

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
SEDE TINGO MARÍA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS

“LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO,
AGENCIA DE TINGO MARIA, 2017”

Tesis para optar el Título Profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ELABORADOR POR:

Bach. Milagros Juliana, CIELO ACOSTA

DOCENTE ASESOR:

Lic. Adm. Julio Cesar BURILLO VELA

TINGO MARÍA – PERÚ – 2017

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tingo María, siendo las 12:10 mm del día jueves 09/11/2017, en el aula 203 del Local Central de la Sede Tingo María de La Universidad de Huánuco, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes: Mg. Octavio Cesar Marín Chávez (Presidente); Lic. Zaida Elizabeth Caycho Gutiérrez (Secretario) y el Lic. William Giovanni Linares Beraún (Miembro); nombrados mediante la Resolución N° 1289-2017-D-FCEMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO, AGENCIA DE TINGO-MARÍA, 2017", presentado por la Bachiller en Administración de Empresas; CIELO ACOSTA, Milagros Juliana para optar el título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Teniendo en consideración el contenido del informe final de la tesis y los conocimientos demostrados por la sustentante, se considera aprobada. Con la nota de: Buena (15), correspondiente al calificativo Bueno.

En consecuencia queda en condición de ser considerado: apta para recibir el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.


Mg. Octavio Cesar Marín Chávez
PRESIDENTE


Lic. Zaida Elizabeth Caycho Gutiérrez
SECRETARIO


Lic. William Giovanni Linares Beraún
MIEMBRO

DEDICATORIA

A mis padres, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

AGRADECIMIENTO

- ✓ A Dios todopoderoso por brindarme las fortalezas para lograr esta meta en mi vida profesional.
- ✓ A los docentes de la Universidad de Huánuco, sede Tingo María quienes transmitieron sus conocimientos y experiencias en las aulas de clase y valores que ha contribuido a la formación personal de todos quienes tuvimos la oportunidad de compartir vivencias durante el tiempo de permanencia en la universidad.
- ✓ Al administrador y trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, sede Tingo María, quienes me brindaron la información necesaria y haber permitido la realización de esta investigación.
- ✓ Al Lic. Adm. Julio César Burillo Vela por su calidad profesional que con sus conocimientos orientó de la mejor manera la realización de la investigación.
- ✓ A todas las personas quienes intervinieron para la culminación de esta investigación que me permitirá desarrollarme como profesional y como persona.

ÍNDICE

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	17
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	17
1.3. OBJETIVO GENERAL	17
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.6. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
2.2. BASES TEÓRICAS.....	24
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	45
2.4. HIPÓTESIS.....	47
2.5. VARIABLES.....	48
2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE	48
2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE	48
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	48

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	49
3.1.1. ENFOQUE.....	49
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	49
3.1.3. DISEÑO.....	49
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	50
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	52
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	52
3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS	52
3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	52

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	53
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	76

CAPÍTULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS CON LOS ANTECEDENTES.....	78
5.2. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS CON LAS BASES TEÓRICAS	79
CONCLUSIONES.....	83

RECOMENDACIONES.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
ANEXOS.....	90

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 01	48
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	
CUADRO N° 02	51
POBLACIÓN DE LA CAJA HUANCAYO	
CUADRO N° 03	53
CON QUÉ FRECUENCIA SE LE RECONOCE A USTED Y SE LE FELICITA POR EL TRABAJO QUE REALIZA	
CUADRO N° 04	54
OPINIÓN ACERCA DE LA REMUNERACIÓN QUE PERCIBE POR EL CARGO Y TRABAJO QUE REALIZA	
CUADRO N° 05	55
LLEGA USTED AL LOGRO DE LAS METAS Y OBJETIVOS	
CUADRO N° 06	57
CAPAZ Y COMPETENTE PROFESIONALMENTE AL REALIZAR SUS FUNCIONES EN EL ÁREA QUE LABORA	
CUADRO N° 07	58
LOS PROCESOS INNOVADORES QUE REALIZA LA ADMINISTRACIÓN PERMITE DESARROLLAR NUEVAS FORMAS DE APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL	
CUADRO N° 08	59
ESTÁ CÓMODO CON LAS CONDICIONES AMBIENTALES	
CUADRO N° 09	60
CÓMO CALIFICA LA RELACIÓN LABORAL QUE TIENE CON SU JEFE Y COMPAÑEROS DE TRABAJO	
CUADRO N° 10	61
CÓMO CALIFICARÍA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN POR PERTENECER A LA INSTITUCIÓN	
CUADRO N° 11	62
CÓMO CALIFICARÍA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO QUE REALIZA EN LA INSTITUCIÓN	

CUADRO N° 12	63
LA EMPRESA LE OTORGA INCENTIVOS ECONÓMICOS POR LOS RESULTADOS POSITIVOS OBTENIDOS POR SU TRABAJO	
CUADRO N° 13	64
OFRECE LA EMPRESA UN PLAN DE BENEFICIOS SOCIALES ACORDE A SUS NECESIDADES PERSONALES Y FAMILIARES	
CUADRO N° 14	65
CUENTA LA EMPRESA CON UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN QUE LE PERMITA DESARROLLARSE EN SUS FUNCIONES	
CUADRO N° 15	66
LA CAPACITACIÓN QUE RECIBE DE LA EMPRESA ES SUFICIENTE PARA DESEMPEÑARSE CORRECTAMENTE EN SU TRABAJO	
CUADRO N° 16	67
CONSIDERA QUE SU FORMACIÓN ACADÉMICA ES ADECUADA PARA EL CARGO QUE DESEMPEÑA EN LA EMPRESA	
CUADRO N° 17	68
ESTA SATISFECHO CON LA FORMACIÓN RECIBIDA EN LA EMPRESA	
CUADRO N° 18	70
CONSIDERA QUE CON SU DESEMPEÑO EN SUS FUNCIONES MEJORA LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 01	54
CON QUÉ FRECUENCIA SE LE RECONOCE A USTED Y SE LE FELICITA POR EL TRABAJO QUE REALIZA	
GRÁFICO N° 02	55
OPINIÓN ACERCA DE LA REMUNERACIÓN QUE PERCIBE POR EL CARGO Y TRABAJO QUE REALIZA	
GRÁFICO N° 03	56
LLEGA USTED AL LOGRO DE LAS METAS Y OBJETIVOS PLANIFICADOS POR LA INSTITUCIÓN	
GRÁFICO N° 04	57
CAPÁZ Y COMPETENTE AL REALIZAR SUS FUNCIONES EN EL ÁREA QUE LABORA	
GRÁFICO N° 05	58
LOS PROCESOS INNOVADORES QUE REALIZA LA ADMINISTRACIÓN PERMITE DESARROLLAR NUEVAS FORMAS DE APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL	
GRÁFICO N° 06	59
ESTÁ CÓMODO CON LAS CONDICIONES AMBIENTALES	
GRÁFICO N° 07	60
COMO CALIFICA LA RELACIÓN LABORAL QUE TIENE CON SU JEFE Y COMPAÑEROS DE TRABAJO	
GRÁFICO N° 08	61
CÓMO CALIFICARÍA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN POR PERTENECER A LA INSTITUCIÓN	
GRÁFICO N° 09	62
CÓMO CALIFICARÍA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO QUE REALIZA EN LA INSTITUCIÓN	
GRÁFICO N° 10	63
LA EMPRESA LE OTORGA INCENTIVOS ECONÓMICOS POR LOS RESULTADOS POSITIVOS OBTENIDOS POR SU TRABAJO	
GRÁFICO N° 11	64

OFRECE LA EMPRESA UN PLAN DE BENEFICIOS SOCIALES ACORDE A SUS NECESIDADES PERSONALES Y FAMILIARES

GRÁFICO N° 1266
CUENTA LA EMPRESA CON UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN QUE LE PERMITA DESARROLLARSE EN SUS FUNCIONES.

GRÁFICO N° 1367
LA CAPACITACIÓN QUE RECIBE DE LA EMPRESA ES SUFICIENTE PARA DESEMPEÑARSE CORRECTAMENTE EN SU TRABAJO

GRÁFICO N° 1468
CONSIDERA QUE SU FORMACIÓN ACADÉMICA ES ADECUADA PARA EL CARGO QUE DESEMPEÑA EN LA EMPRESA

GRÁFICO N° 1569
ESTA SATISFECHO CON LA FORMACIÓN RECIBIDA EN LA EMPRESA

GRÁFICO N° 1670
CONSIDERA QUE CON SU DESEMPEÑO EN SUS FUNCIONES MEJORA LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA

RESUMEN

El desarrollo de la investigación ha permitido determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, sede Tingo María. La investigación se enmarcó en el enfoque cuantitativo y cualitativo a un nivel descriptivo correlacional y como técnicas se utilizaron: la encuesta, la entrevista y el análisis estadístico.

El diseño fue el no experimental, transeccional, descriptivo explicativo. La población y la muestra fue no probabilística e intencional, conformada por los 26 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, sede Tingo María en sus respectivas áreas funcionales. En la investigación realizada queda demostrado que la gestión del talento humano y sus respectivas dimensiones influyen y se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores de la Caja Municipal Huancayo, sede Tingo María. La motivación en la Caja Municipal Huancayo, para la gran mayoría de los trabajadores es poco frecuente, así como la mayoría no están de acuerdo de la remuneración percibida, por el cargo y trabajo que realizan. Con la gestión del conocimiento, referidas a las competencias y la capacidad de innovación, se determinó que la gran mayoría de los trabajadores si son capaces al realizar sus funciones en el área que labora. Además los procesos innovadores que realiza la administración permiten desarrollar nuevas formas de aprendizaje organizacional. Con el clima laboral, se determinó que las condiciones ambientales que la institución brinda a sus trabajadores no son adecuadas, mostrándose en ellos cierto malestar, reflejándose negativamente en su desempeño laboral, y segundo que las relaciones que se tienen con sus compañeros y su jefe es regular. Respecto al nivel de satisfacción del personal se determina que la gran mayoría de los trabajadores califican con un nivel medio de satisfacción por pertenecer a la institución y por el trabajo que realizan en la institución.

ABSTRACT

The development of the research has allowed to determine the influence of the human talent management in the labor performance of the workers of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Tingo María headquarters. The research was framed in the quantitative and qualitative approach at a descriptive correlational level and as techniques were used: the survey, the interview and the statistical analysis.

The design was non-experimental, transectional, explanatory descriptive. The population and sample was non-probabilistic and intentional, made up of the 26 workers of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, Tingo María headquarters in their respective functional areas. In the research carried out, it is demonstrated that the human talent management and their respective dimensions influence and are related to the work performance in the workers of the Caja Municipal Huancayo, Tingo María headquarters. The motivation in the Municipal Housing Fund Huancayo, for the vast majority of workers is infrequent, as well as the majority do not agree on the remuneration perceived, for the position and work they perform. With knowledge management, referring to skills and innovation capacity, it was determined that the vast majority of workers are able to perform their duties in the area they work. In addition the innovative processes that the administration realizes allow to develop new forms of organizational learning. With the work climate, it was determined that the environmental conditions that the institution provides to its workers are not adequate, showing some discomfort, reflecting negatively on their work performance, and secondly that the relationships they have with their colleagues and their boss is regular. Regarding the level of satisfaction of the staff, it is concluded that the great majority of the workers qualify with an average level of satisfaction for belonging to the institution and for the work they perform in the institution.

INTRODUCCIÓN

Se considera que la Gestión del Talento Humano desarrollada por una organización y percibida impactando favorablemente en el desempeño laboral de los trabajadores y resultados organizacionales en este sentido, la Gestión del Talento Humano y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Tingo María, tema investigado en la presente investigación, siendo fundamental su aplicación para una óptima eficacia organizacional.

La revisión teórica demuestra que las empresas a nivel mundial, como unidades de avance tienen en la Gestión del Talento Humano una enorme oportunidad y un gran reto de que el talento humano es el factor clave que determina el éxito o el fracaso de una organización. Cada día se afianza más la necesidad de introducir a la organización herramientas que permitan alinear la gestión con la estrategia del negocio, favoreciendo la integración del trabajador en la formulación y logro de los objetivos, agregando valor al talento humano y propiciando un mejor desempeño laboral en cuanto a una excelente calidad de vida. (Claver, y Gasco1996:31).

En nuestro país, es importante impulsar una nueva óptica de gestión del talento humano, de tal manera, que nuestros empresarios descubran el nivel de conocimiento con que cuenta su organización, entendiendo luego, que gran parte del valor de una organización es inexplicable e incontable, tanto así, que algunos autores lo llaman la nueva riqueza de las empresas. (Fernández 1997:15).

Específicamente nuestra investigación se centra en el estudio de la actual problemática que tiene la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, siendo este la inadecuada gestión de los recursos humanos por parte de la administración, lo cual repercute en los niveles de productividad y en el desempeño laboral de los trabajadores. Ante tal situación nos hemos

formulado la siguiente interrogante: ¿De qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia de Tingo María? Habiéndose formulado como objetivo general: Determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia de Tingo María.

Las bases teóricas formuladas en la teoría administrativa de las variables en estudio nos han permitido acercarnos a la realidad para poder obtener datos y poder contrastar la hipótesis, demostrándose que el estudio es de tipo aplicado; con un enfoque cuantitativo- cualitativo, lográndose arribar al nivel descriptivo, correlacional; para lo cual se utilizaron las técnicas: encuestas y entrevista y sus instrumentos de la estadística descriptiva.

La presente investigación es importante porque nos ha permitido conocer la problemática y así poder proponer correctivos para la toma de decisiones que repercutirán en beneficio de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Tingo María.

Los resultados de la investigación se encuentran estructurados de la siguiente manera: Capítulo I: Problema de Investigación; Capítulo II: Marco Teórico; Capítulo III: Metodología de la Investigación; Capítulo IV: Presentación de los resultados; Capítulo V: Discusión de resultados. Y Así presentar las conclusiones y recomendaciones; la bibliografía utilizada en la presente investigación.

Como conclusión a la que arribamos es que la gestión del talento humano por la administración de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Tingo María, viene siendo considerada por los trabajadores de dicha institución como inadecuada, lo que influye directamente con el desempeño laboral, ya que los trabajadores encuestados indican no estar completamente satisfechos con la Institución financiera que es su centro de labores.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En un mundo donde las ventajas competitivas del talento humano se han acentuado, la riqueza y la prosperidad ya no están ligadas a la posesión de recursos físicos, sino que se sustenta en el conocimiento y el saber.

Las empresas a nivel mundial, como unidades de avance tienen en la Gestión del Talento Humano una enorme oportunidad y un gran reto desde el punto de vista profesional, en tanto y en cuanto, parten de premisas; de que el talento humano es el factor clave que determina el éxito o el fracaso de una organización. Cada día se afianza más la necesidad de introducir a la organización herramientas que permitan alinear la gestión con la estrategia del negocio, favoreciendo la integración del trabajador en la formulación y logro de los objetivos, agregando valor al talento humano y propiciando un mejor desempeño laboral en cuanto a una excelente calidad de vida. (Claver, y Gasco1996:31)

La Administración del Talento Humano cobra especial relevancia en un mundo todos los días más globalizado y en el que los aspectos de gestión humana pueden convertirse (y de hecho lo hacen) en factores diferenciadores que posibilitan a una organización ser más exitosa que sus competidores. (Saldarriaga, 2007).

En el Perú , en las organizaciones, instituciones y empresas públicas se evidencia un limitado aprovechamiento de las potencialidades del talento de sus colaboradores, debido a ciertas deficiencias en el proceso de la administración del personal, lo que ha generado un escaso desarrollo y baja productividad de sus talentos; por lo que, se requiere la identificación de los problemas, en la

perspectiva de crear un clima laboral que propicie el desarrollo organizacional, toda vez, que uno de los elementos de mayor importancia en la competitividad empresarial es el talento humano. (Castillo, 2010)

En nuestro país, es importante impulsar una nueva óptica de gestión del talento humano, de tal manera, que nuestros empresarios descubran el nivel de conocimiento con que cuenta su organización, entendiendo luego, que gran parte del valor de una organización es inexplicable e incontable, tanto así, que algunos autores lo llaman la nueva riqueza de las empresas. (Fernández 1997:15).

