



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE INGENIERIA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS

**“GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS COLABORADORES DE UNA MICRO FINANCIERA DE LA
CIUDAD DE CHINCHA ALTA, 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Cultura y organización

Presentado por:

Giovanna Mercedes, Sanchez Chung

Leslie Karoline, Reyes Mariscal

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada en
Administración y Finanzas

Docente asesor:

Mg. Marco Antonio Mera Portilla

Código Orcid N° 0000-0002-2819-5423

Chincha, Ica, 2022.

Asesor

MG. MARCO ANTONIO MERA PORTILLA

Miembros del jurado

-Dr. Edmundo Gonzales Zavaleta

-Dra. Juana Marcos Romero

-Dr. Jorge Campos Martínez

DEDICATORIA

A Dios por ser mi maestro y mi guía siempre, y por darme inspiración para concluir la tesis.

A mis padres, por darme educación y sus consejos; a mis hermanos, a mi familia y amigos por su apoyo incondicional, por ser siempre fuente de inspiración para seguir superándose cada día.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Autónoma de Ica, por su intermedio a la Escuela del programa académico de administración y finanzas, a mis maestros y jurados, quienes con todos sus consejos me permitieron culminar la tesis; Un especial agradecimiento a mi asesor el Mg. Marco Antonio Mera Portilla, por orientarme en el proceso de desarrollo de la investigación.

RESUMEN

La tesis tuvo como propósito analizar la gestión del capital humano y desempeño laboral de los colaboradores de una micro financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021, problemática que se sustenta con el conocimiento teórico suficiente acerca del estudio. Por tal motivo, debe comprenderse al proceso de gestión, como: clasificación y ordenamiento de las fases y recursos del capital humano de la organización, tendiente a desarrollar el capital humano acordes con su capacidad, procesos técnicos de rotación, entre otros aspectos que lleva a intercambiar experiencias, vivencias y conocimiento sobre la función asignada. En tal sentido, el mejoramiento del trabajo y servicio en las empresas permite que sean cada vez más competitivas, realidades que se reflejen en las habilidades y destrezas del capital humano. Las micro-financieras, que se dedican a otorgar financiamientos a las pequeñas empresas dentro del distrito de Chincha, permiten indagar cuáles son los parámetros que determinan y caracterizan el capital humano, al mismo tiempo, conocer de qué manera éstos inciden en la variable gestión del capital humano, la cual estará conformada por otros sub parámetros que caracterizan la gestión de estas instituciones. Sin embargo, no se consideró que el factor humano, era imprescindible para un desarrollo eficiente en cualquier forma organizativa; según los últimos acontecimientos de pandemia dado por el virus (COVID – 19) en los dos últimos años, durante el año 2019 y hasta la actualidad se considerará como amenaza total a la gestión capital humano como principal fuente afectada en disminución y mortandad de la fuente principal que es el capital humano frente al virus (COVID-19), en el cual como consecuencia es primordial para el crecimiento económico y desarrollo de una nación; la gestión capital humano como el nivel de habilidades y recursos productivos incorporados en el individuo a través de la educación, la acumulación de capital humano puede ser vista como una inversión. Es decir, como una actividad en la cual se usan recursos actuales con el fin de aumentar el potencial productivo futuro, tanto del individuo como de la nación en su conjunto. La especificación del enfoque cuantitativo, se desarrolla una investigación de la población que estuvo constituida por 86 colaboradores para recolectar ciertas informaciones en la cual se utilizó la

técnica de la encuesta como un instrumento en el cuestionario; los resultados evidenciaron que: se concluyó rechazando la H^0 , vemos el valor Coeficiente de Correlación paramétrico (rho de Spearman) es un valor positivo, en concreto 0,859 puntos., Por lo tanto se acepta la Hipótesis Altera que señala que: Si existe una relación significativa entre la gestión del capital humano en el desempeño laboral de los colaboradores de la Micro Financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021.

Palabras claves: Desempeño laboral, capital humano, proceso Administrativo.

ABSTRACT

The purpose of the thesis was to analyze the management of human capital and work performance of the Collaborators of a micro-finance Company in the city of Chincha Alta, 2021, a problem that is supported by sufficient theoretical knowledge about the study. The purpose of the thesis was to analyze the financial profitability and management of human capital in the micro-financial the district of Chincha Alta, period 2021, a problem that is sustained with sufficient theoretical knowledge about the study. For this reason, the management process must be understood, such as: classification and ordering of the phases and resources of the organization's human capital, aimed at developing human capital in accordance with its capacity, technical rotation processes, among other aspects that lead to exchange experiences, experiences and knowledge about the assigned role. In this sense, the improvement of work and service in companies allows them to be more and more competitive, a reality that is reflected in the abilities and skills of human capital. Therefore, to collect and process the data, techniques such as: documentary human capital, aimed at developing human capital in accordance with its capacity, technical rotation processes, among other aspects that lead to exchange experiences, experiences and knowledge about the assigned role. In this sense, the improvement of work and service in companies allows them to be more and more competitive, analysis, and other aspects that lead to exchange experiences, experiences and knowledge about the assigned role. The survey, organization and tabulation of data were applied. In the statistical verification of the hypothesis, a questionnaire of 36 questions with measurable alternatives was applied COVID-19, a reality that was verified at the scene. The study population was made up of the human capital that operate at the level of the province of Chincha Alta - Ica, having as a study sample of 86 workers, the same that was calculated at a confidence level of the 95% and an allowable margin of error of 5% Consequently, according to the results, the following general conclusion was reached: (Rho de Spearman) , the same that was calculated, That financial profitability affects the development of human capital management to the extent that the activities and the achievement of business goals or

objectives are specified, specifically of the micro-finance company of the province of Chincha Alta - 2021.

Keywords: Labor performance, human capital, administrative process.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	v
Palabras claves	vi
Abstract	vii
Índice general	ix
Índice de figuras y tablas	x
I. INTRODUCCION	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2.1. Descripción del Problema	14
2.2. Pregunta de investigación general	17
2.3. Preguntas de investigación específicas	17
2.4. Objetivo General	18
2.5. Objetivos Específicos	18
2.6. Justificación e importancia	18
2.7. Alcances y limitaciones	21
III. MARCO TEÓRICO	22
3.1. Antecedentes	22
3.2. Bases teóricas	27
3.3. Identificación de las variables	52
IV. METODOLOGÍA	52
4.1. Tipo y Nivel de Investigación	52
4.2. Diseño de la Investigación	54
4.3. Operacionalización de variables	55
4.4. Hipótesis general y específicas	57
4.5. Población – Muestra	58
4.6. Técnicas e instrumentos: Validación y Confiabilidad	59
4.7. Recolección de datos	65
V. RESULTADOS	67
5.1. Presentación de resultados	67
5.2. Interpretación de los resultados	77
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	86
6.1. Análisis de los resultados	86

6.2.	Comparación resultados con antecedentes	92
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	96
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99
	ANEXOS	102
	Anexo 1: Matriz de Consistencia	103
	Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables	105
	Anexo 3: Instrumentos de medición	106
	Anexo 4: Ficha de validación de instrumentos de medición	108
	Anexo 5: Base de datos	111
	Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud se excluye referencias bibliográficas	116

ÍNDICE DE FIGURAS

Imagen N° 01: organigrama de la micro-financiera	68
Imagen N° 02: variable gestión del capital humano	69
Imagen N° 03: dimensión atención del usuario	70
Imagen N° 04: dimensión trato al personal	71
Imagen N° 05: dimensión desarrollo profesional	72
Imagen N° 06: dimensión ordenamiento desarrollo	73
Imagen N° 07: variable desempeño laboral	74
Imagen N° 08: dimensión evaluación y selección	75
Imagen N° 09: dimensión de capacidad de respuesta	76
Imagen N° 10: dimensión trabajo en equipo	77
Imagen N° 11: dimensión de confiabilidad	78
Imagen N° 12: cruzada gestión del capital humano* desempeño laboral	79
Imagen N° 13: cruzada atención al usuario* desempeño laboral	80
Imagen N° 14: cruzada trato al personal* desempeño laboral	81
Imagen N° 15: cruzada desempeño profesional* desempeño laboral	83
Imagen N° 16: cruzada ordenamiento desarrollo* desempeño laboral	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: operacionalización de variable V1	55
Tabla N° 02: operacionalización de variable V2	56
Ficha técnica V1:	62
Ficha técnica V2:	64
Tabla N° 03: confiabilidad de Alfa variable investigación	64
Tabla N° 04: validación de instrumentos	64
Tabla N° 05: variable gestión del capital humano	68
Tabla N° 06: dimensión atención del usuario	69
Tabla N° 07: dimensión trato al personal	70
Tabla N° 08: dimensión desarrollo profesional	71
Tabla N° 09: dimensión ordenamiento desarrollo	72
Tabla N° 10: variable desempeño laboral	73
Tabla N° 11: dimensión evaluación y selección	74
Tabla N° 12: dimensión de capacidad de respuesta	75
Tabla N° 13: dimensión trabajo en equipo	76
Tabla N° 14: dimensión de confiabilidad	77
Tabla N° 15: cruzada gestión del capital humano* desempeño laboral	78
Tabla N° 16: cruzada atención al usuario* desempeño laboral	79
Tabla N° 17: cruzada trato al personal* desempeño laboral	81
Tabla N° 18: cruzada desempeño profesional* desempeño laboral	82
Tabla N° 19: cruzada ordenamiento desarrollo* desempeño laboral	84
Tabla N° 20: pruebas de normalidad	86
Tabla N° 21: correlación de la hipótesis General	87
Tabla N° 22: correlación de la hipótesis Específica	88
Tabla N° 23: correlaciones	89
Tabla N° 24: correlaciones	90
Tabla N° 25: correlaciones	91

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación científica, tiene como propósito analizar la gestión del capital humano y desempeño laboral de los colaboradores de una micro financiera de en la ciudad de chincha alta, 2021; a su vez también se sustenta con el conocimiento teórico suficiente acerca del estudio, se realizó con la finalidad de conocer más acerca de la problemática, con referencias al desempeño laboral y la gestión del capital humano y desarrollo de los mismos en la micro-financiera. Es importante considerar y analizar de la forma más adecuada la toma decisiones de manera eficiente, la integración del capital humano y el desempeño de este, el incremento de motivación en el capital humano y la comunicación entre ellos, con el fin de determinar las intenciones de oportunidades que se brindará y se llevara a cabo para desarrollo de sus cargos o puestos en que se desempeñan sus labores.

La institución materia de investigación se dedica a la otorgación de financiamientos a las pequeñas empresas, permiten indagar cuáles son los parámetros que determinan y caracterizan el desempeño laboral. Sin embargo, no se considera al factor humano como imprescindible para un desarrollo eficiente en años anteriores hasta la actualidad debido a la pandemia internacional que afecta el virus de pandemia (Covid-19) en la cual afecta directamente a desempeño laboral eficiente, las empresas están en búsqueda de colaboradores eficientes; el cual este capital humano es vista como una inversión. Es decir, como recursos actuales y de potencial en forma productiva para la micro financiera.

Para llegar a solucionar la problemática del trabajo de investigación se ha desarrollado en cinco capítulos. En el capítulo I, introducción. En el capítulo II, se desarrolla descripción del problema de investigación, considerando el enunciado del problema, preguntas general y específicas, objetivo general y específicos, justificación e importancia, alcances y limitaciones de la investigación. En el capítulo III, se describe el marco teórico, el que

se desarrolla antecedentes de la investigación, bases teóricas y identificación de las variables. En el capítulo IV, se desarrolla metodología como, tipo y nivel de investigación, diseño de la investigación, operacionalización de variables, hipótesis general y específicos, población y muestra de la investigación, técnicas e instrumentos de la recolección de datos y técnicas de análisis e interpretación datos. En el capítulo V, encontramos los resultados, considerando la presentación de resultados e interpretación de resultados. En el capítulo VI, se presenta el análisis de resultados y luego comparación de resultados con antecedentes. Luego se presenta las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y finalmente sus respectivos anexos: Matriz de consistencia y matriz de operacionalización de las variables.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del Problema

En los países del ámbito mundial puede mencionarse que la gestión del capital humano realiza un cambio increíblemente veloz y con fuerza ascendente en vista a los últimos acontecimientos de pandemia internacional que estamos padeciendo en la (COVID-19) en los dos últimos años, a pesar del cambio es parte de la historia humana, no se lograba la dimensión ni mucho menos la velocidad percibida hoy en día. Diversos componentes han favorecido a dicho resultado: en el impacto financiero y económico, en la globalización y la tecnología, en la sociedad, en la cultura, en lo jurídico, en lo político, en lo demográfico y ecológico y sus consecuencias en la deforestación y el cambio climático, lo que se realizan de forma simultánea y sistemática dentro de un área de desarrollo y producción, es tan importante estudiar este tema en particular radica en la deficiencia del desempeño laboral de los colaboradores, que forman imprevisibilidad e incertidumbre en las diferentes instituciones y el sector micro financiero. Varias corporaciones presentan diversidad, centros de salud, entidades macro y micro financieras, industrias, comerciales, centros educativos secundarios y universitarios, establecimientos o entes que prestan sus servicios ya sean que presenten un repente público o privado. El desempeño laboral de cada trabajador influye de forma cuantitativa y cualitativamente en una organización. Si bien depende en gran medida de las acciones de los empleados, la empresa puede hacer mucho para elevar este rendimiento.

Según la revista Equipo & Talento (2021) Small Business Prices realizó un estudio acerca del agotamiento de los trabajadores con relación al desempeño laboral entre la vida laboral y personal debido a que varios colaboradores trabajaron desde su casa durante la pandemia de COVID-19, incluso el desempeño laboral se presenta en el trabajo virtual, este estudio se realizó en 15 países de Europa, donde España se ubica en el puesto número 13.

A nivel nacional la gestión del capital humano y el desempeño laboral se ha visto expuesto dado los últimos acontecimientos en este año de pandemia por la (COVID-19), en cuanto cambios basados cambios globales que se aconteció al cambio de estilo de vida y el uso de la tecnología fue muy importante y sobre todo para las grandes y pequeñas empresas que han venido trabajado con lo tradicional, sin embargo, todos los cambios son inevitables para seguir manteniendo el estilo de vida al cual tendremos que adaptarnos. Lo mencionado con que en la actualidad aún existe empresas y macro y micro financiera para las pequeñas empresas en el Perú es importante la colocación de créditos financieros, ya que no ven estas inversiones como necesarias y urgentes y no cuentan con promociones de incentivos, atención al usuario, trato al personal, desarrollo profesional de los colaboradores, motivación y capacitación dentro de sus empresas. Debió a los últimos acontecimientos del virus (COVID-19) Tampoco tienen un ambiente laboral bueno debido a los protocolos de sanidad, es necesario que la empresa tome en serio cada día es importante reconocer a los colaboradores como fundamental para todas las instituciones Es necesario que tomen en serio que cada día es más importante reconocer a los colaboradores como pieza fundamental para toda institución a eso se le atribuye el logro de metas también, dado a los acontecimientos de pérdidas impredecibles de colaboradores actualmente, todas las empresas, públicas y privadas, tienen la creciente necesidad de obtener capital humano de calidad.

Según el Diario Gestión (2021) En un estudio realizado por country manager BUK Perú manifestó que la gestión del capital humano debe contar con estrategias para elevar y mejorar el desempeño laboral las cuales son Evaluación y desempeño. Capacidad de respuesta, Trabajo en equipo y Confiabilidad. Del mismo modo los

cambios que originados por la pandemia COVID-19 buscan un perfil joven para ocupar los puestos de jefaturas y gerencias, los mayores de 50 años los buscan como asesores.

En el caso de la realidad local, que corresponde los colaboradores de la micro financiera de una ciudad en Chincha Alta, en sur de Ica referente al desempeño laboral, se percibe deficiencias como rotación excesiva, no realizan capacitación a los colaboradores ya que es constante con el ingreso de nuevos colaboradores tienen los mismos problemas, la frustración de los colaboradores, lo que genera una deficiencia en la atención de los usuarios por parte de la micro financiera, lo que también se busca es formar valores, ética, capacidad intelecto de los colaboradores. En a la micro financiera investigada no existe compromiso laboral, se suma el inadecuado desempeño de tareas, soluciones de consulta, tiempo de respuesta en tramites en la cual impacta en los resultados ya que al salir el colaborador deja un desempeño laboral poco fiable, y del área determinada deja tramites inconclusos, deja créditos evaluados inadecuadamente y se conlleva malestar en los usuarios y también incomodidad en nuevos colaboradores, que deben incorporar. Todos deberán tener en cuenta la forma de estimulación que se debe realizarse a cada trabajador serán ponderados posiblemente en los cargos u ocupaciones laborales en situaciones con un plan estratégico y su plan operativo, parten de enfoque de la organización y el estímulo de parte de la gerencia o jefatura de la manera inmediata y de manera personal, el reconocimiento unipersonal, de formas individuales y de manera oportuna a quien corresponda.

De todo lo mencionado antes y explicado es que nace el interés de la realización del presente estudio tiene como objetivo Determinar la relación que existe entre la Gestión del Capital Humano con el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Micro Financiera en la ciudad de Chincha Alta, 2021.

2.2. Pregunta de investigación general

¿En qué medida la gestión del capital humano se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en la Micro-financiera en la ciudad de Chincha Alta, 2021?

2.3. Preguntas de investigación específicas

Problema específico 1

¿En qué medida la atención al usuario se relaciona con el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Micro Financiera en la ciudad de Chincha Alta, 2021?

Problema específico 2

¿En qué medida el trato personal se relaciona con el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Micro Financiera en la ciudad de Chincha Alta, 2021?

Problema específico 3

¿En qué medida el desarrollo profesional se relaciona con el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Micro Financiera en la ciudad de Chincha Alta, 2021?

Problema específico 4

¿En qué medida el ordenamiento desarrollo se relaciona con el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Micro Financiera en la ciudad de Chincha Alta, 2021?

2.4. Objetivo General

Determinar la relación la Gestión del Capital Humano con el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Micro Financiera en la ciudad de Chincha Alta, 2021.

