

**Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
"EZEQUIEL ZAMORA"**



**LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA**

**Vicerrectorado de Planificación y  
Desarrollo Social**

**Estado Barinas**

**Coordinación de Estudios  
Avanzados**

**COMPETENCIAS DE TALENTO HUMANO EN LA PROMOCIÓN DE PRODUCTOS  
FINANCIEROS BANCO BICENTENARIO, C.C. EL DORADO BARINAS, AÑO  
2022.**

**Autor: Lcdo. José Uribe Tarazona.**

**C.I: 19429682**

**Tutor: M.Sc. Gisell Torres**

**C.I 19025833**

**Barinas, Marzo del 2022**

Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
"EZEQUIEL ZAMORA"



Vicerrectorado de Planificación y  
Desarrollo Social  
Estado Barinas

Coordinación de Estudios Avanzados  
Maestría en Gerencia Pública

La Universidad que  
siembra

**COMPETENCIAS DE TALENTO HUMANO EN LA PROMOCIÓN DE  
PRODUCTOS FINANCIEROS BANCO BICENTENARIO, C.C. EL  
DORADO BARINAS, AÑO 2022.**

**REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER EN  
GERENCIA PÚBLICA**

**Autor: Lcdo. José Uribe Tarazona.**

**C.I: 19429682**

**Tutor: M.Sc. Gisell Torres**

**C.I 19025833**


Barinas, Marzo del 2022

**ACTA DE ADMISIÓN**

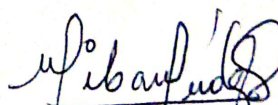
Siendo las 11:00 a.m. del 13 de Octubre de 2022, reunidos en el Programa de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ, los profesores: **MSc. Gisell Torres**, (TUTORA Externo UNEM), **MSc. Germán Alfonso** (Coordinador UNELLEZ) y **Dra. Mirla Méndez** (Jurado Principal UNELLEZ), titulares de las Cédulas de Identidad N°:19.025.833, 17.987.189 ,14.549.600 respectivamente, quienes fueron designados por la Comisión Asesora de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social UNELLEZ, según **RESOLUCIÓN N°CAEA/2022/07/41 DE FECHA: 20/07/2022, ACTA N° 09 ORDINARIA, N°41** como miembros del Jurado para conocer el contenido del Trabajo de Grado titulado: **"COMPETENCIAS DE TALENTO HUMANO EN LA PROMOCIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS. BANCO BICENTENARIO, C.C. EL DORADO BARINAS, AÑO 2022 "** presentado por el maestrante **José Alexander Uribe Tarazona** C.I.: 19.429.682, estudiante de la Maestría en Gerencia Pública, con el cual aspira obtener el Grado Académico de **Magister Scientiarum en Gerencia Pública** , quienes decidimos por unanimidad y de acuerdo con lo establecido en el el Artículo 36 y siguientes de la Normativa para la Elaboración de los Trabajos Técnicos, Trabajos Especiales de Grado, Trabajos de Grado y Tesis Doctorales y 54 del Reglamento de Estudios Avanzados Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" – UNELLEZ 2021, ADMITIR el Trabajo de Grado presentado y fijar la fecha de defensa pública, para el día 13 de Octubre de 2022 a las 11:00 a.m. Dando fe y en constancia de lo aquí señalado firman

**MSc. Gisell Torres**  
C. I. N°:19.025.833  
(TUTORA Externo UNEM)




  
**MSc. Germán Alfonso**  
C.I. N° 17.987.189  
(Coordinador UNELLEZ)

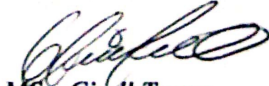


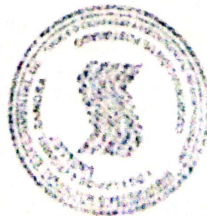
  
**Dra. Mirla Méndez**  
C. I. N° 14.549.600  
(Jurado Principal UNELLEZ)


### ACTA DE VEREDICTO

Siendo las 11:00 a.m. del 13 de Octubre de 2022, reunidos en el Programa de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ, los profesores: MSc. Gisell Torres (TUTORA Externo UNEM), MSc. Germán Alfonzo (Coordinador UNELLEZ) y Dra. Mirla Méndez (Jurado Principal UNELLEZ), titulares de las Cédulas de Identidad N°: 19.025.833, 17.987.189, 14.549.600 respectivamente, quienes fueron designados por la Comisión Asesora de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social UNELLEZ, según **RESOLUCIÓN N° CAEA/2022/07/41 DE FECHA: 20/07/2022, ACTA N° 09 ORDINARIA, N°41** como miembros del Jurado para conocer el contenido del Trabajo de Grado titulado: "**COMPETENCIAS DE TALENTO HUMANO EN LA PROMOCIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS. BANCO BICENTENARIO, C.C. EL DORADO BARINAS, AÑO 2022**", presentado por el maestrante José Alexander Uribe Tarazona C.I.: 19.429.682, estudiante de la Maestría en Gerencia Pública con el cual aspira obtener el Grado Académico de **Magister Scientiarum en Gerencia Pública**, procedimos a dar apertura y a presenciar la sustentación de dicho trabajo por su ponente. Con una duración de treinta (30) minutos. Posteriormente, el participante respondió a las preguntas formuladas por el jurado y defendió sus opiniones. Cumplidas todas las fases de la defensa, el jurado después de sus deliberaciones por unanimidad acordó **APROBAR**. El Trabajo de Grado aquí señalado. Dando fe y en constancia de lo aquí señalado firman:

  
MSc. Germán Alfonzo  
C.I. N° 17.987.189  
(Coordinador UNELLEZ)

  
MSc. Gisell Torres  
C. I. N° 19.025.833  
(TUTORA Externo UNEM)



  
Dra. Mirla Méndez  
C.I. N° 14.549.600  
(Jurado Principal UNELLEZ)

Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social

Programa Estudios Avanzados

Maestría en Gerencia Pública

La Universidad que siembra

Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
"EZEQUIEL ZAMORA"



### ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Yo: **MSC. GISELL TORRES**, cedula de identidad: **19025833**, hago constar que he leído el Anteproyecto del Trabajo de Grado: **COMPETENCIAS DE TALENTO HUMANO EN LA PROMOCIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS BANCO BICENTENARIO, C.C. EL DORADO BARINAS, AÑO 2022** Presentado por el (la) Ciudadano(a): **AUTOR: José Uribe Tarazona C.I: 19429682** para optar al título de **Magister En Gerencia Pública**, y acepto asesorar al estudiante, en calidad de tutor, durante el desarrollo de su trabajo hasta su presentación y evaluación.

En la ciudad de Barinas a los 13 de mes abril 2022

**Nombre y Apellido:**

MSC. GISELL TORRES

C.I **19025833**

**Firma y Aprobación:**

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Gissell Torres', is written over a light gray rectangular background.

Fecha de Entrega: **13 /04/ 2022**



### APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo **MSC. GISELL TORRES** cédula de identidad N° **V. 19025833** , en mi carácter de tutor de Trabajo Técnico, Trabajo Especial de Grado, titulado **COMPETENCIAS DE TALENTO HUMANO EN LA PROMOCIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS BANCO BICENTENARIO, C.C. EL DORADO BARINAS, AÑO 2022** Presentado por el (la) ciudadano (a) José Uribe Tarazona **C.I: 19429682** para optar al título **de Magister En Gerencia Pública**, y acepto asesorar al estudiante, en calidad de tutor, durante el desarrollo de su trabajo hasta su presentación y evaluación , por medio de la presente certifico que he leído el trabajo y considero que reúne las condiciones necesarias para ser defendido y evaluado por el jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Barinas a los 13 de mes abril 2022

**Nombre y Apellido:**

MSC. GISELL TORRES

**C.I 19025833**

**Firma y Aprobación:**

**Fecha de Entrega: 13 /04/ 2022**

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Giselle Torres', is written over a light gray rectangular background.

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar quiero agradecer A dios por darme la sabiduria y el entendimiento para cumplir esta meta.

Un agradecimiento a nuestro tutor quien con sus conocimientos y apoyo me guió a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados que buscaba.

También quiero agradecer a la universidad por brindarme todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación. No hubiese podido arribar a estos resultados de no haber sido por su incondicional ayuda.

Por último, quiero agradecer a todos mis compañeros y a mi familia, por apoyarme aún cuando mis ánimos decaían. En especial, quiero hacer mención de mis padres, que siempre estuvieron ahí para darme palabras de apoyo y un abrazo reconfortante para renovar energías.

## DEDICATORIA

A Dios Todo poderoso: por darme la vida, por iluminarme y proporcionarme la sabiduría para alcanzar cada uno de los logros obtenidos. Gracias señor por darme las oportunidades de formarme de manera espiritual, profesional y proporcionar la fortaleza para seguir adelante.

A mis seres de luz, que fueron mis inspiradores para luchar y alcanzar éste peldaño profesional, que más que mío les pertenecerá por siempre a ustedes. Aunque ya no están junto a nosotros, este triunfo también es de ustedes.

A mi madre y mi padre, quien ha sido ese motor de aliento en los momentos de desesperanza, por brindarme su apoyo y estar presente en cada paso que doy. ¡Te adoro!

A mi compañera de vida e hijo, para que sea ejemplo de la constancia y perseverancia, necesarios para lograr nuestros sueños.

A mis suegros por su incondicional apoyo, para que siempre siga adelante.

A todos los miembros de mi familia, por su apoyo constante. Siempre están en mis pensamientos



## INDICE GENERAL

	PAG
ACEPTACIÓN DEL TUTOR	III
APROBACIÓN DEL TUTOR	IV
AGRADECIMIENTOS	V
DEDICATORIA	VI
INDICE GENERAL	VII
LISTA DE TABLA	X
LISTA DE GRAFICOS	11
RESUMEN	12
INTRODUCCIÓN.	13
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	17
1.1 Planteamiento y Formulación del Problema.	17
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.2.1 Objetivo general	22
1.2.2 Objetivos específicos	22
1.3 Justificación de la Investigación.	23
1.4 Alcances y Limitaciones	25
1.4.1 Alcance	25
1.4.2 Limitaciones	26
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO	27
2.1 Antecedentes de la investigación	27

2.2. Bases Teóricas	33
2.2.1 Modelos de Gestión por Competencias.	33
2.2.2 Gestión del Talento Humano.	34
2.2.4 El Talento Humano en el Sector Público Venezolano	35
2.2.5 Importancia de las Competencias del Talento Humano.	36
2.2.6 Sistema Financiero.	38
2.2.7 Promoción de los Productos Financiero, Satisfacer las Necesidades del Cliente.	40
2.2.8 Cliente del Sistema Bancario.	41
2.3 Bases Legales	45
2.3.1 Consejo Bancario Nacional	47
2.3.2 Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN).	48
2.3.3 Ley del Estatuto de la Función Pública.	51
2.4 Concerptualizacion de terminos	53
2.5 Sistema de Variables	54
2.5.2 operacionalización de variables	55
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLOGICO	58
3.1 Enfoque de la Investigación	58
3.2 Tipo de Investigación	59
3.3 Diseño de la Investigación	59
3.4 Población y muestra	60
3.4.1 Población	60
3.4.2 Muestra	61

3.5 Técnica e Instrumento de recolección de datos	61
3.6 Validez y confiabilidad	63
CAPITULO IV	65
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
Procesamiento de la información	68
CAPITULO V	89
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	94
ANEXO	98

## LISTA DE TABLA

	PAG
Tabla N°1 Negocios productos financieros	41
Tabla N° 2: Operacionalización de Variable	54
Cuadro N° 3	67
Cuadro N° 4	69
Cuadro N° 5	71
Cuadro N°6	73
Cuadro N°7	75
Cuadro N°8	77
Cuadro N°9	79
Cuadro N°10	81
Cuadro N°11	83
Cuadro N°12	85

## LISTA DE GRAFICOS

	PAG
GRAFICO 1 Distribucion de Cree que existe un buena Promocion del crecimiento profesional de la empresa	67
GRAFICO 2 Distribucion de La gestion de talentos humanos asume y ejecuta las acciones de capacitar a los empleados	69
GRAFICO 3 Distribucion de El departamento de talento humano informa sobre las funciones para la promoción de productos financieros del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022?	71
GRAFICO 4 Distribucion de Considera que las dimensiones y competencias del talento humano del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022 asume ofertas para el mutuo beneficio	73
GRAFICO 5 Distribucion de El departamento de talento humano del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022 capacita al personal sobre las campañas de publicidad y promoción de los productos y servicios que ofertan las entidades	75
GRAFICO 6 Distribucion de Existe buena comunicación al momento de informar las competencias?	77
GRAFICO 7 Distribucion de Considera usted, que los informes de gestion del departamento de talento humano del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022 se ajustan a la realidad	79
GRAFICO 8 Distribucion de Se evalua los eventos o condiciones inciertas a las que puede someterse la empresa en cuanto competencias del talento humano del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022	81
GRAFICO 9 Distribucion de El Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, informa sobre ajustes imprevistos en el departamento de talentos humanos	83
GRAFICO 10 Distribucion de Considera usted que es necesario manejar UN Nuevo concepto de estrategias gerenciales orientadas a las competencias del talento humano	85



**COMPETENCIAS DE TALENTO HUMANO EN LA PROMOCIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS BANCO BICENTENARIO, C.C. EL DORADO BARINAS, AÑO 2022**

**Autor: Lcdo. José Uribe Tarazona.**

**C.I: 19429682**

**Tutor: M.Sc. Gisell Torres**

**C.I 19025833**

**RESUMEN**

El trabajo de investigación; Es importante desde el punto de vista metodológico porque sigue todos los pasos para resolver una situación problemática, Es importante destacar que el Banco Bicentenario es una institución financiera del Estado Venezolano, por tal motivo su capital humano debe tener una excelente capacidad de atención a sus clientes, deben estar claro en mejorar su gestión y ser cada día más eficiente, esto hace que el Banco Bicentenario, C.C. El Dorado Edo Barinas, mantenga su credibilidad como ente público financiero al servicio de sus clientes y ciudadanía. El estudio es de tipo descriptivo con diseño no experimental, es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes., Para recoger la información se utilizó la técnica de la entrevista con la encuesta como instrumento, La confiabilidad se estableció a través del Alpha de Cronbach, con resultado de 0,90, altamente confiable. Se concluyó que En la generación de ventajas competitivas, los procesos de captación, desarrollo y retención del talento, son fundamentales para las empresas. De ellos, específicamente la retención del talento se ha convertido en el principal reto debido al crecimiento de las propias empresas y la escasez de talento en el mercado. A ello hay que añadir la mayor predisposición de los jóvenes a cambiar de trabajo con mayor frecuencia.

**Palabras claves:** Talento humano , productos financieros , promoción

## **INTRODUCCIÓN.**

En estos últimos años, el desarrollo sobre el talento humano, esta haciendo evaluado en las organizaciones, de esta manera para conseguir buenos resultados en la búsqueda de un personal calificado, eficiente y comprometido con la institución, es así que nace la administración del talento humano. Siendo la gestión del talento humano la capacidad que puede tener una persona de realizar con mucha facilidad y con aptitud una tarea específica en su puesto de trabajo, mejorando significativamente la productividad, lo cual implica utilizar el fortalecimiento de las competencias como herramientas para la gestión del talento humano en la promoción de productos financieros.

Es importante destacar que las entidades financieras han comprendido la necesidad del uso de distintas estrategias para fortalecer las funciones operativas del talento humano, basadas en crear el fortalecimiento de las competencias en la promoción de productos financieros, de esta manera se eleva el rendimiento operativo del negocio de ventas de los productos que promociona el Banco Bicentenario, C.C. El Dorado Edo Barinas, dando una buena calidad de servicios a sus clientes.

Por ello la investigación se centra en analizar las competencias del talento humano en la promoción de productos financieros, Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2021. Los bancos han diversificado su cartera de productos financieros para establecer competencia en el mercado, donde el capital humano debe estar bien preparado en el fortalecimiento de las competencias del negocio de los productos financieros, adoptando nuevos sistemas de gestión y formulando su

estrategia en un entorno de creciente competitividad para bancarizar al mayor número de cliente y masificar las oportunidades de negocio y crecimiento del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado Edo Barinas.

Las consideraciones anteriores, se hizo referencia que quienes estén al frente de las organizaciones financieras tienen ahora la obligación de prepararse más para

enfrentar los nuevos retos que se están generando en el sistema bancario venezolano, el talento humano debe estar preparado para los cambios que se tienen que producir, en primer lugar la toma de conciencia que se tienen que dar, principalmente el talento humano dándole una mejora continua de los procesos de formación del rol que deben desempeñar como ejecutivo de la banca.

Es importante destacar que el Banco Bicentenario es una institución financiera del Estado Venezolano, por tal motivo su capital humano debe tener una excelente capacidad de atención a sus clientes, deben estar claro en mejorar su gestión y ser cada día más eficiente, esto hace que el Banco Bicentenario, C.C. El Dorado Edo Barinas, mantenga su credibilidad como ente público financiero al servicio de sus clientes y ciudadanía.

De esta manera el alto nivel competitivo es un rasgo distintivo del mundo actual, en el fortalecimiento de las competencias del talento humano del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado Edo Barinas, juega un papel importante, constituyen elementos clave para poder elevar la calidad del servicio financiero. Según Álvarez de Zayas. (2017) establece que “El proceso de formación profesional entendido como el proceso mediante el cual se contribuye a formar las cualidades de la personalidad del sujeto que se desempeñará como profesional durante la solución de los problemas que se le presenten en su esfera laboral con un profundo sentido innovador”.