En la ciudad de Tingo María del Distrito de Rupa- Rupa, Provincia de Leoncio Prado, región de Huánuco existe en la actualidad seis Cajas Municipales de Ahorro y Crédito que también se han convertido en un gran receptor de Cajas Municipales especialmente para las micros y pequeñas empresas.

Por lo expuesto en nuestro objeto de estudio, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo requiere de información actualizada respecto a las condiciones que afectan al personal, para decidir sobre la forma adecuada de aumentar los niveles de productividad, en razón se ha podido detectar los siguientes problemas: por el entorno competitivo en que se desenvuelve actualmente, su gestión del talento humano es inadecuada, ya que su planificación, organización, desarrollo y coordinación, así como el control de técnicas no son capaces de promover el desempeño eficiente y productivo del personal.

Por tal motivo, por ser de mucha importancia la gestión del talento humano en toda organización, particularmente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, he visto por conveniente tomarlo como tema de investigación que me permita estudiar sus causas y proponer algunas propuestas de solución a la problemática descrita.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la gestión de talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia de Tingo María - 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- De qué manera la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia de Tingo María?
- ¿De qué manera la gestión del conocimiento influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo de la ciudad de Tingo María?
- ¿De qué manera el clima laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo de la ciudad de Tingo María?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia de Tingo María – 2017.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ¿Determinar de qué manera la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia de Tingo María?
- ¿Determinar de qué manera la gestión del conocimiento influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia de Tingo María?
- ¿Determinar de qué manera el clima laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia de Tingo María?

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

- **Práctica**

Desde el punto de vista práctico la presente la investigación se justifica porque ayudará a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo de la ciudad de Tingo María, promoviendo su participación en la empresa. Así mismo contribuirá con una adecuada gestión dentro de la empresa, la misma que permitirá el crecimiento personal de los empleados. También, es importante porque nos servirá de referencia para el estudio y comprensión de una nueva forma de administrar, generando cambios radicales que promuevan la excelencia empresarial. Entonces, la investigación cobra mayor relevancia porque la misma será de gran beneficio para la Caja Municipal, toda vez que permitan absorber un estilo gerencial dirigido a considerar al trabajador por su conocimiento, capacidades, habilidades y destrezas que posee, para enfrentar los retos presentados por los diferentes cambios, que la dinámica administrativa presenta.

- **Teórica**

Bajo este punto de vista es importante la investigación porque permite fundamentar la teoría sobre los conceptos de gestión del talento humano, que permitirá adquirir conocimientos para establecer una mejor propuesta y se deberá investigar consultas bibliográficas relacionadas al tema.

Así mismo, constituirá para esta investigación, un instrumento de aplicación de conocimientos adquiridos durante la fase de formación académica en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco.

El desarrollo del presente estudio es importante, porque nos permitirá conocer la gestión del talento humano y cómo influirá ésta en el desempeño laboral dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo de Tingo María.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La principal limitante de la investigación es la falta de información referida a la escasa investigación a nivel local sobre el tema a investigar que permita desarrollar las discusiones y poder contrastar mis resultados.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación fue viable porque se contó con los recursos bibliográficos, humanos, económicos y tecnológicos

- **Recursos Bibliográficos:**

Se contó con la bibliografía necesaria y de los medios electrónicos (internet) que permitió obtener información tanto a nivel nacional como internacional acerca del tema de investigación, así como de los medios electrónicos (internet)

- **Recursos Humanos:**

La presente investigación fue viable porque se contó con suficientes recursos humanos como apoyo para la ejecución del estudio, tal es así se contó con el apoyo desinteresado de encuestadores, así como con el personal profesional especializado en el tema de investigación, lo cual fue de mucho interés. Así mismo se contó con el apoyo del personal que labora en la Caja de Ahorro y Crédito Huancayo, quienes proporcionaron la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

- **Recursos Económicos:**

La investigación propuesta también fue viable desde el punto de vista económico, porque el alcance de la investigación no requirió de financiamiento significativo que limite el estudio de la problemática planteada.

- **Recursos Tecnológicos**

Para facilitar el desarrollo del presente estudio, así como el procesamiento de la información a través de los instrumentos a utilizar se contó con una computadora, impresora. Información electrónica, software (utilización del Excel).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Ámbito Internacional

En la Investigación realizada por Tania Coronel y María Faréz, 2010 sobre “Gestión del talento humano en base a competencias laborales requeridas aplicadas a la empresa “Duramas cia. Ltda” en la ciudad de Cuenca- Ecuador se concluyó que:

“La gestión del talento humano está poco desarrollado debido a la reciente creación de la Jefatura de Recursos Humanos. En el diagnóstico del talento humano se ha podido constatar que el sistema administrativo es de tipo autoritario provocando un clima laboral inestable, pérdidas de empleados por contraofertas además, la carencia de herramientas necesarias para la evaluación y desarrollo de su persona y por lo tanto se debe promover una cultura organizacional donde se dé a conocer a todo el personal, su misión, visión, objetivos, valores, políticas de la organización para mejorar la comunicación entre el propietario y personal”.

En la Investigación realizada por Pérez Montejo Anna, 2009 sobre “Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera” en la ciudad de México DF- México se concluyó que: “La evaluación del desempeño es una práctica extendida en el ámbito de los recursos humanos. Al empleado lo Identificaron con desviaciones en el avance hacia las metas del trabajo que no lo cumple con 46%. Y el más alto notamos el aprovechamiento óptico del personal y de los recursos con 82.75% que fue aceptable. También se muestra que en la sección Habilidad para controlar se obtuvo un 48.19% de una escala de 1-100%. En la Habilidad para organizar se obtuvo un 59.25% y en la elemento de Habilidad para

planificar se alcanzó un 74.44 %. Con esto podemos concluir que: Habilidad para planificar lo cumplen”.

En la Investigación realizada por Pérez Gutiérrez, Lorena, 2011 sobre: “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King” en Guatemala, la autora colige que: “Los trabajadores de los restaurantes de Burger King se les permite la libertad en la realización de sus labores en un 42 %, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas un 33%, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones en un 38.6%, tienen calidad y compromiso de responsabilidad un 45.8%”.

Ámbito Nacional

Investigación realizada por Bedoya Sánchez, Enrique, 2003 sobre: “La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas” en la ciudad de Lima – Perú se obtuvo como resultado que:

“El 60% de los encuestados obtiene niveles satisfactorios, considerando los niveles de desempeño referidos a la actitud, conducta, iniciativa y adecuación al puesto asignado. La organización al operar con total eficiencia y teniendo el personal de funcionarios adecuados, se obtiene como respuestas a estas preguntas, la adaptación a otras tareas con facilidad y rapidez y que el desempeño cada vez más exigente se efectúa de manera favorable, por actitud y dinámica.

En la Investigación realizada por De La Cruz, 2009, sobre “La nueva gestión del potencial humano y su evaluación de desempeño en las Instituciones Financieras de Huamanga” en la Ciudad de Ayacucho – Perú, se obtuvo que: se ha demostrado con evidencias significativas estadísticamente que los desempeños laborales en las instituciones financieras de Huamanga definitivamente son influidos por acciones de motivación y los diferentes programas de incentivos; por ejemplo los reconocimientos individuales, la imparcialidad y transparencia en los

ascensos y las promociones de los empleados y fundamentalmente los incentivos por productividad, demostrándose de esta manera la validez de la hipótesis principal.

En la Investigación realizada por Natividad Arroyo, José (2010) sobre: “Relación entre el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los Docentes de la Facultad de Agropecuaria y Nutrición de la UNE” de la Universidad Nacional de Educación La Cantuta, en la Ciudad de Lima – Perú, se obtuvo que: a partir de estos resultados, que trabajar con calidad y para la calidad es una preocupación que nos caracteriza actualmente, es una aspiración, una meta y tal vez una necesidad. Sin embargo, este deseo involucra muchos aspectos, pero tal parece que sólo fueran aspectos materiales los que se necesitan para hacer bien las cosas, en educación sobre todo, creemos que calidad es hacer las cosas de manera que sean funcionales, eficientes y eficaces pero se ha dejado de lado un punto importante: los aspectos de la formación humana, aquellos que “no se ven” porque cada persona los lleva consigo desde que inicia su proceso de formación profesional.

Ámbito Local

En la Investigación realizada por Gonzales Dimas, Carmen (2013) sobre: “Sistema de evaluación del desempeño laboral por competencias en la Corporación Peruana de aeropuertos y aviación comercial (CORPAC S.A.)”, de la Universidad Nacional Agraria de la Selva- Tingo María, Perú, se concluyó que:

“El sistema de evaluación del desempeño laboral por competencias en la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (CORPAC S.A.), según la evaluación al grupo operacional administrativa y servicios tercerizados, se encontró que el 76.5% muestran un adecuado desempeño laboral en las tareas que realizan, lo que significa que los servicios brindados en CORPAC S.A., Tingo María, responde a los objetivos y finalidades estratégicas de la empresa. El 23.5% trabaja eficientemente”.

En la investigación realizada por Achic Durand, Rita (2006), sobre: “Los factores motivacionales y el desempeño laboral en secretarías de la Universidad Nacional Agraria de la Selva”- Tingo María, Perú, se concluye que:

“Las secretarías que recibieron mayor frecuencia de capacitación presentan mayor rendimiento laboral, y caracterizada por un menor número de errores de redacción documentaria y de una adecuada gestión de oficina, los indicadores más susceptibles del desempeño laboral que tienen una influencia significativa respecto a los factores motivacionales estudiados y otros, son el ausentismo y la tardanza. Respecto al ausentismo las secretarías que tienen más de dos ausencias por semana afectarían su rendimiento laboral, mientras que en menor frecuencia, alcanzaron un alto desempeño hasta 46% de la muestra; y en las tardanzas, serán afectadas en su rendimiento en casos mayores de 9 frecuencias por mes, lo que ha ocurrido positivamente en más de 46% de secretarías evaluadas”.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Es la relación que existe entre el comportamiento de las personas y el de las organizaciones. Es responsable de manejar el recurso humano de toda la organización, para atraer, motivar, fidelizar y desarrollar a las personas más competentes, capaces y comprometidos; proporcionándoles los mecanismos y ambientes necesarios que propicien la motivación y productividad en la organización. (Chiavenato 2002:15)

Para definir a las personas que trabajan en las organizaciones se han empleado diversos términos: Funcionarios, empleados, personal, trabajadores, obreros, recursos humanos, colaboradores, entre otros).

Muchas organizaciones clasifican los funcionarios en trabajadores mensuales (empleados) y trabajadores por horas

(obreros), para referirse al personal que trabaja en las oficinas y en las fábricas, respectivamente.

Hasta hace poco tiempo la relación entre personas y organizaciones se consideraba antagónica y conflictiva, pues se creía que los objetivos de las organizaciones (por ejemplo, lucro, productividad, eficacia, maximización de la aplicación de recursos físicos y financieros, reducción de costos) eran incompatibles con los objetivos de las personas (por ejemplo, mejores salarios y beneficios, comodidad en el trabajo, tiempo libre, seguridad en el trabajo y en el empleo, desarrollo y progreso personal).

La solución empleada era del tipo ganar – perder: una parte toma todo, la otra queda sin nada. En la situación de recursos limitados y escasos, si una parte gana más, esa costa de la otra, lo cual es sin duda una solución limitada, estrecha y de poca visión. Se comprobó que si la organización quiere alcanzar sus objetivos de la mejor manera posible, debe saber canalizar los esfuerzos de las personas para que éstas también alcancen sus objetivos individuales y, de ese modo, se benefician ambas partes. En la actualidad en el juego de intereses se prefiere la solución del tipo ganar- ganar, la cual requiere negociación, participación y sinergia de esfuerzos.

En resumen las organizaciones están conformadas por personas y dependen de ellas para alcanzar sus objetivos y cumplir sus misiones. Para las personas, las organizaciones constituyen el medio de alcanzar varios objetivos personales en el mínimo tiempo y con el menor esfuerzo y conflicto. Muchos de los objetivos individuales jamás podrían conseguirse mediante el esfuerzo personal aislado. Las organizaciones nacen para aprovechar la sinergia de los esfuerzos de varias personas que trabajan juntas. Sin organizaciones y personas no habría gestión del talento humano. (Chiavenato 2002:5)

2.2.1.1. El Talento Humano

El crecimiento organizacional exige mayor complejidad en los recursos necesarios para ejecutar las operaciones, ya que aumenta el capital, se incrementan la tecnología, las actividades de apoyo; además provoca el aumento del número de personas y genera la necesidad de intensificar la aplicación de conocimientos, habilidades y destrezas indispensables para mantener la competitividad del negocio; así se garantiza que los recursos materiales, financieros y tecnológicos se utilicen con eficiencia y eficacia, y que las personas representen la diferencia competitiva que mantienen y promueven el éxito organizacional.

El contexto de la gestión del talento humano está conformado por las personas y las organizaciones. Las personas pasan gran parte de sus vidas trabajando en las organizaciones, las cuales dependen de ellas para operar y alcanzar el éxito.

Las personas dependen de las empresas en que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales. Crecer en la vida y tener éxito, casi siempre significa crecer dentro de las organizaciones, asimismo, las empresas dependen directa e irremediamente de las personas, para operar, producir bienes y servicios, atender, a los clientes, competir en los mercados y alcanzar los objetivos generales y estratégicos. Es seguro que las organizaciones jamás existirán sin las personas que les dan vida, dinámica, impulso, creatividad y racionalidad. (Chiavenato 2002:4).

2.2.1.2. Características del Talento Humano

El recurso humano posee características personales que no pueden ser propiedad de las organizaciones, a diferencia de los otros recursos.

Los conocimientos, la experiencia, creatividad e innovación, trabajo en equipo, responsabilidad, ética, visión al futuro entre otros y habilidades tales como: Psicomotoras, de liderazgo, de razonamiento y verbales así como también aptitudes, las cuales son parte del patrimonio personal. Las actividades de las personas en las organizaciones son voluntarias; pero, no por el hecho de existir un contrato de trabajo la organización va a contar con el mejor esfuerzo de sus miembros, solamente contará con él, si perciben que esa actitud sea productiva en alguna forma.

Las experiencias, los conocimientos, las habilidades, las aptitudes son intangibles, se manifiestan solamente a través del comportamiento de las personas en las organizaciones, los miembros de ella prestan un servicio a cambio de una remuneración económica y afectiva. El total de recursos humanos de una organización en un momento dado puede ser incrementado. Básicamente existen dos formas para tal fin: descubrimiento y mejoramiento. (Alles 2005:28)

2.2.1.3. Importancia de la Gestión del Talento Humano

La creciente importancia de la gestión del talento humano se debe al nuevo papel que se le asignan dentro de la organización, para dar respuesta a los cambios experimentados en las sociedades en general y del mundo laboral en particular. Con vista a indagar los acontecimientos principales que han influido en la creciente importancia de la gestión del talento humano, se han seleccionado seis aspectos claves: (Werther y

Keith 2003:37)

- a) Aumento de la competencia y, por lo tanto, de la necesidad de ser competitivo.
- b) Genera ambientes favorables que propician la motivación, compromiso y productividad.
- c) Apoya las decisiones que toma la gerencia.
- d) Identifica las necesidades de las personas para encaminar programas.
- e) Las tendencias para las próximas décadas.

Las personas constituyen el principal activo de la organización; de ahí la necesidad de que ésta sea más consciente y esté más pendiente de los empleados. Las organizaciones exitosas perciben que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados.

2.2.1.4. Objetivos de la Gestión del Talento Humano

Los objetivos de la gestión de personas son diversos. La Administración de Recursos Humanos debe contribuir a la eficacia organizacional a través de los siguientes medios: (Chiavenato 2002:10)

- a) Ayudar a la organización a alcanzar y realizar su misión: La función de recursos humanos es un componente fundamental de la organización actual. Cada negocio tiene diferentes implicaciones para la Administración de recursos humanos cuyo principal objetivo es ayudar a la organización a alcanzar sus metas y realizar su misión.
- b) Proporcionar competitividad a la organización: Esto significa saber emplear las habilidades y capacidad de la fuerza

laboral. La función de la administración de recursos humanos es lograr que los esfuerzos de las personas sean más productivos para beneficiar a los clientes, a los socios y a los empleados.