2.5. Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la atención usuario y el desempeño laboral en la Micro-financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre el trato al personal y el desempeño laboral en la Micro-financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre el desarrollo profesional y el desempeño laboral en la Micro-financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre el ordenamiento desarrollo y el desempeño laboral en la Micro-financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021.

2.6. Justificación e importancia

2.6.1. Justificación

a. Justificación de carácter teórico.

La presente tesis tiene muchas teorías de investigación que justifica su desarrollo como un recurso de apoyo para permitir, tener conocimiento completo de lo que significa el desempeño laboral, asimismo el resultado consecuente de la gestión del capital. El desempeño laboral es un área no muy desarrollada dentro de la micro-financiera, a diferencia

del resto de las muchas áreas, y también la gestión de capital humano depende mucho del proceso interno que se maneje para la administración de dicha estructura organizacional y cuenta con un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto al desempeño laboral o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño y también el ambiente de trabajo que se centra en responsabilidades, que son formas en la cual se identifican como expectativas de la gestión del capital humano.

b. Justificación de carácter metodológico.

Para lograr el compromiso del desarrollo de la presente investigación acerca del desempeño laboral y su relación con la gestión del capital humano, la metodología es fundamental para crear y formular encuestas para medir las variables y su cultura propia del capital humano de la micro-financiera, es decir, sus hábitos y creencias establecidas a través de normas y valores, que se comparten todas las áreas de la micro-financiera, se refiere al grado en que el desempeño laboral está comprometido ya sea de manera emocional o racionalmente, esto impacta en la forma en que trabajan y en el deseo de permanecer en la micro-financiera a su vez el desempeño laboral del capital humano, pasa a ser considerado como un factor fundamental de la actividad empresarial y se conceptualiza como un activo y no como un gasto, con el tiempo las competencias que tiene su base en el desempeño laboral el conocimiento, y se basa en la búsqueda de una aclaración al desempeño laboral exitoso de individuos en determinados contextos. Esta se concentra en el progreso

de las potencialidades presentes y futuras, lo que hará vele desempeñarse de manera excelente y de éxito en el futuro.

c. Justificación de carácter práctico.

Para dicha investigación se da a conocer un contexto amplio y tener un acceso practico, esto nos permite respectivamente una adecuada toma de decisiones, respecto a la implementación que permita al desempeño laboral y el capital humano en aportar y mejorar su desempeño, estos accesos prácticos generen que el ciudadano tenga mejor atención y como consecuencia el desempeño laboral y el capital humano tenga una mayor motivación, esto también nos permite conocer más a profundidad la incidencia en el desempeño laboral del capital humano financieramente, así como implementar una acceso de funciones que el sector financiero maneja al contratar el capital humano, también sirve para reorganizar las actividades del desempeño laboral del capital humano dentro de la micro-financiera en lo que es la poca instrucción, incorrecta distribución de funciones, entre otras características que no son adecuadas para la micro-financiera.

2.6.2. Importancia

La importancia del desarrollo de la presente investigación, se expresa en el desempeño laboral para retener a los colaboradores, a fin de mantener a los participantes satisfechos y motivados, así como asegurarles las condiciones físicas, psicológicas y sociales para que permanezcan en la micro-financiera, se comprometan con ella y exista una identificación con la entidad.

Todas estas gestiones desempeño laboral se centran en tener y mantener un ambiente de trabajo agradable y seguro, en el cual se pueda determinar un entorno de relaciones y colectividad laboral, y también que son aspectos importantes que definen la permanencia del desempeño laboral del capital humano en la micro-financiera, motivándolos a trabajar y a alcanzar los determinados objetivos esperados; Para algunas micro-financieras del desempeño laboral para retener al capital humano merecen una calificación muy mala, porque se asemejan a un modelo antiguo de orden y obediencia a ciegas, que hace determinar a una disciplina rígida, aplicada mediante reglas impuestas al desempeño laboral del capital humano con el objeto principal de formar estándares de disciplina y desempeño en la micro-financiera.

En otras micro-financieras desempeño laboral para mantener o retener al desempeño laboral del capital humano son complicados y elaborados, se asemejan al modelo de realización personal de cada individuo, dando a su vez énfasis en lo flexible que es el sistema y la motivación intrínseca del desempeño laboral del capital humano. Para la investigación es importante las medidas de análisis del proceso conlleve a un desarrollo eficaz y recobre credibilidad y bienestar por cada servicio recibido y el impacto en la población de Chincha Alta.

2.7. Alcances y limitaciones

2.7.1. Alcances

La investigación se realizará en una micro-financiera que está geográficamente establecida en Chincha Alta - Ica.

Los estudios serán aplicados directamente al capital humano de la Micro-financiera Inversiones La Cruz, la misma que cuenta con 86 colaboradores obtenida en una encuesta censal.

2.7.2. Limitaciones

En el presente estudio se tiene las siguientes limitaciones: La limitación el financiamiento económico tuvo repercusión en temas de movilidad con los nuevos acontecimientos de pandemia por el Covid-19, costo elevado de los pasajes debido al distanciamiento, por otro lado las cuestiones de implementación de protocolos de sanidad, cumplimiento de nuevas reglas, ya que no se contaba con presupuesto para todas las nuevas normas sanitarias de atención, esto afectó económicamente a la micro-financiera consecuente nuestro desempeño laboral del capital humano algunos perdieron su puesto de trabajo. La limitación el tiempo de la investigación es de poca duración, desde octubre del 2020 hasta enero 2021 aproximadamente, se cuenta con poco tiempo para ampliar más a fondo la investigación.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Para la presente investigación se tomó como fuentes de estudio a diversas tesis con maestrías y doctorados, que han sido desarrolladas en diferentes centros de estudio a lo largo del tiempo, las cuales han servido como guía para ampliar el tema a investigar.

3.1.1. Antecedentes nivel internacional

Pérez M, (2017), *¿Qué elementos debe tener una política de formación del desempeño laboral del capital humano avanzado con enfoque de desarrollo humano?*, tesis para la obtención del grado de doctorado en Marketing Empresarial se dio a conocer en el País de Chile – Santiago de Chile, en la Universidad Nacional de Chile. Para la presente investigación de tesis se da conocer método analítico y descriptivo como resultado son los elementos y programas para la interacción desarrollo del capital humano dando avances tanto en su imagen e implementos que demuestran el aumento sostenido del capital humano con el enfoque hacia el desarrollo humano y el aumento de oportunidades que se dado en los 7 años se van mejorado ciertos condicionamientos y medios de apoyos con complementos a los que investigan y desarrollan ciertos programas. Lo siguiente se manifiestan elementos para programas absorbentes en el aumento de la oferta de capital humano, agregando productividad política y avanzar en el crecimiento económico y desarrollo humano, de ser necesario implementar programas para formar el capital humano, por lo que dan a conocer importantes conclusiones: Se concluye que para planear el problema en base a funciones a la pregunta que es la muestra para la determinación de la investigación, y los elementos, en la política para formar el capital humano avanzado en Chile, se establecen por medio de las cuales se promueve formar investigaciones más prósperas.

Gerda R, (2018), *Factores determinantes de desempeño laboral de recursos humanos y la estructura financiera de Andaluza*, tesis de investigación para obtención de grado magíster en Administración Empresarial en España. El

resultado da conocer método descriptivo cuyo objetivo fue analizar la influencia ejercida de los colaboradores por una serie de variables empresariales hacia la estructura financiera de la pequeña y mediana empresa, la metodología utilizada fue de datos panel responsable de la gestión del recurso humano de la agencia matriz y oficinas asignadas en el ámbito de su jurisdicción, gestión y desarrollo de los colaboradores, y administración efectiva de los recursos financieros y materiales, de acuerdo al plan operativo de la organización. Responsable del monitoreo e identificación de los riesgos operativos que afecten el logro de los objetivos, Se concluye en que los factores determinantes y la estructuración de recursos humanos, en la que da prioridad a una rotación mínima y llevar a cabo la estructura financiera en la cual se traduce en más capacidad de conocimientos organizativos, ejercer el poder otorgado por las micro-financieras y también elaborar y proponer al gerente el plan de negocios en el marco del plan estratégico de la empresa mejora recursos humanos.

3.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Suárez M, (2017), *Desempeño Laboral de la Gestión de Recursos Humanos por Competencias en Sedapal*, tesis para obtener grado de doctorado en Administración Estratégica en el departamento de Junín. Sostienen dar conocer método en una investigación aplicada, con diseño experimental, que el desarrollo que establece las competencias cardinales y específicas de la empresa, son las que dan origen a la parte medular de la gestión por competencias. Su objetivo principal fue fundamentar una visión sistemática sobre la gestión de recursos en Sedapal en el periodo comprendido del 2014 - 2017. Se desarrolló un caso práctico de acuerdo con los lineamientos estratégicos de la organización aplicando, el modelo de gestión por

competencias empleando la metodología y moldeando, perfiles y competencias laborales de cargos, implantaron el sistema de recursos humanos basados en las competencias en el menor tiempo posible. Conclusión las operaciones por parte del recurso humano se logrará incrementar la gestión del capital humano de empresa Sedapal, existe una relación directa entre la eficiencia, así mismo entre estas variables existe una correlación que influyen lo que significa recurso humano. Esta recobra una mayor importancia cuando las pequeñas empresas consideran como factor determinante que influye en la decisión del recurso humano.

Domínguez C, (2018), *gestión de competencias y desempeño laboral en la universidad peruana Cayetano Heredia*, tesis para obtener el grado doctorado en gestión empresarial en departamento Lima. El método empleado fue hipotético deductivo el tipo de la investigación fue aplicada de nivel descriptivo correlacional; El objetivo principal fue determinar la relación entre gestión de competencias y desempeño laboral. Rodríguez afirma que de conocer a los trabajadores teniendo en cuenta sus capacidades y aptitudes desde el proceso de selección contribuye a la empresa a tener mas recursos humanos apto y capaz en la posición de selección donde se requiere. La población fue 290 trabajadores y 7 administrativos de la universidad peruana Cayetano Heredia, siendo la muestra de ciento sesenta y ocho trabajadores. Para la recolección de datos también se elaborarán un cuestionario en base a las variables del estudio respetando las propiedades psicométricas, nombrado: gestión de competencias y desempeño laboral en la universidad peruana Cayetano Heredia. Conclusión existe una correlación positiva de la variable de la gestión de competencias laborales con el desempeño. Por tanto, ambas variables se correlacionan en sentido directo, de manera que

un cambio en la variable de gestión por competencias predice el cambio en la variable desempeño laboral.

Castillo S, (2017), *Desempeño laboral cultura organizacional y gestión por competencia en el sistema de recursos humanos del ministerio de salud 2017*, tesis para obtener el grado de magíster Gestión Pública en Ica. El método de la investigación fue hipotético – deductivo de tipo explicativo, cuyo objetivo en término general fue determinar la influencia de la cultura organizacional en la gestión por competencias en el sistema automatizado de los recursos humanos del ministerio de la salud. También se elaboraron un cuestionario estructurado de tipo Likert que mide la cultura organizacionales y gestión de competencias. La muestra fue aleatoria y se encuestó a noventa y siete servidores públicos. Se concluye en permitir la gestión en el sector salud, como se ha mencionado, es importante contar con un sistema que facilite la manera de gestionar a detalle por cada una de las actividades, lo cual permitirá mejorar una de dichas actividades y buscando una mejora continua.

Oswaldo A, (2017), *La comercialización y consecuencias del estrés en desempeño laboral en la multinacional agencia de encargo y viajes mayoristas S.A*, tesis para obtener el grado magíster Gestión turística en región Ica. El estudio utiliza un método mixto cualitativo y cuantitativo, tipo de investigación fue de manera aplicada transversal de nivel descriptivo – correlacionan, su problema es determinar la relación que existe entre consecuencias del estrés en capital humano en la multinacional agencia de encargo y viajes mayoristas S.A ya que se realizó descripción de las situaciones en las que las variables se encuentran, para el análisis cuantitativo fue de tipo probabilístico simple, la primeras muestras fue de

siete gerentes de agencias mayoristas en Lima y las segunda muestras fue de sesenta y cuatro agentes de viaje en una agencia de viajes, Conclusión se considera que el nivel de influencia del estrés en el capital humano respecto a la comercialización y a la gestión del capital humano en las agencias mayoristas, existe una necesidad de capital humano con una de las mejores capacitaciones en ámbito general de comercio y más, también se tiene la necesidad de fortalecer el crecimiento y desarrollo del capital humano, en lo que es conocimiento, destrezas, lealtad y actitudes que se requiere.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Variable Gestión del Capital Humano

Según lo indicado por el autor Porret, el área “la gestión es la ocupación profesional que se encarga de imponer las metas y núcleos de ejecución, especificar el orden de la empresa, a realizar las habilidades para desarrollar estrategias del desarrollo y a efectuar la dirección del trabajador”.

Chiavenato (2000, p.149) hace una pequeña definición a los recursos humanos como un departamento de distintas disciplinas en la que engloba definiciones de psicología industrial y organización, sociología de organización, ingeniería industrial, derecho laboral, en seguridad, medicina laboral, ing. Sistemas, cibernética, etc.

- “Por otro lado indica que esta puede orientar al nivel individual o a los niveles grupales, departamental, organizacional e incluso ambientales de dicha organización” es apreciada como un activo necesario para que dichas empresas inviertan para el logro de resultados, y que pueda convertirse en

una de las ventajas competitivas el concepto de persona se ha desarrollado en el lugar de labores, centrándose en ciertos términos según su estado en el desarrollo, tales como: personal, recursos humanos, capital y talento humano la función de personal es que sufre mayores cambios a lo largo de la historia entre las diferentes funciones empresariales.

Explica la evolución de la función de los trabajadores pasa numerosas fases. La primera de ellas fue la que nace la organización científica que estudio el trabajo Frederick Taylor en la que denomina la administración del trabajador que se están relacionando como tramitaciones de altas y bajas de expedientes. En ese momento, se reflejó que el principal problema de conceptos era que no se había su enfoque estratégico sistemático, porque en ese momento se centraron en ciertas tareas en lugar de centrarse en la coordinación de los objetivos individuales y de organización, con la finalidad de que todas las instituciones progresen surge el concepto de la administración de recursos humanos, por lo que hubo una actualización en la función de los trabajadores.

Chiavenato (2007) resume que en el año 1970, y los conceptos de administración de recursos humanos, es obstante, aunque no existía una visión clara de poder observar a la gente como recursos productivos y es necesario tener personal idóneo que controle y también verifique las actividades que se requieran en la empresa. Por otro lado, la administración de recursos humanos engloba todo el proceso de reclutar trabajadores, seleccionar, inducción, etc. Qué se conocen ahora, indica que los trabajadores tienen que ser direccionados por

dicha institución o departamento de los recursos humanos. Las actuales tendencias que estamos experimentando como es la globalización de empresas, la competitividad y el cambio brusco de medio ambiente, las instituciones que surgen y no administran recursos humanos ya que se les denomina agentes pasivos y dependiente. En la actualidad se administran personas con talentos, habilidades, destrezas que se conviertan en agentes activos y proactivos, nosotros los administradores debemos de saber que los trabajadores son nuestros activos dentro de nuestra organización nos parece correcto que nuestros trabajadores sean tratados como socios. Teniendo un reciente pensamiento que sobresalen.

a) los seres humanos no somos iguales, tenemos una vida propia, distintos conocimientos, diferentes experiencias, con distintas habilidades y competencias indispensables para una óptima administración de los recursos humanos o talento humano es importante saber de nuestras y talentos que tiene cada uno, todos los talentos de nuestros trabajadores deben ser resaltados y no igualaremos o eliminarlos ya que es la fuente del éxito para toda organización.

b) Nuestros trabajadores son el motor de la organización, ellos son los que alimentan a las grandes organizaciones de conocimientos, habilidades, nuevos procesos que ayudan a la organización a su constante cambio que sirve para ser más competitivos dentro del mercado de nuestros trabajadores son personas llenas de conocimientos por lo tanto no deben ser vistas como recurso, deben ser vistas como motor de la organización.

c) Los trabajadores Son como los accionistas de la empresa que tienen las herramientas esfuerzo y dedicación a diario, siendo responsable, flexible, ser leal a la organización, para que la organización sea mas

competitiva frente a las demás organizaciones, creando una diferenciación con otras organizaciones, pero también va de la mano con los incentivos que la entidad tiene con ellos. Así es como ellos dan lo mejor de sí día a día en la entidad debe ser de recíproca dándole un buen salario, capacitaciones constantes, línea de carrera, entre otros, etc.

Chiavenato nos da a conocer que la administración de recursos humanos genera impactos considerables en los colaboradores y las organizaciones, la forma de tratar a las personas, buscarlas en el mercado empresarial, inducir las y guiarlas, provocando su desarrollo, dándole unas buenas remuneraciones y finalmente controladas y administrarlas dentro de la organización.

Chiavenato nos da a conocer que la administración de los trabajadores es un proceso administrativo que se encarga de la incorporación, la constitución, el control de los sueldos de los trabajadores.

Nosotros los encargados de la administración somos también parte del área de los recursos humanos ya que estamos dentro de los procesos de la selección del personal.

Chiavenato nos da a conocer y a la vez señala que los recursos humanos son las personas que se selecciona para laborar en una determinada área dentro de la organización no importa el nivel de decisiones o confianza. Los colaboradores se dirigen en distintas áreas, ya sean en dirección, gerencia, operarios, forman parte de los únicos elementos de vida y dinámico dentro la empresa, también es de la toma de decisiones de cómo utilizar los distintos recursos que existe en la empresa.

Según el autor Keith Davis nos indicaron que la gestión del capital humano y la administración de los

recursos humanos son componentes de un sistema para orientar los procesos administrativos de los trabajadores, escoger a las personas idóneas, seleccionarlas, y brindarles todo el conocimiento, remuneración y el constante control y de ser necesario evaluarlos.

El autor William B. nos señala que la gestión del capital humano es un recurso humano en la que se toma un conjunto de toma decisiones, que concierne al clima laboral, que predominan en el desempeño de los trabajadores de las organizaciones y nos da a conocer y a su vez nos indica que en la actualidad la administración de recursos humanos estimada un departamento completo de ellas tienen herramientas internas y que la mayoría está involucradas en la gestión general y también indicando que su misión es actualizar y potenciar a la organización teniendo en cuenta la fidelización de los trabajadores, con el objetivo que es obtener un clima laboral donde los trabajadores y la organización entiendan ambos sus intereses de las dos partes y de las distintas áreas.