Al fomentar nuevas competencias del talento humano para fortalecer la promoción de productos financieros del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado Edo Barinas, se podría llegar a una gran transformación de nuevas ideas de negocios financieros y así lograr que se desarrollen los nuevos modelos de atención, promoción de ventas de los productos financiero bajo la concepción de las políticas públicas ligadas al sector financiero del Estado Venezolano.

La investigación permitirá determinar el fortalecimiento de las competencias del talento humano en la promoción de productos financieros, influye en la productividad del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado Edo Barinas, Año 2021, en tal sentido esta problemática aportara como resultado la capacitación del talento humano para elevar el fortalecimiento de las competencias del talento humano en la promoción de productos financieros para elevar su calidad de servicio y productividad.

En concordancia, con lo antes señalado, y para una mejor comprensión y orden, se ha dado una estructura a la presente investigación, conformándose en capítulos, los cuales se describen de manera sintetizada a continuación:

Capítulo I, se presenta el problema, argumentando su planteamiento, los objetivos, justificación general y específicos, justificación, alcance y limitaciones.

Capítulo II, el marco teórico, los antecedentes de investigación, las bases teóricas, conceptos básicos, base legal, variables y definición de términos.

Capítulo III, en este se describe el marco metodológico, contiene el diseño, tipo y diseño de la investigación, así como las unidades de investigación (población, muestra), técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento.

Capitulo IV analisis de los resultados

## Capitulo V conclusiones y recomendaciones

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 Planteamiento y Formulación del Problema.**

El origen mundial de la administración de recursos humanos se remonta a inicios del nacimiento de la revolución industrial en gran Bretaña a mediados del siglo XVII, ésta nace como actividad mediadora intentando conciliar el capital y el trabajo entre personas y organizaciones, disminuyendo así el conflicto laboral para la época. Alrededor de los años 50' pasa a ser denominado administración de personal, teniendo como función, administrar a las personas de acuerdo a la legislación laboral vigente y solucionar los conflictos presentados de forma espontánea.

En la actualidad, todas las organizaciones, pequeñas, medianas y grandes se encuentran afectadas por la globalización. En este sentido la competitividad es cada vez mayor y más complejas, esto hace que las organizaciones comienzan a buscar apoyo a nivel internacional, buscar ventajas competitivas en el área de talento humano. A través de la globalización las organizaciones deben alcanzar todo tipo de recursos, para que la organización estén aportando resultados positivos en los negocios de su país, esto se debe al manejo efectivo del talento humano.

Dentro de las organizaciones del sector público se establece a nivel mundial que el talento humano juega un papel muy importante, dentro de sus funciones operativas y para ellos deben ir preparándose para asumir los cambios de paradigma de las organizaciones. Por lo tanto, Según Mera. (2005) establece que “la globalización ha impulsado a las empresas a crear

nuevos métodos de gestión de los recursos humanos para obtener el éxito en la internacionalización de las empresas, todo ello dependen del grado de internalización que exista en cada momento.” En tal sentido se plantea conocer cómo el talento humano de las organizaciones multinacionales, establecen modalidades para una buena integración y adaptación de nuevos procesos.

América latina, con el surgimiento de las nuevas competencias del talento humano, estableciendo su crecimiento en el área de las tecnología de la información y comunicación (TIC's), han favorecido considerablemente la gestión de información y proporciona las mejores alternativas, con el objetivo de servir de apoyo a la gestión del talento humano, tanto a nivel gerencial como operativo, brindando también información que pueda utilizarse en procesos de planificación y mejorar en todo aspecto la eficiencia de la organización.

El Sistema Bancario Venezolano, su característica fundamental que la identificó hasta 1994, generó una serie de problemas en su funcionamiento, que se derivaron en un incremento de los costos financieros y operativos, reducción de la capacidad de préstamos, limitación de la captación de fondos, fraccionamiento innecesario de los servicios y concentración de instituciones financieras y no financieras en conglomerados económicos, pertenecientes a un mismo grupo de accionistas.

Asimismo, la falta de regulación por parte de los entes gubernamentales, la alta dependencia con el sector público y la falta de inversión extranjera en los bancos e institutos de crédito, impidieron que se produjese una mayor competencia entre las instituciones financieras y se incrementase la eficiencia y la calidad de los servicios .que prestaban, y en cierto grado, desvirtuó su posición intermediadora.

En tal sentido cuando el estado comenzó a comprar instituciones financieras y romper con el monopolio que se tenía en este sector por capital privado, luego paso a ser uno de los mayores empleadores del sector, de esta manera el talento humano que comenzó a trabajar en la banca oficial no contaba con las competencias de promocionar los productos financieros. En tal sentido el Banco Bicentenario nace de la fusión de: Bancos Banfoandes Banco Universal, Compañía Anónima, Banco Confederado, S.A., Bolívar Banco, C.A. y C.A. Central Banco Universal, y la consecuente extinción de las personalidades jurídicas de las citadas sociedades mercantiles incorporadas.

El ente resultante de la fusión se denominará Banco Bicentenario Banco Universal, C.A. Producto de dicha fusión se traslada el patrimonio de las sociedades mercantiles incorporadas al Banco Bicentenario, Banco Universal, C.A., de conformidad con lo establecido en el artículo 346 del Código de Comercio.

La fusión por incorporación surtirá efectos a partir del registro y publicación de los Estatutos Sociales del Banco Bicentenario Banco Universal, C.A., de las Actas de Asambleas Generales Extraordinarias donde se acordaron las decisiones antes indicadas, del ejemplar de la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela contentiva de la correspondiente autorización, de los estados financieros; así como del oficio por medio del cual se notificó dicha autorización, todo ello de conformidad con lo previsto en el artículo 79 de Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras y la Resolución N° 01-0700 de fecha 14 de julio de 2000, emanada de la Junta de Regulación Financiera, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.480 Extraordinario del 18 de julio de 2000, por la cual se dictan las Normas Operativas para los Procedimientos de Fusión en el Sistema Bancario Nacional.

Los cambios experimentado en el sector público como en el privado han dado lugar a la necesidad de optimizar el manejo de la banca pública, con la finalidad de modernizar y mejorar la gestión en la promoción de los productos financieros, de esta manera la improvisación no tiene lugar en las instituciones financieras, ya que todo proceso lo importante son las normas legales, para que la transparencia, disciplina y control estén como herramienta para alcanzar la eficiencia, eficacia y efectividad. Según Parra (2005): " La administración Publica es el contenido esencial de la actividad correspondiente al Poder Ejecutivo, y se refiere a las actividades de gestión, que el titular de la misma desempeña sobre los bienes del Estado." (p.35).

Se puede decir que los Bancos perteneciente al sector financiero del Estado Venezolano, son organizaciones e instituciones públicas, el talento humano que labora en el sector financiero del Estado Venezolano se rige por la Ley de Estatuto de Funciones Públicas, su primordial necesidad, consiste en desarrollar el principio de la legalidad con la eficiencia y eficacia del talento humano. Tomando en cuenta que las instituciones financieras como ente rector de la intermediación y prestadora servicios financieros, deben tener preparado al talento humano en el fortalecimiento de las competencias en promocionar los productos financieros.

En este sentido el Banco Bicentenario C.C. El Dorado Edo Barinas, requiere que el talento humano asuma un buen papel laboral, en relación de generar una buena gestión en las competencias de promocionar los productos financieros y de esta manera brindar una atención personalizada a los clientes del banco.

En este contexto, se observó que el talento humano del Banco Bicentenario C.C. El Dorado Edo Barinas, Año 2021. Presentan insuficiencias en el fortalecimiento de las competencias del talento humano en la promoción de productos financieros, lo que les imposibilita administrar

con mayor eficiencia y eficacia, la promoción de actividades, sistema operativo y normas legales.

El talento humano es el que permite que las empresas obtengan mejores resultados y cumplan todas sus metas de una manera más sencilla, he aquí que sean un elemento decisivo para el éxito o el fracaso de las mismas, Su principal finalidad es el mantenimiento y mejora de las relaciones personales entre los directivos y colaboradores de la empresa en todas las áreas. Se trata de una visión integral con el fin de optimizar las relaciones entre los trabajadores y la empresa.

Es por ello que las funciones de la gestión humana son: Presentar, coordinar, organizar y ejecutar programas de selección, promoción y bienestar social del equipo de trabajo. Coordinar y responder por el pago de sueldos y liquidación cuando corresponda.

La situación antes descrita que conduce a las siguientes interrogantes de investigación:

¿Cómo es el estado actual Diagnosticar el estado actual de talento humano en el desarrollo de sus funciones para la promoción de productos financieros del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022?.

¿Cuáles son las dimensiones y competencias de talento humano en el desarrollo de sus funciones para la promoción de productos financieros del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022?

¿Se podrá evaluar la implementación de estrategias gerenciales orientadas a las competencias del talento humano en el desarrollo de sus funciones para la promoción de productos financieros del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022?

## **1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Objetivo general**

Analizar las competencias del talento humano en la promoción de productos financieros, Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Diagnosticar el estado actual del talento humano en el desarrollo de sus funciones para la promoción de productos financieros del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022.
- Determinar las dimensiones y competencias del talento humano en el desarrollo de sus funciones para la promoción de productos financieros del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022.
- Evaluar la implementación de estrategias gerenciales orientadas a las competencias del talento humano en el desarrollo de sus funciones para la promoción de productos financieros del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022



### **1.3 Justificación de la Investigación.**

La investigación llevada a cabo tiene la visión de contribuir con otras investigaciones sobre el área financiera de esta manera se podrá proponer alternativas para gestionar la calidad de servicio dada por el talento humano en la satisfacción a sus clientes.

La investigación enfatizará algunos vacíos en la gestión de las competencias del talento humano en la promoción de los productos financieros, tomando en cuenta la búsqueda del beneficio y crecimiento de la cartera de negocio del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado Edo Barinas, el propósito inicial es maximizar las utilidades y obtener el mayor índice de rentabilidad posible para la institución y prestar un buen servicio a los clientes, esto se logra mediante el fortalecimiento de las competencias del talento humano.

Se relaciona la gestión del talento humano con una recuperación, en la productividad, así mismo se destaca que un 96% de la gestión y desarrollo del talento humano son parte importante para el crecimiento del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado Edo Barinas.

Para estar a la altura esta investigación cuenta con las exigencias que demandan los clientes a la institución, deben contar con un Plan de Fortalecimiento de las Competencias del Talento Humano en la Promoción de Productos Financieros, adecuado a las nuevas leyes y normas jurídicas dictadas por el Gobierno Nacional y SUDEBAN. Tomando en cuenta lo económico, político y social como también saber coexistir con los grandes cambios en todo el país que vive el país.

En este mismo orden de ideas, es importante destacar que la puesta en marcha del Plan de Fortalecimiento de las Competencias del Talento Humano en la Promoción de Productos Financieros, Banco Bicentenario, en

tal sentido es factible llevar a cabo esta investigación con los recursos que se dispone para su ejecución.

Los beneficios que contribuirá ésta propuesta a la institución financiera son: fortalecerá las competencias del talento humano en promocionar los productos financieros antes sus clientes como también a futuros clientes, mejorar la calidad de atención a los clientes que requieran información de las carteras activas y pasivas que promueva la institución personalizada, se contara con un plan de gestión del talento humano con nuevas promociones de cambios para enfrentar las competencias.

Tomando en cuenta los problemas detectados en el Banco Bicentenario, C.C. El Dorado Edo Barinas, la presente investigación justifica un diagnóstico de la situación actual en el fortalecimiento de las competencias del talento humano en la promoción de los productos financieros, y la elaboración de un plan de competencia del talento humano, que establezca su funcionamiento durante el año 2021, así mismo es una alternativa de solución a los problemas detectados.

Es una herramienta metodológica la cual servirá de guía al talento humano en la promoción de los productos financieros como también a los nuevos ingresos, fortalecer la gestión operativa, y facilite la toma de decisión en las ventas de los productos financieros y de esta manera dar solución al problema planteado en la investigación.

En cuanto a su relevancia académica, la investigación se encuentra dentro del Área Ciencias Sociales y Económicas, Sub áreas de conocimiento y saberes: Economía y Finanzas, Creación Intelectual: Transacciones Económicas y Financieras de las Organizaciones, de la Maestría Gerencia Pública, dictada por la Coordinación de Estudio Avanzado, del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social UNELLEZ, al ampliar y aplicar los instrumentos de valoración e interrelación al sector financiero que se investiga, es por ello que la investigación pretende llevar a cabo un “ Plan de Fortalecimiento de las Competencias del Talento Humano en la Promoción

de Productos Financieros, Banco Bicentenario C.C. El Dorado Edo Barinas. Año 2021.

Por lo tanto se puede evidenciar que contribuirá a desarrollar futuros estudios profesionales acerca del análisis del entorno y de la toma de decisiones financieras, así bajo este análisis se deja un antecedente para futuras investigaciones relacionadas con temas como análisis de la importancia del talento humano en la gestión de promover los productos financieros que pondrían generarse más adelante.

## **1.4 Alcances y Limitaciones**

### **1.4.1 Alcance**

- La presente investigación se ajusta a un análisis del problema que presenta el talento humano hoy día en el Banco Bicentenario C.C.C El Dorado Edo Barinas, sobre el fortalecimiento de las competencias en la promoción de los productos financieros, el personal que labora en las diferentes áreas del banco como: gerencia, sub gerente, atención al cliente y cajeras, con el propósito de conocer las deficiencias o debilidades que pudieran estar obstaculizando la promoción de los productos financieros y su normal funcionamiento.
- Por otra parte, se hace referencia que los resultados proyectados en el diagnóstico, servirán como fundamento para presentar un plan de fortalecimiento de las competencias del talento humano en la promoción de productos financieros, tendrá como intención permitir que el talento humano se interrelacione unos con otros para que se explique bien los elementos de los productos financieros como: ventajas, finalidad, tasa de interés, cartera activa y pasiva.

### 1.4.2 Limitaciones

- En la presente investigación se observaron algunas limitaciones, pero se superaron con la colaboración del talento humano del Banco Bicentenario C.C. El Dorado Edo Barinas:
- Esta limitación corresponde con los permiso para poder trabajar dentro de la oficina del Banco Bicentenario, por ser un sector de mucha seguridad debido al manejo de información financiera de sus clientes, fue solicitado ante la vice presidencia de surculsales y agencia, también a la vice presidencia de segurid bancaria.
- La seguridad sanitaria debido , al Corona Virus (Covit 19), solo se realizo la investigación en la semans flexible.
- el tiempo que ortorgo la vice presidencia de surcursales y agencias para no interrumpir el funcionamiento normal del banco, para esta limitación se hizo la recolección de informacion virtual, pero sin olvidar el contacto directo con el talento humano.

-

## **CAPITULO II**

### **Marco Teórico**

. Teniendo claridad sobre los objetivos de estudio es necesario indagar acerca de los temas planteados, con el fin de apoyar, guiar y argumentar la propuesta de investigación del presente trabajo, según bibliografía, revista, documentos y tesis del mismo tema de investigación para apoyar los resultados esperados. Partimos de lo establecido por Sabino (2010), “El investigador que se plantea un problema no lo hace en el vacío, como si no tuviese la menor idea acerca del mismo, sino que siempre parte de alguna ideas o informaciones previas, de algunos referentes teóricos y conceptuales”.

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

Como parte del Marco Teórico, los antecedentes de la investigación se refieren a la revisión de trabajos previos sobre el tema en estudio, realizados en instituciones de educación superior. Por otro lado, Arias (2012) afirma que “Los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”. (p. 108). Por eso, los trabajos de investigación donde se hayan manejado las mismas variables o se hallan propuesto objetivos similares, sirven de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones y tener ideas sobre cómo se trató el problema en esa oportunidad.

Es por ello, que todo trabajo de investigación debe aportar algo nuevo y que sea innovador e inédito. Gracias a los antecedentes podemos saber que falta aún por investigar y a la vez mejorar y/o resolver un problema.

A continuación, presentamos aportes de trabajos realizados

Mendoza, A. (2019), en su trabajo de grado titulado “Análisis de la Gestión del Talento Humano en la Institución Financiera Banco de Bogotá en el Municipio de Ciénaga, Magdalena, Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio Internacional. Presentado para optar el título de Grado profesional en Comercio Internacional. Tuvo como propósito principal el desarrollo de gestión de talento humano del banco de Bogotá, el objetivo general nos llevó a saber si en la institución se estaba llevando a cabo estrategias de gestión de talento humano, característica para evaluar la aplicación del programa de promoción y prevención de estrés. La investigación se realizó en base metodológica de tipo descriptivo, enfoque cualitativo, se realizó entrevista semi estructurada, de esta manera tendremos información referente al banco.

Según lo anterior, podemos definir a la gestión del talento humano como el conjunto de prácticas, técnicas y políticas que buscan la integración y la dirección de los colaboradores en la organización de manera que realicen sus tareas de forma eficaz y eficiente, al tiempo que la organización alcance sus objetivos., para nuestra investigación competencias de talento humano en la promoción de productos financieros Banco Bicentenario, C.C. El Dorado Barinas, Año 2022. ; es Una manera de llevar a cabo un análisis de la administración de Recursos Humanos, es combinando diversos tipos de datos, como por ejemplo, tu sistema de información de recursos humanos y tu sistema de gestión del desempeño. Conoce más de los indicadores de Recursos Humanos esenciales para tu organización.

Moreno, Mirian (2017), en su trabajo de investigación presentado como requisito para optar el título de Máster en Gestión Estratégica y Negocio Internacional, teniendo como título “Gestión de Recursos Humanos

Internacionales: Integración a través de políticas.” Universidad de Sevilla España.