- c) Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados: Dar reconocimiento a las personas y no solo el dinero constituye el elemento básico de la motivación humana. Para mejorar el desempeño, las personas deben percibir justicia en las recompensas que recibe.

- d) Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo: Antes se hacía énfasis en las necesidades de la organización; ahora, a pesar de las computadoras y los balances contables, los empleados, precisan ser felices.

- e) Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo: Calidad de vida en el trabajo es un concepto que se refiere a los aspectos de la experiencia de trabajo, como el estilo de gerencia, libertad y autonomía para tomar decisiones, ambiente de trabajo agradable, seguridad en el empleo, horas adecuadas de trabajo y tareas significativas.

2.2.1.5. Dimensiones de la Gestión del Talento Humano

✓ Dimensión Interna de la gestión del Talento Humano

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, que denotan la manera de gestionar el recurso humano en cualquier organización.

a) Conocimientos

El conocimiento es un recurso que está convirtiéndose en materia de enorme potencial para cambiar el mundo debido a los avances de las nuevas tecnologías de la información. Por tanto, según Galicia (2010), constituye un elemento esencial para la economía de la información e implica la utilización de herramientas para su creación.

De acuerdo a Quintana (2006), el conocimiento constituye el conjunto de experiencias, saberes, valores, información, percepciones e ideas que crean determinada estructura mental en el sujeto para evaluar e incorporar nuevas ideas, saber y experiencia. En ese sentido, las organizaciones dentro de la gestión del talento humano, deben considerar la importancia de gestionar adecuadamente los conocimientos del personal, lo cual implica aportar conocimiento a las nuevas personas que deben ocupar su lugar; se trata de la entrega de la información a los nuevos trabajadores, uniendo la cultura, los procesos de la empresa, la tecnología para lograr el éxito de la empresa y del personal.

Según Inche y Chung (2,004), el modelo de Gestión del Conocimiento con relación al capital humano se centra en los siguientes aspectos: 1. Las competencias, que se materializan en: a) Gestión de la formación que supone contemplar la cantidad de formación, su calidad, la aplicabilidad y el acceso a la misma. b) Gestión para la definición y difusión de competencias o valores necesarios para alinearse con la estrategia y el logro de los objetivos. 2. La capacidad de innovar y mejorar, que se materializa en: a) Gestión de la diversidad. b) Gestión de la colaboración. c) Gestión de la iniciativa y de la creatividad. d) Gestión del aprendizaje. e) Gestión del cambio. 3. El compromiso y la motivación, que se materializan en: a)

Gestión participativa: interiorización y compromiso con el proyecto. b) Gestión del conocimiento, la motivación y la compensación. c) Gestión de la comunicación interna: canales, mensajes, etc. d) Gestión del clima de trabajo. e) Gestión del cumplimiento.

b) Habilidades

Para Robbins y Coulter (2004: 40), la habilidad “es la capacidad que un individuo tiene para realizar tareas de su trabajo”, por ende, es una valoración actualizada de lo que una persona puede hacer. Básicamente, dentro de estas habilidades se tienen: las habilidades intelectuales y habilidades físicas, es decir, cada persona aporta ciertas capacidades a la organización, siendo ésta la principal razón por la cual son aceptados para trabajar en una empresa; puesto que las habilidades inciden en el desempeño laboral; constituyen así un indicador de importancia de la dimensión interna de la gestión del talento humano. Tomando en cuenta que la gestión de talento humano busca aumentar las habilidades intelectuales del personal, se tiene a juicio de Acevedo (2010), que las habilidades intelectuales se refieren a las cualidades de la mente, guardan relación directa con la inteligencia ; no obstante, como un elemento indispensable del desarrollo profesional, debe ser cultivada y mejorada, dentro de éstas se tienen: criterio, tacto, habilidad para expresarse, capacidad para detectar problemas, mentalidad constructiva, cultura general y propósito de capacitación permanente; constituyendo así un indicador de importancia de la dimensión interna de la gestión del talento humano.

c) Motivaciones

La motivación es un problema para el cual las organizaciones buscan una solución. Según Galicia (2010:31), el concepto de motivación personal “se refiere al impulso que inicia, orienta y sostiene la forma de actuar, el comportamiento del personal, en relación a las metas y los objetivos de la empresa”.

En ese sentido, las personas son sensibles a los incentivos y estos juegan un papel fundamental en el adecuado desempeño de las funciones asignadas a un puesto de trabajo.

Según Robbins y Coulter (2004:155), la motivación es persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta. Es por eso que, las motivaciones forman parte de uno de los indicadores clave de la dimensión interna de la gestión del talento humano, por cuanto se enfocan en la satisfacción de las necesidades de las personas para que estas puedan alcanzar sus metas, mantener el comportamiento esperado en el trabajo y sobre todo, mostrar buenas actitudes en las tareas que ejecutan.

Para Chiavenato (2000: 271), La motivación debe ser la actividad principal o estratégica en toda organización y el gerente es la persona responsable que se cumpla a cabalidad cada una de las estrategias o políticas motivacionales de la organización. De esta manera una persona motivada, la organización sentirá esto en todas las metas y objetivos planificados, lo cual hará que la empresa sea competitiva, es el impulso de una persona a actuar de determinada manera o por lo menos que origina una propensión hacia un comportamiento específico.

La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona. Incluye factores que ocasionan, canalizan y sustentan la

conducta humana en su sentido particular y comprometido. Motivar es el proceso administrativo que consiste en influir en las conductas de las personas, basado en el conocimiento de que hace que la gente funcione. (Chiavenato, 2000:275).

➤ **Orientaciones motivacional intrínseca y extrínseca.**

Las recompensas por las que los trabajadores realizan sus tareas son de muy distinta naturaleza, aunque suelen agruparse en: orientación motivacional extrínseca e intrínseca. La motivación intrínseca es entendida como el conjunto de afectos y necesidades personales que empujan a la acción, cuya naturaleza es completamente psicológica, no fisiológica. Este tipo de motivación se basa en las necesidades innatas de competencia y de autodeterminación. La primera de ellas lleva a las personas a buscar y conseguir desafíos que son adecuados a sus capacidades y así la competencia se adquiere como resultado de la interacción con estímulos que suponen retos para el individuo. Esta necesidad está, por lo tanto, relacionada con el aprendizaje ya que proporciona el empuje necesario para realizarlo. La necesidad de autodeterminación está relacionada con la libertad de control necesaria para que la motivación intrínseca se muestre realmente operativa. Las personas buscan tener el control de sus propias acciones, siendo este deseo el centro del comportamiento intrínsecamente motivado. Estos resultados laborales ocurren inmediatamente después del propio rendimiento, y se refieren a consecuencias relacionadas con la satisfacción o frustración de necesidades de superiores: sentimiento de logro, reconocimiento por parte de los demás, autoevaluación del desempeño, responsabilidad personal, progreso social y desarrollo personal que conlleva el trabajo.

Éste se convierte en un fin en sí mismo y el trabajador experimenta un control interno de las recompensas obtenidas.

La motivación laboral extrínseca, por otra parte, explica el comportamiento en función de las consecuencias ambientales derivadas del mismo. En este caso, se trabaja a cambio de recompensas que no son propias de la actividad laboral que realiza la persona y sobre las que el trabajador experimenta un control externo (Salanova, Hontangas y Peiró, 1996).

Ahora, el trabajo se trata de un instrumento para conseguir un fin. Los principales motivadores extrínsecos (dinero, estabilidad, posibilidad de promoción, buenas condiciones, participación en la toma de decisiones) funcionan siempre que el trabajador no los posea, los desee y sienta que puede conseguirlos. Sin embargo, los motivadores intrínsecos siguen motivando aunque ya se posean. Por ejemplo, ejecutar tareas con significado para el trabajador, es un fuerte motivador, independientemente del tiempo que se lleve realizando. En este sentido, una de las Teorías más relevantes es el modelo de las Características del Trabajo, de Hackman y Oldham (1980). Estos autores propusieron que ciertas características de las tareas (ver figura 1) producen unos estados psicológicos que generan unos determinados resultados positivos, entre los que destaca la motivación intrínseca (o interna).

d) Actitudes

Para Robbins y Coulter (2004:71), las actitudes “son juicios evaluativos favorables o desfavorables sobre objetos, personas o acontecimientos”. Por tanto, manifiestan la opinión de quien habla acerca de algo, por ello, no son lo mismo que los valores, pero se relacionan.

Según Chiavenato (2009:224-225), las actitudes son “un estado mental de alerta organizado por la experiencia, el cual ejerce una influencia específica en la respuesta de una persona ante los objetos, las situaciones y otras personas”. En este

sentido, las personas adoptan actitudes hacia el trabajo, organización, su remuneración y otros factores dentro de las que se destacan la satisfacción laboral, participación activa en la organización y el alto compromiso con la organización. Es así como, en las organizaciones, las actitudes son importantes porque influyen en el comportamiento en el trabajo.

✓ **Dimensión Externa de la Gestión del Talento Humano**

Para Rodríguez (2009), en la dimensión externa de la gestión del talento humano se aborda todo lo concerniente a los elementos o factores del entorno que inciden en la selección, desarrollo y permanencia del personal en las organizaciones, incluye el estudio del clima laboral, perspectiva de desarrollo profesional, condiciones de trabajo, reconocimiento y estimulación.

a) Clima Laboral

De acuerdo a Galicia (2010:67), el clima laboral “hace referencia al modo en que se dirige y valora al personal, a la capacidad que tienen las personas trabajadoras de una empresa de intervenir en los procesos de decisión, a los recursos destinados a fomentar la igualdad y la conciliación de la vida familiar y laboral, entre otros.

Chiavenato (2009:120), sostiene que hablar de clima laboral es hacer referencia al clima organizacional, el cual es definido como “el ambiente interno existente entre los miembros de la organización”. De esta manera, el clima laboral refleja la influencia ambiental en la motivación de los participantes, por tanto, se describe como la cualidad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de una empresa.

Un clima organizacional es alto y favorable en situaciones

que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevación de la moral; por el contrario es bajo y desfavorable, en situaciones que provocan la frustración de esas necesidades. En general, el clima laboral se caracteriza por ofrecer enriquecimiento, participación en decisiones relacionadas con su puesto de trabajo y con la organización.

Según Chiavenato (2000:120); el ambiente de trabajo o clima organizacional es un aspecto que puede ser percibido tanto por los miembros de la organización como por los no-miembros.

Con frecuencia se considera que resulta particularmente afectado por el estilo de liderazgo vigente, por el nivel de motivación existente, por la forma como se lleva a cabo el proceso de toma de decisiones, por el tipo de comunicaciones predominante, por la manera como se fijan las metas de la organización y por el empleo que se hace de los medios de control. Es triste mencionarlo, pero en algunas organizaciones sólo se preocupan de modificar el clima que impera en ellas, cuando tienen problemas a nivel de ventas o de utilidades, o cuando ya habiendo cambiado a todo el personal factible de ser removido, la situación no mejora más bien empeora. Debe entenderse que el clima es una consecuencia de algo más profundo que la propia organización ha venido cultivando durante mucho tiempo. Dicho germen bueno o malo es lo que se llama: cultura. La cultura organizacional influye poderosamente en el clima de la organización.

b) Perspectiva de desarrollo profesional

Chiavenato (2004:556), define como “la educación tendiente a ampliar, desarrollar y perfeccionar al hombre para su crecimiento profesional en determinada carrera en la empresa o

para que sea más eficiente y productivo en su cargo”. En ese sentido, tiene objetivos a mediano plazo, por cuanto busca proporcionar al personal aquellos conocimientos que trascienden lo exigible en el cargo actual, preparándolo para que asuma funciones más complejas, siendo así las empresas especializadas en desarrollo del personal, encargadas de impartirlo.

c) Condiciones de trabajo

Para Galicia (2010: 31), las condiciones de trabajo “consiste en aumentar la motivación laboral mejorando los factores higiénicos, relacionados con el entorno laboral que permiten a los individuos satisfacer sus necesidades de orden superior y que eviten la insatisfacción laboral”.

Para Donnelly y Ivancevich (2006), las condiciones de trabajo representan el conjunto de elementos mutuamente relacionados que actúan armónicamente para facilitar la administración de la seguridad y la salud en el trabajo, incluye la política, organización, planificación y aplicación, evaluación y acción en pro de mejoras.

Robbins y Coulter (2004:85), manifiestan “los empleados se interesan en su entorno laboral tanto por comodidad propia como para facilitarse la realización de un buen trabajo”. Es decir, el personal prefiere entornos no peligrosos ni incómodos en instancias limpias, modernas, con equipos y herramientas adecuadas, todo lo cual trata sobre las condiciones de trabajo.

d) Reconocimiento

Según Chiavenato (2009:30), “Las personas esperan que se reconozca y recompense su desempeño”. Esto sirve de esfuerzo positivo para que ellas perfeccionen su desempeño y para que se sientan satisfechas con lo que hacen, por ende, la gestión del Talento humano se preocupa por otorgar salarios, prestaciones e incentivos que reflejen el reconocimiento por un buen trabajo.

En general, el reconocimiento brindado por las organizaciones al personal, según los investigadores de la motivación, crean condiciones indispensables que permiten dirigir a los empleados al logro de altos niveles de rendimiento, por consiguiente en la medida que las recompensas son adecuadas y equitativas los logros del individuo tenderá a ser satisfactorios.

2.2.2. EL DESEMPEÑO LABORAL

Se define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo. (García 2001:3)

La Administración del desempeño, es definida como el proceso mediante el cual la compañía asegura que el empleado trabaja alineado con las metas de la organización, así como las

prácticas a través de la cuales el trabajo es definido y revisado, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en las organizaciones. Si bien diferentes estudios sobre indicadores de productividad y financieros han demostrado que en las compañías en las que se implementan sistemas de administración del desempeño, los empleados han obtenido mejores resultados, que en las que no fueron utilizadas; los administradores deben ser conscientes de que cualquier falla de las organizaciones en adoptar una efectiva administración del desempeño es costosa, en términos de pérdida de oportunidades, actividades no enfocadas, pérdida de motivación y moral.(Besseyre y Charles 1990:222)

2.2.2.1. Dimensiones del desempeño laboral

El desempeño laboral, es entendido como la relación entre el trabajo realizado y los resultados obtenidos por el mismo en beneficio de la organización, no depende únicamente de quien realiza las labores y las funciones que corresponden a un determinado trabajo, sino que además está condicionado a factores externos a su persona y que corresponden al clima o ambiente dentro del cual se desenvuelve y a la estructura formal en la cual están definidas tales funciones.

a) La Capacitación para mejorar el desempeño de los recursos humanos

Para Werther Jr. y Davis, 1998:208, la función de administrar recursos humanos es una tarea que precisamente administra a seres humanos, que tienen una serie de características que los hace únicos, con complejos, virtudes, traumas, sentimientos, satisfacciones, insatisfacciones, etc. También la administración debe tener claro que debe crearle valor al personal a través de administrarlos con respeto, proporcionarles

condiciones de trabajo higiénicas y seguras, capacitándolos y desarrollándolos de tal forma que crezcan conjuntamente con la empresa y puedan realizarse a través del trabajo.

Se puede decir que la capacitación es un proceso continuo, porque aun cuando al personal de nuevo ingreso se le dé la inducción en forma adecuada, con frecuencia es preciso entrenarlos o capacitarlos en las labores para las que fueron contratados y/o proporcionales nuevos conocimientos necesarios para el desempeño de un puesto, al igual que los empleados con experiencia que son ubicados en nuevos puestos, pueden requerir capacitación para desempeñar adecuadamente su trabajo. Es posible que aún los candidatos internos no posean las habilidades o que también tengan hábitos incorrectos que requieran corregirse. También, siempre será necesario mantener un equilibrio entre las aptitudes y actitudes de los trabajadores y los requerimientos del puesto. En este esquema entran en juego la orientación y la capacitación para poder aumentar la productividad. La capacitación es un elemento muy importante y juega un papel preponderante en la vida de las organizaciones y del personal que las integra, de tal forma que: “Aunque la capacitación o el entrenamiento auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades. Las actividades de desarrollo, por otra parte, ayudan al individuo en el manejo de responsabilidades futuras, independientemente de las actuales.

b) La Compensación Laboral

Según Chiavenato (2002), indica que la palabra compensación o recompensa significa retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien. La compensación es

el elemento fundamental en la gestión de persona en términos de retribución, retroalimentación o reconocimiento de su desempeño en la organización. La compensación de personas abarcan temas como: la remuneración, los programas de incentivos y los beneficios y servicios:

➤ **Remuneración**

Nadie trabaja gratis. Como socio de la organización cada empleado se interesa en invertir trabajo, dedicación y esfuerzo personal, conocimientos y habilidades, si recibe la retribución adecuada. Así mismo, las organizaciones se interesan en invertir en compensación para las personas, si reciben contribuciones que estén al alcance de sus objetivos.