El autor De la Cruz sostiene en su libro que las direcciones de los recursos humanos abarca toda la organización, ya que dicha área engloba todas las decisiones y actividades que se deben ejecutar con el ejecutivo, con el solo objetivo de que los trabajadores sean muy productivos y la organización retribuye el esfuerzo y dedicación que tienen ellos con la organización.

Por consecuencia, cuando hablamos de recursos humanos se habla también de la gestión de los recursos humanos y a su vez de la administración, con el objetivo de potenciar relaciones entre las distintas áreas de la organización, no obstante, los altos rangos dictan

estrategias y decisiones que involucran a los empleados, por ello es importante que exista una eficiente dirección de recursos humanos donde se da un adecuado planeamiento y se detalla el proceso para una eficiente gestión.

En ese sentido, la administración general y la gestión de todos los recursos, principales recursos humanos deben estar unidas, paralelas en sus estructuras, por otro lado, las actividades que se van a llevar a cabo deben tener un grado de coherencia por ende será más fácil cumplir todas las metas propuestas por la organización.

Además, se planea que la administración de la gestión de los recursos humanos debe contar con una orientación anticipada en vista que las acciones esbozadas el área de los recursos humanos debe tener un plan ante escenarios negativos que se puedan establecer en el tiempo y ser congruentes con las necesidades que provienen de los planes que se realiza en la empresa.

Por esta razón, la realización de los planes estratégicos del área de los recursos humanos que tiene la empresa, lo cual tenemos que tomar en cuenta también las condiciones y precedente por trabajadores.

Por ello, la dirección de los recursos humanos tiene la función de seleccionar el personal idóneo que se requiere en la empresa, cada área donde cada persona sea lo más productiva posible en busca del cumplimiento de los objetivos de la organización. Por ende, se debería constituir un plan estratégico a largo plazo que ayude a identificar nuestras Fortalezas, oportunidades, debilidades

y amenazas, por tanto, poder mejorar y potenciar a la organización.

La competencia de los responsables jerárquicos es la de saber ejecutar de manera eficiente las actividades que se realizan en el departamento de recursos humanos, por ende, queda como función principal del área verificar y controlar todos los procesos.

Según lo indicado por el autor Carlos Rayo, la gestión del capital humano, que trata a las personas como el principal recurso de la organización y se concentra en el hecho de que los empleados también están relacionados con los siguientes aspectos: planificación, organización desarrollo y control. Por tanto, la concepción de la gestión del capital humano comienza a observarse desde un enfoque estratégico y los primeros pasos en el carácter preventivo de las funciones, además de tener presente al personal como un activo de la organización. En la segunda mitad del siglo XX surge el termino de gestión del capital humano y que todas las decisiones afectan la naturaleza de las relaciones entre las organizaciones y los empleados. Este concepto trascendió a la clásica administración del personal, ya que acoge un aspecto amplio de actividades y de todo a los procesos que se pueden dar de manera clave en la organización.

Actualmente, la gestión de las competencias, la gestión que respalda la mejor competitividad, la satisfacción del cliente y la adaptación y el control de los trabajadores de su carrera y destino personal. Por tanto, el concepto de gestión de competencias significa un sistema integrado o integral de gestión de talento humano en todas las políticas de talento se integran para proporcionarse claridad y coherencia mediante recopilación de perfiles de competencias observables y competentes para los

procesos de selección, gestión del desempeño, capacitación y compensación.

3.2.2. Capital Humano

Según el autor Werther la gestión del capital humano hace referencia al conocimiento, la educación, ciertas capacidad y habilidad que posee la persona o capital humano de una determinada empresa en la cual alcanzará los objetivos propuestos. Pag. 41 (2014)

El capital humano incluye dos objetivos. Por una parte, el conocimiento tácito o explícito, poseído por las personas y los equipos formados, por otra parte, el capital humano se complementa con la capacidad de generar el conocimiento, es decir, con la capacidad de generar el conocimiento, es decir la capacidad de aprender. La clave diferenciarlo de los otros dos bloques reside que en el capital humano no es propiedad la empresa esta lo arrienda a los trabajadores contratados. Se pretende implementar con nuestro modelo del capital humano, es un sistema automatizado, dinámico, de indicadores, que permita a la empresa concretar el valor agregado del capital intelectual, desde la gestión de la información en el área de recursos humanos hasta el práctico de los líderes en sus áreas para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Se pretende implementar con nuestro modelo de capital humano, es un sistema automatizado, dinámico, de indicadores, la gestión del talento, que permita a la empresa concretar el valor agregado del capital intelectual, desde la gestión de la información en el área de recursos humanos hasta el seguimiento práctico de los Líderes en

sus áreas para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. William B, 2019, pág. 48.

Según lo indicado por el autor Bendezú, es importante aclarar que, considerar a una persona como recursos es con una perspectiva de corto o mediano plazo, condicionado por la duración de la tarea en la que participa; mientras que la visión como capital humano es de largo plazo, la vida útil del individuo en la empresa. En ese sentido, la empresa se convierte en el campo de acción de múltiples ciencias, como consecuencia de un reclamo general y particular presentado por aquellos grupos que se ven impactados por las decisiones empresariales. Todo este comportamiento organizacional surge en respuesta a las necesidades de competitividad para representar valor empresarial, en la forma requerida para satisfacer y cumplir con las expectativas de cada uno de los actores involucrados; el capital humano se constituye y se manifiesta en los resultados provenientes de un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y experiencias de todos y cada uno de los trabajadores y su respectiva capacidad para actualizarlo, adaptarlo, compartirlo y hacerlo cada vez más productivo para la organización.

Trabajar en un sistema de integración y con áreas como funciones que hacen relación con el capital humano, como procesos de emplear donde las empresas se encargan contar que la empresa tenga la cantidad adecuada capital humano para que puedan otorgarles capacitaciones individuales y el desarrollo de compensación y beneficios correspondientes, seguridad y salud al capital humano y también que sean escuchados y tomen en cuenta sus necesidades.

3.2.2.1. Capacitación y desarrollo del capital humano

La relación que se origina entre el trabajador y la empresa es un conjunto de compensación: la empresa ejecuta algunas actividades para el colaborador y por colaborador, le paga su sueldo, le brinda equipos de seguridad y nivel, de modo que el capital humano, así como recibe debe ser productivo, realizan un tipo de contrato donde se estima algunos beneficios y oportunidades que le podría brindar la organización, este tipo de contratos también conocidos como tácitos que es muy aparte del contrato laboral, contenido de las capacitaciones puede incluir cuatro formas de cambio de la conducta:

Trasmisión de a información: Para gran cantidad esencial de programas de capacitaciones, es importante la información que trasmite en los educandos en formas de diversas de conocimientos.

Desarrollo de habilidades: Las habilidades, las destrezas y todo conocimiento que están de forma directa y son relacionados con el desempeño del cargo, esto se trata de las capacitaciones directa a través de tareas realizadas.

Desarrollo de conceptos: la capacitación puede estar dirigida a elevar la capacidad de abstracción y la concepción de ideas y filosofías, sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica de

la administración, sea para elevar el nivel de generalización para desarrollar gerentes que puedan pensar en términos globales y amplios. 2009, pag. 66,71.

3.2.2.2.Trato al capital humano

El trato al capital humano es con justicia, el aumento de la importancia al capital humano que trabaja en nuestras empresas, ha hecho que los procesos para aplicar disciplina y despidos son capaces de superar el escrutinio de árbitro y tribunales una investigación hacia el capital humano se dio como resultado que la campaña les daba un trato justo, aumenta la posibilidad de aceptación medidas discrecionales que las compañías necesitan hoy en día para seguir siendo flexibles teniendo capacidad de respuesta inmediata.

La importancia es que se pone en práctica el trato al capital humano, con temas que les interese de ellos mismos, cuando le hablamos de ellos mismos, las personas sienten un interés y una fascinación total, como los halagos, es un rasgo que nosotros los seres humanos resalta en el deseo de ser importantes, que nos traten con atención y no olvidar hacer sentir importante a las personas, recordemos que cuanto más importante hagamos sentir a una persona sus acciones serán buenas para nosotros, es unas de las posiciones más importantes que puedes asumir para convertirse en un experto en relaciones humanas, esto es

importante en el sentido que cuanto mas se produce la escucha, más sabrá, más será el aprecio y mejor conversador serán con las demás personas, es una habilidad de influir positivamente sobre la gente, es conveniente impulsar las motivaciones al capital humano a través de ellos sabrás hacerlo de manera correcta.

En este caso en particular la forma correcta de no expresarlo de forma directa, sino citando a la otra persona que lo exprese por usted, para eso es hablar por medio de terceros, citando gente, contando éxitos, hechos estadísticas, entre otros, es importante inducir a la gente a decir si, ya que el obtener respuestas afirmativas significa sencillamente inducirlas a hacer lo que tu deseas, se trata de convertirlo una cuota de humor en persona cortés, con cooperación y amistosa en poco tiempo, todos necesitamos alimentos para el espíritu, por ello diga cosas que la gente quiere oír, se le querrá por decir cosas amables y sentirá satisfacción, muchos objetivos, pueden lograrse con crítica, pero tienen que ser reflexivas adecuadas y pertinentes, la forma es mostrar gratitud y estima a quienes les merezcan, por ejemplo, cuando dé las gracias inclusive mencionando su nombre el comportamiento da efectos sobre las personas sea bueno o malo, el logro principal por medio del valor que se atribuye a si mismo, procurando ser pulcro en nuestras actuaciones.

3.2.2.3.Motivaciones del capital humano

Son la consecuencia que se espera alcanzar en una institución o empresa, por ejemplo, unos se motivan por el salario, otros por su desempeño o les gusta ayudar o sentirse bien consigo mismos.

Procesos de integración de capital humano: El reclutamiento y selección de capital humano o se denominan procesos de provisiones del capital humano, incluyen el reclutamiento y selección del capital humano, psicólogos, sociólogos.

División de cargos y salarios: son procesos que se utilizan diseños para actividades que las personas en las instituciones es orientar y su desempeño, Incluye diseños organizacionales de diseños de cargos, en orientación hacia sus puestos y la compensación de salarios.

División de beneficios sociales: Son procesos que se utilizan para incentivar al capital humano personas y satisfacer las necesidades del individuo, Incluye una recompensa las remuneraciones y beneficio del capital humano en programas de bienestar.

División de capacitación: El capital humano son los procesos para las capacitaciones y aumentar el desarrollo profesional, Incluye entrenar y desarrollar capacidades al capital humano en

programas de comunicación, análisis instructores, comunicadores.

División de capital humano: son procesos para el capital humano que acompañen y controlen ciertas actividades y la verificación de resultados, incluyen bases de datos del sistema cierta información datos y sistemas de información de gerencia. William B. Pag. 76.

3.2.2.4.La calidad del servicio por parte capital humano:

Los servicios que se deben orientar en los miembros de la institución de sus distintas operaciones, que se convirtió en requisitos para expedir para las empresas de todo el mundo, tienen cuenta de ciertos resultados, tanto como largo plazo, son muy positivo en las instituciones para la atención al público en sentido, de las empresas y que ha venido sobre marchas generando planes y estrategias y objetivos de concepto de calidad de servicio, para mejorar continuamente pero la orientación hacia la satisfacción del público, incorporar elementos de información y con vivencia y optimizar la calidad de la atención al público del servicio de la empresas, las capacitaciones del capital humano permite cambiar sistemáticamente su conductas y excelencia, en aumentar su eficacia en una empresa. William B. , pág. (65); Smith, (2019).

Orientación hacia el cliente: Se da inicio a analizar sus necesidades e identificar soluciones al problema y se pide su colaboración para la mejora del producto, en el cual se valora las tareas como el individuo y se centra en coordinar grupos y motivarlos a participar en compañerismo en la empresa.

Desarrollo de habilidades personales: Se tiene las características que cada capital humano sitúa en un lugar correcto de las instituciones, así como de dotarlas de las cantidades necesarias para el desempeño del cargo y el uso de tecnologías para distribuir conocimientos en las instituciones y que exista comunicación constante y hacer uso de información. Para las áreas de capitales humanos se convierten en órgano de asesoramientos y coordinaciones, los diversos directores de recursos humanos intervienen cada día mas en las decisiones estratégicas y en otras funciones que antes estaban limitadas a la alta dirección. Las instituciones dan inversiones en profesionalismo con muchas de las especialidades que busca solucionar y agilizar la gestión de las instituciones y mejor de todos los resultados y ser el protagonista del capital humano empresas y mejorar los resultados.

3.2.2.5. Funciones

Se realizan en las organizaciones de diferentes funciones que varían en las organizaciones, cada departamento en lo que están los capitales humanos, los departamentos se encargan de las

gestiones y la administración del capital, los orígenes de los departamentos de recursos humanos asumían fundamentalmente funciones de la administración del personal todavía en muchas pequeñas y medianas empresas dichos departamentos no existen o realizan en función, la administración capital humano.

El capital humano que están presente en la administraciones del capital humano laboran a través de sistemas integrados y se relacionan entre si, principalmente con el área de recursos humanos de manera eficaz, como procesos de emplear o dar trabajo en las empresas en la que se encarga de capacitarlos y hacerles parte de las funciones de las organizaciones, debemos tener en cuenta que las funciones que se da en el organigrama de la empresa está constituido por el capital humano que es uno de los más importante en la estructuración de una empresa, financiera, microfinanciera, organizaciones y se entrega todos los beneficios seguridad y salud al fin de proteger y que desempeñen mejor sus funciones sus necesidades y cuenta un organigrama, tener requisitos básicos del capital humano, físicos , etc. Para el desempeño de las funciones, tareas, y obligaciones de cargos con criterios de planear, controlar, organizar y monitoreo efectivo a través del organigrama.

El organigrama que se especificará cada función de cada capital humano que se desempeñarán en distintas áreas de la empresa y responsabilidades las tareas asumidas las que conllevan a una

satisfacción en el trabajo, con el objetivo explícitas actitudes, lo que les permite a los altos gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro. William B. 2019, pag. 54.

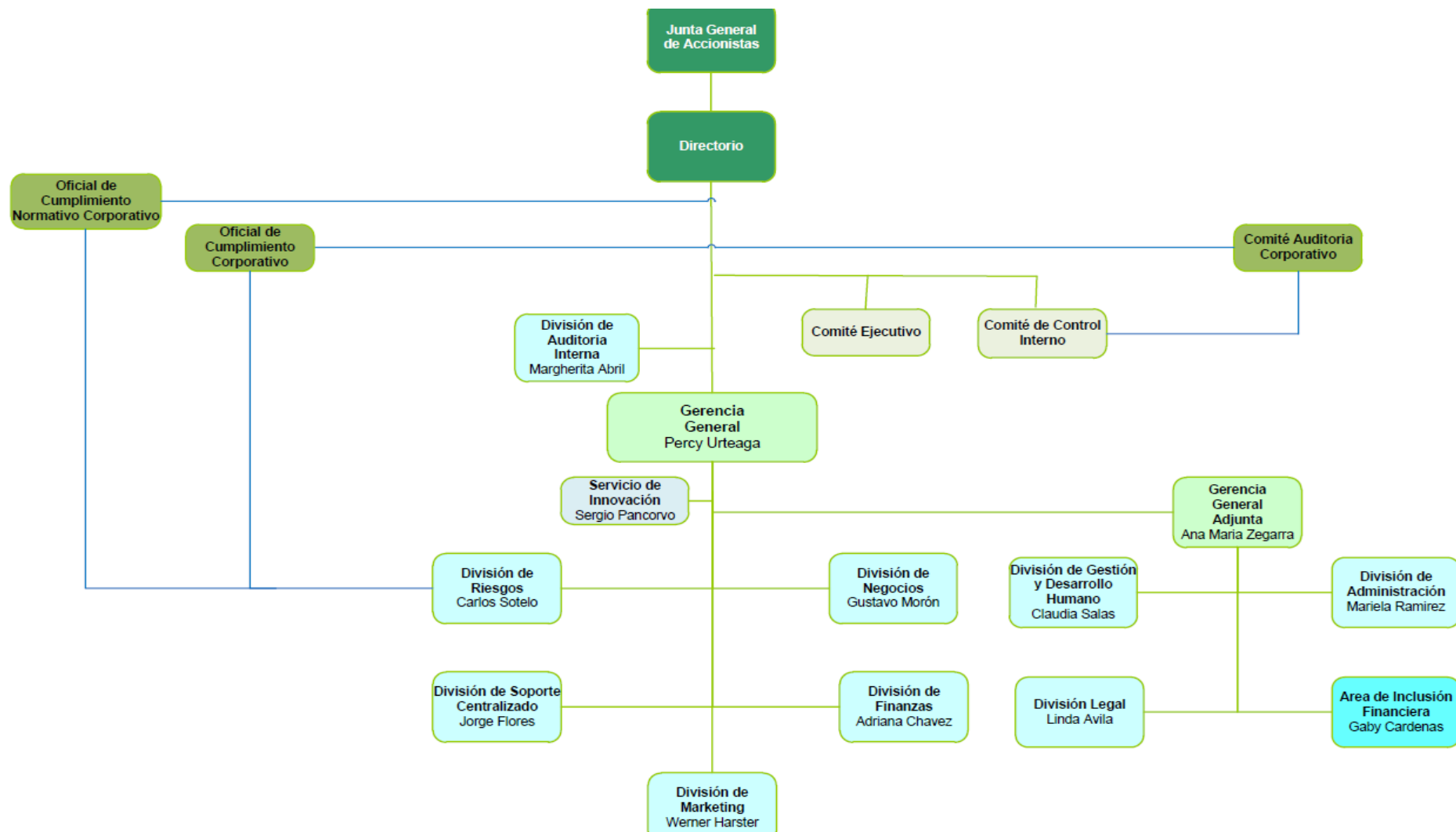


Figura Nº 01: Organigrama, Enlace seguridad y salud: [bit.ly/agencias_ILC ...](http://bit.ly/agencias_ILC) www.ilcseguridad/saluddigital.com

3.2.2.6. Políticas

Se refiere a la manera en las organizaciones desean tratar a sus miembros de su organización para lograr por medio de ellos los objetivos y metas propuestas por la empresa, al proporcionar condiciones para el logro de los objetivos individuales. Explicaremos en fundamento Chiavenato Idalberto detalle lo mencionado:

- **Políticas de integración de capital humano:** Para la integración dentro y fuera de la empresa es importante las técnicas y medios de necesarios de capital humano para la empresa y tener criterio de selección de capital humano con ciertos estándares de calidad en lo que es aptitudes físicas e intelectuales, experiencia y potencia desarrollo profesional, búsqueda de sus objetivos personales, también la prestación social adecuada a sus necesidades entre otros.