El presente trabajo tuvo como objetivo proponer una Gestión de Recursos Humanos Internacionales: Integración a través de políticas.” El presente trabajo consiste en conocer las mejores estrategias internacionales para integrar los recursos humanos en cada nuevo entorno y obtener lo mejor de cada uno de ellos para alcanzar ventajas competitivas. Tras identificar cuáles son los detalles más relevantes de las políticas internacionales de RR.HH., se ha analizado cómo son llevadas a la práctica por una empresa de carácter internacional, como caso de estudio. Los resultados derivados de nuestro trabajo nos muestran, además, los principales problemas que ha tenido la empresa para la integración de los recursos humanos a nivel mundial.

Álvarez, Roció del Pilar. (2016), en su trabajo titulado “Análisis de los Modelos de Gestión por competencia del Sector Financiero en Colombia: Un Enfoque desde el servicio al Cliente, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá Colombia, Facultad de Ciencias Económicas, para Optar el título Magister en Alta Gerencia.

El propósito de esta investigación es determinar si los modelos de gestión por competencias impacta de manera positiva o negativa, en el desempeño laboral de los colaboradores del sector financiero y al servicio al cliente que ofrecen estas entidades; para ello se realiza un análisis de las características principales de los modelos de gestión por competencias y la importancia que cobran al interior del sector financiero colombiano; también se determina el papel de las competencias en la generación de valor para la empresa y el desempeño laboral como claves de éxito en el mercado cambiante; se analiza también la teoría del servicio al cliente, y una descripción acerca de

la evolución de la satisfacción del cliente financiero frente al servicio de las entidades bancarias desde el año 2007 y hasta el año 2015.

Es un modelo de gestión integral de Recursos Humanos que, a través del modelo de competencias, busca la mejor adaptación. Una adaptación entre la organización y las personas. la investigación puesta en marcha enfoca las competencias de talento humano del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado Barinas, Año 2022. ;

Echenique (2016), en su estudio investigativo titulado “ La Comunicación como Factor Clave en la Gestión del Recurso Humano, Empresa del Sector Automotriz , Ubicada en Valencia Estado Carabobo” La presente investigación de tipo descriptiva y diseño de campo, se originó de la necesidad de conocer el estado de la comunicación de la organización, cuyo propósito, es analizar el proceso de comunicación en una empresa del sector automotriz ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

Siendo la comunicación un proceso clave en el ámbito organizacional. Para lograr el objetivo general fue necesario diagnosticar la opinión del dueño de la compañía y la de los trabajadores con respecto al proceso de comunicación. La estrategia metodológica aplicada fue la revisión documental, con el objeto de sintetizar información y recabar aspectos importantes inherentes a la comunicación, los instrumentos de recolección de datos fueron la entrevista aplicada al dueño de la compañía y el cuestionario a los trabajadores, arrojando como resultados que la empresa no tiene canales formales de comunicación, se utiliza un lenguaje informal en todas las escalas de la organización, posee carencia de estructura de formalidad. Gracias a los resultados obtenidos se realizaron una serie de recomendaciones para mejorar el proceso de comunicación.

La comunicación, forma parte de la naturaleza humana, es esencial para relacionarse. Y, sobre todo, es un factor clave para los que se dedican de



manera profesional a la gestión de personas. Sin embargo, la implementación de una estrategia de comunicación interna efectiva no es una tarea fácil., el Banco Bicentenario, C.C. El Dorado Barinas, Año 2022.utiliza la comunicación como una herramienta muy útil para dar a conocer al público la oferta de una empresa, pero también para mejorar el funcionamiento interno de todos sus departamentos.

Caraballo, M. (2017), en su trabajo de grado titulado “ Plan de Mejora del Talento Humano en Surperintendencia de Caja de Ahorro (SUDECA) para 2015, Basada en la Metodología CAF 2013”, presentado para optar el título Trabajo de Magister Scientirum en Planificación del Desarrollo, Mención Global. Caracas, octubre 2017, tuvo como propósito principal el desarrollo. Luego de validar que las organizaciones públicas venezolanas están en condiciones de implementar la calidad total en su gestión, demostrado en los resultados de la primera autoevaluación con la herramienta Marco Común de Evaluación 2013 (CAF 2013).

La Superintendencia de Cajas de Ahorro (SUDECA), en el año 2014. Desarrollo la presente investigación se propone demostrar que CAF 2013 también es una herramienta efectiva para iniciar la implementación de calidad total en organizacionespúblicas venezolanas, proponiendo el diseño de un plan de mejoras con criterios de calidad total y enfocada en el talento humano.

Banco Provincial. (2017), Revista financiera del grupo BBVA, Informe anual de la gestión financiera y negocios, Responsabilidad Corporativa. El principal objetivo estratégico de Banco Provincial es seguir siendo el mejor Banco en Venezuela, a través de un portafolio de planes prioritarios de transformación y crecimiento alineados con la estrategia general de mejoramiento de la calidad de los servicios a los clientes basados en la constante innovación, el crecimiento rentable del negocio como generador de

valor para los accionistas y el aumento de los niveles de eficiencia y productividad, apoyados en una amplia cultura de control de costos.

Fuerte disciplina financiera y estricta política de riesgos. Como muestra de este compromiso, durante el año 2017 Banco Provincial continuó los importantes esfuerzos de inversión emprendidos en 2008, los cuales estuvieron concentrados en: modernización de la red de oficinas comerciales, ampliación de los servicios prestados a través de los canales alternos y mejora de la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes.

La Responsabilidad Social Corporativa del el Banco Bicentenario, C.C. El Dorado Barinas, Año 2022. Que es nuestro caso d estudio busca una forma de dirigir las empresas basado en la gestión de los impactos que su actividad genera sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general. El objetivo principal que persigue la Responsabilidad Social Empresarial radica en el impacto positivo que estas prácticas generen en los distintos ámbitos con los que una empresa tiene relación, al mismo tiempo que contribuya a la competitividad y sostenibilidad de la empresa.

## **2.2. Bases Teóricas**

La presente investigación se expondrá la fundamentación teórica, que constituye el basamento técnico que sustenta la misma; es decir, se presentan las bases teóricas que sirvieron de apoyo y que permitieron referenciar y nutrir el contenido de ésta investigación con sus aportes, conocimientos y conclusiones previas. En este particular, Arias, F. (2012) establece: “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar y explicar el problema planteado” (p.107).

### **2.2.1 Modelos de Gestión por Competencias.**

El análisis de los modelos de gestión por competencia o habilidades del individuo comienza a desarrollarse en el año 1973, en Estado Unidos, esto debido a orientar, evaluar y mejorar la selección del personal, se centró en establecer las características que determinarían el éxito laboral en las organizaciones, estableciendo el desempeño en el puesto de trabajo de un grupo de persona con una eficiencia en la ejecución de su labor. Esto quiere decir que el hacer bien las cosas en su puesto de trabajo está estrechamente relacionado con las características propias de cada individuo y el fortalecimiento de las competencias desarrolla habilidades para realizar cualquier trabajo.

En la actualidad las organizaciones están implementando la gestión por competencia, va permitir que se tenga un mayor impacto positivo y una contribución en la consecución de metas y logros de los objetivos de la organización. En la actualidad los modelos de gestión por competencia a nivel empresarial se establecen como fuente principal en el desarrollo tanto interno como externo de la organización que quieren crecer y mantener su

liderazgo en empresarial dentro de los cambios que se están dando por motivo de la globalización.

Según Zabaleta. (2010), establece “los modelos de gestión por competencia deben estar ligado a dos modelos más de gestión organizacional para lograr una verdadera sinergia empresarial basada en criterios de calidad, productividad, eficiencia, eficacia, efectividad, satisfacción, compromiso y participación.”

### **2.2.2 Gestión del Talento Humano.**

El mismo autor, hace referencia de la importancia que rige la gerencia del talento humano, describe que el personal es más efectivo en el puesto de trabajo donde se desempeñe mejor y tenga las competencias para desempeñar sus funciones. En este orden de idea, según Zabaleta. (2010), indica que “El principio que rige a la gerencia del talento humano es la que señala que la dirección y la gestión en la organización se basa en el manejo efectivo de las potencialidades que tiene las personas.”.

En tal sentido, se parte de la excelencia que se le da al individuo con potencialidad que pueda desarrollar su trabajo como lo establece su manual de procedimiento del cargo que ocupa. Desde el punto de vista organizacional, el talento humano se basa en certificar que el potencial del empleado está claramente entre enlazado con los procesos productivos, eficiencia, efectividad, liderazgo y trabajo en equipo.

El autor propone que la gerencia de la organización, logre adquirir e implementar teorías que le permitan apoyar y desarrollar del talento humano de su personal, para que estén preparados para los cambios de la organización. Al respecto la estrategia de la organización deben ser claramente adecuados con el interés del talento de las personas. Establece Zabaleta. (2010), “El modelo de gestión del talento humano en las

organizaciones cobra sentido bajo esta afirmación, ya que de no ser por desarrollo individual y las diferencias, no sería posible generar cambios organizacional”. Las organizaciones deben establecer un ambiente de aprendizaje mediante un plan de formación continuo para así desarrollar el fortalecimiento de las competencias.

#### **2.2.4 El Talento Humano en el Sector Público Venezolano**

El siglo XX se establece que el talento humano es el recurso más importante en la organización. Dentro de este contexto Chiavenato. (2008), “Establece que en la década de los setenta surge la teoría situacional que analiza al hombre desde una perspectiva compleja. Es decir se presenta al talento humano desde un microsistema individual, complejo y compuesto de conocimiento, valor y motivación” (p.100). Es importante señalar que el autor dice que la comprensión del comportamiento del talento humano debe estudiarse desde lo psicológico, la influencia de los factores interno y externos son determinante para: la motivación, tareas y aprendizaje.

El Banco Bicentenario S.A, por ser una entidad pública el Estado es el propietario, esto quiere decir que es una empresa bajo el control estatal, por lo tanto sus funciones están enmarcadas dentro del control y seguimiento de la administración pública, es de allí donde hacemos referencia del talento humano en el sector publico Venezolano, como fundamento teórico para la elaboración del plan de fortalecimiento del las competencias del talento humano. Ruiz (2008), define la Administración Pública como: “Un conjunto de áreas del sector público del estado que mediante el ejercicio de la función administrativa, la prestación de los servicios públicos y la realización de otras actividades socioeconómicas de interés público trata de lograr los fines del estado” (Pag.63).

Por otra parte, cabe destacar que la gestión bancaria que realiza el Banco Bicentenario C.C, El Dorado Edo Barinas, representa una parte significativa

de la gestión del Estado Venezolano y comprende los procesos socioculturales de dirección, planificación y control de los recursos y de la producción de servicios locales. Es por eso, que su actuar tiene mucho que ver con el estado de satisfacción y bienestar que pueda brindar a sus clientes enmarcada en su ámbito de negociación financiero y establecer competencia con las otras entidades financieras.

En este sentido, se puede decir que el Banco Bicentenario C.A, como estructura de gobierno constituyen un apoyo social muy importante del tejido social financiero , y que históricamente han sido y son actualmente las organizaciones más importantes en la cohesión de la estructura social operativa de intermediación financiera de Estado Venezolano. De allí, su importancia de estudiar y analizar la gestión operativa, que realiza a través de evaluar el comportamiento del talento humano que hacen vida activa en la institución. Como se puede expresar esta complejidad del talento humano del sector público, citado función pública. Según Logo. (2014), destaca que el servicio público es un “un sistema de gestión de empleo público y los recursos humanos están adscritos al servicio de la organización pública.” (p.4).

### **2.2.5 Importancia de las Competencias del Talento Humano.**

Al respecto las competencias en el talento humano es el valor agregado de cualquier ente público o privado por ser el recurso más importante para la organización. Con vista de enseñar, la importancia que han influido en las competencias del talento humano, se han elegidos varios aspectos claves:

- Aumento de la competencia y por lo tanto la necesidad de ser competitivo.
- Las ventajas relacionadas con el uso del talento humano.
- Las crisis de competencias y productividad del talento humano.

- El aumento del ritmo y complejidad de los cambios, normativos, servicios y educacionales en las organizaciones
- Los síntomas de las alteraciones en el funcionamiento organizacional.

En función de lo anteriormente expuesto, el talento humano, sin lugar a dudas, constituyen, en la actualidad, el activo más valioso con que cuenta una organización, la tecnología, los materiales, hasta el capital financiero, no son importantes sin la intervención humana.

Bajo este enfoque, es el hombre, quien con sus conocimientos, experiencia, sensibilidad, compromiso, esfuerzo y trabajo, quien hace posible integrar y potenciar estos recursos a fin de lograr el desarrollo de la organización, y por ende, el de su misión, mejorando la calidad, cantidad y oportunidad de los bienes y servicios que la organización promueve, las competencias del talento humano es la que la consolida.

Al respecto y retomando la definición de competencia, se diseña un conjunto de procesos complejos que dan la oportunidad a cada persona actuar de forma idónea al enfrentarse al mundo laboral, con tareas o situaciones difíciles pero al establecer los diferentes saberes como son: ser, hacer, conocer y convivir. De esta manera el enfrentamiento implica que la persona debe prepararse fortaleciendo las competencias dotarlas de acciones con desafío, interés, flexibilidad, talento, calidad de servicios y emprendimiento, esto se logra mediante el mejoramiento continuo con un programa de capacitación al talento humano. Las competencias según varios autores y cada uno de ellos presentan su teoría, de crecimiento del talento humano mediante el fortalecimiento de las competencias:

Según Levy-Leboyer. (2002), establece como “Las condiciones del contexto que se presenten por lo cual, una persona llamada competente está en capacidad de movilizar los diferentes tipo de saberes oportunamente, sin

que dicha movilización esté sujeta a reglas fijas o procesos estáticos como indicaciones específicas de una conducta”.

De acuerdo por lo planteado por Le Boterf. (2001), las define como “un saber hacer complejo, resultado de la integración, movilización y adecuación de las capacidades (cognitivas, afectivas y sociales) y los conocimientos”.

Ahora bien lo planteado por Hernández. (2005), se refieren a las competencias “como una construcción, resultado de una combinación pertinente de varios recursos, una persona es competente si sabe actuar de 18 manera pertinente en un contexto particular, eligiendo y movilizando un equipamiento doble de recursos personales y redes” (p.66).

Estos autores coinciden en que la competencia es una construcción de saberes, establecen elementos comunes, la capacidad de actuar frente a diversas tareas o situaciones laborales, la instrumentalización del conocimiento construido en los programas de capacitación, un aprendizaje dependiendo del criterio de la tarea asignada y la contextualización de las acciones emprendida por el talento humano es un dúo muy estrecho competencia y talento humano. Es así donde el fortalecimiento de las competencias en el talento humano se establece mediante el aprendizaje continuo.

### **2.2.6 Sistema Financiero.**

El Sistema Financiero está constituido por un conjunto de del instituciones, mercados e instrumentos financieros, su función principal es canalizar el ahorro y la cartera de negocio del país hacia los sectores económicos, sociales y productivos. En tal sentido el sistema financiero desempeña la intermediación financiera los cuales ponen en contacto a los



clientes con recurso manejando las carteras activas y pasivas, entre los sectores de la economía nacional e internacional.

Ante esta perspectiva, Embid y Martín. (2011), el sistema financiero se define “el conjunto de instituciones, mercados, activos y tácticas, a través de los cuales se canalizan el ahorro de un país y se dirige hacia la inversión”. Todo lo anterior mente expuesto, indica que el sistema financiero depende de un conjunto de organizaciones que trabajan con una metodología de servicio parecida solo se distingue por la calidad de servicio que prestan una de la otra.

Según, Seca. (2006), expone “Un sistema financiero es el conjunto de activos, instituciones y mercados financieros que trabajan, se desarrollan o negocian en un país o en un entorno determinado. En el sistema financiero las instituciones que lo componen realizan el papel de intermediación financiera y una buena calidad de servicios”.

Al respecto, Stiglitz. (2015), define el sistema financiero como “el conjunto de bancos y otros intermediarios financieros, los mercados de deuda y los mercados de capital que resuelven tres problemas fundamentales: la aglomeración de capital, su distribución en los usos más importantes y el monitoreo de que dichos recursos sean utilizados eficientemente”. Referente a lo que el autor expone, dentro del sistema financiero se encuentran el sistema bancario, el cual puede definirse como un conjunto de entidades o instituciones, que es un factor importante para la economía debido que pone al servicio de sus clientes el ahorro, el crédito y las diferentes carteras de negocios, el sistema bancario presenta una tipología heterogénea pero está en concordancia con el nivel de desarrollo en los diferentes sectores económicos y productivo, pero sin olvidar que en estos últimos años se ha interrelacionado con el poder popular.

Los bancos como institución según Gobat. (2012),” Los bancos son una institución que pone relación a ahorrista y prestamista y contribuye al buen funcionamiento de la economía, es decir, capta fondos de gente con dinero, lo aglomeran y los prestan a los que lo necesitan”.

Apoyándonos en el criterio de los autores Muela (2009) y Gallo (2014) se explican estas funciones:

Las funciones básicas de las entidades bancarias revelan su trascendencia y su impacto en la economía de un país. La teoría bancaria contemporánea clasifica las funciones de los bancos en cuatro categorías principales: ofrecer acceso al sistema de pagos, transformar activos, manejar diversos tipos de riesgos, y procesar información y monitorear a los deudores.

### **2.2.7 Promoción de los Productos Financiero, Satisfacer las Necesidades del Cliente.**

El propósito de la promoción de los productos financieros es cumplir y satisfacer las necesidades y deseo del cliente, “conocer a sus cliente” no es fácil. Esto pueden relacionar sus necesidades pero actuar para promocionar los productos financieros no es fácil, ya que el talento humano debe estar bien preparado para desarrollar las competencias de negocios de los productos financieros.