➤ **Programas de Incentivos**

Chiavenato; (2002) nos dice que es necesario remunerar el tiempo que las personas dedican a la organización, pero no es suficiente. Es preciso incentivarlas continuamente a cumplir lo mejor posible, superar el desempeño actual y alcanzar metas y resultados desafiantes formulados para el futuro. En la actualidad, la mayor parte de las organizaciones exitosas se dirigen con rapidez hacia el programa de remuneración flexible y variable, capaz de motivar, incentivar y despertar el entusiasmo de las personas. Los programas de incentivos están en alza.

➤ **Beneficios y Servicios**

Los beneficios sociales son ciertas regalías y ventajas que las organizaciones conceden a la totalidad o parte de los empleados como pagos adicionales de los salarios. En general, constituyen un paquete de beneficios y servicios que es parte integral de la remuneración del personal. Los beneficios y servicios incluyen variedad de comodidades y ventajas ofrecidas por la organización como asistencia médico- hospitalaria, seguro de vida, alimentación y transportes subsidiado, planes de pensión

o jubilación, etc. En el caso de nivel más elevado, incluyen la provisión de automóvil, casa, escuela para los hijos, club para la familia, pagos de pasajes y estadía durante las vacaciones, tarjetas de crédito, etc. Los beneficios, además de su aspecto monetario o financiero, sirven para evitar a los empleados una serie de inconvenientes, como búsqueda de medios de transporte hasta la compañía o búsqueda de restaurantes, entre otros.

➤ **Evaluación del desempeño Laboral**

“Lo podemos considerar como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro, que permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo”. (Eduardo y Amorós, 171)

“Los principales objetivos de la evaluación del desempeño no pueden restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado” (Chiavenato 1988:104).

Según Werther y Davis, “La Evaluación del Desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna”. (Werther y Keith 2000: 231).

La evaluación del desempeño no es un fin en sí misma, sino un instrumento, medio o herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. Para alcanzar ese objetivo básico y mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa, la Evaluación del Desempeño trata de alcanzar estos diversos objetivos intermedios. “La vinculación de la persona al cargo de: Adiestramiento, promociones. Incentivos por el buen desempeño, mejoramiento de las relaciones humanas entre el superior y los subordinados, Auto perfeccionamiento del empleado, informaciones básicas para la investigación de Recursos Humanos, estimación del potencial de desarrollo de los empleados, estímulo a la mayor productividad, oportunidad de conocimiento sobre los patrones de desempeño de la empresa y retroalimentación con la información del propio individuo evaluado. Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño pueden ser presentados en tres fases: La primera fase es permitir un escenario de medida del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación. En segundo es permitir el tratamiento de los Recursos Humanos como un recurso básico de la organización y cuya productividad puede ser desarrollada indefinidamente, dependiendo, por supuesto, de la forma de administración y por ultimo proporcionar oportunidades de desarrollo y situaciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo presentes por una parte los objetivos organizacionales y por la otra, los objetivos individuales”. (Arias y Heredia 2000:172)

Chiavenato, refiere que “Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son, generalmente, el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad.” (Chiavenato 1988:580)

Según Baggini. La evaluación del desempeño es el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. (Gan 1996:16)

c) Importancia de objetivos y beneficios de la Evaluación del Desempeño

La evaluación del desempeño ayuda a implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, refuerza la toma de decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado. (Guerrero 1996: 288)

La vinculación de la persona al cargo, entrenamiento, promociones, incentivos por el buen desempeño, mejoramiento de las relaciones humanas entre el superior y los subordinados, auto perfeccionamiento del empleado, informaciones básicas para la investigación de Recursos Humanos, estimación del potencial de desarrollo de los empleados, estímulo a la mayor productividad, oportunidad de conocimiento sobre los patrones de desempeño de la empresa, retroalimentación con la información del propio individuo evaluado, otras decisiones de personal como transferencias, gastos, etc.

El trabajador con la evaluación, conoce los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios. Conoce cuáles son las expectativas de su jefe respecto a su desempeño y asimismo, según él, sus fortalezas y debilidades. Conoce cuáles son las medidas que el jefe va a tomar en cuenta para mejorar su desempeño (programas de

entrenamiento, seminarios, etc.) y las que el evaluado deberá tomar por iniciativa propia (auto corrección, esmero, atención, entrenamiento, etc.).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Talento Humano:

Es el ser humano visto desde una perspectiva moderna, donde el desarrollo de sus competencias individuales sea el capital que agrega valor a la empresa. (Chiavenato 2002:12)

Talento:

Conjunto de dones naturales o sobrenaturales con que Dios enriquece a los hombres. Es la suma de las habilidades de una persona, sus dotes innatas, sus destrezas, conocimientos, experiencias, inteligencia, juicio, actitud, carácter e iniciativa. Comprende también su capacidad de aprender y desarrollarse. (Chiavenato 2002:10)

Son todos los esfuerzos o actividades humanas que incluye conocimientos, experiencias, motivación, aptitudes, actitudes, habilidades y potencialidades de cada persona. (Alles 2005:20)

Administración de recursos humanos:

El área de la administración de recursos humanos de una organización o empresa (por ejemplo determinar la necesidad de recursos humanos de la empresa, reclutar, seleccionar, desarrollar, asesorar y recompensar a los empleados) actuar como enlace con los sindicatos y entidades gubernamentales y manejar otros asuntos del bienestar de los empleados. (Gunvec 1982:42)

Liderazgo:

“Es el arte de influir directa o indirectamente en los subordinados; así, tener la destreza de crear las condiciones para

permitir que la organización alcance exitosamente la misión encomendada.”(Kaith 1997:28)

Evaluación de competencias:

Proceso por medio del cual se valoran las evidencias de la competencia laboral del empleado, de conformidad con el desempeño descrito en la definición de compromisos, se emite el juicio para calificar los resultados de su desempeño como sobresaliente, satisfactorio o no satisfactorio y se identifican las áreas de desempeño que requieren ser fortalecidas mediante capacitación para alcanzar o mejorar la competencia. (Ordoñez 1997:72)

Efectividad:

“El grado en el cual se logran los requerimientos de resultados en el trabajo” (Petrick 1997:51)

Capacitación:

Entrenamiento al personal, el mismo que cubrirá el aprendizaje y la aplicación de nuevas técnicas, carencias que pudiere haber en la formación individual o actualizará conocimientos adquiridos por los trabajadores. (Chiavenato 2007:164)

Clima Laboral:

Factor que diagnostica el ambiente interno de trabajo, analizando las relaciones laborales existentes que influyen en el funcionamiento de la organización. (Brunet 2005:98).

Planeación de personal:

El proceso mediante el cual una organización se asegura de que tiene el número y el tipo correcto de personal en los puestos correctos en el momento adecuado y que hacen aquellas cosas para los cuales ellos son más útiles económicamente. (Byars 1995:35)

Compensación:

Es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, es el elemento que permite, a la empresa, atraer y retener los recursos humanos que necesita, y al empleado, satisfacer sus necesidades materiales, de seguridad y de ego o estatus. (Abramson 1998:11).

2.4. HIPÓTESIS**2.4.1. Hipótesis general**

La gestión del talento humano influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia de Tingo María – 2017.

2.4.2. Hipótesis específicas

1. La motivación influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia de Tingo María.
2. La gestión del conocimiento influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo de la ciudad de Tingo María.
3. El clima laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo de la ciudad de Tingo María.

2.5. VARIABLES

2.5.1. **Variable dependiente:** X: Desempeño laboral del personal

2.5.2. **Variable Independiente:** Y: Gestión del Talento humano

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

En el siguiente cuadro se describen las variables, dimensiones e indicadores.

CUADRO Nº 01

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION DEL TALENTO HUMANO Autor: Chiavenato	MOTIVACION	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconocimiento por el trabajo que realiza el personal. ✓ Condiciones salariales del personal ✓ Logro de metas y objetivos planificados por la institución.
	GESTION DEL CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Competencias ✓ Capacidad de innovación
	CLIMA LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Medio ambiente laboral ✓ Nivel de satisfacción del personal.
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL Autor: García	COMPENSACION LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programa de incentivos ✓ Beneficios y servicios
	CAPACITACION	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programa de desarrollo de bienestar. ✓ Programa de capacitación ✓ Formación académica
	EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora de los resultados de los recursos humanos de la empresa

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Enfoque

Para la realización de la presente investigación se ha utilizado el enfoque cualitativo y cuantitativo.

Mediante el enfoque cualitativo se ha considerado las características de cómo se va a realizar la investigación, así también se ha analizado las cualidades de los trabajadores, el ambiente en el que se desenvuelven y el nivel de satisfacción por el trabajo que realizan. Además, nos ha permitido analizar y estudiar el problema en el lugar en donde se da el mismo; su proceso, a fin de establecer en qué momento se producen falencias así como también proponer una solución que contribuya al cambio de actitudes y aptitudes en todos los integrantes de la organización.

Mediante el enfoque cuantitativo se ha combinado datos cuantitativos, de muestras estadísticas y se ha establecido conclusiones que se pueden generalizar, con información la obtenida.

3.1.2. Alcance o Nivel

La investigación se ha desarrollado bajo un nivel descriptivo- correlacional. Con el nivel descriptivo nos ha permitido describir el problema en toda su dimensión, tiempo y espacio; partiendo del paradigma critico-propositivo, logrando de esta manera describir en todo un contexto el origen del problema en estudio, así como describir los diversos aspectos

que han incidido en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Tingo María. Con el nivel correlacional nos ha permitido descubrir durante el proceso de la investigación el grado de asociación de la variable independiente (gestión del talento humano) con el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Tingo María.

3.1.3. Diseño

El presente trabajo de investigación se desarrolló enmarcado dentro del diseño no experimental en su modalidad transeccional descriptivo y correlacional. Fue transeccional porque se recolectaron los datos en un solo momento o tiempo único; descriptivo porque se describió la situación de la gestión del talento humano tal como se presenta actualmente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Tingo María; y fue correlacional porque se pudo verificar el grado de asociación directa que existe entre la gestión del talento humano respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población del presente trabajo de investigación estuvo conformada por los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, distribuidos de acuerdo a sus cargos ocupacionales: administrador, operadores, asistente de operaciones, auxiliar de soporte, asesor, auxiliar de crédito, recuperador de créditos y chofer. Siendo un total de 26 trabajadores, como se muestra en el siguiente cuadro.

CUADRO N° 02

CARGOS		NUMERO DE PERSONAS	SEXO		%
			M	F	
Operadores	3 ventanilla	5		5	19
	2plataforma				
Asistente de operaciones		1		1	4
Auxiliar de soporte		1		1	4
Asesores		15	2	13	57
Auxiliar de crédito		1		1	4
Administrador		1	1		4
Recuperador de crédito		1	1		4
Chofer		1	1		4
TOTAL		26	5	21	100

Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- Tingo María 2017

3.2.2. Muestra

Siendo la población no muy grande, la muestra estuvo conformada por los 26 trabajadores, incluido el administrador, aplicando el cuestionario a los 25 trabajadores considerando las dos variables: gestión del talento humano y desempeño laboral, una entrevista al administrador considerando de igual manera las dos variables de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito

Huancayo, la misma que se estratificó de acuerdo a sus cargos ocupacionales. Por lo tanto la muestra es igual a la Población.

$$(n = N).$$

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Para la recolección de datos

Las técnicas que se aplicaron para recolectar los datos de la presente investigación fueron las siguientes:

- ✓ **Encuesta:** Esta técnica se ha aplicado mediante un cuestionario especialmente estructurado y directo a los trabajadores que conforman la muestra, con la finalidad de valorar la gestión del talento humano y su desempeño laboral en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- Tingo María.
- ✓ **Entrevista:** Se aplicó al administrador de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- Tingo María, con el propósito de conocer de qué manera gestiona el talento humano en su organización.

3.3.2. Para la presentación de datos

Los datos obtenidos fueron presentados mediante cuadros numerados cronológicamente y con sus respectivas frecuencias y gráficos para una mejor explicación.

3.3.3. Para el análisis e interpretación de los datos

Los datos recolectados en la investigación se analizaron haciendo uso de la estadística descriptiva y para la tabulación de los datos se ha tenido como soporte el programa Excel.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

4.1.1. Procesamiento de datos referido a la aplicación de las encuestas a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- Tingo María.

En esta parte nos permitió medir las variables en estudio, independiente (Gestión del Talento Humano) y dependiente (Desempeño Laboral), obteniéndose para ello los siguientes resultados:

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

DIMENSIÓN 1: Motivación

- **Indicadores:** Reconocimiento por el trabajo, condiciones salariales, logro de metas y objetivos.

CUADRO N° 03

CON QUÉ FRECUENCIA SE LE RECONOCE A USTED Y SE LE FELICITA POR EL TRABAJO QUE REALIZA

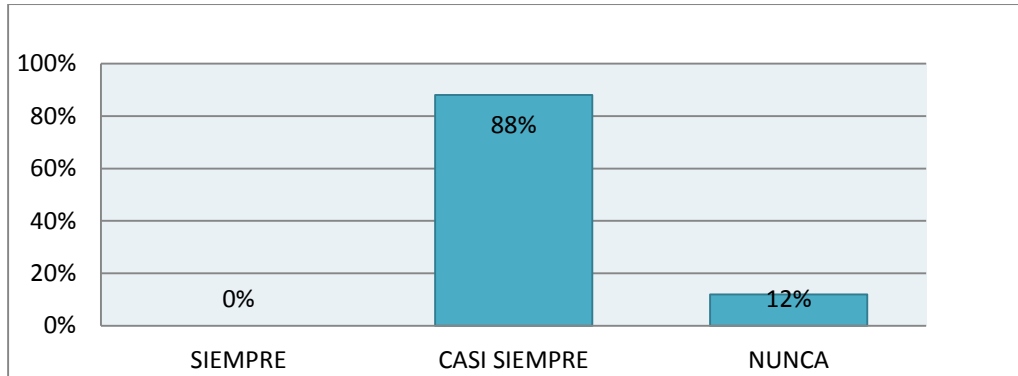
ITEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
A	Siempre		
B	Casi siempre	22	88%
C	Nunca	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Tingo María.

Elaboración: Tesista.

GRÁFICO N° 01

CON QUÉ FRECUENCIA SE LE RECONOCE A USTED Y SE LE FELICITA POR EL TRABAJO QUE REALIZA



Fuente: Cuadro N° 03
Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N° 03 nos muestra que 22 trabajadores o el 88% respondieron que casi siempre se les reconoce y se les felicita por el trabajo que realizan; 3 o el 12% respondieron que nunca reciben reconocimiento alguno y ni se les felicita. De lo que se deduce que la gran mayoría de los trabajadores casi siempre les reconoce y se les felicita por el trabajo que realizan.