3.2.2.7. Trabajo en Equipo.

Laborar en grupo es el contacto directo con todos los usuarios y capitales humanos que hay en determinada empresa, si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Los capitales humanos se agrupan y forman necesidades explícitas que poseen en su origen y que da más denominación al grupo y tormenta la unión, dentro de estos se desarrollan procesos de trabajo en equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, y más, como

brindar ayuda a los demás, aunque éste no se lo solicite respaldar objetivos y planes de la empresa y tratarse con respeto entre nosotros con respeto y construir juntos cosas positivas con beneficio para todos en la empresa o lugar de trabajo. 2011, pag. 54, 15.

3.2.3. Variable Desempeño Laboral

El intermedio desempeño laboral, están expuestas a los problemas de ciertos riesgos del sistema crediticio, es decir se encuentra a enfrentar en los pagos de los diversos créditos que se han dado, se pueden dar incumplimiento a total pagos en general, se representa las actividades de producción nacional, que se caracteriza por actividades de corto y mediano plazo, las entradas y salidas de unidades de producción y la generación de diversos en diversas cadenas productivas los problemas más recientes que tienen que hacer frente en las pequeñas empresas es la limitación de accesos a productos adecuados, lo que limita aprovechar oportunidades de negocios.

Se conoce que se convirtió en el último año en instrumento frecuente de promoción y desarrollo. De otra manera, la reducción de la pobreza, permitiendo ciertos sectores que se marginan produzcan actividades económicas y empleo, a su vez favorecen la creación de cargos de empleo en pequeñas y medianas empresas locales, que para dichas empresas y empleos es una manera de sustituir, en medida que avanza los proyectos financieros son sometidos a evaluación y de ser

viabiles y rentables, será beneficiarios las pequeñas empresas.2018, pag. 69,71.

Por otro lado, según lo indicado por el autor Pérez nos menciona que para el mundo empresarial el capital humano no siempre fue considerado como capital humano, sino era conocido como trabajador tan similar a los objetivos adquiridos por las empresas, es por eso que en países más desarrollados han puesto en práctica iniciativas diferentes tales como considerar al capital humano un recurso principal para la empresa en la cual se les dio capacitación, incentivos, tecnología entre otros como motivación para mejorar la productividad de la empresa. La presente investigación analizó los roles que desempeña el capital humano en el aumento de rentabilidad financiera de las principales instituciones micro-financieras del distrito de Chincha Alta, región Ica, se da niveles de importancia tanto en lo social, económico ya que se trata de una realidad global, está ligada a crear un valor la formulación del reglamento organizacional estructurada.

El servicio financiero incluye créditos y ahorros, y desempeño de los colaboradores de las micro financiera también hay casos en lo que es el sistema de seguros, las instituciones que se desempeñan en estas actividades son denominadas instituciones micro-financieras, debido a que constituyen una muy importante fuente de crédito para el sector de pequeñas y medianas empresas, promover su sólido desarrollo y sostenibilidad en el largo plazo permitirá agilizar el financiamiento al sector de pequeñas empresas, permitiendo a su vez ganancias en el

crecimiento, la eficiencia y la equidad, esto es importante considerando que el sector de pequeñas y microempresas responde a mucho de los empleos dados en el Perú. 2009, pag.90.

Según lo indicado por el autor Juan Carlos Barcelo, las instituciones micro-financieras tienen características propias de la que se diferencian de todos los grandes bancos que son muy tradicionales, tiene una gran diferencia que se cuenta con objetivos primarios, que es el público en general; Es que son negocios solo generan desempeño laboral si estas, están asociadas a cierto nivel de riesgo, las micro-financieras representan una importante fuente de financiamiento para el sector pequeña empresa en el Perú, porque, a pesar de que intermedian un monto menor al de la banca comercial, atienden a un mayor número de clientes sus colocaciones han mostrado un gran dinamismo en los últimos 5 años y hacen uso de una tecnología crediticia más eficiente, reflejada en menores costos de transacción, menores plazos de tramitación y menores tasas de morosidad. Barcelo (2016)

Que es el Desempeño laboral

Según lo indicado por el autor Abraham Maslow es un concepto que mide el desempeño laboral que producen los capitales utilizados en un determinado periodo de tiempo. Consiste en comparar el desempeño, o beneficio generado, en relación al capital invertido, es decir sería el cociente entre ambos importes. Dependiendo del importe que se tome en concepto de beneficio o de inversión, el

desempeño se obtenida será diferentes, en sentido amplio de la palabra es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, como productivos como humanos, se movilizan medios materiales, humanos y financieros con el fin de obtener ciertos resultados; para entender sobre los resultados.

Objetivos del desempeño laboral

Realizando unos adecuados análisis de lo que es el desempeño laboral, se realizará estudios donde consideren los objetivos, indicador para los resultados en las ventas y usar los recursos humanos, desde un punto en general en lo que se investiga el desempeño laboral de los colaboradores, se basa en el desempeño y que posee la organización, por tal se hace un análisis de resultados e intereses teniendo en cuenta capital económico que se ha otorgado al capital humano para los resultados que se generan e incluye el origen de los mismos, en conclusión, para el análisis del desempeño en la organización se da en relación con la inversión realizada. También cabe resaltar que la economía se rige por indicadores básicos que juzgan la eficiencia determinada gestión, el comportamiento de los activos, determinan en lo general en la organización con términos económicos, debemos tener en cuenta las formas que se financiaron los activos que permite a la organización a determinar los problemas acerca de su desarrollo económico en sus deficiencias de

financiación para el desempeño laboral de los colaboradores.

Importancia del desempeño laboral de los colaboradores

Es la adecuación y da una determinación en cuanto a la existencia de los objetivos y metas que se establecieron en la empresa, y que se basan en el desempeño o el crecimiento de los mismos, hay deficiencias en las gestiones administrativas y financieras que son obstáculo de lo que se ha planeado con bases en lo económico-financiero y da fundamento a los riesgos de las actividades económicas; Para la existencia de la desenvolvimiento que realizan las empresas: que son el análisis del desempeño laboral; el análisis de la solvencia que son capacidades para poder satisfacer las obligaciones financieras como el endeudamiento con terceros, la estructura financiera permite comprobación eficiente y flexible para mantener una estructuración de equilibrio en la empresa. concluye, en poner un límite todos los tipos de actividades empresariales por seguridad que usualmente son vistos como objetivos opuestos, ya que de alguna manera la retribución. Federico Herzberg, 2014, pag. 102.

Atención al público

Son actividades desarrolladas por las diversas organizaciones que están a la satisfacción de esas necesidades del público en general, dando logros en su productividad, el público es el protagonista principal y también el más importante en los

negocios. Para conllevar el éxito en la atención al público, existe diversos elementos que la organización debe tener muy en cuenta, como son el liderazgo, ser eficaz en sus operaciones, el capital humano, la cultura y que tengan claro los recursos humanos misión y visión de la organización. Herzberg, 2016, pag.99.

Programas Sociales

Son grupos de personas que se le entrega un programa social y se entiende como mercado meta y se puede calcular su nivel de incursión, el tiempo de aceptación gradual de la idea social las creencias y valores. El objetivo de grupo es servir a los que tiene necesidades, el problema es el proceso para dar solución a la población.

Donadores: son personas voluntarias, instituciones, micro-financieras, empresas que donan su tiempo y dinero para mejorar e impulsar la buena aplicación de los programas sociales.

Grupo de apoyo: Son personas en grupos que aportan conocimientos, tiempo, las estimaciones, de los programas, sociales trata principalmente en la elaboración de las metas obtenidas por un sistema, teniendo en cuenta seleccionados puntos de vista. Por otro necesitamos la disposición de los resultados sobre actuar sobre los presentes criterios, para poder evaluar si se llegó a la meta o no se llegó ni a los niveles fijados a la ejecución y objetivos del programa.

Desempeño del capital humano: Para el desempeño se da búsqueda tanto en la evaluación

y el orden y las Características que parten de una visión amplia de la tarea, y tiende a buscar la operación de cada individuo, estos conceptos son denominados al tiempo y la competencia, se aplicará en la del capital humano y la evaluación de desempeño, formación y ciertas gestiones de capital humano, como ya se ha expuesto.

3.3. Identificación de las variables

Se plantea como principales variables en estudio las siguientes:

Variable **independiente (V1):**

Gestión del capital humano

Variable **dependiente (V2):**

Desempeño laboral.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Nivel de Investigación

4.1.1. Tipo investigación

El presente trabajo de la investigación, por su determinación y naturaleza es de tipo aplicada en la que nos permitirá dar un análisis de conocimientos en base a la realidad en las que nos propone indagar en distintas teorías, que tienen mucha relación con la

problemática de la investigación. En la investigación se implementó en ciencias que son con hechos concretos, se realizó una investigación, dado que depende de los descubrimientos de esta última y se enriquece de dichos descubrimientos. Es decir, las consecuencias prácticas de los conocimientos que se han obtenido los procesamientos de los datos, dado que busca el conocimiento adquirido con la idea de consolidar, y poder resolver una situación. El objetivo de la investigación es predecir un comportamiento específico en una situación definida según la clasificación de William B. 2018.

4.1.2. Nivel investigación

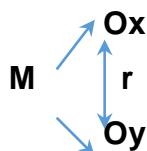
Se considera como desarrollo, la investigación que es de nivel descriptiva y correlacional, en la que nos permitió hacer análisis de todas las características y relación causa – efecto, con referencia al desarrollo del desempeño laboral del capital humano, en la búsqueda de analizar a distintos grupos y de personas y también en establecer relaciones en las dos variables y que se establezcan una determinada relación estadística en correlación, sin tener la necesidad de incluir variables externas para determinar las conclusiones más relevantes, y la existencia de dos razones esenciales en que los investigadores toman interés por las relaciones entre variables y dan motivación a realizar determinada investigación, primero es que no creen que tenga relación con las variables, o bien que el investigador aplica una encuesta que es conocida y utilizada por un conjunto de personas previamente elegido, segundo que por razones este tipo de investigación

tiene relación causal entre variables de esta manera, los investigadores no pueden manipular las variables de forma independiente.

4.2. Diseño de la Investigación

Con respecto a la investigación es de tipo correlacionan, desarrollando un contexto que determina la correlación o relación entre las dos variables, que son la gestión del capital humano y el desempeño laboral de los colaboradores, la investigación corresponde, a un enfoque cuantitativa, pues se centra en la investigación y cuantificación de los fenómenos y se utilizan las estadísticas y el análisis de datos. Se utilizó diseño no experimental, transversal correlacionan, kenliber (2016) hace mención que el diseño no experimental tiene como propósito la descripción de las variables y analizar su relación entre ellas.

En este sentido la investigación respondió al siguiente Esquema:



Interpretando el diagrama tenemos:

M = Madres

Ox = Gestión del Capital Humano

Oy = Desempeño Laboral

r = Relación entre variables

4.3. Operacionalización de variables

Tabla N° 01: *Operacionalización de variable (V1): Gestión del capital humano*

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	ESCALA	NIVELES O RANGOS						
Atención de usuario	Eficiencia en los tramites	1	1= excelente 2=bueno 3= regular 4= malo 5=muy malo	Original	Deficiente						
	Programas sociales	2									
	Participación de rr.hh	2									
	Eficiencia en atención	4									
Trato de personal	Capacitaciones	5			1= excelente 2=bueno 3= regular 4= malo 5=muy malo	Original	Regular				
	Orientación del capital humano	6									
	Participación del capital humano	7									
	Relaciones del capital humano	8									
Desarrollo profesional	Nivel de satisfacción del capital humano	9					1= excelente 2=bueno 3= regular 4= malo 5=muy malo	Original	Eficiente		
	Logros	10									
	Objetivos capital humano	11									
	Metas capital humano	12									
Ordenamiento y desarrollo	Ordenamiento rr.hh	13							1= excelente 2=bueno 3= regular 4= malo 5=muy malo	Original	Eficiente
	Servicios públicos	14									
	Infraestructura	15									
	Desarrollo	16									

Tabla Nº 02: Operacionalización de variable (V2): Desempeño laboral de los colaboradores

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	ESCALA	NIVELES O RANGOS						
Evaluación y desempeño	Comunicación recíproca	1	1= excelente 2=bueno 3= regular 4= malo 5=muy malo	Original	Deficiente						
	Logros de objetivos	2									
	Ambiente laboral	3									
	Tipo evaluación	4									
Capacidad de respuesta	Seguridad	5			1= excelente 2=bueno 3= regular 4= malo 5=muy malo	Original	Regular				
	Tiempo de respuesta	6									
	Solución a la consulta	7									
		8									
Trabajo en equipo	Desempeño de tareas	9					1= excelente 2=bueno 3= regular 4= malo 5=muy malo	Original	Eficiente		
	Amabilidad	10									
	Comprensión	11									
	Logros en equipo	12									
Confiabilidad	Nivel de confianza	13							1= excelente 2=bueno 3= regular 4= malo 5=muy malo	Original	Eficiente
	Sinceridad	14									
	Experiencia laboral	15									
	Motivación	16									

4.4. Hipótesis general y específicas

4.4.1. Hipótesis General

Existe relación entre la gestión del capital humano y el desempeño laboral de los colaboradores en la Micro-financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021.

4.4.2. Hipótesis específicas

Hipótesis Específica 1

Existe relación entre la atención usuario y el desempeño laboral de los colaboradores en la Micro-financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021.

Hipótesis Específica 2

Existe relación en el trato del personal y el desempeño laboral de los colaboradores en la Micro-financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021.

Hipótesis Específica 3

Existe relación entre el desarrollo profesional y el desempeño laboral de los colaboradores en la Micro-financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021.

Hipótesis Específica 4

Existe relación entre el ordenamiento y desarrollo y el desempeño laboral de los colaboradores en la Micro-financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021.

4.5. Población – Muestra

4.5.1. Población

Para la presente investigación, el tamaño de población y objetos de estudios y corresponde al desempeño laboral de los colaboradores de la micro-financiera Inversiones La Cruz del Distrito de Chincha Alta. La población de estudio está constituida por un censo que en su total es de 86 colaboradores de la Micro Financiera, en una ciudad de Chincha Alta, en el año 2021.

$$N = 86$$

4.5.2. Muestra

La muestra está formada la misma cantidad de la población de 86 colaboradores de la micro-financiera Inversiones La Cruz del Distrito de Chincha Alta, provincia de Ica, entre hombres y mujeres, que comprenden edades de 18 a 50 años de edad; se realiza por un censo.

$$n = 86$$

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

Colaboradores que pertenezcan a la institución
Colaboradores mayores de edad
Colaboradores que desearon participar en el estudio

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de exclusión

Colaboradores que pertenezcan a la institución
Colaboradores mayores de edad
Colaboradores que desearon participar en el estudio.

4.6. Técnicas e instrumentos: validación y confiabilidad

4.6.1. Técnicas: Validación y Confiabilidad

Estas técnicas como el cuestionario nos permitirán analizar y evaluar la situación actual del desempeño laboral mediante la gestión del capital humano y a través de un examen de actitudes de forma confiable y válida utilizando la técnica de encuestas, para ello se tomará como referencia el cuestionario planteado, en la investigación, desempeño de y la gestión del capital humano y competitividad de las empresas que son micro financiera en la región Ica, siendo este adaptado para el presente estudio. De escala de intervalos, Eficiente, Regular, Deficiente.

Procedimiento de confiabilidad: Es definido como el grado de Consistencia de los puntajes obtenidos por un mismo grupo de ciertos sujetos en una serie de mediciones que son tomadas de las encuestas. La confiabilidad denota estabilidad y constancia de los puntajes, esperando que nos presentes variaciones que son significativas en el curso de una serie de aplicaciones repetidas al mismo sujeto u objeto, produce igual en los resultados. En el grado de seguridad nos permite lograr resultados equivalentes o iguales en sucesión y procesos de recolección de datos y realizados por tercero. Para determinar la confiabilidad se realiza la medición del desempeño laboral del capital humano de la micro-Financiera en la ciudad de Chincha Alta provincia de Ica año 2021, fueron sometidos a un análisis de confiabilidad,

para el trabajo de campo, este compuesto por preguntas con varias alternativas de respuesta.

4.6.2. Instrumentos: Validación y Confiabilidad

Una vez concluida con la elaboración de todos los instrumentos de recolección de datos para su posterior validación y confiabilidad, se sometió, a una prueba piloto de todo el desempeño laboral de los colaboradores de la micro-financiera Inversiones en la ciudad de Chincha Alta, provincia de Ica, el mismo que se desarrolló con un instrumento de medición el cuestionario siguiendo los procedimientos que a continuación se indica:

Se selecciona bajo un criterio censal de los colaboradores respectivamente de la micro financiera, aplicar la muestra en un numero de sujetos mayores, que el numero de ítems de un instrumento de medición, se procedió hacer un cuestionario, por tanto, el trabajo de investigación se realizó con dos instrumentos de recolección de datos, que al mismo tiempo serán también instrumentos de medición. La validez a través de los instrumentos de medición. La validez a través de la recolección de dato: también fue necesario utilizar este tipo de análisis, por la importancia que tiene extraer los factores principales subyacentes de un conjunto de datos. El método de los factores principales subyacentes de un conjunto de datos. El método de los factores principales responde a la validez de sus tres aspectos: predictiva, contenido y constructo. Es decir, se este estudio se realiza en otro lugar del Perú, y en condiciones similares, obtendríamos cargos factoriales similares. Con los cargos hallados se explican si el instrumento esta midiendo lo que pretende medir, si útil para lo que se diseñó, la validez del contenido y si el

instrumento de medición predice lo que pretende, validez predictiva. Se utilizará dos tipos de instrumentos:

a) Instrumentos primarios: fueron las que se obtuvieron información directa, es decir, de donde se originó la investigación. Esta fuente fue la micro-financiera de la ciudad del Distrito de Chincha Alta provincia de Ica. Se obtiene información cuando se observan directamente los hechos, cuando se entrevista directamente a las personas que tienen relación directa con el objeto de estudio.

b) Instrumentos secundarios: son todas aquellas que ofrecieron a dar información sobre el tema por investigar, pero que fueron la fuente original de los hechos o situaciones. Para los instrumentos secundarios y tener la obtención de datos fueron: libros, revistas, internet, documentos escritos y documentos que proporciona el internet. En la investigación, cualquier de estas fuentes es válida siempre y cuando el investigador siga procedimientos sistematizados y sean fuentes acreditadas.