Sin duda el talento humano debe estudiar las necesidades, percepciones, preferencia, conducta financiera de sus clientes, tal estudio proporcionará la clave para la creación de estrategia en el momento de realizar la presentación del portafolio financiero. Según Pride y Ferrel. (2004), define el comportamiento de compra del consumidor como “los procesos de decisiones y acciones de los clientes finales involucrados en la compra y uso de productos financiero.

En líneas generales se analiza la conducta del cliente antes la compra de un activo financiero pero antes se tiene deben definir cuáles son sus necesidades. De acuerdo lo señalado por Stanton. (2004), “Una forma de explicar el proceso es verlo como una solución de problema, al encontrarse ante un problema susceptible por una serie de etapas lógicas antes de llegar a una decisión”.

Forma de explicar el proceso:

1. Reconocimiento de una necesidad:
2. Elección de un nivel de participación:
3. Identificación de alternativas:
4. Evaluación de alternativas:
5. Decisión
6. Comportamiento después del negocio financier .

Estos modelos son útiles como punto de partida, pueden existir otros más.

En este sentido, Martín. (2011) dice lo siguiente:

Puede mencionarse los siguientes: mayor cultura financiera, búsqueda de productos a la medida de sus necesidades, importancia de un personal que ofrezca trato cordial y profesional, mayor valoración de la rapidez en las operaciones, un mayor contacto con el banco, a través de medios de comunicación, búsqueda de mayores servicios de información y asesoría. Todos estos elementos juegan un papel muy importante a la hora del cliente seleccionar un producto bancario y un banco, el cual debe poseer según los nuevos patrones, una gran capacidad para negociar, respaldo y trayectoria para su mejor funcionamiento.

### **2.2.8 Cliente del Sistema Bancario.**

Hace aproximadamente una década se han visto profundos cambios económicos, sociales, culturales y políticos, experimentando nuevos comportamientos en los clientes, por tal motivo una nueva exigencia en su demanda de productos y/o servicios financieros, tales como: los instrumentos a plazo fijo, además de ser más selectivo al momento de decidirse por una institución financiera. En tal sentido según Embid y Martín. (2011), “es la persona o empresa que periódicamente utiliza varios productos de la banca universal, desde una cuenta de ahorro hasta cuentas o depósitos a plazo fijo”.

Considerando nuevas repuestas a estos cambios del comportamiento del cliente, los bancos deben fortalecer las competencias del talento humano y dirigir su esfuerzo a conocer a sus clientes, necesidades y conforme a esto diseñar y ofrecer un portafolio de productos financieros atractivos a sus necesidades, llamándolos “productos financieros a sus medidas”.

Retomando todo lo expuesto por los diferentes teóricos en relación con los bancos, donde se refieren a entidades que ofrecen una gran variedad de servicios, pero sin olvidar que todos estos negocios financieros son realizados por el talento humano, para estar en las competencias con las otras instituciones financiera deben tener un plan de fortalecimiento en las competencias del negocio y venta de los productos financiero, esto se logra mediante la capacitación continua, estableciendo un nivel de aprendizaje para enfrentar los retos de las competencia del mercado.

Los instrumentos financiero del mercado más comunes y solicitados por los clientes son. Pago de servicios, cambio de cheques, depósitos, emisión de tarjetas de crédito, débito y prepago, emisión de chequeras, créditos hipotecarios y préstamos para autos. Es importante destacar todo los banco

ofrecen los mismos instrumentos financieros, la diferencia es la calidad de servicios como lo muestra en la siguiente tabla:

**Tabla N°1 Negocios productos financieros**

Cuentas de Ahorros	Brinda el mayor rendimiento en ahorros y una gama de servicios financieros, con la mayor agilidad y comodidad para realizar múltiples operaciones bancarias.
Cuentas Corrientes	Permiten manejar y administrar con agilidad y seguridad los movimientos bancarios de una manera simple y clara. Con la chequera nacional se puede realizar las compras y pagos con la facilidad que la cuenta corriente
Inversiones	Depósitos a plazo fijo, donde el cliente puede ganar una atractiva rentabilidad sobre el monto que desee invertir en el plazo que requiera ofreciéndole flexibilidad.
Financiamiento Automotriz	Financia la compra del vehículo que mejor se adapte a las necesidades de los clientes.
Créditos Comerciales y de Consumo	Los créditos se ajustan a las necesidades financieras del cliente, apoyándolo oportunamente para atender sus requerimientos personales como estudios, bienes de consumo (muebles, electrodomésticos) viajes, entre otros..
Compra de Cartera (Factoring)	Se ofrece este instrumento de financiamiento a corto plazo, destinado a personas, comerciantes, pequeñas y medianas empresas y corporaciones; mediante el cual se reducen las cuentas por cobrar de las empresas, cediendo facturas, letras o pagarés.
Arrendamiento Mercantil (Leasing)	Este instrumento optimiza el manejo del dinero destinado a la adquisición de vehículos, activos fijos o bienes y otorga al cliente los siguientes beneficios.

Líneas de Crédito con la Corporación Financiera	se puede acceder a las líneas de crédito que ofrece la Corporación Financiera Nacional a tasas muy convenientes.
Red pagos móvil	pueden realizar sus transacciones con mayor agilidad, comodidad y los 365 días del año
Red de Cajeros Automático	Los clientes pueden hacer sus transacciones a través de cajeros automáticos ubicados en diferentes sitios y gracias a una alianza estratégica.
Tarjeta de Debito	El cliente puede acceder de forma rápida y segura a su efectivo a través de cajeros automáticos permitiéndole además realizar consultas del saldo de la cuenta.
Pago de nomina	Como un servicio adicional a los clientes empresariales y corporativos, está el de facilitar la cancelación periódica del pago de nómina a los funcionarios, empleados y trabajadores de las empresas,

Fuente: José Uribe. Año 2022.

### 2.3 Bases Legales

Las bases legales constituyen un conjunto de documentos de naturaleza legal que sirven de testimonio referencial y de soporte a la investigación, los cuales pueden ser: Normas, Leyes, Reglamentos, Decretos, Resoluciones, entre otros.

Según Villafranca (2016) “Las bases legales no son más que se leyes que sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto” explica que las bases legales “son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite” (p.21). Las bases legales son aquellas que sustenta el tema desde el punto de vista normativo. A continuación, se exponen algunos artículos, comenzando por la carta Magna la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) y otras que respaldan la investigación.

En este apartado de la investigación, se trata todo lo concerniente al aspecto legal para el estímulo y desarrollo de las Instituciones Financieras de Venezuela, enmarcadas dentro de una serie de decretos y leyes de vital importancia y entre las cuales podemos citar:

En tal sentido, la presente investigación esta soportada por la Constitución de República Bolivariana de Venezuela, en su Capítulo II del régimen Fiscal y monetario, Sección tercera, establece en su Artículo 318 :

Las competencias monetarias del poder nacional serán ejercidas de manera exclusiva y obligatoria por el Banco Central de Venezuela, su objeto fundamental es lograr la estabilidad de precios y preservar el valor interno y externo de la unidad monetaria, BCV ejercerá sus funciones en coordinación con la política económica general.

Art. 319.

El Banco Central de Venezuela se regirá por el principio de responsabilidad pública, a cuyo efecto rendirá cuenta de las

actuaciones, metas y resultados de sus políticas ante la Asamblea Nacional, de acuerdo con la ley. También rendirá informes periódicos sobre el comportamiento de las variables macroeconómicas del país y sobre los demás asuntos que se le soliciten e incluirá los análisis que permitan su evaluación. El incumplimiento sin causa justificada del objetivo y de las metas, dará lugar a la remoción del directorio y a sanciones administrativas, de acuerdo con la ley. El Banco Central de Venezuela estará sujeto al control posterior de la Contraloría General de la República y a la inspección y vigilancia del organismo público de supervisión bancaria, el cual remitirá a la Asamblea Nacional informes de las inspecciones que realice. El presupuesto de gastos operativos del Banco Central de Venezuela requerirá la discusión y aprobación de la Asamblea Nacional y sus cuentas y balances serán objeto de auditoría externa en los términos que fije la ley. Sección Cuarta: De la Coordinación Macroeconómica

Art. 320.

El Estado debe promover y defender la estabilidad económica, evitar la vulnerabilidad de la economía y velar por la estabilidad monetaria y de precios, para asegurar el bienestar social. El ministerio responsable de las finanzas y el Banco Central de Venezuela contribuirán a la armonización de la política fiscal con la política monetaria, facilitando el logro de los objetivos macroeconómicos. En el ejercicio de sus funciones, el Banco Central de Venezuela no estará subordinado a directivas del Poder Ejecutivo y no podrá convalidar o financiar políticas fiscales deficitarias. La actuación coordinada del Poder Ejecutivo y del Banco Central de Venezuela se dará mediante un acuerdo anual de políticas, en el cual se establecerán los objetivos finales de crecimiento y sus repercusiones sociales, balance externo e inflación, concernientes a las políticas fiscal, cambiaria y monetaria; así como los niveles de las variables intermedias e instrumentales requeridos para alcanzar dichos objetivos finales. Dicho acuerdo será firmado por el Presidente o Presidenta del Banco Central de Venezuela y el o la titular del ministerio responsable de las finanzas, y se divulgará en el momento de la aprobación del presupuesto por la Asamblea Nacional. Es responsabilidad de las instituciones firmantes del acuerdo que las acciones de política sean consistentes con sus objetivos. En dicho acuerdo se especificarán los resultados esperados, las políticas y



las acciones dirigidas a lograrlos. La ley establecerá las características del acuerdo anual de política económica y los mecanismos de rendición de cuentas.

### **2.3.1 Consejo Bancario Nacional:**

De acuerdo con la Ley de Bancos y otras Instituciones Financieras en su Capítulo XI, Art.210:

Las relaciones entre el Ejecutivo Nacional y el sector bancario, deberán efectuarse a través del Consejo Bancario Nacional. Es una institución integrada por un representante de cada uno de los bancos, entidades de ahorro y préstamo e instituciones financieras que están regidas por esta ley. Su responsabilidad principal es servir de intermediario en las relaciones entre el Ejecutivo Nacional y el sector bancario.

En este orden de ideas en el Art. 212: Son las atribuciones que tiene el Consejo bancario entre las cuales destaca.

1. Estudiar las condiciones bancarias y económicas del país y enviar los informes correspondientes con sus conclusiones y recomendaciones, a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras y al Banco Central de Venezuela.
2. Responder las consultas que le hagan la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras y el Banco Central de Venezuela.
3. Estudiar para su cabal ejecución, las disposiciones y medidas que dicten el Ejecutivo Nacional, la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras y el Banco Central de Venezuela.
4. Identificar y recopilar las costumbres mercantiles bancarias, bien tengan ellas carácter nacional, regional o local, a los efectos del Código de Comercio.
5. Estudiar, coordinar y mejorar las prácticas bancarias, y velar por su observancia y uniformidad, a los fines de que se brinde un servicio óptimo al usuario del sistema bancario nacional.
6. Procurar la conciliación en disputas que surjan entre las instituciones que lo integran, cuando así se lo solicitaren.

7. Establecer las pautas que debe aplicar el sector bancario en materia de cobro de servicios al cliente, a los fines que se guarde una proporción adecuada entre los costos operativos de la banca y las tarifas cobradas al cliente; sin perjuicio de lo que establezca el Banco Central de Venezuela. 8. Aprobar el régimen de aportes patrimoniales que los bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras miembros deberán pagar.

### **2.3.2 Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN).**

De acuerdo con, los Art. 213 y 216, establece que la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), es un instituto autónomo, adscrito al Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de economía y finanzas. De igual manera expresa que la inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de los bancos, entidades de ahorro y préstamos, Otras instituciones financieras, casas de cambio, operadores cambiarios fronterizos y empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito, ésta a cargo de la SUDEBAN.

El ente regulador de todas las actividades de sector financiero, esta implementado un plan de fortalecimiento del talento humano de las instituciones financieras, debido que se han evidenciado fallas operativas, como falta de un buen maneje de las informaciones de los productos financieros.

El Art. 217. La inspección, supervisión, vigilancia y control ejercida por parte de la Superintendencia de Bncos y otras Instituciones Financieras deberán comprender, como minimo los siguientes aspectos:

1. Asegurar que los bancos, entidades de ahorro y préstamo e instituciones financieras tengan sistemas y procedimientos adecuados para vigilar y controlar sus actividades a escala nacional e internacional, si fuere el caso.
2. Obtener información sobre el grupo financiero a través de inspecciones regulares, estados financieros auditados y otros informes.

3. Obtener información sobre las transacciones y relaciones entre las empresas del grupo financiero, tanto nacionales como internacionales, si fuere el caso.

4. Recibir estados financieros consolidados a nivel nacional e internacional, si fuere el caso, o información comparable que permita el análisis de la situación del grupo financiero en forma consolidada.

5. Evaluar los indicadores financieros de la institución y del grupo.

6. Obtener información sobre la respectiva estructura accionaria, incluyendo los datos que permitan determinar con precisión la identidad de las personas naturales, propietarias finales de las acciones o de las compañías que las detentan.

Por su parte el Art. 235. Corresponde a la Superintendencia de Bancos Y otras Instituciones Financieras:

1. La autorización para la promoción y la apertura de bancos, entidades de ahorro y préstamo, otras instituciones financieras, casas de cambio y demás personas regidas por el presente Decreto Ley.

2. La autorización para el establecimiento en el país de sucursales u oficinas de representación de bancos e instituciones financieras extranjeros, así como la exigida por la Ley para la participación de capitales extranjeros en bancos y otras instituciones financieras venezolanos.

3. La suspensión de operaciones ilegales, no autorizadas, o que constituyan un riesgo de crédito de alta peligrosidad que, a juicio de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, pudiere afectar gravemente la situación financiera de la institución que las estuviere realizando, o de aquellas en las cuales se presuma su utilización para la legitimación de capitales.

4. La suspensión y revocatoria de las autorizaciones a que se refieren los numerales 1 y 2, mediante decisión debidamente motivada. Acordada la medida de suspensión o revocatoria de autorización, la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras dará audiencia a la parte interesada, conforme a lo previsto en el artículo 395 de este Decreto Ley. 5. La estatización, o la intervención de bancos, entidades de ahorro y préstamo, otras instituciones financieras y sus empresas relacionadas, así como la decisión de acordar su rehabilitación o liquidación.

6. Modificar los capitales mínimos requeridos para la constitución y funcionamiento de los bancos, entidades de ahorro y préstamo,

otras instituciones financieras y demás empresas sometidas a su control, tomando en consideración las variables macroeconómicas que rijan al país; o, cuando las instituciones financieras mantengan índices patrimoniales superiores en por lo menos dos (2) puntos del índice patrimonio activo total vigente. En todo caso, los capitales mínimos requeridos serán objeto de revisión bianual.

7. La autorización a las instituciones por ella supervisadas, para la realización de los siguientes actos: a. Disolución anticipada. b. Fusión con otra sociedad. c. Venta del activo social. d. Reintegro del capital social. e. Aumento del capital social. f. Reducción del capital social. g. Cambio del objeto social. h. Cambio de denominación social. i. Reforma de los estatutos en las materias expresadas en los literales anteriores.

8. Las autorizaciones de adquisición de acciones de las instituciones sometidas a su control cuando, por virtud de ellas, el adquirente u otras personas, jurídicas o naturales, vinculadas a él, pasen a poseer diez por ciento (10%) o más del capital social o del poder de voto de la Asamblea de Accionistas de la misma.

9. La promulgación de normativas prudenciales necesarias para el cumplimiento de sus fines y, en particular: procedimientos para las solicitudes de promoción y funcionamiento de bancos, entidades de ahorro y préstamo, instituciones financieras y todas aquellas empresas regidas por este Decreto Ley; normas sobre control, participación y vinculación; normas para la apertura de oficinas, sucursales y agencias; normas para los procedimientos de fusión o transformación; normas relativas a clasificación y cobertura de créditos e inversiones; contenido de los prospectos de emisión de títulos hipotecarios, reestructuración y reprogramación de créditos; valuación de inversiones y otros activos; exposición y cobertura de grandes riesgos y concentración de créditos; riesgos fuera del balance y las formas de cubrirlos; transacciones internacionales; adecuación patrimonial; mesas de dinero; riesgos de liquidez, de interés y cambio extranjero; adecuación de garantías castigo de créditos; devengo de intereses; controles internos. autorización de nuevos productos o servicios; divulgación de publicidad o propaganda. ; y todas aquellas otras medidas de naturaleza prudencial y preventiva que juzgue necesarias adoptar para la seguridad del sistema bancario y de los entes que lo integran y la protección de los usuarios de los servicios bancarios.

10. El establecimiento de las reglas conforme a las cuales deberán practicarse las auditorías prescritas por la ley o las ordenadas por la propia Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, si fuere el caso; así como, directrices

sobre el uso de tecnologías, para una mejor integración de las operaciones bancarias.

11. La determinación de cualquier información que deban suministrar los entes sometidos a su inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control, así como el señalamiento de su forma y contenido.

12. La inspección, supervisión y vigilancia de los bancos, entidades de ahorro y préstamo y otras instituciones financieras, de los grupos financieros, casas de cambio, operadores cambiarios fronterizos, empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito, y de las demás personas a que se refiere el artículo 216 de este Decreto Ley. Estas inspecciones podrán ser generales o especiales, in situ o extra situ, cada vez que la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras lo juzgue necesario.