CUADRO N° 04

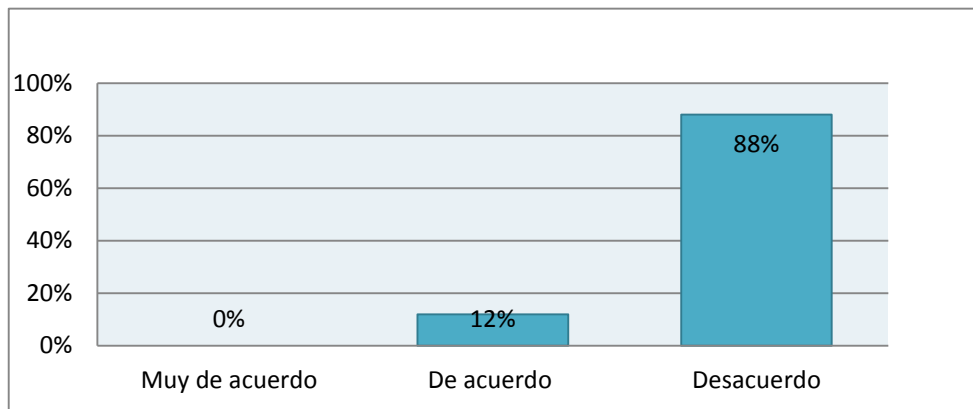
CUÁL ES SU OPINIÓN ACERCA DE LA REMUNERACIÓN QUE PERCIBE POR EL CARGO Y TRABAJO QUE REALIZA

ITEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
A	Muy de acuerdo		
B	De acuerdo	3	12%
C	En desacuerdo	22	88%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro-Tingo María y Crédito Huancayo- Tingo María.
Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 02

CUÁL ES SU OPINIÓN ACERCA DE LA REMUNERACIÓN QUE PERCIBE POR EL CARGO Y TRABAJO QUE REALIZA



Fuente: Cuadro N° 04
Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N° 04 nos indica que 22 trabajadores o el 88% opinaron estar en desacuerdo de la remuneración que perciben por el cargo y trabajo que realizan; y 3 trabajadores o 12% opinaron estar de acuerdo con la remuneración que perciben. De lo que se deduce que la gran mayoría de los trabajadores están en desacuerdo de la remuneración que perciben por el cargo y trabajo que realizan.

CUADRO N° 05

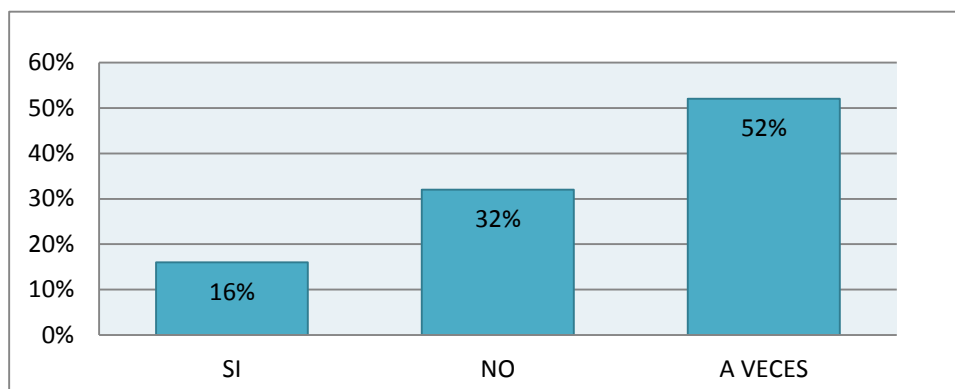
LLEGA USTED AL LOGRO DE LAS METAS Y OBJETIVOS PLANIFICADOS POR LA INSTITUCIÓN

ITEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
A	SI	4	16%
B	NO	8	32%
C	A VECES	13	52%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- Tingo María.
Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 03

LLEGA USTED AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS Y METAS PLANIFICADAS POR LA INSTITUCIÓN



Fuente: Cuadro N° 05

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N° 05 se muestra que 13 trabajadores o el 52% respondieron que a veces ellos llegan al logro de los objetivos y metas planificados por la institución, 08 trabajadores que equivalen al 32% de los encuestados afirmaron que no llegan y solamente 4 trabajadores que representan el 16% respondieron positivamente. De lo que se deduce que a veces los trabajadores llegan al logro de los objetivos y metas planificados por la institución.

DIMENSIÓN 2: Gestión del Conocimiento

- **Indicadores:** Competencias y capacidad de innovación

CUADRO N° 06

SE SIENTE USTED CAPAZ Y COMPETENTE PROFESIONALMENTE AL REALIZAR SUS FUNCIONES EN EL ÁREA QUE LABORA

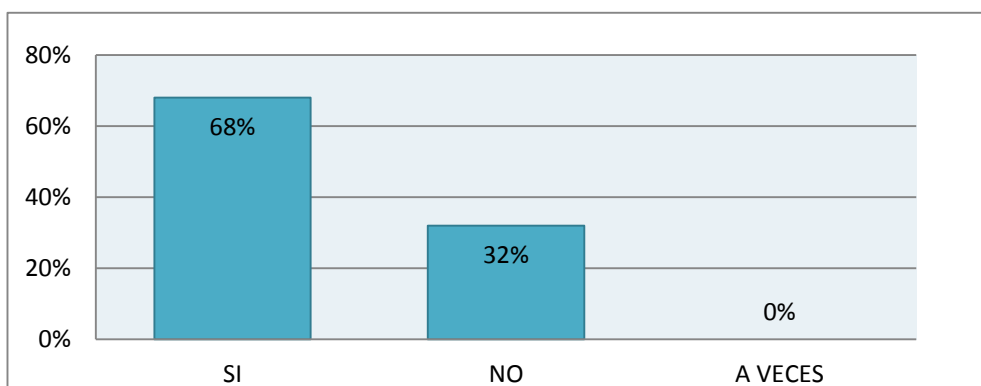
ITEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
A	SI	17	68%
B	NO	8	32%
C	A VECES		0%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo-Tingo María.

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 04

SE SIENTE USTED CAPAZ Y COMPETENTE AL REALIZAR SUS FUNCIONES EN EL ÁREA QUE LABORA



Fuente: Cuadro N° 06

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N° 06 se muestra que 17 trabajadores o el 68% respondieron que si son capaces y competentes al realizar sus funciones en el área que labora, 08 trabajadores que equivalen al 32% de los encuestados respondieron que no se sienten capaces al realizar sus funciones en el área que labora. De lo que se deduce que la gran mayoría de los trabajadores si se sienten capaces al realizar sus funciones en el área que labora.

CUADRO N° 07

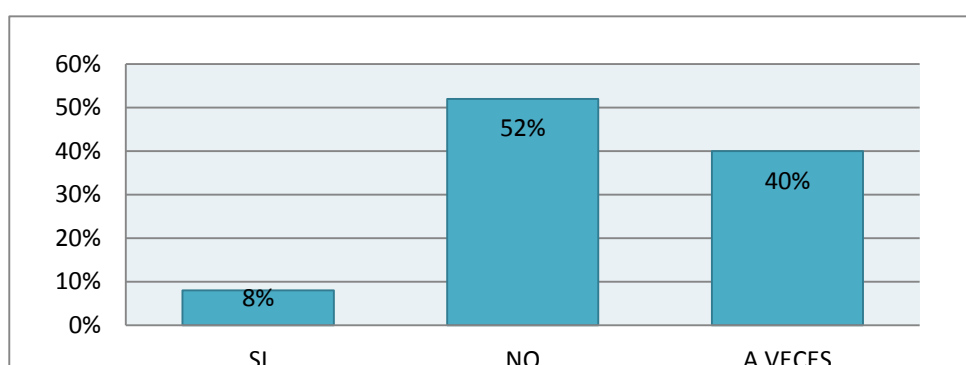
LOS PROCESOS INNOVADORES QUE REALIZA LA ADMINISTRACIÓN PERMITE DESARROLLAR NUEVAS FORMAS DE APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

ITEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
A	SI	2	8%
B	NO	13	52%
C	A VECES	10	40%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- Tingo María
Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 05

LOS PROCESOS INNOVADORES QUE REALIZA LA ADMINISTRACIÓN PERMITE DESARROLLAR NUEVAS FORMAS DE APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL



Fuente: Cuadro N° 07
Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Como se puede observar que en el cuadro N° 07, 13 trabajadores o el 52% respondieron que los procesos innovadores (mejores prestaciones del servicio, cambios tecnológicos, etc) que realiza la administración no permiten desarrollar nuevas formas de aprendizaje organizacional, 10 que equivale el 40% manifestaron que a veces, y 2 trabajadores que representa el 8% respondieron en forma positiva. De lo que se deduce que la gran mayoría de los trabajadores respondieron que los procesos innovadores que realiza la

administración no permiten desarrollar nuevas formas de aprendizaje organizacional.

DIMENSIÓN 3: Clima Laboral

Indicadores: Medio ambiente laboral y nivel de satisfacción del personal

CUADRO N° 08

ESTÁ CÓMODO CON LAS CONDICIONES AMBIENTALES QUE LE BRINDA LA INSTITUCIÓN.

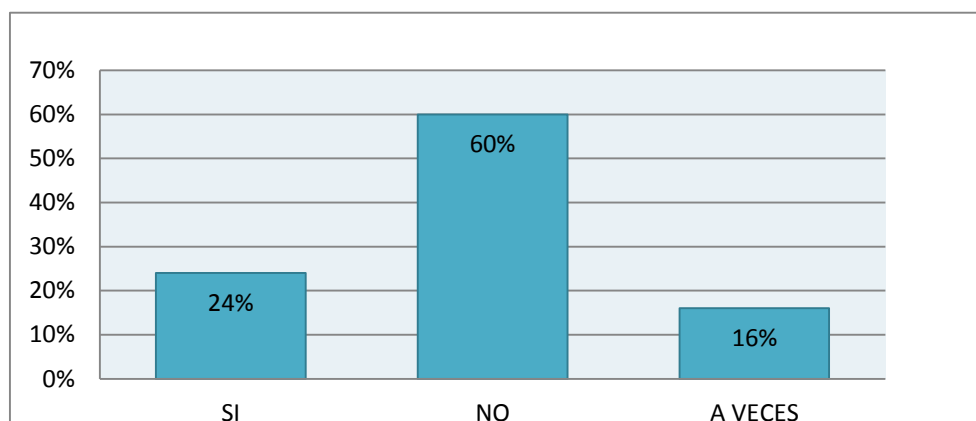
ITEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
A	SI	6	24%
B	NO	15	60%
C	A VECES	4	16%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo-Tingo María.

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 06

ESTÁ CÓMODO CON LAS CONDICIONES AMBIENTALES QUE LE BRINDA LA INSTITUCIÓN.



Fuente: Cuadro N° 08

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Como se puede ver que en el cuadro N° 08, 15 trabajadores o el 60% respondieron que no están cómodos con las condiciones ambientales que le brinda la institución, 06 trabajadores que representan el 24% manifestaron que si están cómodos, y 4 que representan el 16% respondieron que a veces están cómodos. De lo que se deduce que la gran mayoría de los trabajadores respondieron negativamente sobre las condiciones ambientales que la institución les brinda.

CUADRO N° 09

CÓMO CALIFICA USTED LA RELACIÓN LABORAL QUE TIENE CON SU JEFE Y COMPAÑEROS DE TRABAJO

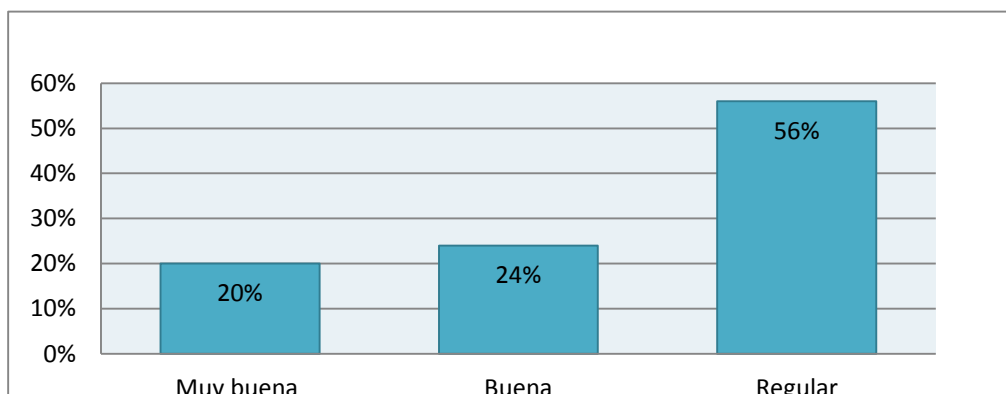
ITEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
A	Muy buena	5	20%
B	Buena	6	24%
C	Regular	14	56%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Tingo María.

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 07

COMO CALIFICA LA RELACIÓN LABORAL QUE TIENE CON SU JEFE Y COMPAÑEROS DE TRABAJO



Fuente: Cuadro N° 09

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Como se puede apreciar en el cuadro N° 09, 14 trabajadores o el 56% respondieron que es regular la relación que tienen con su jefe y con sus compañeros de trabajo, 06 trabajadores que representan el 24% manifestaron que es buena la relación y 5 trabajadores que representan el 20% respondieron que la relación es muy buena. Deduciendo que la gran mayoría de los trabajadores respondieron que es regular la relación que tienen con su jefe y compañeros de trabajo.

CUADRO N° 10

CÓMO CALIFICARÍA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN POR PERTENECER A LA INSTITUCIÓN

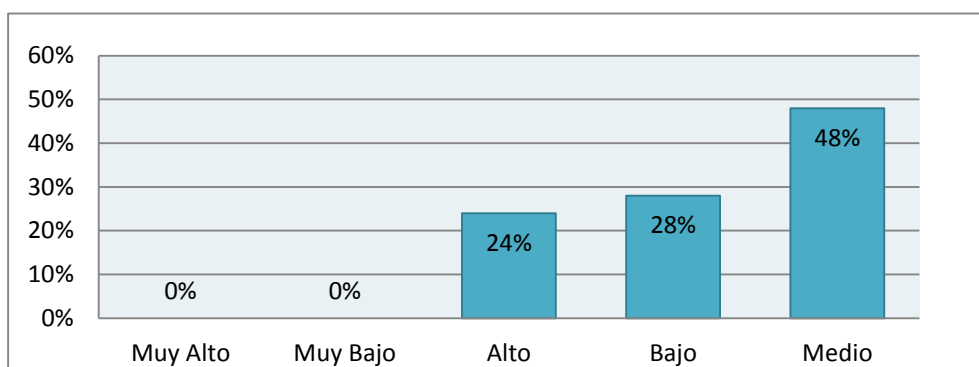
ITEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
A	Muy Bajo		0%
B	Muy Alto		0%
C	Alto	6	24%
D	Bajo	7	28%
E	Medio	12	48%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo-Tingo María.

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 08

CÓMO CALIFICARÍA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN POR PERTENECER A LA INSTITUCIÓN



Fuente: Cuadro N° 10

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Como se puede apreciar en el cuadro N° 10, 12 trabajadores o el 48% calificaron de regular su nivel de satisfacción por pertenecer a la institución, 07 trabajadores que representan el 28% califican con un nivel bajo, y 6 trabajadores que representan el 24% califican de alto su nivel de satisfacción. Deduciendo que la gran mayoría de los trabajadores califican de medio su nivel de satisfacción por pertenecer a la institución.

CUADRO N° 11

CÓMO CALIFICARÍA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO QUE REALIZA EN LA INSTITUCIÓN

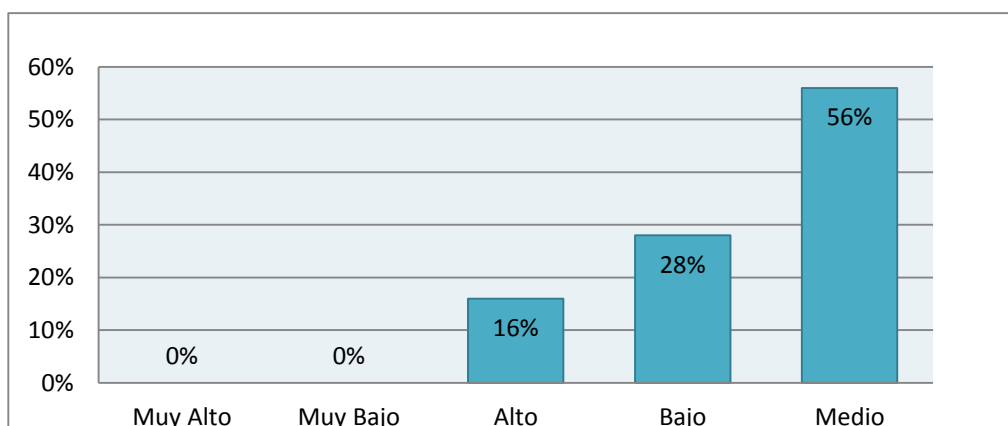
ITEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
A	Muy Alto		0%
B	Muy Bajo		0%
C	Alto	4	16%
D	Bajo	7	28%
E	Medio	14	56%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Tingo María.