Ficha Técnica de Gestión de capital de trabajo

a. Gestión del capital humano v1:

Se utiliza la escala para medir la gestión del capital humano Patricia Curibanco y Maribel Medina (2010) adaptada y sometida a criterio de jueces por Nilo Santa Cruz Becerra (2020). Esta escala como instrumento sirve para medir la gestión del capital humano que pueden presentar los colaboradores de la institución en investigación. La calificación se procede considerando un orden ascendente de 1 a 3 siendo el porcentaje de 72 puntos. Finalmente se saca un total y se compara con una tabla que figuran en la parte baja y se compara con equivalencia.

RESULTADO TOTAL

<i>Nivel de logros</i>	<i>Equivalencia cualitativa</i>
De 01 a 8 puntos	Ausencia de trabajo de la gestión del capital humano
De 41 a 56	Presencia parcial de la gestión del capital humano
De 57 a 72	Presencia de la gestión del capital humano

RESULTADOS POR DIMENSIONES

<i>Nivel de logros</i>	<i>Equivalencia cualitativa</i>
De 08 a 14 puntos	Ausencia de trabajo de la gestión del capital humano
De 15 a 20	Presencia parcial de la gestión del capital humano
De 21 a 24	Presencia de la gestión del capital humano

V1: gestión del capital humano

FICHA TECNICA

Nombre instrumento:	Escala para medir la gestión del capital humano
Autores:	Patricia curibanco y Maribel Medina (2010)
Revisión y adaptación:	Nilo Santa Cruz Becerra (2020)
Administración:	Individual o grupal
Tiempo de duración:	30 minutos, promedio.
Significación:	Evalúa la presencia o ausencia de la gestión del capital humano en los colaboradores de una organización laboral.
Tipificación:	Baremo en base a un piloto que se realizó con 86 colaboradores de una micro-Financiera en un lugar de chincha Alta, Ica, (2020).

Ficha Técnica de Desempeño laboral

b. Desempeño laboral v2:

Para medir y evaluar la variable del desempeño laboral utilizó el Instrumento para medir el desempeño laboral de los colaboradores de la micro-Financiera adaptado y sometido a criterio de jueces por Nilo Santa Cruz Becerra (2020), esta escala como un instrumento que sirve para medir el trabajo en equipo que presentan los investigadores administrativos de la institución en investigación. Además mide las cinco dimensiones, la calificación se precede también considerando un cierto orden ascendente para interpretar los puntajes en la escala completa, en el trabajo en equipo, emplea lo siguientes:

Para interpretar los puntajes en las ESCALAS PARCIALES, se emplea los siguientes criterios:

De 01 a 8 puntos	Bajo desempeño laboral de los colaboradores
De 09 a 18 puntos	Moderado desempeño laboral de los colaboradores
De 19 a 25 puntos	Alto desempeño laboral de los colaboradores

Para interpretar los puntajes totales en la calificación de los instrumentos, se condenará los siguientes criterios:

De 01 a 40 puntos	Bajo desempeño laboral de los colaboradores
De 41 a 80 puntos	Moderado desempeño laboral de los colaboradores
De 81 a 125 puntos	Alto desempeño laboral de los colaboradores

V2: desempeño laboral de los colaboradores

FICHA TECNICA

Nombre del instrumentos:	Instrumentos de medición en la micro-Financiera
Revisión y estandarización	Nilo Santa Cruz Becerra (2020)
Administración:	Individual o grupales
Tiempo de duración:	30 minutos, promedio
Significación:	Evalua las características y formas del desempeño laboral en una organización determinada.
Tipificación:	Baremo en bases a un estudio piloto realizado por 86 colaboradores de una micro-Financiera en un lugar de chincha Alta, Ica, (2020).

Tabla Nº 03 Confiabilidad de Alfa de las variables de investigación

Estadísticas de fiabilidad de la variables

Alfa de Cronbach	Variable	N de elementos
,687	Gestión de capital humano	16
,822	Desempeño laboral	16
,856	Gestión de capital humano y Desempeño laboral	32

Tabla Nº 04 Validación de Instrumentos

Validación de instrumentos

Nº	Validador	N de elementos
1	Mag. Mariano Agustín Ramos García	Aplicable
2	Mag. Marco Antonio Capristan Campos	Aplicable
3	Mag. Nilo Santa Cruz Becerra	Aplicable

4.7. Recolección de datos

Para la presente tesis de investigación se aplicaron las siguientes formas de recolección de datos, la aplicación de encuestas y a través de la revisión de documentos, la que servirá para obtener información:

Encuesta: Permite reconocer datos relevantes, opiniones y respuestas a la realidad que son materia de estudio, y que nos va a permitir, interactuar con la realidad y la veracidad de resultados a través de las respuestas provenientes de encuestados técnica mediante el contacto directo, ayuda a obtener información más espontánea y abierta. Se realizaron encuestas a través de censos a los colaboradores ubicados en micro-financiera en la ciudad del Distrito de Chincha Alta en la provincia de Ica, con la finalidad de tomar conocimiento del impacto producido en la determinación del desempeño laboral en la Gestión del capital humano.

Observación estructurada: Técnica que se permitió para determinar todos los elementos de la problemática a observar y esa manera recoger todos los datos necesarios, que nos permitan dar una solución a la problemática planteada oportunamente.

Técnicas Métricas: A través de esta técnica se ha tabulado la información obtenida mediante las encuestas, para luego procesarlas y analizar los resultados obtenidos.

Internet: es el principal medio para recabar información, como para obtener información de diferentes autores y opiniones.

- **Documentación y bibliografía:** revisión de libros, artículos, revistas, investigaciones, repositorios digitales etc.
- **Análisis de la información:** A través de la cual se realizará la explicación de los resultados de investigación y se plantearán conclusiones.

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos

4.8.1. Técnicas de análisis

Para procesar los datos y obtener resultados pertinentes, se utilizaron técnicas y procedimientos de interpretación de la información, como siguientes:

Codificación y clasificación de datos: Permiten la clasificación de los datos en las siguientes funciones de las variables y su Operacionalización.

Tabulación de datos: Técnicas que conllevó a la realización del conteo de las cantidades, en base a la distribución de frecuencias.

Cuadros y representaciones estadísticas: la representación de los resultados se realizó en cuadros, graficos e ilustraciones corresponden mediante el software SPSS versión 22, Microsoft Excel, la presente investigación plantea conocer la situación actual del desempeño laboral con relación a la gestión del capital humano en el distrito de Chincha Alta por lo que toma como fuente de datos del capital humano.

4.8.2. Técnicas de interpretación de datos

Para el presente trabajo de investigación se aplicaron las siguientes técnicas de investigación, aquellas técnicas que

para esta investigación será la observación directa en el entorno interno, la aplicación de encuestas y a través de las revisiones de documentos, la que servirá para tener información de las diferentes áreas de cada micro-financiera:

Se determinó la elaboración de tablas de distribución porcentual en la cual son tablas, tabulaciones, que responden a los datos obtenidos en las encuestas, datos importantes que parte las puntuaciones en sistema de resultados esperados.

La realización y elaboración de figuras de ilustraciones, mediante la elaboración de figuras de barras representativas para la obtención de respuestas.

Como ultimo la difusión de los resultados que se obtendrán, en la cual serán comparados y mencionados.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

Tabla Nº 05

Variable Gestión del capital humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	27	31,4	31,4	31,4
	Regular	25	29,1	29,1	60,5
	Mala	34	39,5	39,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente SPSS V26

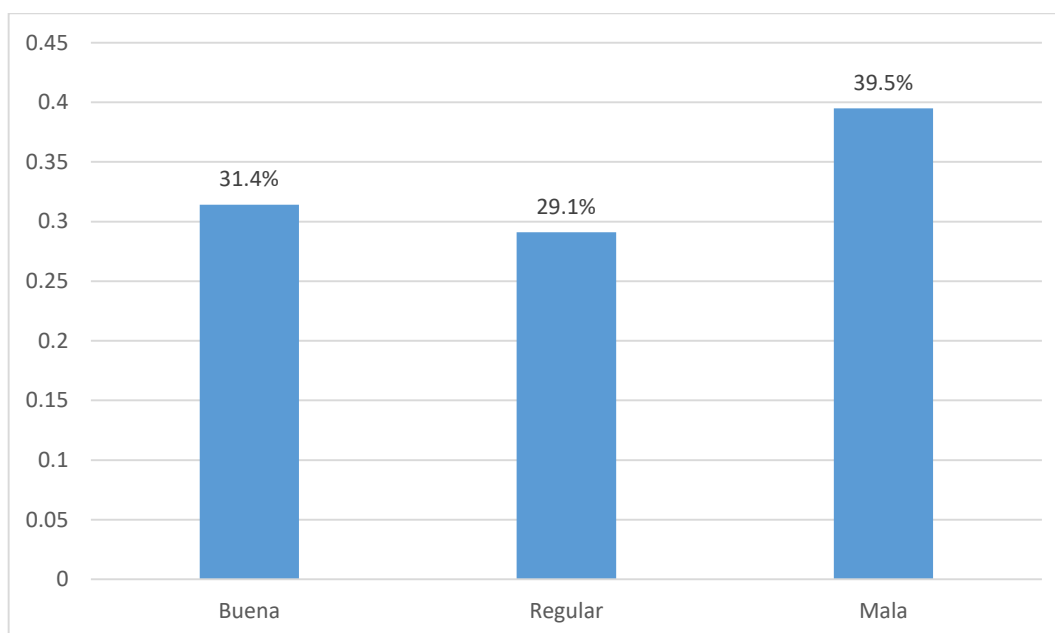


Figura Nº 02 Variable Gestión del capital humano

INTERPRETACION:

Según la Tabla 05 y figura 02 de los 86 encuestados que representan al 100% de la gestión del capital humano de los cuales 27 encuestados que representan el 31.4% expresan que la gestión del capital humano es buena; 25 encuestados que representan el 29.1% expresan que la gestión del capital humano es regular y 34 encuestados que representan el 39.5% expresan que la gestión del capital humano es mala.

Tabla N° 06

Dimensión Atención usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	24	27,9	27,9	27,9
	Regular	25	29,1	29,1	57,0
	Mala	37	43,0	43,0	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente SPSS V26

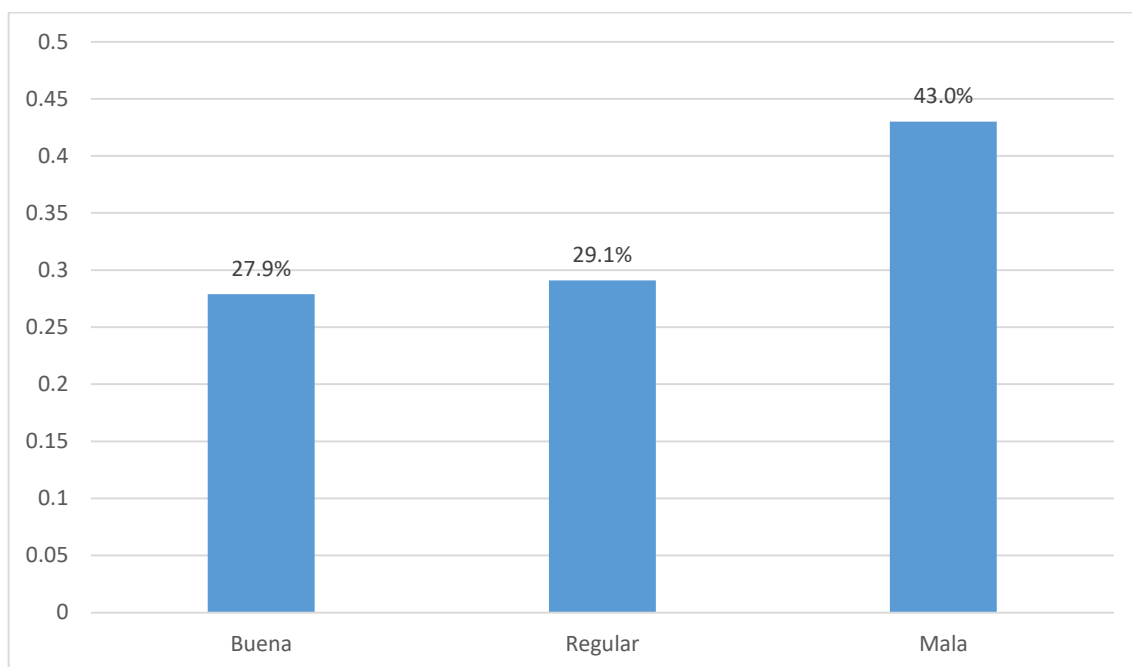


Figura N° 03 Dimensión Atención usuario

INTERPRETACIÓN:

Según la Tabla 06 y figura 03 de los 86 encuestados que se representan al 100% de los cuales 24 encuestados que representan el 27.9% expresan que la atención al usuario es buena; 25 encuestados que representan el 29.1% expresan que la atención al usuario es regular y 37 encuestados que representan el 43.0% expresan que la atención al usuario es mala.

Tabla N° 07

Dimensión Trato del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	24	27,9	27,9	27,9
	Regular	36	41,9	41,9	69,8
	Mala	26	30,2	30,2	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente SPSS V26

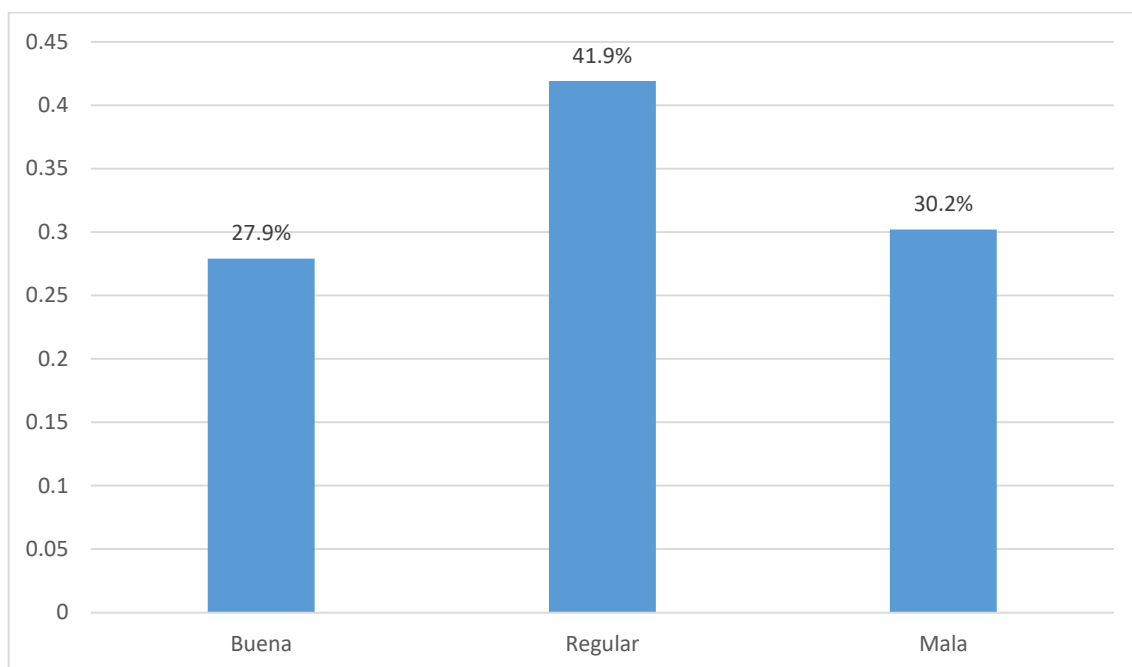


Figura N° 04 Dimensión Trato del personal

INTERPRETACIÓN:

Según la Tabla 07 y la figura 04 de los encuestados que representan al 100% de los cuales 24 encuestados que representan el 27.9% expresan que el trato del personal es bueno; 36 encuestados que representan el 41.9% expresan que el trato del personal es regular y 26 encuestados que representan el 30.2% expresan que el trato del personal es mala.