13. La inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control, cuando lo juzgue necesario, de las personas naturales o jurídicas a que se refieren los artículos 2 y 4 de este Decreto Ley, así como de las empresas en las cuales instituciones financieras u otras personas sometidas a su vigilancia y control tengan participación superior al diez por ciento (10%) del capital social, o con las cuales constituyan unidad de decisión o gestión o sobre las cuales ejerzan, por cualquier medio, el control de sus decisiones. 14 Informar al Fiscal General de la República de la imposición de las medidas administrativas previstas en este Decreto Ley a los bancos, entidades de ahorro y préstamo, instituciones financieras y demás empresas sometidas a su supervisión.

15. La adopción de las medidas necesarias para evitar o corregir irregularidades o faltas que advierta en las operaciones de los bancos, entidades de ahorro y préstamo, demás instituciones financieras o cualesquiera otras personas sometidas a su control que, a su juicio, pudieran poner en peligro los intereses de sus depositantes, acreedores o accionistas; la estabilidad de la propia.

Es importante hacer referencia que mediante las normativas legales vigente, las instituciones financieras eatas normadas y de esta manear los clientes se sienten seguro de las actividade financieras que realizan, como tambien hacer negocios financiers tanto a nivel nacional como internacional.

### **2.3.3 Ley del Estatuto de la Función Pública.**

Bajo este enfoque, la presente Ley del Estatuto de la Función Pública, su importación y normas según el Art1. La presente Ley regirá las relaciones de empleo público entre los funcionarios y funcionarias públicos y las administraciones públicas nacionales, estatales y municipales lo que comprende:

1. El sistema de dirección y de gestión de la función pública y la articulación de las carreras públicas.
2. El sistema de administración de personal, el cual incluye la planificación de recursos humanos, procesos de reclutamiento, selección, ingreso, inducción, capacitación y desarrollo, planificación de las carreras, evaluación de méritos, ascensos, traslados, transferencia, valoración y clasificación de cargos, escalas de sueldos, permisos y licencias, régimen disciplinario y normas para el retiro.

Artículo 3: Funcionario o funcionaria público será toda persona natural que, en virtud de nombramiento expedido por la autoridad competente, se desempeñe en el ejercicio de una función pública remunerada, con carácter permanente.

Artículo 6:

Los funcionarios públicos y funcionarias públicas nacionales, estatales y municipales se regirán por las normas sobre la función pública en todo lo relativo a su ingreso, ascenso, traslado, suspensión, retiro, sistemas de remuneración, estabilidad, jubilaciones, pensiones, régimen jurisdiccional; y por los beneficios acordados en esta Ley en todo lo no previsto en aquellos ordenamientos.

En relación con los artículos antes expuesto, es importante hacer referencia que la Ley de los Estatutos de la Función Pública, es establecida también para todo el personal que trabaje en las entidades financieras del Estado Venezolano.

## 2.4 Conceptualización de términos

**Capacitación** : Proceso de aprendizaje que logra que una persona incremente sus conocimientos en un área laboral determinada.

**Competencias:** Implica la capacidad de influir en el entorno humano de la empresa para lograr que los esfuerzos de todo el equipo de trabajo se enfilen en la consecución de los objetivos organizacionales. Entre las habilidades de este tipo se destaca el trabajo colaborativo.

**Promoción** : La promoción se suele relacionar con la comunicación del producto o servicio. Engloba todo aquello que sirve para estimular la compra o venta de un producto/servicio. Algunas de las herramientas empleadas son la publicidad, las relaciones públicas y la venta personal como estrategia comerciales.

**Productos financieros:** Los productos financieros se refieren a instrumentos que ayudan a ahorrar e invertir de formas diversas, adecuadas al nivel de riesgo que cada inversor esté dispuesto a asumir. Por lo general, los productos financieros son emitidos por varios bancos, instituciones financieras, corredores de bolsa.

**Talento humano:** Aquella fuerza humana o aquellos colaboradores que influyen positivamente en el rendimiento empresarial y en la productividad de cualquier organización

## 2.5 Sistema de Variables

Las variables intervienen como causa o como efecto en el proceso investigativo. Las variables que se van a investigar quedan identificadas desde el momento en que se define el problema.

En toda investigación es importante plantear variables, ya que éstas permiten relacionar algunos conceptos y hacen referencia a las características que el investigador va a estudiar. Aunque Hurtado (2008) prefiere usar el concepto de “evento”, el cual es más amplio pero el mismo incluye el término variable y es el que discutirá a continuación.

Se puede acotar entonces, que la idea básica de algunos enfoques, sobre todo los cuantitativos, es la manipulación y control objetivo de las variables. Por otro lado, en el enfoque cualitativo también se puede usar variables para desarrollar una investigación.



### **2.5.1 Operacionalización de las Variables.**

Avalos (2014), explica que, la operacionalización de las variables comprende la desintegración de los elementos que conforman la estructura de la hipótesis y de manera especial a las variables y precisa que la operacionalización se logra cuando se descomponen las variables en dimensiones y estas a su vez son traducidas en indicadores que permitan la observación directa y la medición. Afirma que la operacionalización de las variables es fundamental porque a través de ellas se precisan los aspectos y elementos que se quieren cuantificar, conocer y registrar con el fin de llegar a conclusiones.

Es decir está constituida por una serie de procedimientos o indicaciones para realizar la medición de una variable definida conceptualmente. En esta se intenta obtener la mayor información posible de la variable seleccionada, a modo de captar su sentido y adecuación al contexto. y para ello deberá hacerse una cuidadosa revisión de la literatura disponible en marco teórico. La operacionalización de las variables está estrechamente vinculada al tipo de técnica o metodología empleadas para la recolección de datos

A continuación el Tabla 2, contenido de la Operacionalización de las variables para la presente investigación.

**Objetivo General:**

Analizar las competencias del talento humano en la promoción de productos financieros, Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022.

**Tabla N° 2:****Operacionalización de Variable**

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S
<p>Diagnosticar el estado actual del talento humano en el desarrollo de sus funciones para la promoción de productos financieros del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022</p>	<p>talento humano en el desarrollo de sus funciones</p>	<p>El desarrollo de talento es el conjunto de iniciativas que se adoptan en una empresa con la intención de promover el crecimiento profesional de su plantilla. Esta estrategia busca capacitar a los empleados para asumir nuevas funciones y crecer dentro de la empresa.</p>	<p>-Promover el crecimiento profesional</p> <p>-Nuevas funciones</p>	<p style="text-align: right;">48</p> <p>-Análisis de iniciativas que se adoptan en una empresa</p> <p>-Señala la importancia la intención de promover el crecimiento profesional de su plantilla.</p> <p>- Asume y ejecuta las acciones de capacitar a los empleados</p>	<p>1,2,3</p>
<p>Determinar las dimensiones y competencias del talento humano en el desarrollo de sus funciones para la promoción de productos financieros del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022.</p>	<p>promoción de productos financieros</p>	<p>Es una rama que se encarga del estudio y posicionamiento de los bancos, la imagen de estas empresas, la determinación de los precios, el diseño de los canales de distribución, así como las campañas de publicidad y promoción de los productos y servicios que ofertan las entidades</p>	<p>-Niveles de responsabilidad Y posicionamiento</p> <p>-Políticas empresariales de publicidad.</p>	<p>-Vincula los Sistemas Sociales</p> <p>-Análisis de la relación que existe entre todos</p> <p>- Asumen ofertas para el mutuo beneficio.</p>	<p>4,5,6,</p>
<p>Evaluar la implementación de estrategias gerenciales orientadas a las competencias del talento humano en el desarrollo de sus funciones para la promoción de productos financieros del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022</p>	<p>Implementación de estrategias gerenciales orientadas a las competencias</p>	<p>Poner en práctica múltiples acciones: mejorar la comunicación interna, economizar procesos, propiciar la alineación con los objetivos corporativos, etc. Para alcanzar este objetivo será muy importante apostar por equipos diversos y multidisciplinares unidos con fines y objetivos en común</p>	<p>-Nuevo concepto de estrategias gerenciales orientadas a las competencias del talento humano</p> <p>Fuente: Uribe 2022</p>	<p>-Construye un nuevo concepto de estrategias gerenciales orientadas a las competencias del talento humano</p> <p>- Incorpora todos los elementos de talento humano en el desarrollo de sus funciones para la</p>	<p>, 78,9, 10,</p>

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

El fin esencial del marco metodológico es precisar, a través de un lenguaje claro y sencillo, los métodos, técnicas, estrategias, procedimientos e instrumentos utilizados por el investigador para el logro de los objetivos. Arias (2012) explica el marco metodológico como el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (p.16). Este método se basa en la formulación de objetivos las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema.

#### **3.1 Enfoque de la Investigación.**

En esta investigación se optará por un enfoque cuantitativo. La metodología cuantitativa de acuerdo con Tamayo (2016), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie objetivos, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio (p.54). Las características que destacan en la metodología cuantitativa, en términos generales es que esta elige una idea, que transforma en una o varias preguntas de investigación relevantes; luego de estas deriva las variables; desarrolla un plan para probarlas; mide las variables en un determinado contexto; analiza las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y establece una serie de conclusiones respecto a los objetivos.

En la investigación sobre competencias de talento humano en la promoción de productos financieros Banco Bicentenario, C.C. El Dorado Barinas, Año 2022., se aplica el enfoque cuantitativo por cuanto se realizarán mediciones a través de la estadística descriptiva que arroje resultados, para obtener un diagnóstico.

### **3.2 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación es descriptivo porque se realiza una caracterización del objeto y se describe una situación específica. De acuerdo al autor Arias (2012), la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (pag.24). En la investigación descriptiva, se trabaja sobre las realidades de los hechos y su característica principal es presentar una interpretación correcta del material estudiado.

En la investigación sobre Analizar las competencias del talento humano en la promoción de productos financieros, Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2021 , se trabaja sobre diagnóstico de realidades y se presenta la interpretación del material recogido en el campo.

### **3.3 Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación está conformado por un conjunto de actividades destinadas a alcanzar los objetivos planteados para la investigación o verificar los objetivos de trabajo que lo generaron. Por tal motivo, para responder al problema planteado, la presente investigación adoptará un diseño no experimental.

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Según Palella y Martins (2010) el diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. (pag.87). El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes y se presentan sin modificarlas.

Palella y Martins (2010) afirma que una investigación de campo no experimental, consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (pag.88) El diseño es de campo porque los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad, en este caso, en el Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022.

### **3.4 Población y muestra**

#### **3.4.1 Población**

Arias (2012) define la población como, "... un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio" (p. 81). Es la totalidad de valores posibles

(mediciones o conteos) de una característica particular de un grupo especificado. Entonces es el conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes. Para efectos de esta investigación se asumió la población conformada por el conjunto de en tal sentido, el universo o población de estudio para la presente investigación, corresponde a una población conformada por cuarenta y cinco (45) empleados del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2021.

### **3.4.2 Muestra**

Cuando la población objeto de estudio es muy extensa, se recurre a la muestra. Al respecto, Bavaresco (2006), refiere que “cuando se hace difícil el estudio de toda la población, es necesario extraer una muestra, la cual no es más que un subconjunto de la población, con la que se va a trabajar”. (p. 92). Hay que extraer parte de la población para para trabajar con ella. En tal sentido, y dado que las características de la población objeto de estudio de empleados del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2021.conformada por quince (15)

### **3.5 Técnica e Instrumento de recolección de datos**

Según Tamayo & Silva (2016), las principales técnicas de recolección de datos son: encuesta, entrevista, análisis documental, observación no experimental, observación experimental. Que las define como sigue: la encuesta. Esta técnica de recolección de datos da lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos. entre las modalidades de encuesta se pueden destacar: encuestas por teléfono, encuestas por correo, encuesta personal, encuesta online. la entrevista. la entrevista es una situación de interrelación o diálogo entre personas, el entrevistador y el entrevistado. la entrevista

presenta diversas modalidades, como: entrevista asistemática o libre. Entrevista estructurada. Entrevista focalizada. Entrevista simultánea. Entrevista sucesiva.

La investigación, se fundamentó en la técnica de recogida de datos, que según Arias (2012), “se entenderá por técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p. 67). Ahora bien, la aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser guardada en un medio material de manera tal que los datos puedan ser recuperados, procesados, analizados e interpretados posteriormente. A dicho soporte se le denomina instrumento.

Este instrumento es una encuesta, tipo cuestionario, policotómico conformado por 15 ítems. Para Tamayo, la encuesta es “un instrumento de observación formado por una serie de preguntas formuladas y cuyas respuestas son anotadas por el empadronador es de corta duración y eventualmente la puede contestar de manera directa la persona encuestada”. (p. 299). La encuesta es una serie de preguntas cortas que son anotadas por el encuestador para medir las variables.

### **3.5.1 Técnicas análisis de datos**

En el desarrollo de esta etapa del proceso de investigación, son reflejados los criterios que orientaron los procesos de codificación y tabulación de los datos e información, técnicos de presentación. Según Balestrini (2001), “La información recopilada a partir de los instrumentos y técnicas de recolección de datos, puede ser presentada de manera organizada a través de varias formas: 1.- La representación escrita; 2.- La representación gráfica...” (p. 180). Después de recopilar la información a partir de los instrumentos de medición y de las técnicas de recolección, se presentan los datos de manera organizada a través de la representación gráfica. El análisis de los resultados del proceso de evaluación, se utiliza



técnicas estadísticas cuantitativas, que permite determinar la importancia de las competencias del talento humano en la promoción de productos financieros.

### **3.6 Validez y confiabilidad**

Dentro de este orden de ideas, debe señalarse que para que un instrumento pueda considerarse capaz de aportar información veraz y objetiva, debe ser válido y confiable. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la validez en términos generales: “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. A su vez, Palella y Martíns (2012: 150) definen “la validez como la ausencia de sesgos. Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir”. Al respecto, la validación del instrumento de recolección de datos se realizó mediante el juicio de contenido de tres expertos: uno (1) en Diseño de Instrumentos, uno (1) en Metodología de la Investigación y uno (1) en Contenido del Área de Estudio.

A cada uno se le suministrara un ejemplar del instrumento de recolección de datos, quienes ofrecieron su colaboración en cuanto a la estructura del mismo y emitieron sus observaciones, las cuales fueron consideradas para las reestructuraciones necesarias del cuestionario, y se determinara que su contenido conlleva al logro de los objetivos específicos y por ende, al objetivo general.

Hurtado (2000) señala que la confiabilidad es “el grado en que la aplicación repetida del instrumento a las mismas condiciones de estudio, en idénticas condiciones, produce iguales resultados, dando por hecho que el evento medido no ha cambiado” (p 444). Es decir, se refiere a la exactitud de la medición.

El procedimiento que se utilizó fue el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach utilizado para escalas tipo Likert, que según Hernández, Fernández y Baptista (2012), representa la administración de una única prueba y emplea información fácil de obtener, cuya fórmula es:

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ \frac{\sum Vi^2}{Vt^2} \right]$$

$\alpha$  es el Coeficiente del Alfa de Cronbach.

K es el número de preguntas o ítems.

$Vi^2$  es la varianza del ítem i.

$Vt^2$  es la varianza de los totales observados.

### **Alfa de Cronbach**

#### **COEFICIENTE GRADO**

1 Perfecta

0,80 - 0,99 Muy Alta

0,60 – 0,79 Alta

0,40 – 0,59 Moderada

0,20 – 0,39 Baja

0,01 – 0,10 Muy Baja

0 Nula.

Una vez aplicado el instrumento a la población objeto de estudio se procedió a encontrar el Coeficiente del Alfa de Cronbach, proveniente de los resultados alcanzados fueron:

$$\alpha = 0,90$$

El cual, arrojo un coeficiente de 0,90 y es valorado el instrumento por los expertos a su vez, lo que muestra que la confiabilidad del mismo al aplicarlo es muy alta, lo que significa que el instrumento dará resultados parecidos en varias aplicaciones. (Ver anexo C)

## CAPITULO IV

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### **Análisis de los Resultados**

En este capítulo corresponde presentar los resultados y análisis obtenidos en la investigación sobre: competencias de talento humano en la promoción de productos financieros Banco Bicentenario, C.C. El Dorado Barinas, año 2022. Esta etapa de carácter técnico, pero al mismo tiempo de mucha reflexión involucra la introducción de cierto tipo de operaciones ordenadas estrechamente relacionadas entre ellas, que facilitarán realizar interpretaciones de los datos.

Sabino (1992), señala que después de finalizadas las tareas de recolección el investigador quedará en posesión de un cierto número de datos, a partir de los cuales será posible sacar las conclusiones generales que apunten a esclarecer el problema formulado en los inicios del trabajo. Es así como el autor destaca la importancia que tiene la recolección de datos, debido a que esos datos son la esencia de la información de la investigación, e indica que estos datos tienen que ser estudiados, para lograr el objetivo de análisis estos datos deben pasar por una fase de procesamiento como lo establece Sabino (1992).

El análisis de los datos se llevará a cabo por medio del programa de Excel., para facilitar la interpretación de la data se calculara porcentualmente y se establecerá la relación entre resultados y los objetivos de la investigación, de igual forma para la mejor comprensión se realizaran gráficos de pastel.

El registro de las tabulaciones básicas se realizó agrupando mediante operaciones de recuentos las opiniones de los encuestados por cada pregunta y sus correspondientes alternativas de respuestas, para posteriormente calcular el porcentaje de cada campo de frecuencia acumulada y presentada en el plan de tabulaciones.