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 09

CÓMO CALIFICARÍA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO QUE REALIZA EN LA INSTITUCIÓN



Fuente: Cuadro N° 11

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Como se puede apreciar en el cuadro N° 11, 14 trabajadores o el 56% calificaron de regular su nivel de satisfacción por el trabajo que realiza en la institución, 07 trabajadores que representan el 28% calificaron con un nivel bajo, y 4 trabajadores que representan el 16% calificaron de alto su nivel de satisfacción. Deduciendo que la gran mayoría de los trabajadores califican con un nivel de medio de satisfacción por el trabajo que realiza en la institución.

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIÓN 1: Compensación Laboral

- **Indicadores:** Programas de incentivos, beneficios y servicios

CUADRO N° 12

LA EMPRESA LE OTORGA INCENTIVOS ECONÓMICOS POR LOS RESULTADOS POSITIVOS OBTENIDOS POR SU TRABAJO

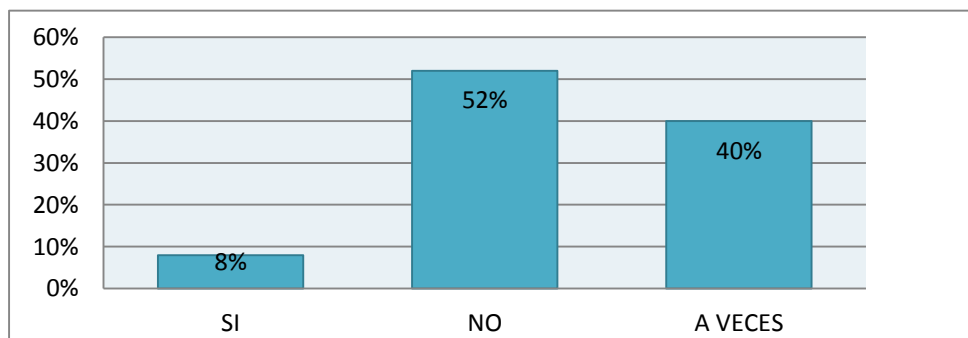
ITEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
A	SI	2	8%
B	NO	13	52%
C	A VECES	10	40%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo-Tingo María.

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 10

LA EMPRESA LE OTORGA INCENTIVOS ECONÓMICOS POR LOS RESULTADOS POSITIVOS OBTENIDOS POR SU TRABAJO



Fuente: Cuadro N° 12

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Como se puede observar que en el cuadro N° 12, 13 trabajadores o el 52% respondieron que la empresa no les otorga incentivos económicos por los resultados positivos obtenidos por su trabajo, 10 trabajadores que representan el 40% respondieron que a veces la empresa les otorga incentivos económicos, 2 trabajadores que representan el 8% respondieron que la empresa si les otorga incentivos económicos. De lo que se deduce que la gran mayoría de los trabajadores respondieron negativamente acerca del otorgamiento de incentivos económicos por parte de la institución.

CUADRO N° 13

OFRECE LA EMPRESA UN PLAN DE BENEFICIOS SOCIALES ACORDE A SUS NECESIDADES PERSONALES Y FAMILIARES

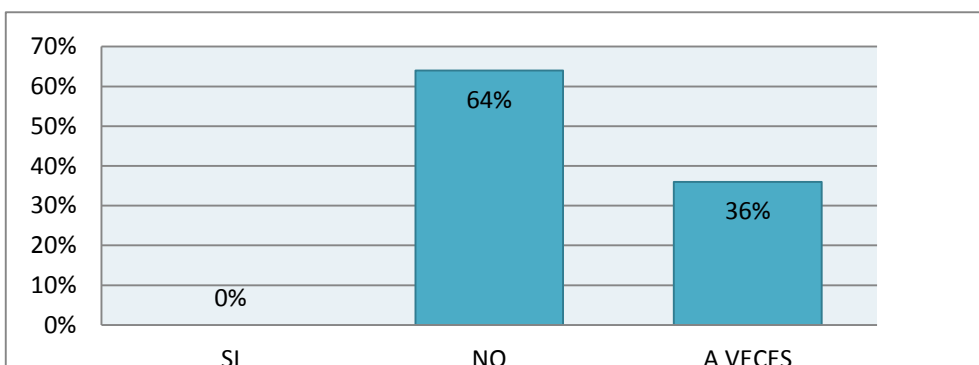
ITEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
A	SI		0%
B	NO	16	64%
C	A VECES	9	36%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo-Tingo María.

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 11

OFRECE LA EMPRESA UN PLAN DE BENEFICIOS SOCIALES ACORDE A SUS NECESIDADES PERSONALES Y FAMILIARES



Fuente: Cuadro N° 13

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Como se puede observar que en el cuadro N° 13, 16 trabajadores o el 64% respondieron que la empresa no les ofrece un plan de beneficios sociales acorde a sus necesidades personales y familiares, y 9 trabajadores que representan el 36% respondieron que a veces la empresa les ofrece un plan de beneficios. De lo que se deduce que la gran mayoría de los trabajadores respondieron negativamente acerca del ofrecimiento de un plan de beneficios sociales acorde a sus necesidades personales y familiares.

DIMENSIÓN 2: Capacitación

- **Indicadores:** Programas de desarrollo de bienestar, programa de capacitación y formación académica.

CUADRO N° 14

CUENTA LA EMPRESA CON UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN QUE LE PERMITA DESARROLLARSE EN SUS FUNCIONES

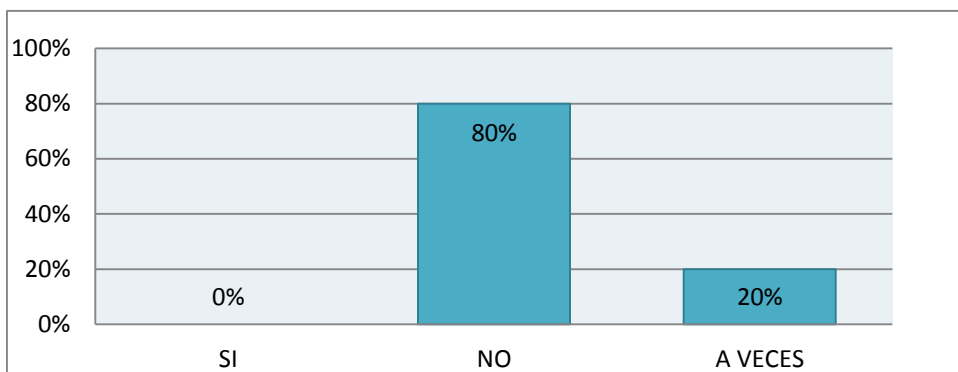
ITEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
A	SI	0	0%
B	NO	20	80%
C	A VECES	5	20%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo-Tingo María

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 12

CUENTA LA EMPRESA CON UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN QUE LE PERMITA DESARROLLARSE EN SUS FUNCIONES.



Fuente: Cuadro N° 14
Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Como se puede observar que en el cuadro N° 14, 20 trabajadores o el 80% respondieron que la empresa no cuenta con un programa de capacitación, y 5 trabajadores que representan el 20% respondieron que a veces la empresa cuenta con dicho programa. De lo que se deduce que la gran mayoría de los trabajadores respondieron negativamente acerca de que la empresa no cuenta con un programa de capacitación que les permita desarrollarse en sus funciones.

CUADRO N° 15

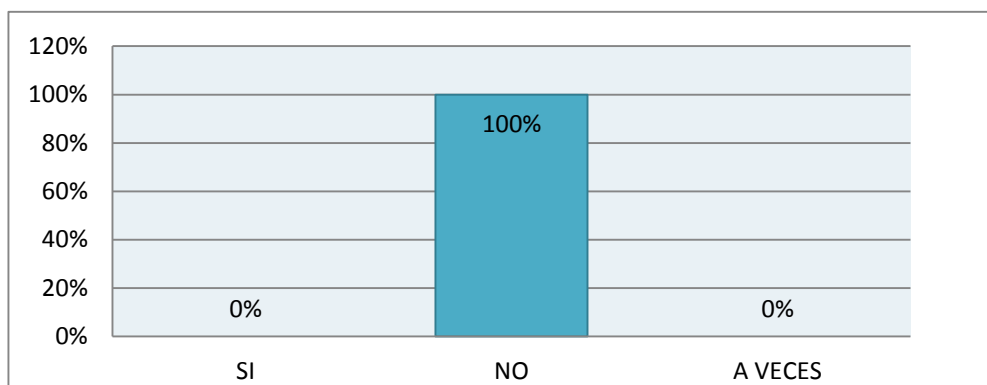
LA CAPACITACIÓN QUE RECIBE DE LA EMPRESA ES SUFICIENTE PARA DESEMPEÑARSE CORRECTAMENTE EN SU TRABAJO

ITEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
A	SI		0%
B	NO	25	100%
C	A VECES		0%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo-Tingo María
Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 13

LA CAPACITACIÓN QUE RECIBE DE LA EMPRESA ES SUFICIENTE PARA DESEMPEÑARSE CORRECTAMENTE EN SU TRABAJO



Fuente: Cuadro N° 15
Elaboración: Tesista.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N° 15 nos muestra que 25 trabajadores o el 100% respondieron que la capacitación que reciben de la institución no es suficiente para desempeñarse en su trabajo, ya que no se cuenta con un programa de capacitación a favor del trabajador, existiendo muchas veces improvisación en el otorgamiento de una capacitación adecuada de acuerdo al perfil del trabajador.

CUADRO N° 16

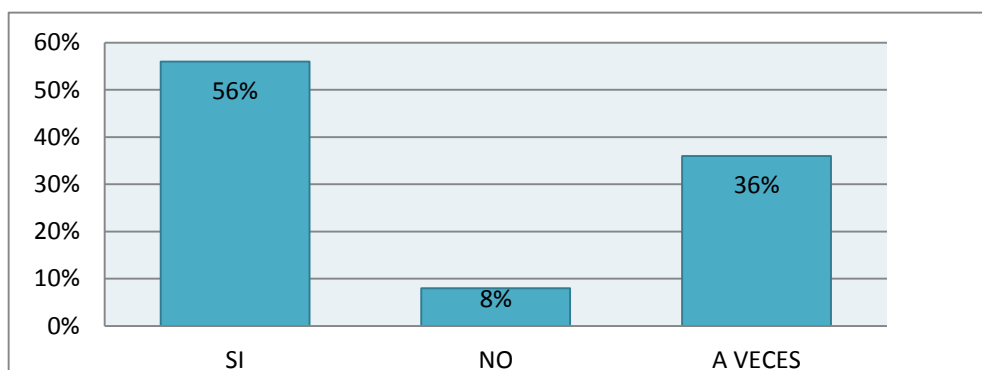
CONSIDERA QUE SU FORMACIÓN ACADÉMICA ES ADECUADA PARA EL CARGO QUE DESEMPEÑA EN LA EMPRESA

ITEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
A	SI	14	56%
B	NO	2	8%
C	A VECES	9	36%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo-Tingo María.
Elaboración: Tesista.

GRÁFICO N° 14

CONSIDERA QUE SU FORMACIÓN ACADÉMICA ES ADECUADA PARA EL CARGO QUE DESEMPEÑA EN LA EMPRESA



Fuente: Cuadro N° 16

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el cuadro N°16 nos muestra que 14 trabajadores o 56% respondieron que si consideran que su formación académica es adecuada para el cargo que desempeña, 9 trabajadores que representan el 36% manifestaron que a veces consideran y 2 que representa el 8% respondieron que no consideran que su formación académica es adecuada.

CUADRO N° 17

ESTA SATISFECHO CON LA FORMACIÓN RECIBIDA EN LA EMPRESA

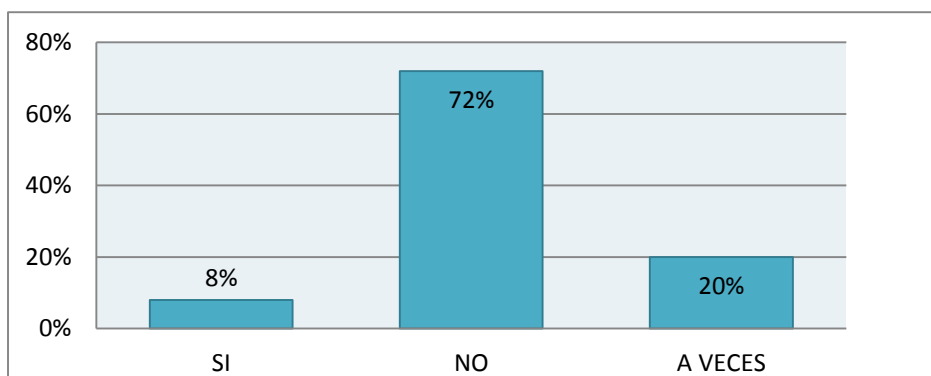
ITEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
A	SI	2	8%
B	NO	18	72%
C	A VECES	5	20%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo-Tingo María.

Elaboración: Tesista.

GRÁFICO N° 15

ESTA SATISFECHO CON LA FORMACIÓN RECIBIDA EN LA EMPRESA



Fuente: Cuadro N° 17
Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como se puede observar que en el cuadro N° 17, 18 trabajadores o el 72% expresaron que no están satisfechos con la formación recibida por la institución, 5 trabajadores que representa el 20%, respondieron que a veces se sienten satisfechos con la formación académica recibida por la institución y 2 trabajadores, lo que representan el 8% respondieron que si se sienten satisfechos. De lo que se deduce que la gran mayoría de los trabajadores respondieron negativamente respecto a la formación recibida por la institución.

DIMENSIÓN 3: Evaluación del desempeño

- **Indicadores:** Mejora de los resultados de los RRHH de la institución.

CUADRO N° 18

CONSIDERA QUE CON SU DESEMPEÑO EN SUS FUNCIONES MEJORA
LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA

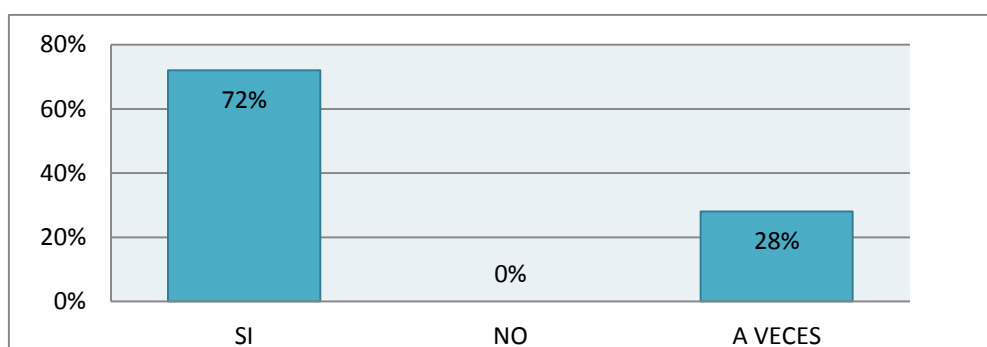
ITEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
A	SI	18	72%
B	NO	0	0%
C	A VECES	7	28%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo-Tingo María.

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 16

CONSIDERA QUE CON EL DESEMPEÑO EN SUS FUNCIONES
MEJORA LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA



Fuente: Cuadro N° 18

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el cuadro N° 18 nos muestra que 7 trabajadores o 28% respondieron que a veces consideran que con su desempeño en sus funciones mejora los resultados de la empresa, 18 trabajadores que representan el 72% respondieron que si consideran que la mejora de los resultados de la empresa se deba al desempeño de sus funciones.

4.1.2. Procesamiento de datos referido a la aplicación de la entrevista al administrador de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- Tingo María.

En esta parte se formularon preguntas relacionadas a las variables en estudio: gestión del talento humano y desempeño laboral, cuya medición nos permitió obtener los siguientes resultados:

I. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

1.1. Motivación.

1. ¿Motiva usted a su personal?

En calidad de administrador de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, sede Tingo María el trabajador algunas veces es motivado, ya que nuestra institución carece de programas de reconocimientos y recompensas de tal manera sean otorgadas a los trabajadores por la labor que realizan.