Tabla N° 08

Dimensión Desarrollo profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	20	23,3	23,3	23,3
	Regular	52	60,5	60,5	83,7
	Mala	14	16,3	16,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente SPSS V26

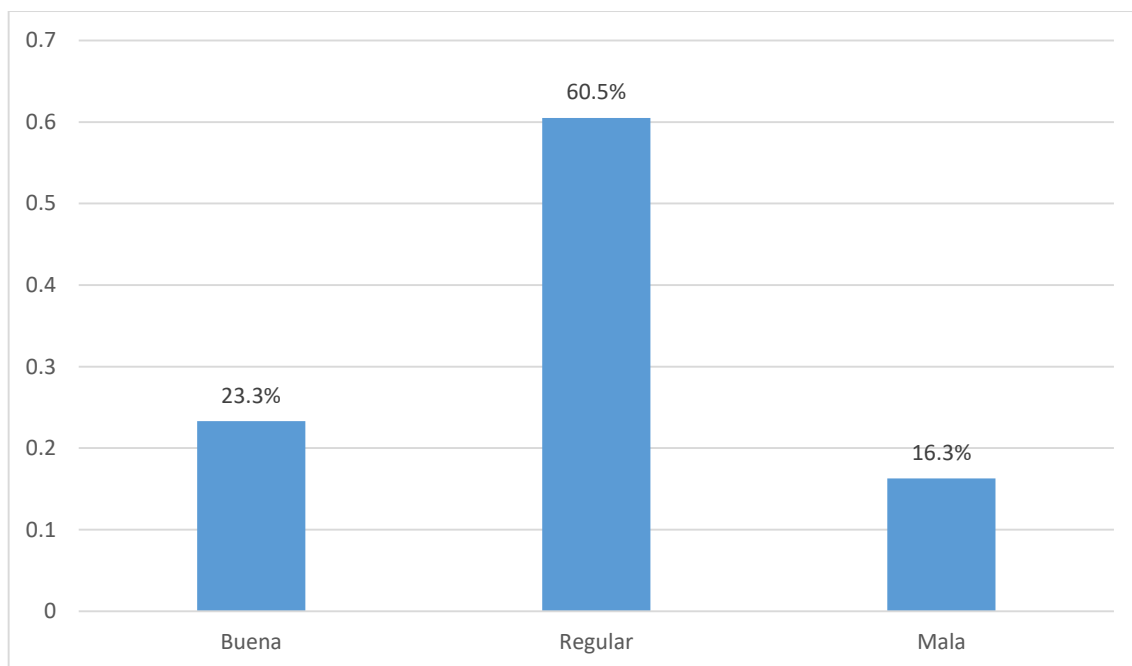


Figura N° 05 Dimensión Desarrollo profesional

INTERPRETACIÓN:

Según la tabla 08 y la figura 05 de los encuestados que representan al 100% de los cuales 20 encuestados que representan el 23.3% expresan que el desarrollo profesional es buena; 52 encuestados que representan el 60.5% expresan que el desarrollo profesional es regular y 14 encuestados que representan el 16.3% expresan que el desarrollo profesional es mala.

Tabla N° 09

Dimensión Ordenamiento desarrollo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	27	31,4	31,4	31,4
	Regular	35	40,7	40,7	72,1
	Mala	24	27,9	27,9	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente SPSS V26

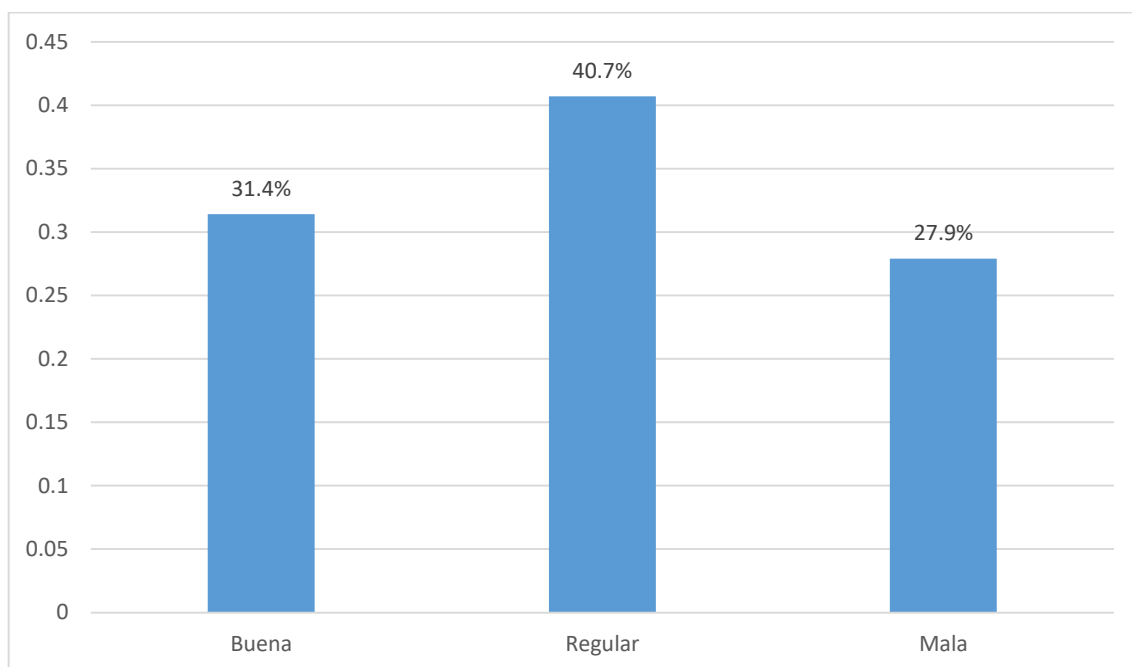


Figura N° 06 Dimensión Ordenamiento desarrollo

INTERPRETACIÓN:

Según la tabla 09 y la figura 06 de los 86 encuestados que representan al 100% de los cuales 27 encuestados que representan el 31.4% expresan que el ordenamiento desarrollo es buena; 35 encuestados que representan el 40.7% expresan que ordenamiento desarrollo es regular y 24 encuestados que representan el 27.9% expresan que ordenamiento desarrollo es mala.

Tabla N° 10

Variable Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	22	25,6	25,6	25,6
	Regular	41	47,7	47,7	73,3
	Malo	23	26,7	26,7	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente SPSS V26

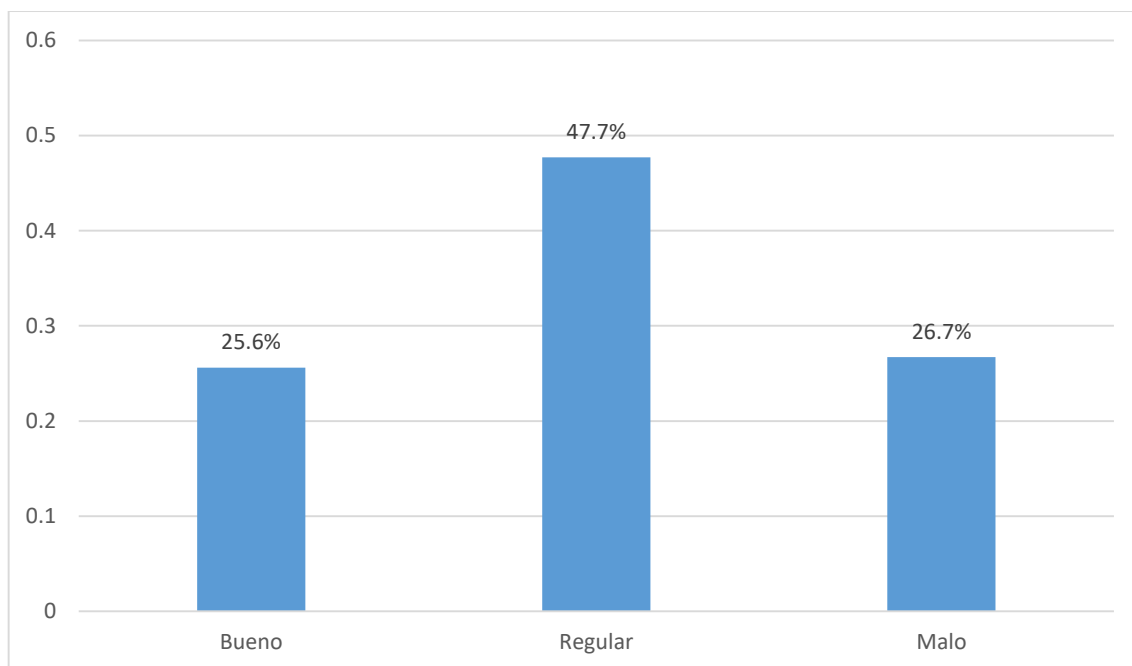


Figura N° 07 Variable Desempeño laboral

INTERPRETACIÓN:

Según la Tabla 10 y la figura 07 de los 86 encuestados que representan al 100% de los cuales 22 encuestados que representan el 25.6% expresan que el desempeño laboral es bueno; 41 encuestados que representan el 47.7% expresan que el desempeño laboral es regular y 23 encuestados que representan el 26.7% expresan que el desempeño laboral es malo.

Tabla N° 11

Dimensión Evaluación y selección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	16	18,6	18,6	18,6
	Regular	55	64,0	64,0	82,6
	Malo	15	17,4	17,4	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente SPSS V26

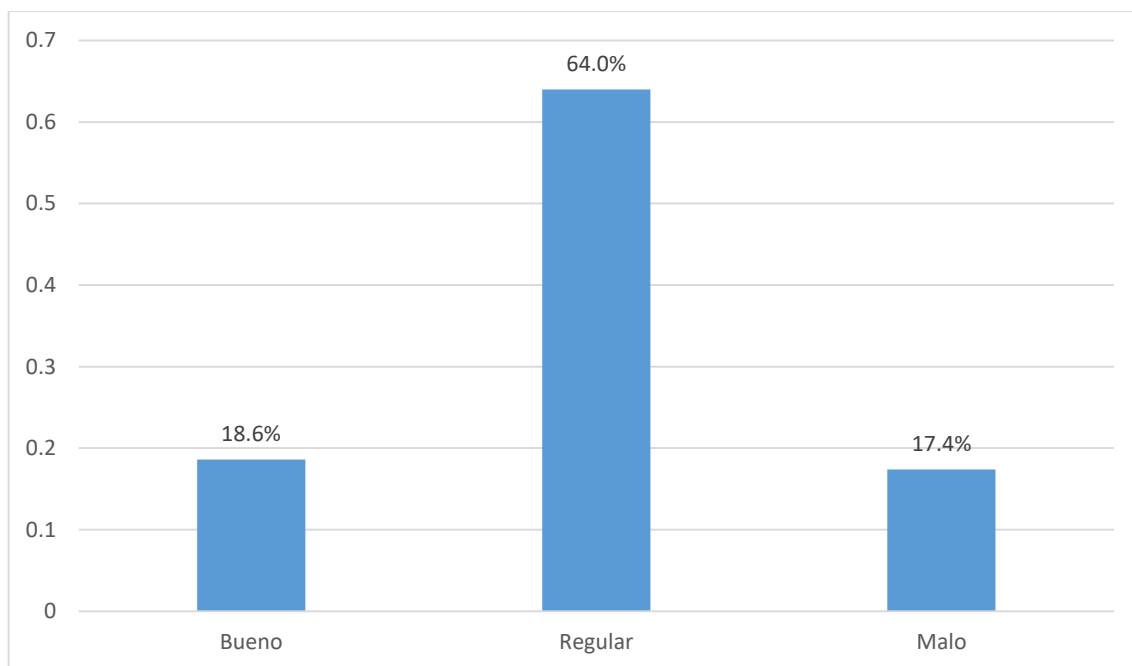


Figura N° 08 Dimensión Evaluación y selección

Interpretación:

Según la Tabla 11 y la figura 08 de los 86 encuestados que representan el 100% de los cuales 16 encuestados que representan el 18.6% expresan que la evaluación y desempeño es buena; 55 encuestados que representan el 64.0% expresan que la evaluación y desempeño es regular y 15 encuestados que representan el 17.4% expresan que la evaluación y desempeño es mala.

Tabla N° 12

Dimensión Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	28	32,6	32,6	32,6
	Regular	26	30,2	30,2	62,8
	Malo	32	37,2	37,2	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente SPSS V26

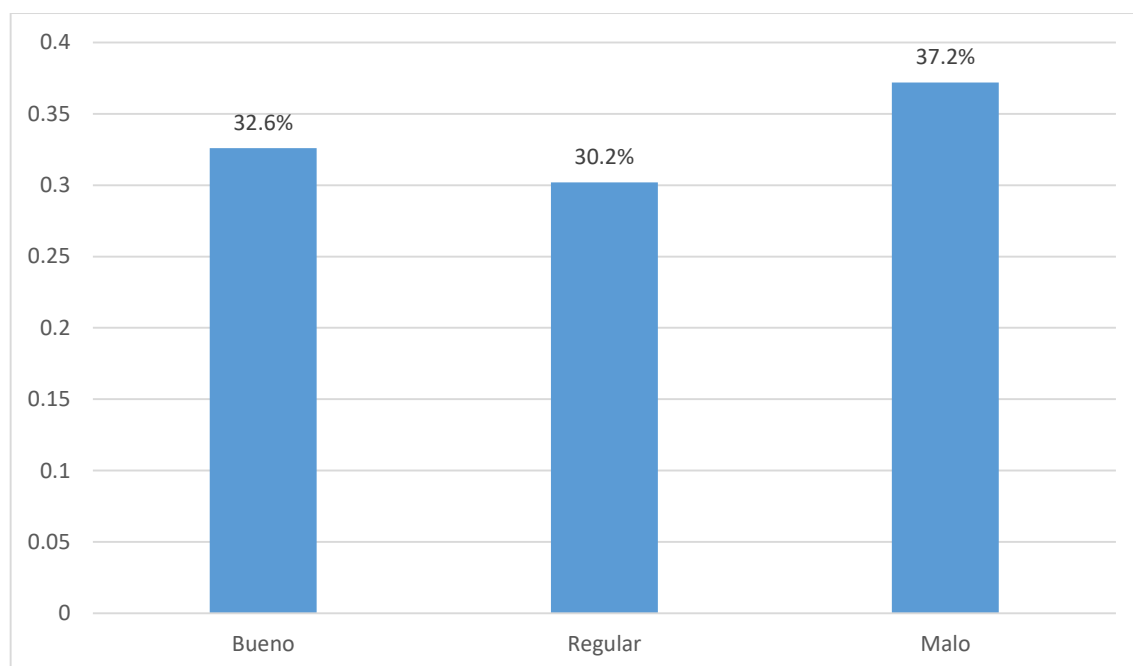


Figura N° 09 Dimensión Capacidad de respuesta

INTERPRETACIÓN:

Según la tabla 12 y la figura 09 de los 86 encuestados que representan al 100% de los cuales 28 encuestados que representan el 32.6% expresan que la capacidad de respuesta es buena; 26 encuestados que representan el 30.2% expresan que la capacidad de respuesta es regular y 32 encuestados que representan el 37.2% expresan que la capacidad de respuesta es mala.

Tabla N° 13

Dimensión Trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	24	27,9	27,9	27,9
	Regular	42	48,8	48,8	76,7
	Malo	20	23,3	23,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente SPSS V26

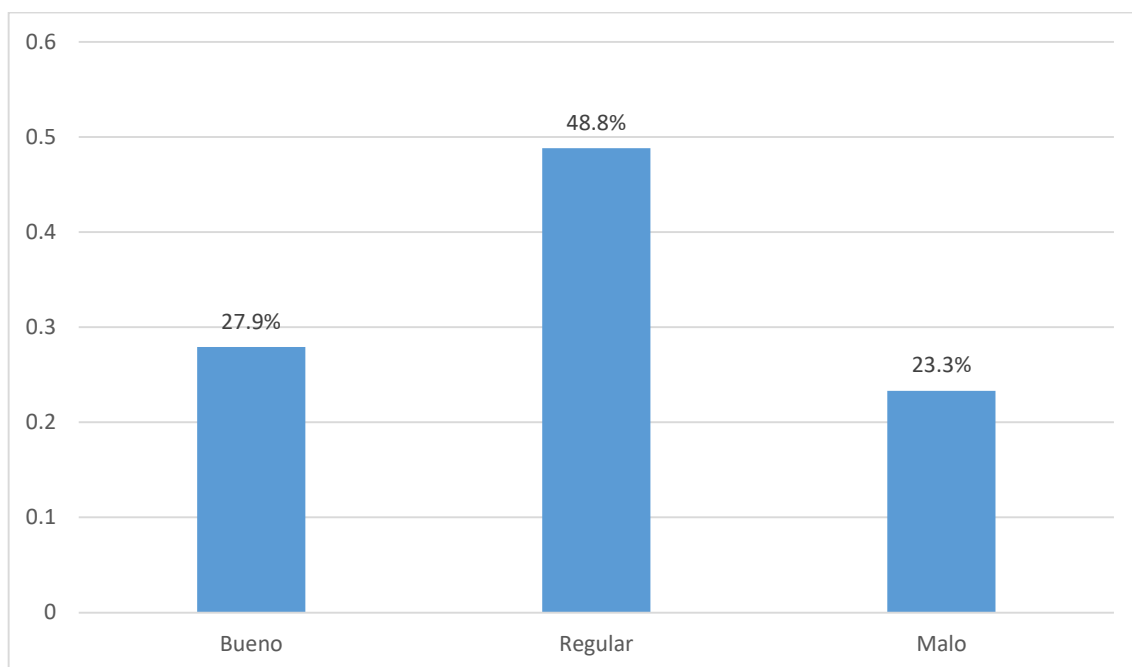


Figura N° 10 Dimensión Trabajo en equipo

INTERPRETACION:

Según la tabla 13 y la figura 10 de los 86 encuestados que representan al 100% de los cuales 24 encuestados que representan el 27.9% expresan que el trabajo en equipo es bueno; 42 encuestados que representan el 48.8% expresan que el trabajo en equipo es regular y 20 encuestados que representan el 23.3% expresan que el trabajo en equipo es malo.