### Procesamiento de la información:

**Ítem N° 1** ¿Cree que existe un buena Promocion del crecimiento profesional de la empresa?

**Cuadro N°3**

CATEGORIA	EMPLEADOS	
	F(x)	%
SIEMPRE	15	100
CASI SIEMPRE		
NUNCA	0	0
<b>Total</b>	15	100

**Grafico 1.** Distribución porcentual de los empleados que existe un buena Promocion del crecimiento profesional de la empresa



En cuanto a los análisis del grafico podemos determinar que en referencia al ítem N°1 que hace referencia a la distribución porcentual de Distribución porcentual de los empleados que existe un buena Promocion del crecimiento

profesional de la empresa un cien por ciento (100%) respondió que siempre existe tan responsabilidad lo que indica La generación de oportunidades de crecimiento profesional en la pequeña empresa debe ser vista como un conjunto de articulaciones de las diferentes políticas de productividad, calidad, recursos humanos, sistemas de desarrollo e innovaciones en la organización del trabajo.

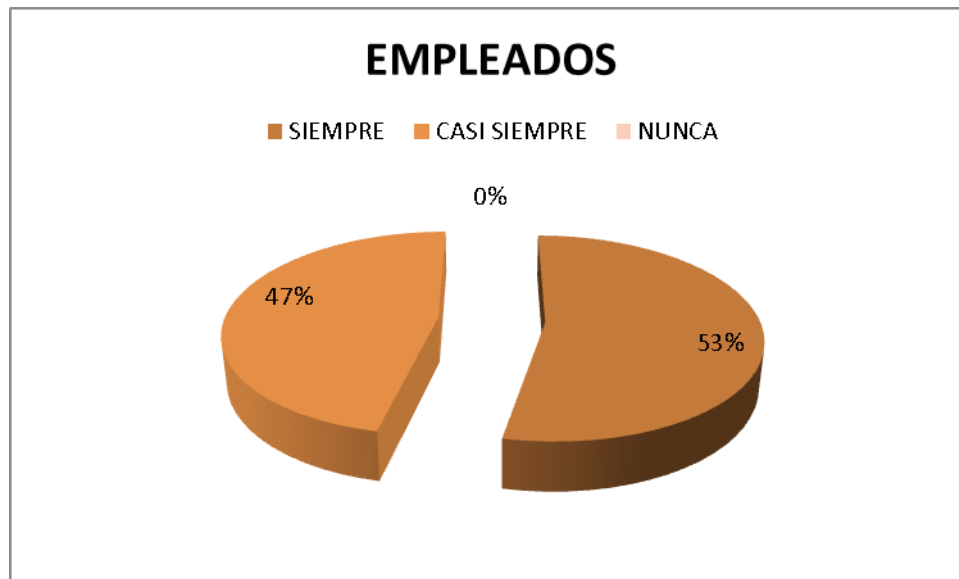
En primer lugar, el crecimiento laboral se define como la promoción de trabajo a una plaza mayor dentro de una empresa o industria, ya sea pública o privada. Es decir, es una transición de categoría en el trabajo con mejor remuneración debido al desempeño anterior y evaluación de la capacidad.

**Ítem N° 2** ¿La gestion de talentos humanos asume y ejecuta las acciones de capacitar a los empleados?

**Cuadro N° 4**

CATEGORIA	EMPLEADOS	
	F(x)	%
<b>SIEMPRE</b>	8	53
<b>CASI SIEMPRE</b>	7	47
<b>NUNCA</b>	0	0
<b>Total</b>	15	100

**Grafico 2.** Distribución porcentual La gestion de talentos humanos asume y ejecuta las acciones de capacitar a los empleados



En este ítem los resultados obtenidos en la encuesta reflejan la distribución porcentual de La gestion de talentos humanos asume y ejecuta las acciones de capacitar a los empleados un cincuenta y tres por ciento



(53%) respondió que siempre se asume y ejecuta las acciones de capacitar a los empleados y un cuarenta y siete por ciento (47%) respondió casi siempre. Es importante destacar que el análisis de la respuesta social ante un problema es de vital importancia para concebirlo como proceso social en el que interactúan diversos componentes, cada uno con modos de actuación y retroalimentación; estimulan e incentivan el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Ahora bien, dentro de planificación en la gestión de la empresa El rendimiento laboral influye directamente en el éxito de una compañía. Permite que la empresa se vuelva más rentable, mejora la captación de clientes y es un indicador del desarrollo profesional de los empleados. La capacitación del personal influye directamente en este factor, puesto que es a través del conocimiento y el aprendizaje de estrategias por los cuales los trabajadores pueden crecer, producir más y mejorar su experiencia.

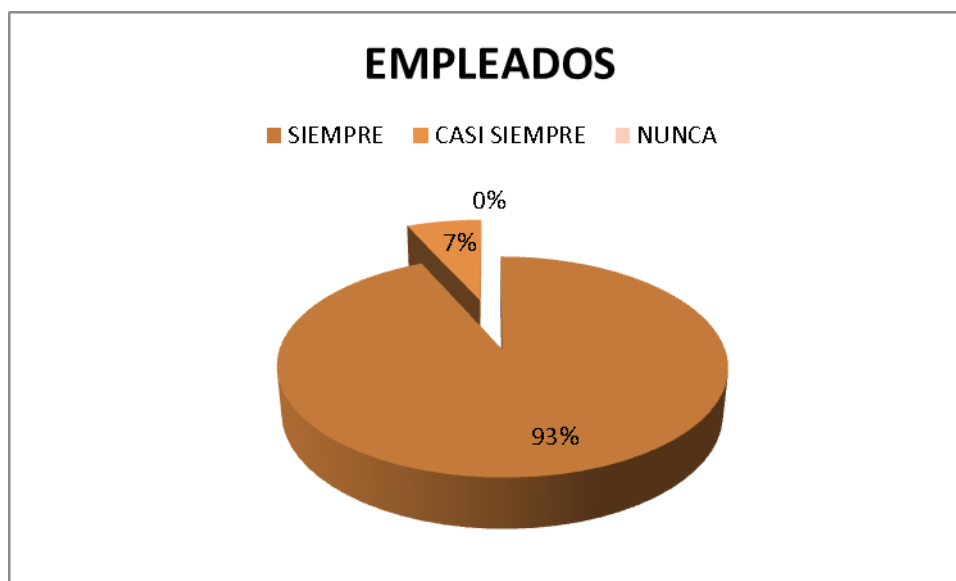
Una de las tendencias más importantes en esta materia es la formación continua. De acuerdo con esta visión, todos los profesionales están obligados actualizar o ampliar periódicamente sus conocimientos y habilidades.

**Ítem N° 3** ¿ El departamento de talento humano informa sobre las funciones para la promoción de productos financieros del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022?

**Cuadro N° 5**

CATEGORIA	EMPLEADOS	
	F(x)	%
<b>SIEMPRE</b>	14	93
<b>CASI SIEMPRE</b>	1	7
<b>NUNCA</b>	0	0
<b>Total</b>	15	100

**Grafico 3.** Distribución porcentual de El departamento de talento humano informa sobre las funciones para la promoción de productos financieros del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022.



Como puede observarse un noventa y tres por ciento (93%) indica que siempre El departamento de talento humano informa sobre las funciones para la promoción de productos financieros del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022 y un siete por ciento (7%) indica que casi siempre es importante resaltar que la respuesta aplicada, ya que La publicidad financiera o de productos y servicios bancarios es aquella que informa sobre los productos, servicios bancarios o servicios financieros a través de cualquier medio (prensa, anuncios, radio, televisión, valgas publicitarias ) El marketing financiero es una rama del marketing que se encarga del estudio y posicionamiento de los bancos, la imagen de estas empresas, la determinación de los precios, el diseño de los canales de distribución, así como las campañas de publicidad y promoción de los productos y servicios que ofertan las entidades .

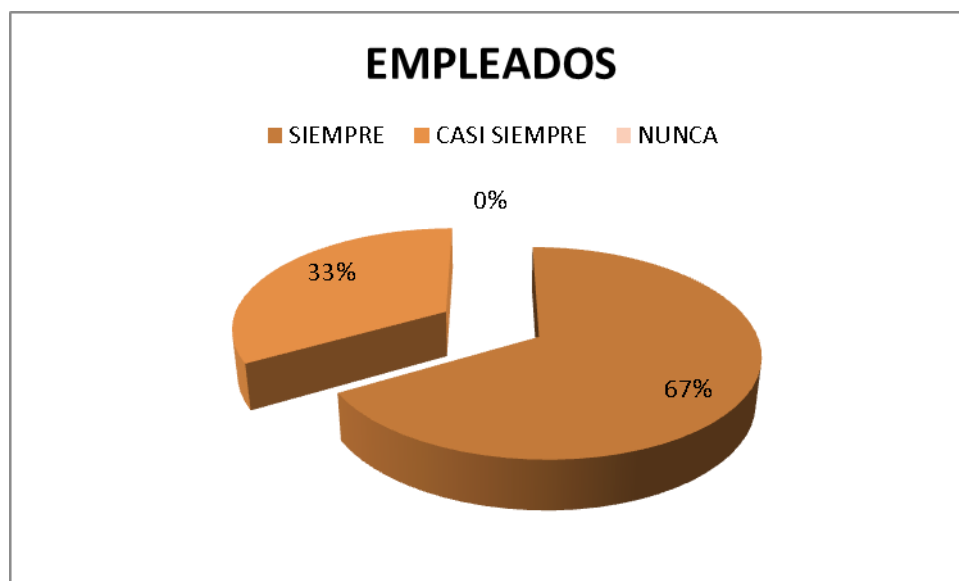
Nada surge por el mero azar. Es posible que determinadas variables mejoren de manera aparentemente casual pero lo más habitual es que este crecimiento sea consecuencia del trabajo correctamente planificado; Disponer de un plan estratégico de gestión del talento es el primer paso para implementar esta filosofía de Recursos Humanos en cualquier compañía. El plan deberá contar con el máximo consenso y estar totalmente adaptado a las características de la empresa y conviene que esté igualmente alineado con los objetivos corporativos.

**Ítem N° 4** ¿Considera que las dimensiones y competencias del talento humano del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022 asume ofertas para el mutuo beneficio..?

**Cuadro N° 6**

CATEGORIA	EMPLEADOS	
	F(x)	%
<b>SIEMPRE</b>	5	33
<b>CASI SIEMPRE</b>	10	67
<b>NUNCA</b>		
<b>Total</b>	15	100

**Grafico 4.** las dimensiones y competencias del talento humano del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022 asume ofertas para el mutuo beneficio.



De acuerdo al gráfico 4 se observó que el mayor porcentaje respondió de manera positiva es la respuesta casi siempre con un sesenta y siete

por ciento (67%) expresando que las dimensiones y competencias del talento humano del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022 asume ofertas para el mutuo beneficio. y un treinta y tres por ciento (33%) respondió que siempre, Las Competencias Laborales es un conjunto de habilidades, conocimientos específicos, destrezas, valores, aptitudes y actitudes que debe demostrar el aspirante y el servidor público para desempeñar eficazmente el empleo que aspira ocupar o del cual es titular Según Rodríguez (2009), en la dimensión interna de la gestión del talento humano se aborda todo lo concerniente a la composición del personal, esto es: conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes; indicadores éstos que denotan la manera de gestionar el recurso humano en cualquier organización.

Atraer el mejor talento es una opción para crecer e incorporar nuevas habilidades a la empresa. Ahora bien, ¿por qué no promocionar a aquellos empleados que también cuentan con las competencias que necesita la compañía? La detección del talento puede agilizar la cobertura de nuevos puestos de trabajo y, al mismo tiempo, supone un refuerzo muy positivo para la motivación de toda la plantilla; Detectar el talento interno correctamente obliga a tomar en consideración diferentes parámetros (productividad, grado de resolución en diversos campos, formación), lo cual puede suponer una fuerte carga de trabajo para el área

**Ítem N° 5** ¿ El departamento de talento humano del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022 capacita al personal sobre las campañas de publicidad y promoción de los productos y servicios que ofertan las entidades?

**Cuadro N° 7**

CATEGORIA	EMPLEADOS	
	F(x)	%
<b>SIEMPRE</b>	14	93
<b>CASI SIEMPRE</b>	1	7
<b>NUNCA</b>	0	0
<b>Total</b>	15	100

**Grafico 5.** El departamento de talento humano del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022 capacita al personal sobre las campañas de publicidad y promoción de los productos y servicios que ofertan las entidades



En el gráfico 5 se puede apreciar la distribución porcentual de los empleados que consideran que siempre el departamento de talento humano del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022 capacita al personal sobre las campañas de publicidad y promoción de los productos y servicios que ofertan las entidades en un noventa y tres por ciento (93%) que y un siete por ciento (7%) respondió que casi siempre, La gestión del talento humano consiste en identificar qué competencias profesionales, actitudes y aptitudes necesita reunir el personal para desempeñar correctamente cada uno de los puestos de trabajo.

En unos casos servirá para contratar a la persona que más se adecúe a cómo se trabaja en la entidad. En otros para elaborar una estrategia concreta que permita a los empleados que ya forman parte de la plantilla explotar sus capacidades. Y los datos corroboran la relevancia de la gestión del talento, La gestión del talento engloba todos los procesos del área de Recursos Humanos que van dirigidos a la captación, retención y optimización del talento. De acuerdo con esta idea, la gestión del talento se caracterizaría por poner el acento en aspectos como, el compromiso o el potencial de los empleados o en cómo evitar su desmotivación.

El papel del departamento de talento humano del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022. se ha transformado hacia una dinámica distinta de trabajo, que requiere una amplia capacidad de adaptación y la intención de mejorar la experiencia de los colaboradores, no sólo a la hora de atender las nuevas necesidades frente al trabajo en casa, sino también para mantener intacto el vínculo entre la empresa y sus colaboradores, es decir, para no perder la identidad de las organizaciones, mitigando la incertidumbre y el estrés propios de esta situación.

**Ítem N° 6** ¿Existe buena comunicación al momento de informar las competencias?

**Cuadro N° 8**

CATEGORIA	EMPLEADOS	
	F(x)	%
<b>SIEMPRE</b>	15	100
<b>CASI SIEMPRE</b>		
<b>NUNCA</b>	0	0
<b>Total</b>	15	100

**Grafico 6.** Distribución porcentual sobre una buena comunicación al momento de informar las competencias





Según el gráfico se puede apreciar en un cien por ciento (100%) de Distribución porcentual sobre una buena comunicación al momento de informar las competencias asume que siempre existe esa comunicación, La competencia comunicativa es la habilidad de comunicar bien, de ser entendido y entender a los demás, de saber estructurar este proceso para establecer las relaciones sociales con sus semejantes, donde se integran la correcta escucha, lectura, y expresión oral y escrita.

El papel del departamento de talento humano del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022 en la vida social y la vida profesional exige a todo individuo culto habilidades para entrevistar a los demás, y a su vez, para ser entrevistados ellos mismos. Esto se ha convertido ya en una necesidad ser entrevistado; cuando un universitario va a recibir su grado necesita realizar varias entrevistas con su presidente de tesis. Cuando un individuo hace o dice algo interesante o fuera de lo común, los demás van a entrevistarlos, cuando una persona va a solicitar un puesto, generalmente tiene que someterse a entrevistas.

La capacidad de comunicarse de manera efectiva resulta fundamental en todos los ámbitos, y de manera especial en el entorno laboral. Una comunicación efectiva posibilita y simplifica a los recursos humanos la realización de las tareas asignadas adecuadamente, el cumplimiento de objetivos, el trabajo en equipo.

**Ítem N° 7** ¿Considera usted, que los informes de gestion del departamento de talento humano del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022 se ajustan a la realidad?

#### EVALUACION

#### Cuadro N° 9

CATEGORIA	EMPLEADOS	
	F(x)	%
<b>SIEMPRE</b>	15	100
<b>CASI SIEMPRE</b>		
<b>NUNCA</b>	0	0
<b>Total</b>	15	100

**Grafico 7.** Distribución porcentual de los informes de gestion del departamento de talento humano del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022 se ajustan a la realidad



En el ítem n°7 sobre la Distribución porcentual de los informes de gestion del departamento de talento humano del Banco Bicentenario, C.C. El

Dorado, Barinas, año 2022 se ajustan a la realidad un cien por ciento (100%) considera que siempre se ajustan a dicha realidad. El informe de gestión, elaborado y preparado por todo el equipo del área de talento humano, deberá incorporar los aspectos que resulten relevantes para la dirección de la empresa, de tal manera que pueda evidenciarse no solamente que se trata de la gestión realizada sino de los resultados obtenidos.

El informe de gestión pone en contexto la situación actual de una sociedad a través de la descripción de las acciones llevadas a cabo por su dirección durante el ejercicio y adelanta las acciones que materializará en el futuro. Así pues, revela información realmente valiosa; La rendición de cuentas en las organizaciones es un factor determinante al momento de presentar, ante los directivos de la empresa, los avances, logros y dificultades en el desempeño del cargo para el cual hemos sido nombrados, en este caso para la gerencia de talento humano.

El informe de gestión, elaborado y preparado por todo el equipo del área de talento humano, deberá incorporar los aspectos que resulten relevantes para la dirección de la empresa, de tal manera que pueda evidenciarse no solamente que se trata de la gestión realizada sino de los resultados obtenidos y que son observables y mensurables.

**Ítem N° 8** ¿Se evalúa los eventos o condiciones inciertas a las que puede someterse la empresa en cuanto competencias del talento humano del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022?

**Cuadro N° 10**

CATEGORIA	EMPLEADOS	
	F(x)	%
<b>SIEMPRE</b>	15	100
<b>CASI SIEMPRE</b>	0	0
<b>NUNCA</b>	0	0
<b>Total</b>	15	100

**Grafico 8** Distribución porcentual de evaluación de los eventos o condiciones inciertas a las que puede someterse la empresa en cuanto competencias del talento humano del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022



Según la distribución porcentual de Distribución porcentual de evaluación de los eventos o condiciones inciertas a las que puede someterse la empresa en cuanto competencias del talento humano del Banco Bicentenario, C.C. El

Dorado, Barinas, año 2022 un cien (100%) por ciento considera que existe dicha evaluación , De igual forma y nuevas normas y resoluciones comienzan a implementarse en las organizaciones previendo que un evento peligro pueda causar pérdidas en sus rendimientos programados. Hoy existen nuevas normas que orientan como enfrentar a los riesgos desde un punto de vista de gestión que contribuyen a que la cultura de riesgos comience a ser práctica en todas las organizaciones sean estas con fines de lucro o no.