2. ¿Si el trabajador de su institución es motivado. De qué forma usted lo hace?

Pese a que no contamos con un programa de recompensas y otros incentivos, a nuestro personal se les motiva algunas veces fomentando un ambiente de trabajo positivo y felicitándole por el trabajo que realiza en su área. Además el reconocimiento que se les otorga no es frecuente, aunque se les tiene cierto grado de aprecio ya que algunas veces se les otorga certificaciones por su desempeño en sus funciones.

3. ¿Su personal se siente motivado porque las condiciones salariales que percibe son adecuadas para el desempeño de sus funciones?

En realidad no se sienten tan motivados por las condiciones salariales que percibe. Sabemos muy bien que hoy en día los sueldos no son los suficientes para cubrir la canasta básica familiar.

1.2. Gestión del Conocimiento

4. ¿Capacita usted a su personal?

En nuestra institución existe una gran preocupación en capacitar a nuestro personal a fin de mejorar y elevar sus niveles de rendimiento en sus funciones que realiza. En verdad si capacitamos al personal, aunque con poca frecuencia. Actualmente estamos elaborando un plan de capacitación, cuyos objetivos son de incrementar los conocimientos y destrezas de nuestro personal de acuerdo a su perfil.

5. Si se da la capacitación con poca frecuencia, ¿en qué se capacitan mayormente?

Mayormente se capacitan en: Tecnologías de la información y Analistas de Créditos.

6. ¿Las competencias de su personal se alinean a las metas y objetivos de la institución?

Si se alinean a las metas y objetivos de nuestra institución, las competencias del personal, ya que de alguna manera nuestro personal conoce a cabalidad el trabajo que realiza, incluso desarrolla sus destrezas y habilidades en cualquier área que se le designe.

7. ¿Sus empleados juegan un papel importante en la innovación de las actividades que realiza al ser considerados sus conocimientos e ideas?

Si juegan un papel importante en las actividades y quehaceres que nuestra institución está tratando de innovar, sobre todo direccionado a mejorar el servicio a nuestros clientes.

1.3. Clima Laboral

8. ¿Las condiciones ambientales en la empresa (iluminación, temperatura, ventilación, limpieza y servicios sanitarios) son adecuados para el desempeño de las funciones del personal?

Actualmente si se da las condiciones ambientales en nuestra institución.

9. ¿La relación laboral que desarrolla el personal en su trabajo es adecuada?

Si es adecuada la relación laboral que el personal desarrolla, específicamente en el área que labora.

10. ¿Su personal se siente satisfecho en pertenecer a la institución?

Por el tiempo que tengo en el cargo de administrador he podido observar al personal que su nivel de satisfacción en pertenecer a nuestra institución no es tan alto, quizás por el mismo hecho que no son motivados como ellos lo desean.

11. Su personal está satisfecho por el trabajo que realiza en la institución?

No siempre están satisfechos, ya que como he podido observar y dialogar aunque no con mucha frecuencia, es que en ellos se muestra un cierto grado de descontento, quizás por la baja remuneración que perciben, sin considerar comisiones.

II. DESEMPEÑO LABORAL

2.1. Evaluación del desempeño

12. ¿El personal que labora en calidad de operadores (ventanilla y plataforma) maneja en forma eficiente el dinero y atiende adecuadamente a los clientes?

En la CMAC-Huancayo, como operadores tenemos: tres trabajadores que laboran en ventanilla, cuyas funciones son de cobrar y pagar a los clientes por diferentes operaciones que presentan y dos en plataforma, que se encargan de atender a los clientes en cuanto a la solicitud de préstamos y otras operaciones que se le puede atender al cliente. Los tres trabajadores que laboran en ventanilla tienen amplia experiencia y están capacitados para dicha labor. En este caso su desempeño se mide por el número de atenciones promedio que reporte diariamente. En plataforma trabajan dos, quienes en forma responsable y eficiente atienden al público satisfaciendo sus requerimientos.

13. ¿El personal que se desempeña como asistente de operaciones, logra con las expectativas de la CMAC-Huancayo?

Bueno, quisiera empezar diciendo que las funciones del asistente de operaciones es muy compleja y se requiere de mucha responsabilidad, ya que se trata de atender los depósitos, retiros, cancelaciones, brinda información precisa y atención con calidez al cliente, inclusive cumplir con las políticas y normas de la gestión

integral de riesgos de la entidad y su adecuada aplicación, entonces si está logrando con las expectativas, ya que es un trabajador con más de dos años de experiencia en el área.

14. ¿Los analistas de créditos logran mantener un trato directo con los prestatarios, así como de realizar la evaluación para el otorgamiento del crédito, dando cumplimiento a las Políticas, Reglamentos y Procedimientos Crediticios de la CMAC- Huancayo?

Actualmente tenemos 15 asesores de crédito, todos ellos con grado de instrucción superior, que vienen día a día trabajando en contacto directo con los clientes en diferentes puntos de la ciudad de Tingo María y Aucayacu, llegando a la cartera de clientes, previa evaluación del crédito de acuerdo a las disposiciones de nuestra institución.

15. ¿Mantienen los analistas de crédito la cartera de moras en buen estado?

Si se está logrando mantener una cartera de moras en forma adecuada, por parte de los analistas, lo que está permitiendo tener un file de clientes que cuentan con créditos en mora.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. Con los resultados de las encuestas aplicadas a los trabajadores

Para la contrastación de la hipótesis se ha tomado de la variable independiente, dimensión 1: Motivación, el gráfico N° 03 con la interrogante del cuestionario: ¿llega usted al logro de los objetivos y metas planificadas por la institución? y de la variable dependiente, dimensión 3: Evaluación del desempeño, el gráfico N° 16 con la interrogante del cuestionario: ¿considera que con el desempeño en sus funciones mejora los resultados de la institución?. A continuación se muestran los siguientes gráficos:

GRÁFICO N° 03

¿LLEGA USTED AL LOGRO DE LAS METAS Y OBJETIVOS PLANIFICADOS POR LA INSTITUCIÓN?

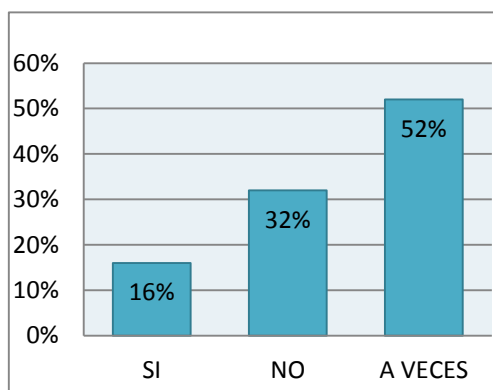
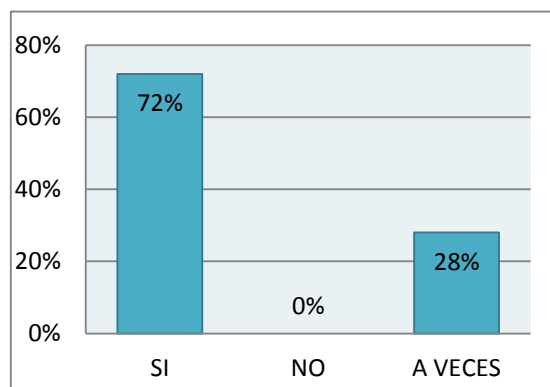


GRÁFICO N° 16

¿CONSIDERA QUE CON EL DESEMPEÑO EN SUS FUNCIONES MEJORA LOS RESULTADOS DE LA INSTITUCIÓN?



Entonces de los gráficos descritos se deduce que la gestión del talento humano con su dimensión MOTIVACION, referido a que el trabajador llega al logro de las metas y objetivos planificados por la institución, lo cual es producto de la motivación que ellos reciben de la institución, que la gran mayoría de los trabajadores que representan el 52% respondieron que a veces logran las metas y objetivos planificados por la institución, lo que influye de manera significativa en el desempeño laboral en los trabajadores de la Caja

Municipal Huancayo, ya que con el desempeño en sus funciones mejoraría los resultados de la institución.

4.2.2. Con los resultados de la entrevista aplicada al administrador de la Caja Municipal Huancayo, sede Tingo María.

De acuerdo a las respuestas dadas de la entrevista hecha al administrador podemos contrastar la hipótesis, considerando los resultados de cada una de las dimensiones de la variable gestión del talento humano en contraste con los resultados de las dimensiones de la variable desempeño laboral.

1. La motivación si influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Huancayo, sede Tingo María.
2. La gestión del conocimiento si influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Huancayo, sede Tingo María.
3. El clima laboral si influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Huancayo, sede Tingo María.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS CON LOS ANTECEDENTES

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación y discutiendo con los antecedentes podemos mencionar que:

- En la Investigación realizada por De La Cruz (2009), sobre “La nueva gestión del potencial humano y su evaluación de desempeño en las Instituciones Financieras de Huamanga” en la Ciudad de Ayacucho – Perú, por el autor De la Cruz determinó que los desempeños laborales en las instituciones financieras de Huamanga definitivamente son influidos por acciones de motivación y los diferentes programas de incentivos; por ejemplo los reconocimientos individuales, la imparcialidad y transparencia en los ascensos y las promociones de los empleados y fundamentalmente los incentivos por productividad, demostrándose de esta manera la validez de la hipótesis principal.

Coincidimos en gran parte con los resultados de la investigación mencionada ya que en la presente investigación también se han considerado como algunos de los indicadores, el reconocimiento y felicitación al trabajador, los incentivos, la remuneración recibida, entre otros. Solo que en nuestro trabajo se ha tenido en cuenta la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Huancayo, sede Tingo María, considerando que nuestro trabajo por las dimensiones e indicadores estudiados resulta siendo más amplio y profundo.

- Con la Investigación desarrollada sobre: “Sistema de evaluación del desempeño laboral por competencias en la Corporación

Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (CORPAC S.A.)”, de la Universidad Nacional Agraria de la Selva- Tingo María, por la autora Gonzales Dimas, Carmen, determinó que el sistema de evaluación del desempeño laboral por competencias en la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (CORPAC S.A.), según la evaluación al grupo operacional administrativa y servicios tercerizados, se encontró que el 76.5% muestran un adecuado desempeño laboral en las tareas que realizan, lo que significa que los servicios brindados en CORPAC S.A., Tingo María, responde a los objetivos y finalidades estratégicas de la empresa. El 23.5% trabaja eficientemente”.

De los resultados obtenidos se puede afirmar que coincido con la autora toda vez que los trabajadores de la Caja Municipal Huancayo, sede Tingo María se desempeñan adecuadamente, ya que un 72% de los trabajadores encuestados respondieron que con su desempeño en sus funciones mejora los resultados de la institución, y además el 52% respondieron que a veces llegan al logro de los objetivos y metas planificadas por la institución.

5.2. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS CON LAS BASES TEÓRICAS

Coincido con Chiavenato (2002:4) al sostener que el crecimiento organizacional exige mayor complejidad en los recursos necesarios para ejecutar las operaciones, ya que aumenta el capital, se incrementan la tecnología, las actividades de apoyo; además provoca el aumento del número de personas y genera la necesidad de intensificar la aplicación de conocimientos, habilidades y destrezas indispensables para mantener la competitividad del negocio.

Además concuerdo que de acuerdo a los resultados obtenidos los trabajadores, operan desarrollando sus competencias para el logro de los objetivos en la Caja Municipal Huancayo.

Coincido con Alles, (2,005:28), quien sostiene que las experiencias, los conocimientos, las habilidades, las aptitudes por ser intangibles, se manifiestan solamente a través del comportamiento de las personas en las organizaciones, los miembros de ella prestan un servicio a cambio de una remuneración económica y afectiva. El total de recursos humanos de una organización en un momento dado puede ser incrementado.

Respecto a las dimensiones de la Gestión del Talento Humano tomadas en cuenta en la presente investigación, coincido con los siguientes autores:

Con Galicia (2010:31), al sostener que la motivación está referida al impulso, por las cuales las personas son sensibles a los incentivos y juegan un papel muy importante en el desempeño de sus funciones en una organización. Si se contrasta con la presente investigación se puede deducir que la mayor parte de los trabajadores de la Caja Municipal Huancayo no son motivados de manera frecuente, ya que según los resultados ellos a veces son reconocidos y felicitados con poca frecuencia.

Concordando con Robbins y Coulter (2004:155), al sostener que la motivación es persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta, formando parte de uno de los indicadores clave de la dimensión interna de la gestión del talento humano. Entonces teniendo en cuenta esta afirmación, se colige que los trabajadores de la Caja Municipal Huancayo son persistentes y se esfuerzan con su trabajo y conseguir objetivos y metas dentro de la institución.

En cuanto a la dimensión Gestión del Conocimiento, coincido con Quintana (2006), quien sostiene que las organizaciones dentro de la gestión del talento humano, deben considerar la importancia de gestionar adecuadamente los conocimientos del personal, lo que implica aportar conocimiento a las nuevas personas que deben ocupar su lugar; se trata de la entrega de la información a los nuevos

trabajadores, uniendo la cultura, los procesos de la empresa, la tecnología para lograr el éxito de la empresa y del personal.

Entonces, de los resultados obtenidos, se muestra que el 32% de los trabajadores encuestados respondieron que no están en la capacidad de realizar sus funciones en el área que labora.

En cuanto a la dimensión Clima Laboral, se coincide con Chiavenato (2009: 120), al sostener que el clima laboral es el ambiente interno existente entre los miembros de la organización. De esta manera, el clima laboral refleja la influencia ambiental en la motivación de los participantes, por tanto, se describe como la cualidad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de una empresa, siendo además un aspecto que puede ser percibido tanto por los miembros de la organización como por los no-miembros.

Entonces teniendo en cuenta lo que sostiene Chiavenato, el 60% de los trabajadores encuestados de la Caja Municipal Huancayo no se sienten cómodos ni satisfechos con las condiciones ambientales laborales que le brinda la institución. Además concordando con lo que sostiene Galicia (2010:31) que las condiciones de trabajo consiste en aumentar la motivación laboral mejorando los factores higiénicos, relacionados con el entorno laboral que permiten a los individuos satisfacer sus necesidades de orden superior y que eviten la insatisfacción laboral. Por otro lado también coincido con Robbins y Coulter (2004:85), al manifestar que los empleados se interesan en su entorno laboral tanto por comodidad propia como para facilitarse la realización de un buen trabajo. Es decir, el personal prefiere entornos no peligrosos ni incómodos en instancias limpias, modernas, con equipos y herramientas adecuadas, todo lo cual trata sobre las condiciones de trabajo. En contraste con los resultados de nuestra investigación se puede afirmar que la mayoría de los trabajadores desean un entorno laboral cómodo que

cuenta con las condiciones necesarias que les permita realizar su trabajo de manera adecuada.

Un indicador que se ha tenido en cuenta en el clima laboral es lo relacionado al nivel de satisfacción que tiene el trabajador de la Caja Municipal Huancayo frente a ciertos aspectos, tales como: al trabajo que realizan en sus áreas respectivas y la de pertenecer a la institución, cuyos resultados tuvieron que ver con la calificación que dieron los trabajadores encuestados acerca del nivel de satisfacción que poseen al trabajar en la institución, y de pertenecer a la institución siendo ambas calificadas de regular.

CONCLUSIONES

1. Conclusión General

La conclusión general está relacionada al objetivo general formulado en la presente investigación, tal como se describe a continuación.

Con la investigación realizada se ha determinado que la gestión del talento humano y sus respectivas dimensiones influyen y se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Caja Municipal Huancayo, sede Tingo María.

La gestión del talento humano como variable de estudio influye y se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Caja Municipal Huancayo, sede Tingo María. Esta relación aparece presente en los ítems interrelacionados entre las dimensiones consideradas, es decir, el desempeño laboral de los trabajadores está presente siempre y cuando la gestión del talento humano sea tomada en cuenta por la institución de manera adecuada, lo cual se logrará en los trabajadores de la institución un óptimo desempeño laboral y por ende se contribuirá a la eficacia organizacional.