Tabla N° 14

Dimensión Confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	23	26,7	26,7	26,7
	Regular	40	46,5	46,5	73,3
	Malo	23	26,7	26,7	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente SPSS V26

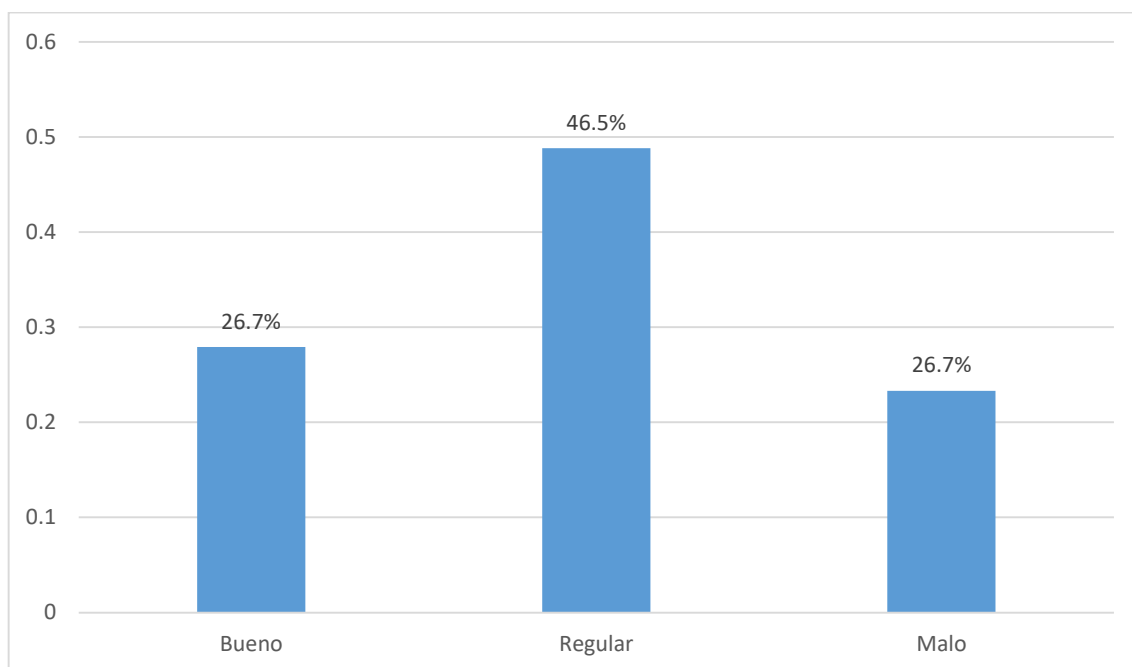


Figura N° 11 Dimensión Confiabilidad

INTERPRETACIÓN:

Según la tabla 14 y la figura 11 de los 86 encuestados que representan al 100% de los cuales 23 encuestados que representan el 26.7% expresan que la confiabilidad es buena; 40 encuestados que representan el 46.5% expresan que la confiabilidad es regular y 23 encuestados que representan el 26.7% expresan que la confiabilidad es mala.

5.2. Interpretación de los resultados

Tabla N° 15

*Tabla cruzada Gestión del capital humano*Desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total	
		Buena	Regular	Mala		
Gestión del capital humano	Buena	Recuento	22	5	0	27
		% del total	25,6%	5,8%	0,0%	31,4%
	Regular	Recuento	0	25	0	25
		% del total	0,0%	29,1%	0,0%	29,1%
	Mala	Recuento	0	11	23	34
		% del total	0,0%	12,8%	26,7%	39,5%
Total	Recuento	22	41	23	86	
	% del total	25,6%	47,7%	26,7%	100,0%	

Fuente SPSS V26

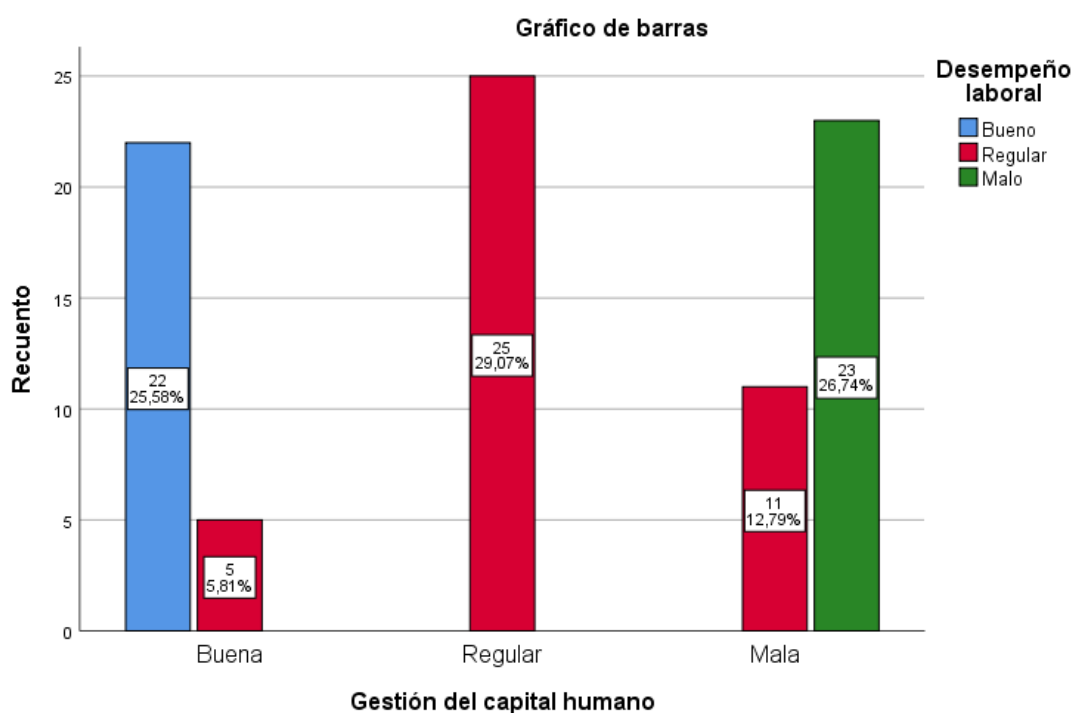


Figura N° 12 Gestión del capital humano*Desempeño laboral

INTERPRETACIÓN:

Según a tabla 25 y la figura 11 de los 86 colaboradores encuestados que representan al p100%; 27 encuestados que representan el 31.4% expresan que la gestión del capital humano es buena de los cuales 22 encuestados expresan

que el desempeño laboral es bueno y 5 encuestados que el desempeño laboral es regular; 25 encuestados que representan el 29.1% expresan que la gestión del capital humano es regular y a la misma vez que el desempeño laboral es regular; 34 encuestados que representan el 39.5% expresan que la gestión del capital humano es mala de los cuales 11 encuestados expresan que el desempeño laboral es regular y 12 encuestados que el desempeño laboral es malo.

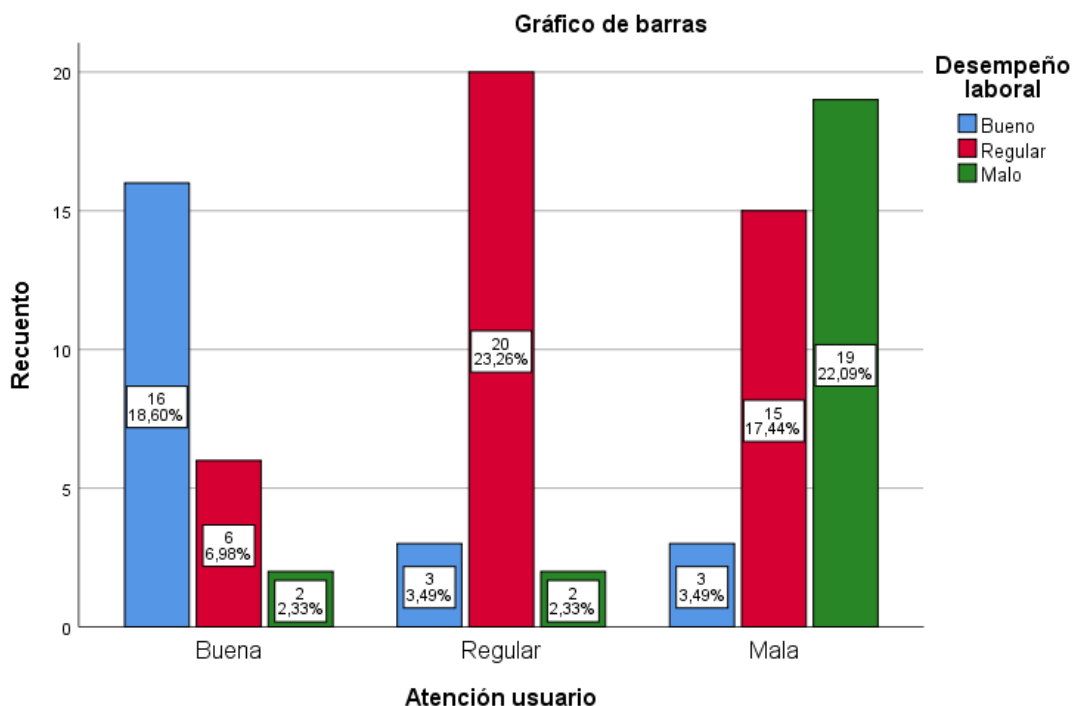
Según la tabla 15 y la figura 12 de 86 colaboradores encuestados que representan al 100%; 22 encuestados que representan el 25.6% expresan que el desempeño laboral es bueno y a la misma vez que la gestión del capital es buena; 41 encuestados que representan el 47.7% expresan que el desempeño laboral es regular de los cuales 5 encuestados expresan que la gestión del capital es buena, 25 encuestados expresan que la gestión del capital es regular y 11 encuestados expresan que la gestión del capital es mala; 23 encuestados que representan el 26.7% expresan que el desempeño laboral es malo y a la misma vez que la gestión del capital es mala.

Tabla Nº 16

*Tabla cruzada Atención usuario*Desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total	
		Bueno	Regular	Malo		
Atención usuario	Buena	Recuento	16	6	2	24
		% del total	18,6%	7,0%	2,3%	27,9%
	Regular	Recuento	3	20	2	25
		% del total	3,5%	23,3%	2,3%	29,1%
	Mala	Recuento	3	15	19	37
		% del total	3,5%	17,4%	22,1%	43,0%
Total	Recuento	22	41	23	86	
	% del total	25,6%	47,7%	26,7%	100,0%	

Fuente SPSS V26



*Figura Nº 13 Atención usuario*Desempeño laboral*

INTERPRETACIÓN:

Según la tabla 16 y la figura 13 de los 86 colaboradores encuestados que representan al 100%; 24 encuestados que representan el 27.9% expresan que la atención al usuario es buena de los cuales 16 encuestados expresan que el desempeño laboral es bueno y 6 encuestados que el desempeño laboral es regular; 2 que el desempeño laboral es malo; 25 encuestados que representan el 29.1% expresan que la gestión del capital humano es regular y a la misma vez que el desempeño laboral es regular; encuestados que representan el 2.3% expresan que la gestión del capital humano es mala de los cuales 20 encuestados expresan que el desempeño laboral es regular y 19 encuestados que el desempeño laboral es malo.

Según la tabla número 16 y la figura número 13 de los 86 colaboradores encuestados que representan al 100%; 22 encuestados que representan el 25.6% expresan que el desempeño laboral es bueno y a la misma vez que la atención al usuario es buena; 41 encuestados que representan el 47.7% expresan que el desempeño laboral es regular de los cuales 3 encuestados expresan que la atención al usuario es buena, 15 encuestados expresan que la atención al usuario es regular y 23 encuestados expresan que la atención al

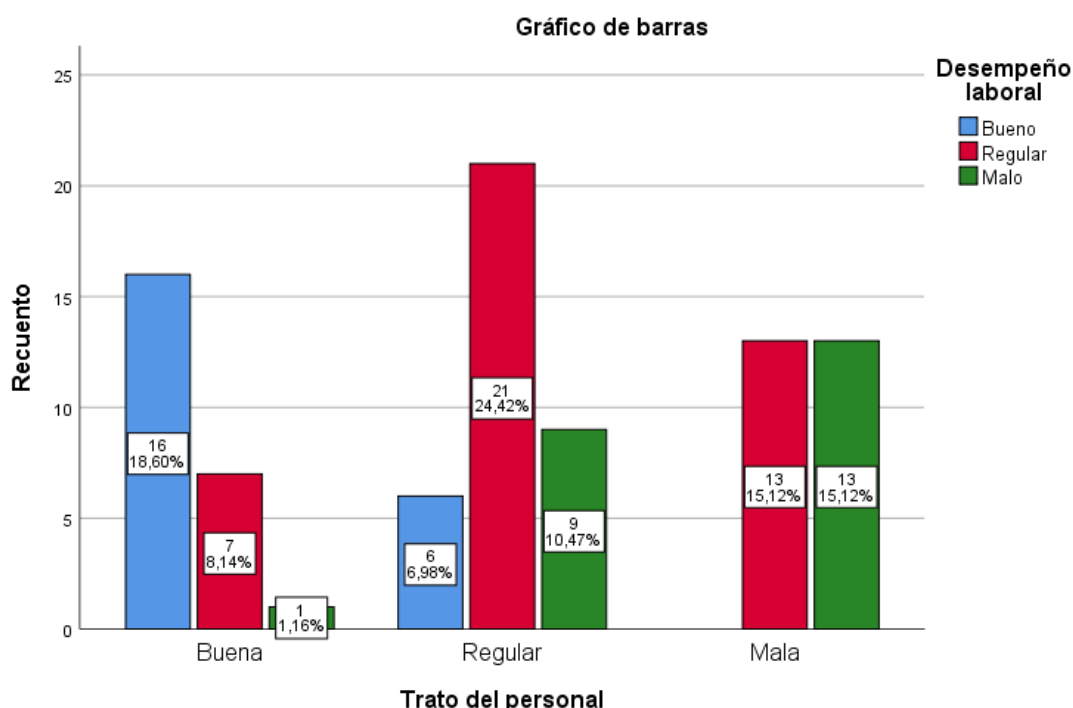
usuario es mala; 23 encuestados que representan el 26.7% expresan que el desempeño laboral es malo y a la misma vez que la atención al usuario es mala.

Tabla N° 17

*Tabla cruzada Trato del personal*Desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total	
		Buena	Regular	Mala		
Trato del personal	Buena	Recuento	16	7	1	24
		% del total	18,6%	8,1%	1,2%	27,9%
	Regular	Recuento	6	21	9	36
	% del total	7,0%	24,4%	10,5%	41,9%	
Mala	Recuento	0	13	13	26	
	% del total	0,0%	15,1%	15,1%	30,2%	
Total	Recuento	22	41	23	86	
	% del total	25,6%	47,7%	26,7%	100,0%	

Fuente SPSS V26



*Figura N° 14 Trato del personal*Desempeño laboral*

INTERPRETACIÓN:

Según la tabla 17 y la figure 14 de los 86 colaboradores encuestados que representan al 100%; 24 encuestados que representan el 27.9% expresan que el trato al personal es buena de los cuales 16 encuestados expresan que el

desempeño laboral es bueno y 7 encuestados que el desempeño laboral es regular; 1 que el desempeño laboral es malo; 36 encuestados que representan el 41.9%, y 21 expresan que el trato al personal es regular y a la misma vez que el desempeño laboral es regular; 26 encuestados que representan el 30.2% expresan que el trato al personal es mala de los cuales 13 encuestados expresan que el desempeño laboral es regular y ningún encuestados que el desempeño laboral es malo.

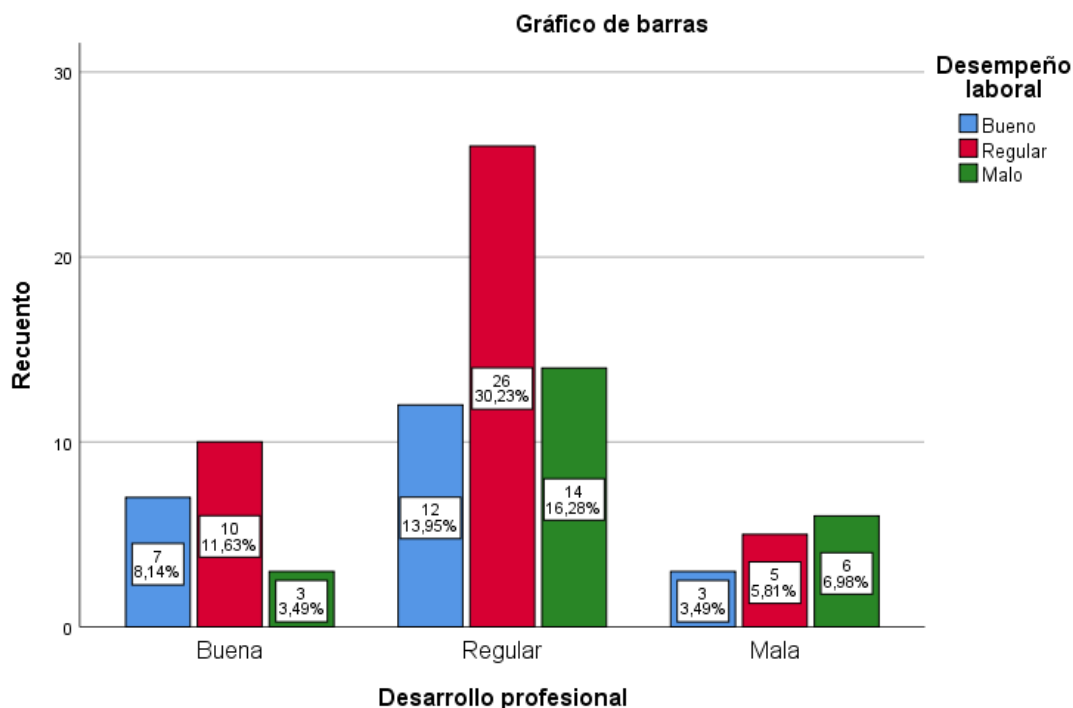
Según la tabla 17 y la figura 14 de los 86 de los colaboradores de los encuestados que representan al 100%; 22 encuestados que representan el 25.6% expresan que el desempeño laboral es bueno y a la misma vez que el trato al personal es buena; 41 encuestados que representan el 47.7% expresan que el desempeño laboral es regular de los cuales 22 encuestados expresan que el trato al personal es buena, 13 encuestados expresan que el trato al personal es regular y 13 encuestados expresan que el trato al personal es mala; 23 encuestados que representan el 26.7% expresan que el desempeño laboral es malo y a la misma vez que el trato al personal es mala.