El riesgo es algo inherente a casi toda actividad empresarial, por lo que se hace necesario que los profesionales aprendan a identificarlo, evaluarlo, y a cubrirse de este de la mejor manera posible. Es por esto que el conocimiento de las técnicas de evaluación y cobertura de los riesgos financieros y puros constituye en la actualidad uno de los problemas más comunes y frecuentes en los que se puede encontrar una entidad económica.

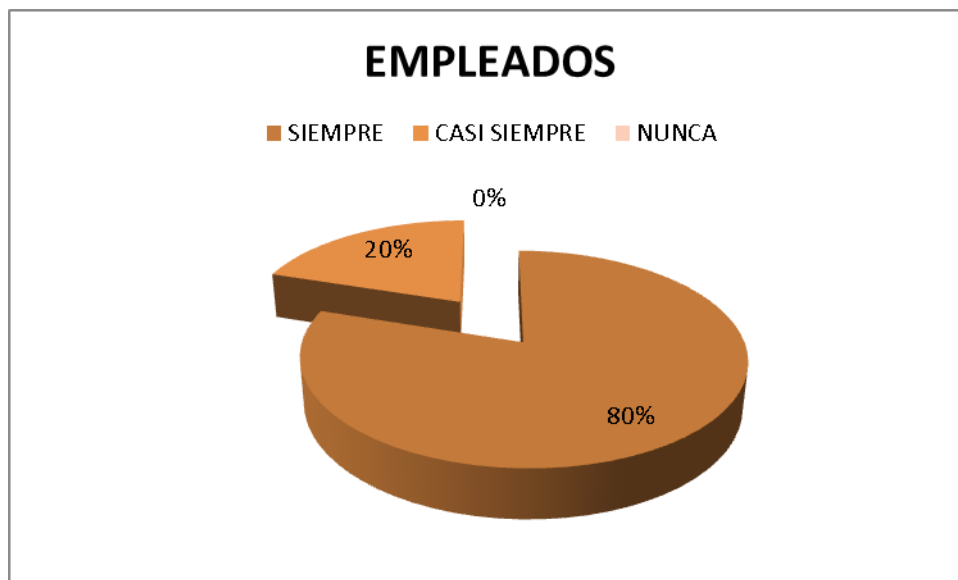
No es más que la existencia de escenarios con posibilidad de pérdida, es la probabilidad de que un peligro ocasione un incidente con consecuencias no factibles de ser estimadas en una actividad determinada durante un periodo definido, es el potencial de pérdidas que existe asociado a una operación productiva, cuando cambian en forma no planeada las condiciones definidas como estándares para garantizar el funcionamiento de un proceso o del sistema productivo en su conjunto.

**Ítem N° 9** ¿El Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, informa sobre ajustes imprevistos en el departamento de talentos humanos ?

**Cuadro N° 11**

CATEGORIA	ESTUDIANTES	
	F(x)	%
<b>SIEMPRE</b>	12	80
<b>CASI SIEMPRE</b>	3	20
<b>NUNCA</b>	0	0
<b>Total</b>	15	100

**Grafico 9** Distribución porcentual de los Empleados de el Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, informa sobre ajustes imprevistos en el departamento de talentos humanos



Según el gráfico 9 un ochenta (80%) señala que siempre existe Distribución porcentual de los Empleados de el Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, informa sobre ajustes imprevistos en el departamento de talentos humanos y un veinte (20%) señala que casi siempre existe , La incertidumbre y el riesgo son parte de la realidad que enfrentan los individuos, las empresas y los países. El análisis de la incertidumbre y el riesgo es especialmente valioso cuando los resultados son de gran importancia y se desea tomar decisiones para lograr los objetivos personales o empresariales. Algunos conceptos de riesgos ligados a la vulnerabilidad.

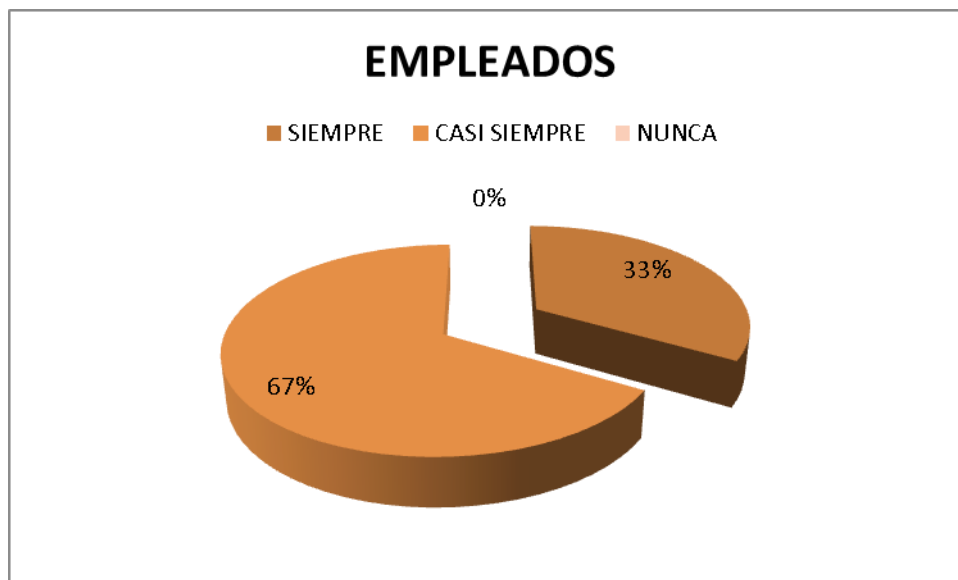
La organización debería definir los criterios que se aplican para evaluar la importancia del riesgo. Los criterios deberían reflejar los valores, los objetivos y los recursos de la organización. Algunos criterios pueden estar impuestos o derivarse de requisitos legales o reglamentarios, o de otros requisitos suscritos por la organización; implica desarrollar una comprensión del riesgo que proporcionará elementos de entrada para la evaluación del riesgo y para tomar decisiones acerca de si es necesario tratar los riesgos, así como sobre las estrategias y los métodos de tratamiento del riesgo más apropiados. El análisis del riesgo también puede proporcionar elementos de entrada para tomar decisiones cuando se deben hacer elecciones, y las opciones implican diferentes tipos de niveles de riesgo.

**Ítem N° 10** ¿Considera usted que es necesario manejar un nuevo concepto de estrategias gerenciales orientadas a las competencias del talento humano ?

**Cuadro N°12**

CATEGORIA	ESTUDIANTES	
	F(x)	%
<b>SIEMPRE</b>	5	33
<b>CASI SIEMPRE</b>	10	67
<b>NUNCA</b>	0	0
<b>Total</b>	15	100

**Grafico 10** Distribución porcentual de manejar un nuevo concepto de estrategias gerenciales orientadas a las competencias del talento humano





Los empleados consideran en un sesenta y siete por ciento (67%) que casi se debe manejar un nuevo concepto de estrategias gerenciales orientadas a las competencias del talento y un treinta y tres por ciento (33%) considera que siempre. La dinámica de las empresas en un mundo globalizado y en permanente cambio exige la definición de políticas de gestión del talento humano que estén acorde con las nuevas exigencias para mantener la capacidad competitiva en condiciones de eficiencia y eficacia. Es un hecho que el recurso humano es mucho más que un instrumento y su administración debe considerar que es necesario hacer realidad aquel viejo adagio de que el “recurso humano es el más importante capital de una empresa”, el cual posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización, por lo cual de ahora en adelante se utilizará el término Talento Humano .

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.

La gestión del talento humano, no ha sido estática sino que debe responder a dinámicas internas y externas derivadas de los modelos políticos, económicos y sociales inherentes a los tipos de mercado, los modelos de producción y actualmente a la globalización de los mercados. Así, en la actualidad, hay variables fundamentales relacionadas con los desarrollos tecnológicos, los parámetros de carrera, las condiciones de oferta y demanda y los volúmenes de producción, que requieren una permanente revisión del modelo de gestión del recurso humano.

## **Análisis descriptivo de los resultados**

El análisis realizado en los resultados tabulados expone que empleados son preocupados por las injusticias a su alrededor y con voluntad de comprometerse en acciones concretas de igual manera que haya podido desarrollar su propia capacidad solidaria en .

Cabe destacar que los empleados de El Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, son capaz de contextualizar su saber especializado en vista a la solución de los problemas cruciales de su sociedad a su vez es capaz de escuchar, intercambiar y entrar en empatía con el otro, es decir que haya podido beneficiar de experiencias sociales formativas a nivel emocional.

Desde el ambito de formacion la ética del diálogo los empleados En este vínculo causal entre la gestión del talento humano y los resultados de la organización, las prácticas de gestión humana juegan un papel protagonista debido a que permiten la adquisición, la retención y/o el desarrollo de los empleados con mayor potencial para contribuir al desempeño organizacional. No obstante, aunque reconocemos la importancia estratégica de estas tres funciones; adquisición, retención y desarrollo, su estudio conjunto es tan amplio que resulta difícilmente abarcable en un solo trabajo; por ello, esta monografía se ha decidido centrar fundamentalmente en el ámbito de la retención de empleados y su relación con la gestión del talento humano y la felicidad o bienestar laboral.

Para numerosos empleados altamente calificados es primordial desarrollar constantemente sus competencias y perfeccionarse a nivel profesional. Esta necesidad de desarrollo no puede satisfacerse con simples ofertas de formación, la organización también tiene que ofrecer al talento humano la posibilidad de superarse en el marco de proyectos ambiciosos.

La satisfacción del empleado también pasa por su convicción de la transparencia y del carácter justo de los procesos de selección y de ascenso.

Un diseño adecuado del puesto de trabajo que tenga en cuenta los factores tecnológicos, económicos de organización y humanos, es sin duda fundamental para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, teniendo efectos positivos en el trabajo y el bienestar de las personas.

El rol del área de gestión humana en las organizaciones debe corresponder a un compromiso de actitud, con el deseo de pertenecer y alinear sus objetivos de su unidad con los corporativos y de esta forma convertirse en socio estratégico de la operación, la polivalencia debe estar enmarcada en los roles y no en los cargos que desempeñe cada persona y es así como un jefe de gestión de personal hace parte del grupo corporativo de la organización. La gestión del talento humano significa conquistar y mantener personas dentro de la organización que trabajen y den lo máximo de sí mismos con actitud positiva y favorable para lograr los objetivos y metas de la empresa.

El área de Gestión Humana se ha convertido en muchas organizaciones en un proceso de apoyo gerencial muy importante para el manejo de las relaciones laborales, el fortalecimiento de la cultura organizacional y la promoción de un buen clima laboral. Para todo modelo se tiene que partir de una planificación, en este caso del talento humano, entendiéndose está como el proceso de anticipar y prevenir el movimiento de personas hacia el interior de la organización, dentro de esta y hacia fuera. Su propósito es utilizar estos recursos con tanta eficacia como sea posible, donde y cuando se necesite, a fin de alcanzar las metas de la Empresa. Otros propósitos más específicos, incluyen anticipar periodos de escasez y sobre oferta de mano de obra; proporcionar mayores oportunidades de empleo.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Ahora la competencia en el mundo se da a nivel de talento. El talento humano es lo que genera ideas que son únicas de la empresa, logrando establecer la diferencia entre una empresa y otra. Por eso, el talento es actualmente la variable más competitiva de las organizaciones. En las organizaciones avanzadas del mundo, la lucha está en atraer, seleccionar y retener a los mejores talentos. Solamente las personas más capacitadas podrán crear los mejores productos y generar las mejores ideas para que las compañías superen exitosamente a sus competidores.

#### Conclusiones

- En la generación de ventajas competitivas, los procesos de captación, desarrollo y retención del talento, son fundamentales para las empresas. De ellos, específicamente la retención del talento se ha convertido en el principal reto debido al crecimiento de las propias empresas y la escasez de talento en el mercado. A ello hay que añadir la mayor predisposición de los jóvenes a cambiar de trabajo con mayor frecuencia. En este escenario, la interrogante es: ¿cómo fidelizar a los empleados capaces y talentosos?
- Por lo general la gestión de talento está asociada con retener a aquellas personas con potencial para desarrollar una carrera dentro de la compañía y ocupar posiciones gerenciales en el futuro y, por lo mismo, son considerados en los cuadros de sucesión. Pero, la otra dimensión del talento son las posiciones técnicas y los conocimientos específicos, que están representados en las personas con un

conocimiento particular y que son muy escasos en el mercado, y por lo tanto, encontrarlos implica un alto costo para la empresa.

- Desde este punto de vista, se tiene que partir distinguiendo cada tipo de talento. Lo primero es desarrollar un programa que permita identificar el potencial de los empleados, es decir precisar si tienen las capacidades para ocupar cargos superiores en la organización. Por otro lado, para las posiciones técnicas, se requiere determinar las variables que permitan definir cuáles son los cargos críticos de la organización. Enseguida hay que identificar a las personas que están allí.
- La Gestión del Talento Humano, entonces, se convierte en un aspecto decisivo, pues si el éxito de las organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen como se ha explicado, entonces invertir en las personas puede generar grandes beneficios. Es así que un área, Gestión Humana se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas, siendo capaz de potenciar el trabajo en equipo y transformar la organización radicalmente. Esa es su finalidad: Que las personas se desarrollen integralmente de manera individual y grupal, y así conseguir el crecimiento de la organización, la búsqueda y retención de los mejores talentos, y con ello mantener un clima de satisfacción como factor diferenciador con otras empresas.
- La satisfacción laboral o felicidad laboral, como se analizó, es un pilar importante para las organizaciones y a la cual se le debe prestar atención, aún más en la época de economía cambiante que vivimos. Es vital, para la supervivencia de una organización, así como para su permanencia y progreso, contar con personas alineadas y contentas en sus roles laborales. Cada persona tiene necesidades y

motivaciones particulares para trabajar y la única forma de poder satisfacerlas es saber cuáles son. Igualmente, la empresa debe estar interesada en el bienestar de sus empleados, pues de lo contrario no tiene sentido hablar de salario emocional, modelos de gestión, políticas de ingreso y retención de los mejores talentos. Sin embargo, es difícil que no les importe satisfacer a aquellos sujetos talentosos, pues el descontento tiene numerosas implicaciones.

- Como se explicó a la largo de este trabajo, todo lo que se hace dentro de la organización debe tener un orden, un objetivo. Se habla entonces de que con un 80 modelo de gestión humana, orientado a la persona, donde su satisfacción laboral en todos los aspectos sea lo primero, necesariamente se traduce en políticas de retención del talento humano, que siempre ofrecerán beneficios a la empresa

**Recomendaciones:**

- Organización y planificación del trabajo de cada empleado y del equipo.
- Gestión y optimización de los recursos existentes en el hospital.
- Gestión de relaciones externas con otros centros.
- Obtención de objetivos y resultados que mejoren la imagen de marca y lo diferencien de otros hospitales.
- Relevancia de la competencia operacional del personal sanitario que consiste en comprobar que realizan con eficacia y eficiencia sus tareas.
- Competencias personales
- La propia madurez del empleado y su equilibrio emocional.
- Su capacidad de aprendizaje y crecimiento individual.
- La gestión y resolución de conflictos en el día a día de la actividad .
- La resistencia al estrés que generan estos puestos.
- Sus dotes comunicativas para relacionarse con otros miembros de su equipo
- Mejorar La capacidad para trabajar en equipo.
- La gestión de equipos diversos con personas que aúnan competencias diferentes.
- La iniciativa y profesionalidad.

- La capacidad de dirigir a otros empleados a su cargo o incluso a un equipo entero.
- Realizar seguimiento a la planeación estratégica de comienzo de año o período, tanto de la empresa como del proceso. Esto permite reconocer los avances y dificultades para cada uno de los objetivos, iniciativas y actividades formuladas con las cuales se comprometieron los recursos económicos asignados.
- Monitorear los indicadores tanto de gestión como de resultado propuestos para las diferentes áreas de trabajo de los procesos. Niveles de cumplimiento, desviaciones y ajustes requeridos para el siguiente período.
- Ajustar y alinear cada uno de los objetivos al desarrollo de los planes de trabajo asignados a los miembros del equipo.
- Reconocer las nuevas situaciones, actores y eventos que se van presentando en el desarrollo de las actividades y tareas cotidianas.
- Identificar las fortalezas y debilidades al interior de los procesos de tal manera que pueda establecerse un modelo de gestión que permita aprovechar de mejor manera las competencias de los colaboradores y establecer el plan de cierre de brechas en el desempeño de los equipos de trabajo.
- Dar a conocer a la alta gerencia las nuevas iniciativas y planes de acción que permitan alcanzar los objetivos corporativos.
- La capacidad de desarrollar actitudes de mejora en otros trabajadores.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arias, F. (2012) El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica 5ª Edición. Caracas: Episteme.
- Álvarez de Zayas Carlos (2017) La escuela de excelencia. Monografía. Dirección de Formación de Profesionales, Ministerio de Educación Superior de Cuba. La Habana.
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme. Caracas.
- Balestrini (2007) Metodología de la Investigación: Introducción a la Metodología Científica (8ª Ed.) Caracas: Episteme.
- Bavaresco, A. (2006) Proceso metodológico en la investigación (Cómo hacer un diseño de investigación). Maracaibo: Editorial de la Universidad del Zulia.
- BISQUERRA, R. (2004). Métodos de Investigación Educativa. Editorial CEAC Educación. Barcelona, España.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1.999 Caracas, Venezuela.
- Código de Comercio Gaceta N° 475 Extraordinaria del 21 de diciembre de 1955 El Congreso de la República de Venezuela Decreta Gaceta N° 475 Extraordinaria del 21 de diciembre de 1955.
- Embid, P., Martín, M., & Zorrilla, V., (2011). Marketing financiero. Madrid McGraw-Hill.