2. Conclusiones específicas

Las conclusiones específicas están relacionadas a los objetivos específicos formulados en la presente investigación. Dichas conclusiones se describen a continuación:

1. Los trabajadores de la Caja Municipal Huancayo, casi siempre son reconocidos y felicitados por el trabajo que realizan, lo cual refleja de manera significativa en el desempeño laboral. En cuanto a la remuneración percibida, la mayoría de los trabajadores no están de

acuerdo con la remuneración que perciben, por el cargo y trabajo que realizan.

Así mismo la mayor parte de los encuestados, es decir el 52% manifestaron que a veces llegan a los objetivos y metas planificadas por la institución.

2. Con la gestión del conocimiento, referidas a las competencias y la capacidad de innovación, se determinó que la gran mayoría de los trabajadores si son capaces al realizar sus funciones en el área que labora. Además los procesos innovadores (mejores prestaciones, cambios tecnológicos, etc.) que realiza la administración no permiten desarrollar nuevas formas de aprendizaje organizacional.

3. Con el clima laboral, referido al medio ambiente laboral y nivel de satisfacción del personal. Respecto al medio ambiente laboral se determinó lo siguiente: primero que las condiciones ambientales que la institución brinda a sus trabajadores no es adecuada, mostrándose en ellos cierto malestar, reflejándose negativamente en su desempeño laboral, y segundo que las relaciones que se tienen con sus compañeros y su jefe es regular. Respecto al nivel de satisfacción del personal se determinó que la gran mayoría de los trabajadores califican con un nivel medio de satisfacción por pertenecer a la institución y por el trabajo que realizan en la institución.

RECOMENDACIONES

1. Es necesario mejorar la gestión del Talento Humano en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, sede Tingo María con sus dimensiones para así poder mejorar el desempeño laboral y elevar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de dicha institución.
2. Mejorar las condiciones salariales en beneficios de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, que permitirá mejorar su desempeño laboral y por ende lograr los objetivos y metas trazadas por la institución.
3. Es necesario mejorar la gestión del conocimiento, referidas a las competencias y la capacidad de innovación, con el establecimiento de programas de capacitación permanente con el propósito de desarrollar las capacidades y desde luego mejorar los procesos innovadores que realiza la administración permitiendo desarrollar nuevas formas de aprendizaje organizacional.
4. Mejorar el clima laboral, referido a las condiciones ambientales que la institución brinda a sus trabajadores y a las relaciones interpersonales que debe existir entre el jefe y compañeros de trabajo, lo cual permitirá elevar su nivel de satisfacción y seguirá perteneciendo a la institución y desempeñarse eficientemente en sus labores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alles M. (2005). Desarrollo del Talento Humano Basado en competencias. Ciudad Buenos Aires AR., Granica.
2. Achic. R. (2006). Los factores motivacionales y el desempeño laboral en secretarías de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tesis para grado de Licenciada. Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María. Leído el 16 de mayo.
3. Arias y Heredia, E.V (2000). Administración de recursos humanos. México. Ed. Trillas.
4. Abramson, R. (1998). "Programación para la mejora del pensamiento en la empresa".
5. Bedoya, E. (2003). La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas. (Tesis en Magister). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú. 180 pp. Leído el 15 de octubre. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/empre/bedoya_se/t_completo.pdf.
6. Besseyre Des Horts, Charles, Henri. (1990): Gestión Estratégica de los Recursos Humanos, Madrid. Ed. Deusto.
7. Belcher, J. (1998). "Productividad total". Edit. Juan gracia.
8. Byars I. (1995). "Administración y recursos, conceptos y aplicaciones". Edit. Interamericana s.a. de C.V. México – D.F.
9. Brunet, J. (2005). El clima de trabajo en las organizaciones". Editorial trillas. México.
10. Coronel T. y Faréz M. (2010). Gestión del talento humano en base a competencias laborales requeridas aplicadas a la empresa "Duramascia. Ltda". (Tesis para optar el Título profesional). Universidad de Cuenca. Ecuador. 65 pp. Leído el 15 de octubre. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1133/1/tad985.pdf>.
11. Chiavenato, I. (2007). "Administración de recursos humanos". Editorial McGraw Hill. México.
12. Claver, E. y Gasco, J. L. (1996): Los recursos humanos en la empresa: Un

- enfoque directivo, Cívitas, Madrid.
13. Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano, Ciudad Bogotá Co., Mc. Graw Hill.
 14. Chiavetano, I. (1993). Administración de recursos humanos. México, Ed. Altos.
 15. Chiavenato, I. (1988). Administración de Recursos Humanos. México. Edición Mc Graw. Hill.
 16. De la Cruz, H. (2009). La Nueva Gestión del Potencial Humano y su Evaluación de Desempeño en las Instituciones Financieras de Huamanga. (Tesis en Licenciada). Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho. Leído el 18 de octubre. Disponible en: http://www.concytec.gob.pe/portalsinacyt/images/stories/corcytecs/ayacuch/o/sintesis_unsch_nueva_gestion_del_potencial_humano_y_su_evaluacion_de_desempeo_en_inst_financieras.pdf.
 17. Drucker, P. (1997). “Una nueva dimensión de la administración” - Edit. Norma. 1
 18. Domínguez, P. (1996). “Gestión del mantenimiento en procesos de calidad total”.
 19. Eduardo y Amorós, “comportamiento organizacional” Edición Segunda.
 20. Fernández Ríos, M. (1997). : Análisis y descripción de puestos de trabajo. Díaz De Santos, Madrid.
 21. Gonzales. K. (2013). “Sistema de evaluación del desempeño laboral por competencias en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial (CORPAC S.A.). Tesis para grado de Licenciado. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María. Leído el 16 de mayo.
 22. Guvenc, G. (1982). “Planeación estratégica aplicada a los recursos humanos”. Edit. Norma- Bogotá
 23. García, M. (2001).La importancia de la evaluación del desempeño. Revista proyecciones. Año 2 Número 9.
 24. Gan, F. (1996). Manual de Programas de Desarrollo de Recursos Humanos. Barcelona.
 25. Guerrero Lozano, B. (1996). Evaluación del Desempeño Más allá del ritual. Edición. Abril- Junio.
 26. Hernández Sampieri, R. (2006). “Metodología de la investigación”.

Editorial McGraw-Hill. México.

27. Hotoshi, K. (1997). "Herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad". Edit. Norma.
28. Kaith, D. (1997). "Comportamiento humano en el trabajo". Edit. Mc Graw hill.
29. Municipalidad Provincial de Leoncio Prado (2014). E: \BASE DE DATOS TRÁMITE DOCUMENTAIO\imagenes\LOGO MPLP.JPG
30. Melinkoff, Ramón V. (1969). La Estructura de la Organización. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
31. Natividad, J. (2010). Relación entre el Aprendizaje Organizacional y el Desempeño Laboral de los Docentes de la Facultad de Agropecuaria y Nutrición de la UNE. Universidad Nacional de Educación La Cantuta. Lima- Perú. 103 pp. Leído el 16 de octubre. Disponible en:
<http://www.une.edu.pe/investigacion/FAN%20AGROP%20Y%20NUT%20010/FAN-2010-fan%20NATVIDADCaratula%20%20invest%20.%20UNE%202010.pdf>.
32. Ordoñez, M. (1997). "La nueva gestión de los RR.HH". Edit- Gestión 200 S.A.
33. Pérez A. (2009). Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera. (Tesis para optar el grado de Licenciado). Instituto Politécnico Profesional. México, D.F. 103 pp. Leído el 18 de octubre. Disponible en:
<http://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/5625/TEESIS%20PEREZ%20MONTEJO%20ANNA.pdf?sequence=1>
34. Pérez, L. (2011). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King. (Tesis para optar el grado de Maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala. 75 pp. Leído el 20 de octubre. Disponible en:
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_3175.pdf
35. Petrick, J.A. (1997) "Calidad total en la dirección de RR.HH" Edit. Gestión 2000 S.A.
36. Quintanilla, K. Gestión por Competencias y Desempeños Laborales en las Municipalidades de Ayacucho. (Tesis para optar el grado de Licenciado). Ayacucho. Leído el 20 de octubre. Disponible en:

[http://www.concytec.gob.pe/portalsinacyt/images/stories/corcytecs/ayacuch
o/sintesis_unsch_gestion_por_competencias_y_desempeno_en_la_munic
_de_ayacucho.pdf](http://www.concytec.gob.pe/portalsinacyt/images/stories/corcytecs/ayacuch
o/sintesis_unsch_gestion_por_competencias_y_desempeno_en_la_munic
_de_ayacucho.pdf)

- 37.** Robbins, S. (2004). "Comportamiento organizacional". Editorial litografía ingramex. México.
- 38.** Solana, Ricardo F. (1993).Administración de Organizaciones. Buenos Aires. Ediciones Interoceánicas S.A.
- 39.** Werther W y Keith Davis. (2000). Administración de Personal y Recursos Humanos. México. Editorial McGraw-Hill.
- 40.** Werther W. y Keith D. (2003).Administración de Personal y Recursos Humanos, México, Editorial McGraw -Hill.
- 41.** Werther, Jr., y Davis. (1998). Administración de personal y recursos humanos, 4ª edición, Mc Graw-Hill Interamericana de México, México,D. F.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Proyecto: La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, agencia de tingo maría -2017.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	MÉTODOS Y TÉCNICAS
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera la gestión de talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia de Tingo María - 2017?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> De qué manera la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia de Tingo María? ¿De qué manera la gestión del conocimiento influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo de la ciudad de Tingo María? ¿De qué manera el clima laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo de la ciudad de Tingo María? 	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia de Tingo María – 2017.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar de qué manera la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia de Tingo María. Determinar de qué manera la gestión del conocimiento influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia de Tingo María. Determinar de qué manera el clima laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia de Tingo María. 	<p>Hipótesis General</p> <p>La gestión del talento humano influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia de Tingo María – 2017.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> La motivación influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia de Tingo María. La gestión del conocimiento influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo de la ciudad de Tingo María. El clima laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo de la ciudad de Tingo María 	<p>I. Variable Independiente:</p> <p>Y= Gestión del talento humano</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Motivación ✓ Gestión del conocimiento ✓ Clima Laboral <p>II. Variable Dependiente:</p> <p>X = Desempeño laboral del personal</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Compensación laboral ✓ Capacitación ✓ Evaluación de desempeño 	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Enfoque: cualitativo-cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo. correlacional</p> <p>Población y muestra</p> <p>Se considerará a los 26 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo de Tingo María – 2017.</p> <p>Técnica de recolección de datos</p> <p>Encuesta – cuestionario Entrevista</p> <p>Técnica de procesamiento y análisis de la información</p> <p>Estadística Descriptiva Aplicación Microsoft Excel</p>

ANEXO 1

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO- TINGO MARÍA -2017

Estimado señor (a): Por favor conteste todos los ítems, asegúrese de dar una sola respuesta, la información que usted proporciona es anónima.

I. GESTION DEL TALENTO HUMANO

1.1. Motivación

1. ¿Con que frecuencia se le reconoce a usted y se le felicita por el trabajo que realiza?
A. Siempre () B. Casi siempre () C. Nunca ()
2. ¿Cuál es su opinión acerca de la remuneración que percibe por el cargo y trabajo que realiza?
A. Muy de acuerdo () B. De acuerdo () C. En desacuerdo ()
3. ¿Llega usted al logro de las metas y objetivos planificados por la institución?
A. Si () B. No () C. A veces ()

1.2. Gestión del conocimiento

4. ¿Se siente usted capaz y competente al realizar sus funciones en el área que labora?
A. Si () B. No () C. A veces ()
5. Los procesos innovadores (mejores prestaciones del servicio, cambios tecnológicos, etc) que realiza la administración permite desarrollar nuevas formas de aprendizaje organizacional?
A. Si () B. No () C. A veces ()

1.3. Clima laboral

6. ¿Está cómodo con las condiciones ambientales (iluminación, aire acondicionado, limpieza, servicios sanitarios) que la brinda la institución?
A. Si () B. No () C. A veces ()
7. ¿La relación laboral que tiene con sus compañeros de trabajo y jefe es satisfactorio?
A. Si () B. No () C. A veces ()
8. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la institución?

- A. Muy bajo () B. Muy Alto () C. Alto () D. Bajo ()
E. Regular ()

9. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por el trabajo que realiza en la institución?

- A. Muy bajo () B. Muy Alto () C. Alto () D. Bajo ()
E. Regular ()

II. DESEMPEÑO LABORAL

2.1. Compensación Laboral:

1. ¿La empresa le otorga incentivos económicos por los resultados positivos obtenidos por su trabajo?
A. Si () B. No () C. A veces ()
2. ¿Ofrece la empresa un plan de beneficios sociales acorde a sus necesidades personales y familiares?
A. Si () B. No () C. A veces ()

2.2. Capacitación

3. ¿Cuenta la empresa con un programa de capacitación que le permita desarrollarse en sus funciones?
A. Si () B. No () C. A veces ()
4. ¿La capacitación que recibe de la empresa es suficiente para desempeñar correctamente su trabajo?
A. Si () B. No () C. A veces ()
5. ¿Considera que su formación académica es adecuada para el cargo que desempeña en la empresa?
A. Si () B. No () C. A veces ()
6. ¿Se siente satisfecho con la formación que ha recibido en la empresa para su puesto de trabajo?
A. Si () B. No () C. A veces ()

2.3. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

7. ¿Considera que con su desempeño en sus funciones mejora los resultados de la empresa?
A. Si () B. No () C. A veces ()

ANEXO 2

ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO- TINGO MARÍA-2017

Estimado señor (a):

A continuación se presenta interrogantes referidos a la gestión del talento humano en su organización; por lo que sírvase responder con la debida certeza.

I. GESTION DEL TALENTO HUMANO

1.1. Motivación

- **Reconocimiento por el trabajo que realiza.**

1. ¿Motiva usted a su personal? ¿De qué forma?

Si () No () A veces ()

¿De qué forma?

- Crear un ambiente libre, donde la comunicación fluya.
- Proporcionar mejor capacitación
- Fomentar un ambiente de trabajo positivo.
- Fomentar que los trabajadores participen
- Otros. (especificar).....

2. ¿Su personal es reconocido por el trabajo que realiza?

Si () No () A veces ()

- **Condiciones salariales**

3. ¿Su personal se siente motivado porque las condiciones salariales que percibe son adecuadas para el desempeño de sus funciones?

Si () No () A veces ()

2.2. Gestión del conocimiento

- **Competencias**

4. ¿Capacita usted a su personal?

Si () No () A veces ()

¿En que los capacita?

- Tecnologías de la información
- Analistas de créditos
- Atención al cliente

Otros (especificar).....

5. ¿Las competencias de su personal se alinean a las metas y objetivos de la institución?

Si () No () A veces ()

- **Capacidad de innovación**

6. Sus empleados juegan un papel importante en la innovación de las actividades que realiza al ser considerados sus conocimientos e ideas?

Si () No () A veces ()

7. ¿Sus empleados son estimulados continuamente para generar y compartir nuevos conocimientos e ideas?

Si () No () A veces ()

2.3. Clima laboral

- **Medio ambiente laboral**

8. ¿Las condiciones ambientales en la empresa (iluminación, temperatura, ventilación, limpieza y servicios sanitarios) son adecuados para el desempeño de las funciones del personal?

Si () No ()

9. ¿La relación laboral que desarrolla el personal en su trabajo es adecuada?

Si () No () A veces ()

- **Nivel de satisfacción del personal**

10. ¿Su personal se siente satisfecho por pertenecer a la institución?

Si () No () A veces ()

11. ¿Su personal se siente satisfecho por el trabajo que realiza en la institución?

Si () No () A veces ()

II. DESEMPEÑO LABORAL.

2.1. Evaluación del desempeño laboral

12. ¿El personal que labora en calidad de operador (ventanilla) maneja en forma eficiente el dinero y atiende adecuadamente a los clientes?

13. ¿El personal que se desempeña como asistente de operaciones, logra con las expectativas de la CMAC- Huancayo?

14. ¿Los asesores de créditos logran mantener un trato directo con los prestatarios, así como de realizar la evaluación para el otorgamiento del crédito, dando cumplimiento a las Políticas, Reglamentos y Procedimientos Crediticios de la CMAC- Huancayo?

15. ¿Mantienen los analistas de crédito la cartera de moras en buen estado?