- Hurtado de Barrera, J. (2007). El proyecto de investigación. (6a. e.) Caracas: Quirón
- Jeanne, G., (2012). Economista Principal del Departamento de Mercados Monetarios y de Capital del FMI.
- Chiavenato I. (1999), Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición Editorial MC Graw Hill. Internacional México.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones. Octava Edición McGraw-Hill Interamericana. México.
- Chiavenato, I. (2008).Gestión Del Talento Humano Tercera edición McGraw-Hill Interamericana. Monterrey. Campus Ciudad de México.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda Edición. McGraw-Hill editores. México.
- Hernández, Baptista y Fernández. (2014). Metodología de la Investigación. 4ª Edición. Editorial Mc. Graw Hill. México.
- Le Boterf, G. (2001). Ingeniería de las competencias. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Ley Orgánica de Planificación Pública y Popular (2010),Gaceta Oficial N° 6.011 Extraordinario del 21 de diciembre de 2010 Caracas Venezuela.
- Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras: Decreto N° 1.526 3, atribución que le confiere el numeral 8 del artículo 236, de la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.076.
- Ley del Estatuto de la Funcio PÚBLICA: Gaceta Oficial N° 5556 Ext. del 13-11-2001

- Levy-Leboyer, C. (2002). *Gestión de las competencias*. España: Ediciones Gestión 2000.
- Longo, F. (2004). *La Calidad de los Sistemas de Servicio Civil en América Latina y el Caribe: una Metodología de Evaluación*. Revista del CLAD Reforma y Democracia.
- Mera, A. C., & Jiménez, J. L. T. (2005). *Globalización y competitividad de las empresas: los recursos humanos*. *Análisis Económico*, 20(43), 167-186.
- Muela, S.O. (2009). *Importancia de la Banca en la economía de un país*.
- Parella Stracuzzi, Santa y Martins Pestana, Feliberto (2010). FEDEUPEL. *Caracas Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas. FEDUPEL, Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador
- Parra, G. (2005). *Manual de Derecho Administrativo General*. Valencia: Editorial Vadell Hermanos.
- Pride y Ferrell, O. *Marketing*, (2004). *Conceptos, estrategias-9ª Edición*, Enciclopedia Hispano.
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2004). *Fundamentos de Marketing*. Treceava Edición. Editorial McGraw-Hill. México.
- Stiglitz, J. (2015) "What have we learned from the recent crises: implications for banking regulation".
- Tamayo, C. L., & Silva Siesquén, I. (2016). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
- Ruíz F. (2008). *Derecho Administrativo y Administración Pública*. 2da Edición. México.

Sabino, C (2010). "EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN". Ed. Pampo, Caracas 216 págs. Publicado también por Ed. Panamericana Bogotá y Ed. Lumen Buenos Aires.

Villafranca (2016) Metodología de la investigación Published on Aug 10, 2016 una guía completa de cómo hacer tu trabajo de investigación y sus capítulos. IUP SANTIAGO MARIÑO,

Zabaleta, A. T. (2010). Los Modelos Actuales de Gestión en las Organizaciones, Gestión de Talento, Gestión del Conocimiento y Gestión por Competencia. Barranquilla, Colombia.

# **ANEXO**

**ANEXO A**  
**Universidad Nacional Experimental**  
**de los Llanos Occidentales**  
**“EZEQUIEL ZAMORA”**



**Vicerrectorado de Planificación y**  
**Desarrollo Social**  
**Estado Barinas**

**Coordinación de Estudios Avanzados**  
**Maestría en Gerencia Pública**

**La Universidad que**  
**siembra**

## **INSTRUMENTO**

**COMPETENCIAS DE TALENTO HUMANO EN LA PROMOCIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS BANCO BICENTENARIO, C.C. EL DORADO BARINAS, AÑO 2022.**

**REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER EN GERENCIA PÚBLICA**

Gracias por dar unos minutos de su tiempo.

La presente encuesta tiene por finalidad Diagnosticar la situación actual de las **COMPETENCIAS DE TALENTO HUMANO EN LA PROMOCIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS BANCO BICENTENARIO, C.C. EL DORADO BARINAS, AÑO 2022.**

Gracias por su valiosa colaboración.

Licdo. Jose alexander Uribe Tarazona

C.I: 19429682

Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
"EZEQUIEL ZAMORA"



Vicerrectorado de Planificación y  
Desarrollo Social  
Estado Barinas

Coordinación de Estudios Avanzados  
Maestría en Gerencia Pública

La Universidad que

siembra

Encuesta

**COMPETENCIAS DE TALENTO HUMANO EN LA PROMOCIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS BANCO BICENTENARIO, C.C. EL DORADO BARINAS, AÑO 2022**

TEMS			
PROBLEMA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA
1 ¿Cree que existe un buena Promocion del crecimiento profesional de la empresa?			
2 ¿La gestion de talentos humanos asume y ejecuta las acciones de capacitar a los empleados?			
3 ¿ El departamento de talento humano informa sobre las funciones para la promoción de productos financieros del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022?			
DESCRIPCION	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA
4 ¿Considera que las dimensiones y competencias del talento humano del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022 asume ofertas para el mutuo beneficio..?			

5 ¿ El departamento de talento humano del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022 capacita al personal sobre las campañas de publicidad y promoción de los productos y servicios que ofertan las entidades?			
6 ¿Existe buena comunicación al momento de informar las competencias?			
7 ¿Considera usted, que los informes de gestión del departamento de talento humano del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022 se ajustan a la realidad?			
<b>EVALUACION</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>NUNCA</b>
8 ¿Se evalúa los eventos o condiciones inciertas a las que puede someterse la empresa en cuanto a competencias del talento humano del Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2022?			
9 ¿El Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, informa sobre ajustes imprevistos en el departamento de talentos humanos?			
10 ¿Considera usted que es necesario manejar UN Nuevo concepto de estrategias gerenciales orientadas a las competencias del talento humano			



**ANEXO B**  
**Universidad Nacional Experimental**  
**de los Llanos Occidentales**  
**“EZEQUIEL ZAMORA”**



**Vicerrectorado de Planificación y**  
**Desarrollo Social**  
**Estado Barinas**

**Coordinación de Estudios Avanzados**  
**Maestría en Gerencia Pública**

**La Universidad que**  
**siembra**

## **VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**

Estimado (a) Profesor (a)

Tengo el honor de dirigirme a Ud, para solicitar de su parte la valiosa colaboración, en el sentido de validar el instrumento que será utilizado para la recolección en el trabajo de grado titulado **COMPETENCIAS DE TALENTO HUMANO EN LA PROMOCIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS BANCO BICENTENARIO, C.C. EL DORADO BARINAS, AÑO 2022. REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER EN GERENCIA PÚBLICA** Sus respuestas podrán ser registradas en la tabla de validación que ha sido elaborada con la finalidad que Ud pueda marcar con una equis (X) si aprueba o no cada uno de los ítems que conforma el instrumento de acuerdo a los criterios de redacción, coherencia con los objetivos de la investigación, pertinencia y la validez interna de contenido.

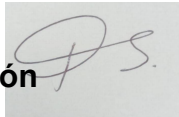
Por su experiencia profesional y méritos académicos, le agradecemos emitir su juicio calificativo sobre los ítems del instrumento, tomando en cuenta las instrucciones que se anexan. Sus observaciones y recomendaciones contribuirán a mejorar la calidad de nuestro trabajo. Agradeciendo altamente su valioso aporte, se despide de usted.

**Atentamente**

Licdo. Jose alexander Uribe Tarazona

C.I: 19429682

**Instrucciones para la Validación**



1. El instrumento anexo tienen como objetivo es analizar las competencias del talento humano en la promoción de productos financieros, Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2021. En tal sentido, se aspira que usted como experto en el área evalúe si el cuestionario elaborado sirve para el propósito para el que ha sido construido, de acuerdo con los siguientes criterios: pertinencia, claridad y coherencia.
2. El criterio de **pertinencia** se refiere a la relación o adecuación del ítem con el indicador, la dimensión, la variable y el objetivo.
3. El criterio de **coherencia** se refiere la formulación adecuada del ítem en cuanto al orden y estructura.
4. El criterio de **claridad** se refiere a que el ítem refleje fielmente la magnitud de lo que se pretende medir, evidenciando facilidad de interpretación y precisión en los términos utilizados.
5. Para evaluar los criterios de cada ítem se requiere que en el cuadro de validación indique con una .X. la casilla correspondiente, así mismo si considera que el ítem se debe aceptar, modificar o eliminar.
6. Usted podrá escribir cualquier observación del instrumento que requiera ser mejorada en cuanto a la forma, contenido u otro aspecto.
7. Se le agradece colocar los datos personales solicitados.
8. Se anexa: Cuadro de validación, encuesta , objetivos de la investigación y la Operacionalización de las variables

## TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

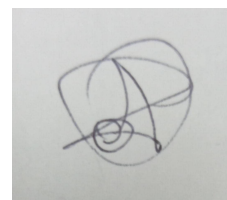
Cuadro de Validación para el Cuestionario que será aplicado :  
**COMPETENCIAS DE TALENTO HUMANO EN LA PROMOCIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS BANCO BICENTENARIO, C.C. EL DORADO BARINAS, AÑO 2022**

Datos del Experto

Nombre y Apellido: olga teresa gutierrez gonzalez

C.I. N° 10.103. 696 Profesión: Magister en gerencia

Fecha de la Validación: Enero 2022



ITEMS	REDACCION		COHERENCIA		PERTINECIA		VALIDEZ INTERNA		OBSERVACION	
	SI	NO	SI	NO	SI	NI	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X		X	
2	X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X	
4	X		X		X		X		X	
5	X		X		X		X		X	
6	X		X		X		X		X	
7	X		X		X		X		X	
8	X		X		X		X		X	
9	X		X		X		X		X	
10	x		x		x		x		x	

Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
"EZEQUIEL ZAMORA"



Vicerrectorado de Planificación y  
Desarrollo Social  
Estado Barinas

Coordinación de Estudios Avanzados  
Maestría en Gerencia Pública

La Universidad que  
siembra

## VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Estimado (a) Profesor (a)

Tengo el honor de dirigirme a Ud, para solicitar de su parte la valiosa colaboración, en el sentido de validar el instrumento que será utilizado para la recolección en el trabajo de grado titulado **COMPETENCIAS DE TALENTO HUMANO EN LA PROMOCIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS BANCO BICENTENARIO, C.C. EL DORADO BARINAS, AÑO 2022. REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER EN GERENCIA PÚBLICA** Sus respuestas podrán ser registradas en la tabla de validación que ha sido elaborada con la finalidad que Ud pueda marcar con una equis (X) si aprueba o no cada uno de los ítems que conforma el instrumento de acuerdo a los criterios de redacción, coherencia con los objetivos de la investigación, pertinencia y la validez interna de contenido.

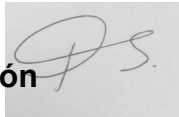
Por su experiencia profesional y méritos académicos, le agradecemos emitir su juicio calificativo sobre los ítems del instrumento, tomando en cuenta las instrucciones que se anexan. Sus observaciones y recomendaciones contribuirán a mejorar la calidad de nuestro trabajo. Agradeciendo altamente su valioso aporte, se despide de usted.

**Atentamente**

Licdo. Jose alexander Uribe Tarazona

C.I: 19429682

### Instrucciones para la Validación



1. El instrumento anexo tienen como objetivo es analizar las competencias del talento humano en la promoción de productos financieros, Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2021. En tal sentido, se aspira que usted como experto en el área evalúe si el cuestionario elaborado sirve para el propósito para el que ha sido construido, de acuerdo con los siguientes criterios: pertinencia, claridad y coherencia.
2. El criterio de **pertinencia** se refiere a la relación o adecuación del ítem con el indicador, la dimensión, la variable y el objetivo.
3. El criterio de **coherencia** se refiere la formulación adecuada del ítem en cuanto al orden y estructura.
4. El criterio de **claridad** se refiere a que el ítem refleje fielmente la magnitud de lo que se pretende medir, evidenciando facilidad de interpretación y precisión en los términos utilizados.
5. Para evaluar los criterios de cada ítem se requiere que en el cuadro de validación indique con una .X. la casilla correspondiente, así mismo si considera que el ítem se debe aceptar, modificar o eliminar.
6. Usted podrá escribir cualquier observación del instrumento que requiera ser mejorada en cuanto a la forma, contenido u otro aspecto.
7. Se le agradece colocar los datos personales solicitados.
8. Se anexa: Cuadro de validación, encuesta , objetivos de la investigación y la Operacionalización de las variables

Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
"EZEQUIEL ZAMORA"



Vicerrectorado de Planificación y  
Desarrollo Social  
Estado Barinas

Coordinación de Estudios Avanzados  
Maestría en Gerencia Pública

La Universidad que  
siembra

## VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Estimado (a) Profesor (a)

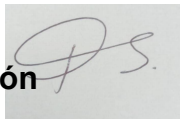
Tengo el honor de dirigirme a Ud, para solicitar de su parte la valiosa colaboración, en el sentido de validar el instrumento que será utilizado para la recolección en el trabajo de grado titulado **COMPETENCIAS DE TALENTO HUMANO EN LA PROMOCIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS BANCO BICENTENARIO, C.C. EL DORADO BARINAS, AÑO 2022. REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER EN GERENCIA PÚBLICA** Sus respuestas podrán ser registradas en la tabla de validación que ha sido elaborada con la finalidad que Ud pueda marcar con una equis (X) si aprueba o no cada uno de los ítems que conforma el instrumento de acuerdo a los criterios de redacción, coherencia con los objetivos de la investigación, pertinencia y la validez interna de contenido.

Por su experiencia profesional y méritos académicos, le agradecemos emitir su juicio calificativo sobre los ítems del instrumento, tomando en cuenta las instrucciones que se anexan. Sus observaciones y recomendaciones contribuirán a mejorar la calidad de nuestro trabajo. Agradeciendo altamente su valioso aporte, se despide de usted.

**Atentamente**

Licdo. Jose alexander Uribe Tarazona

C.I: 19429682



### Instrucciones para la Validación

1. El instrumento anexo tienen como objetivo es analizar las competencias del talento humano en la promoción de productos financieros, Banco Bicentenario, C.C. El Dorado, Barinas, año 2021. En tal sentido, se aspira que usted como experto en el área evalúe si el cuestionario elaborado sirve para el propósito para el que ha sido construido, de acuerdo con los siguientes criterios: pertinencia, claridad y coherencia.
2. El criterio de **pertinencia** se refiere a la relación o adecuación del ítem con el indicador, la dimensión, la variable y el objetivo.
3. El criterio de **coherencia** se refiere la formulación adecuada del ítem en cuanto al orden y estructura.
4. El criterio de **claridad** se refiere a que el ítem refleje fielmente la magnitud de lo que se pretende medir, evidenciando facilidad de interpretación y precisión en los términos utilizados.
5. Para evaluar los criterios de cada ítem se requiere que en el cuadro de validación indique con una .X. la casilla correspondiente, así mismo si considera que el ítem se debe aceptar, modificar o eliminar.
6. Usted podrá escribir cualquier observación del instrumento que requiera ser mejorada en cuanto a la forma, contenido u otro aspecto.
7. Se le agradece colocar los datos personales solicitados.
8. Se anexa: Cuadro de validación, encuesta , objetivos de la investigación y la Operacionalización de las variables

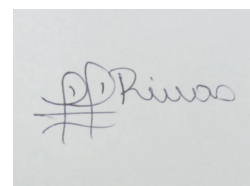
## TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Cuadro de Validación para el Cuestionario que será aplicado :  
**COMPETENCIAS DE TALENTO HUMANO EN LA PROMOCIÓN DE  
 PRODUCTOS FINANCIEROS BANCO BICENTENARIO, C.C. EL  
 DORADO BARINAS, AÑO 2022**

Datos del Experto

Nombre y Apellido: Francis Giorley Rivas Medina

C.I. N° 18.369.464 Profesión: Gerente Y Magister En  
 Gerencia



Fecha de la Validación: Enero 2022

ITEMS	REDACCION		COHERENCIA		PERTINECIA		VALIDEZ INTERNA		OBSERVACION	
	SI	NO	SI	NO	SI	NI	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X			
2	X		X		X		X			
3	X		X		X		X			
4	X		X		X		X			
5	X		X		X		X			
6	X		X		X		X			
7	X		X		X		X			
8	X		X		X		X			
9	X		X		X		X			
10	x		x		x		x			



**ANEXO C**  
**Alfa de Cronbach**  
**COEFICIENTE GRADO**

SUJETO/ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	TOTAL
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	12
3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
4	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	12
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
9	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
10	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	16
<b>VARIANZA</b>	0,1238095	0,066	0,171	0,123	0,171	0,066	0,171	0	0,066	0,171	0,171	0,171	0,171	0,171	0,171	3,352
<b>SUMA DE LA VARIANZA DE LOS ITEMS</b>	2	66667	42857	80952	42857	66667	42857	0	66667	42857	42857	42857	42857	42857	42857	38095
<b>ALFA</b>	0,90															26