Tabla Nº 18

*Tabla cruzada Desarrollo profesional*Desempeño laboral*

			Desempeño laboral			Total
			Bueno	Regular	Malo	
Desarrollo profesional	Buena	Recuento	7	10	3	20
		% del total	8,1%	11,6%	3,5%	23,3%
	Regular	Recuento	12	26	14	52
		% del total	14,0%	30,2%	16,3%	60,5%
	Mala	Recuento	3	5	6	14
		% del total	3,5%	5,8%	7,0%	16,3%
Total	Recuento	22	41	23	86	
	% del total	25,6%	47,7%	26,7%	100,0%	

Fuente SPSS V26



*Figura N° 15 Desarrollo profesional*Desempeño laboral*

INTERPRETACIÓN:

Según la tabla 18 y la figura 15 de los colaboradores encuestados que representan al 100%; 20 encuestados que representan el 23.3% expresan que el desarrollo profesional es buena de los cuales 7 encuestados expresan que el desempeño laboral es bueno y 10 encuestados que el desarrollo profesional es regular; 3 que el desempeño laboral es malo; 50 encuestados que representan el 60.5%, y 26 expresan que el desarrollo profesional es regular y a la misma vez que el desempeño laboral es regular; 14 encuestados que representan el 16.3% expresan que el desarrollo profesional es mala de los cuales 5 encuestados expresan que el desempeño laboral es regular y 6 encuestados que el desempeño laboral es malo.

Según la tabla 17 y la figura 14 de los colaboradores encuestados que representan al 100%; 22 encuestados que representan el 25.6% expresan que el desempeño laboral es bueno y a la misma vez que el desarrollo profesional es buena; 41 encuestados que representan el 47.7% expresan que el desempeño laboral es regular de los cuales 22 encuestados expresan que el desarrollo profesional es buena, 41 encuestados expresan que el desarrollo profesional es regular y 6 encuestados expresan que el desarrollo profesional es mala; 23

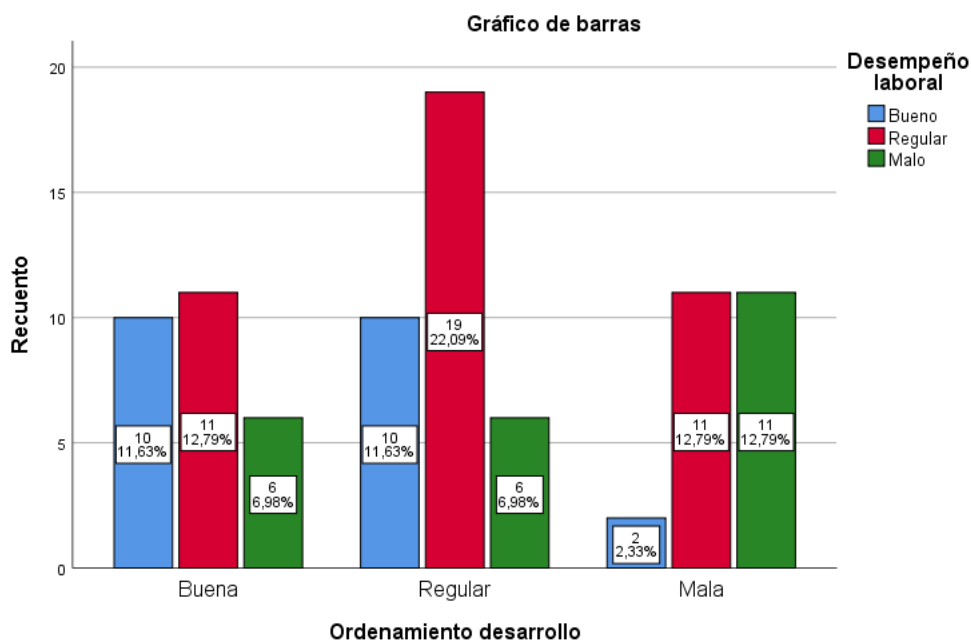
encuestados que representan el 26.7% expresan que el desempeño laboral es malo y a la misma vez que el desarrollo profesional es mala.

Tabla N° 19

*Tabla cruzada Ordenamiento desarrollo *Desempeño laboral*

			Desempeño laboral			Total
			Bueno	Regular	Malo	
Ordenamiento desarrollo	Buena	Recuento	10	11	6	27
		% del total	11,6%	12,8%	7,0%	31,4%
	Regular	Recuento	10	19	6	35
		% del total	11,6%	22,1%	7,0%	40,7%
	Mala	Recuento	2	11	11	24
		% del total	2,3%	12,8%	12,8%	27,9%
Total	Recuento	22	41	23	86	
	% del total	25,6%	47,7%	26,7%	100,0%	

Fuente SPSS V26



*Figura N° 16 Ordenamiento desarrollo *Desempeño laboral*

INTERPRETACIÓN:

Según la tabla 19 y la figura 16 de los 86 colaboradores encuestados que representan al 100%; 21 encuestados que representan el 31.4% expresan que el ordenamiento desarrollo es buena de los cuales 10 encuestados expresan que el desempeño laboral es bueno y 11 encuestados que el desempeño laboral es regular; 6 que el desempeño laboral es malo; 35 encuestados que representan el 40.7%, y 10 que es buena, 19 expresan que el ordenamiento desarrollo es regular y a la misma vez que el desempeño laboral es regular; 6 encuestados que representan el 7.0% expresan que el ordenamiento desarrollo es mala de los cuales 19 encuestados expresan que el desempeño laboral es regular y 6 encuestados que el desempeño laboral es malo.

Según la tabla 18 y la figura 15 de los 86 colaboradores encuestados que hacen una representación del 100%; 2 encuestados que representan el 2.3% expresan que el desempeño laboral es bueno y a la misma vez que el ordenamiento desarrollo es buena; 11 encuestados que representan el 12.8% expresan que el desempeño laboral es regular de los cuales 22 encuestados expresan que el ordenamiento desarrollo es buena, 41 encuestados expresan que el ordenamiento desarrollo es regular y 11 encuestados expresan que el ordenamiento desarrollo es mala; 23 encuestados que representan el 26.7% expresan que el desempeño laboral es malo y a la misma vez que el ordenamiento desarrollo es mala.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Interpretación de los resultados

Prueba de Normalidad

Criterio de decisión

Si $p < 0,05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a

Si $p \geq 0,05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_a

H_0 : Los datos tienen una distribución normal (NULA)

H_a : Los datos no tienen una distribución normal (ALTERNA)

Tabla Nº 20

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del capital humano	,257	86	,000	,779	86	,000
Desempeño laboral	,239	86	,000	,809	86	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

La tabla 22 muestra los resultados de la prueba de normalidad con el estadístico Kolmogorov-Smirnov^a ya que disponemos de solo 86 casos para evaluar. Para las variables Gestión del capital humano y desempeño laboral con un P-valor (Sig) 0,000 siendo menores a 0,05. Por lo que se determina que los datos de ambas variables no son normales, o no derivan una distribución normal, lo cual se puede determinar que debemos realizar la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

Contrastación de hipótesis

HIPÓTESIS DE GENERAL

Hi: Existe una relación significativa entre la gestión del capital humano y el desempeño laboral de los colaboradores en la Micro-financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021.

Ho: No existe una relación entre la gestión del capital humano y el desempeño laboral de los colaboradores en la micro-Financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p - valor <0.05 , rechazar H^0

Si p - valor >0.05 , aceptar H_i

Tabla Nº 21

Correlaciones de la Hipótesis general

			Gestión del capital humano	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión del capital humano	Coeficiente de correlación	1,000	,859**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,859**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Interpretación:

Según la tabla 22 son indica que el coeficiente RHO SPEARMAN es 0.859 y de acuerdo con el baremo de la correlación de spearman, existe una correlación positiva muy fuerte. Además, el nivel el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0.001<0.05$), esto nos indica que si existe relación entre variables. Luego podemos concluir que la gestión del capital humano se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la micro-Financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

Hi: Existe una relación entre la atención de usuario se relacionan significativamente con el desempeño laboral en la Micro-financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021.

Ho: No existe una relación entre la atención de usuario se relacionan significativamente con el desempeño laboral de la Micro-financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p- valor <0.05, rechazar H⁰

Si p- valor > 0.05, aceptar Hi

Tabla N° 22

Correlaciones Hipótesis específica 1

			Atención de usuario	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Atención de usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,576**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,576**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según la tabla 22 son indica que el coeficiente RHO DE SPEARMAN es de 0.576 y de acuerdo con el baremo de la correlación spearman, existe una correlación positiva considerable. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0.000<0.05$), esto indica que si existe relación entre las variables. Luego podemos concluir que la atención del usuario se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la micro-Financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 2

Hi: Existe una relación entre el trato del personal que se relacionan de manera significativamente con el desempeño laboral en la micro-Financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021.

Ho: No existe una relación entre el trato del personal se relacionan significativamente con el desempeño laboral en la Micro-financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Hi

Tabla Nº 23

Correlaciones

			Trato del personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Trato del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,588**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,588**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según la tabla 23 son indica que el coeficiente de RHO SPEARMAN es de 0.588 y de acuerdo con el baremo de la correlación de spearman, existe una correlación positiva de manera considerable. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p= 0.000 < 0.05$), esto nos índice que si existe relación entre las variables. Luego podemos concluir que el trato del personal se relaciona de manera significativamente con el desempeño laboral en la micro-Financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Hi: Existe una relación entre el desarrollo personal se relacionan significativamente con el desempeño laboral en la micro-Financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021.

Ho: No existe una relación entre el desarrollo personal se relacionan significativamente come el desempeño laboral en la micro-Financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Hi

Tabla Nº 24

Correlaciones

		Desarrollo profesional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Desarrollo profesional	1,000	,183
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,092
	N	86	86
	Desempeño laboral	,183	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,092	.
	N	86	86

Interpretación:

Según la tabla 24 son indica que el coeficiente RHO SPEARMAN es de 0.183 y de acuerdo con el baremo de la correlación de spearman, existe una correlación positiva débil. Además, el nivel de significancia es mayor que los 0.05 ($p=0.092>0.05$),wsto nos indica que no existe relación entre variable. Luego podemos concluir que el desarrollo personal no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la micro-Financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021.

HIPÓTESIS SECUNDARIOS 4

Hi: Existe una relación entre el ordenamiento desarrollo se relacionan significativamente con el desempeño laboral de la micro-Financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021.

Hº: No existe una relación entre el ordenamiento de desarrollo se relacionan significativamente con el desempeño laboral en la micro-Financiera en la ciudad de Chincha Alta, 2021.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p- valor < 0.05, rechazar Hº

Si p- valor >0.05, aceptar Hi

Tabla Nº 25

Correlaciones

			Ordenamiento desarrollo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Ordenamiento desarrollo	Coeficiente de correlación	1,000	,270*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	86	86
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,270*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	86	86

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Según la tabla 24 son indica que el coeficiente RHO SPEARMAN es 0.270 y de acuerdo con el baremo de la correlación spearman, existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es mayor que 0.05 ($p=0.012>0.05$), esto nos indica no hay relación entre variables. Luego podemos concluir y decir que el ordenamiento desarrollo no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la micro-Financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021.

6.2. Comparación resultados con antecedentes

1.1.1. Comparación de antecedentes internacionales

PÉREZ MÉNDEZ, Claudio Andrés (2017) se obtuvieron los siguientes resultados: el 79% de los recursos humanos de dicha entidad, hay consideraciones con buenas medidas con formas organizadas de dicha entidad de la misma corporación con una forma el 69 % dice que el desempeño del recurso humano es muy bueno. Los resultados obtenidos en mi trabajo de investigación son: existen una gran variedades de alternativas de financiaciones externas de las que podemos destacar para dar emprendimiento, la emisión de acciones, los bonos, y más, estas fuentes de financiaciones son una buenas alternativas para dar soluciones en el corto y mediano plazo problemas con la liquidez en la organización de la empresa que consta, de diversas alternativas que deben ser examinadas muy cuidadosamente y escoger la mejor opción para la compañía, para no generar obligaciones para la compañía que sean imposibles de cancelar, teniendo en cuenta que todos los análisis garanticen lo viable que es 68,89% por consiguiente, habrá un buen desarrollo de desempeño en el trabajo y al haber comprobación que existe relación entre variables.

ACOSTA SUÁREZ, Montoya (2017) se obtuvieron los siguientes resultados: luego de aplicar la fórmula para determinar el coeficiente de correlación no experimental se puede afirmar que existen una relación positiva el 62.15% del recurso humano considera como bueno al clima laboral de la misma forma el 50.56 % dice que el desempeño del recurso humano es bueno. Los resultados obtenidos de mi investigación en la tesis son: la gestión, ya que en las encuestas es de 0.942275176, según los datos que se obtuvieron de la encuesta realizada, es de 68,89% de recursos humanos opinan y es bueno las relaciones públicas es de nivel bueno y muy bueno y dentro de dicha gerencia es de nivel bueno el 20% y de nivel muy bueno en el 80% restante, lo que resalte que, al existir un buen ambiente laboral, por consiguiente, habrá un buen desempeño laboral al haberse comprobado que existe relación directa entre variables.

WILLIAM B. (2018) se obtuvieron los siguientes resultados: el 41.47% del perciben el ambiente laboral y lo considera como bueno al clima laboral de la misma forma el 52 % dice que el desempeño del recurso humano es excelente. Los resultados obtenidos en mi trabajo de investigación son: el 67,89% de trabajadores opinan que su desempeño es de nivel bueno y muy bueno y dentro de dicha gerencia es de nivel bueno el 55% y de nivel muy bueno, lo que resalte que, al existir un buen ambiente laboral, por consiguiente, habrá un estudio de relación, sin embargo, las personas manifiestan el comportamiento de dichas variables, comprobado que existe relación directa entre variables.

KEITH DAVIS (2017) en su tesis concluyen que se observan una iniciación con la dirección del área de los recursos humanos y el servicio que brinda en la organización del estudio en investigación se obtuvo resultados los siguientes resultados: el 39.99% del recurso humano considera como bueno área de recursos humanos en la empresa la misma forma el 55.56 % dice que el desempeño del recurso humano es bueno. Los resultados obtenidos en mi trabajo de investigación son: el 58,79% de recursos humanos opinan la instalación adecuada de áreas para la relación entre grupos en la empresa es de nivel bueno y muy bueno y dentro de dicha gerencia es de nivel bueno el 10% y de nivel muy bueno en el 90% restante, lo que resalte que, al existir un buen ambiente laboral, por consiguiente, existe relación directa entre variables.

OSWALDO ASPILWETA, Melgorio (2017) en su tesis concluyen que las direcciones de la institución predominan la manera inmediata y restringente en las calidades de servicios de las organizaciones, dado que las dos variables dan un mismo resultado, ya que no se utiliza de manera adecuada los recursos de la empresa lo cual concuerda con nuestros resultados. Los resultados obtenidos en mi trabajo de investigación son: el 68,89% dan a conocer que es importante la mano de obra y como obtener capacitaciones que ayuden a los recursos humanos, en gerencia buscan siempre mejorar siempre el área de recurso humano y se determinó en la investigación en los niveles con buenos resultados que

son de nivel bueno el 20% y de nivel muy bueno en el 80% restante, al encontrarse comprobado que existe relación directa entre variables.

WERTHER (2018) en su tesis concluye que la mala dirección de los recursos humanos en la institución, tiene como consecuencia la poca productividad, lo que notamos en el servicio que se brinda a los clientes, por consecuencia no logramos cumplir expectativas relevantes con nuestros clientes, creando en ellos un malestar y también en ellos una mala imagen de la institución, en si potenciamos nuestra área de recursos humanos, pondremos brindar mejores servicios. Los resultados obtenidos en mi trabajo de investigación son: el 56% del talento humano opinan que es uno de los suministros más importantes para la empresa dicha que es bueno para el aumento de sus labores y también sus ingresos de la organización y su nivel es bueno, y también se dedujo que es de un porcentaje 50% restante, lo que resalte que, al existir de una buena relación entre ellos y fomentado, ya que existe relación entre sus variables en el estudio realizado.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Existe relación significativa y muy fuerte entre las variables gestión del capital humano y el desempeño laboral la que se entiende que una buena gestión del capital humano impacta en el desempeño laboral de la Micro-financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021, contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($Rho= 0.859$) y un p-valor igual a 0,000.

Existe relación significativa y considerable entre la dimensión atención de usuario y el desempeño laboral dado que los cambios humanos, tecnológicos y científicos conllevan a mejorar la atención en la entidad, donde la eficiencia en los tramites, programas sociales, participación y eficazmente solucionan las atención recurrentes, juega un rol importante en la Micro-financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021, contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($Rho= 0.576$) y un p-valor igual a 0,000.

Existe relación significativa y considerable entre la dimensión trato del personal y el desempeño laboral como parte de la gestión afectan el desarrollo del capital humano, entendiendo que la información debe influir mucho en la forma permanente, oportunamente y eficazmente de la ciudad de chincha Alta, 2021, contando como resultado un coeficiente de Correlación de spearman ($RHO=0.583$) y un p-valor=0.000.

No existe relación significativa y débil entre la dimensión desarrollo profesional y el desempeño laboral en la micro-Financiera de la ciudad de chincha Alta, 2021, contando como resultado un coeficiente de Correlación de spearman ($RHO=0.183$) y un p-valor=a 0.092.

No existe significativa y media entre la dimensión del ordenamiento desarrollo y el desempeño laboral en la micro-Financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2021, contando como resultado un coeficiente de Correlación de spearman ($RHO=0.270$) y un p-valor=0.012.

RECOMENDACIONES:

Para los altos directivos y administrativos de la Micro-financiera, deben incentivar el desempeño laboral de los colaboradores, estableciendo programas de mejoraras continuas sobre la gestión del capital humano, solo con la finalidad de brindar unos servicios de buena calidad a la población de Chincha Alta, 2021.

Para seguir desarrollando y capacitando el desempeño laboral del capital humano, la Micro-financiera, debe dar prioridad a las técnicas de desempeño laboral, tales como atención al usuario, trato a nuestro personal, desarrollo profesional, ordenamiento, evaluación y selección de nuestros mejores colaboradores, la capacidad que tienen en dar respuesta inmediata, como se desarrolla el trabajo en equipo y sobretodo la confiabilidad son habilidades personales en los cargos internos, sin tomar en cuenta hace que se realice la frecuencia de rotación de puestos, integración en comisiones y asesoría y al externo de la organización debe brindar oportunidades a participar en: cursos, congresos, seminarios y también talleres.

Todos estos administrativos de la Micro-financiera se les recomienda establecen oportunidades de desarrollo en atención al usuario que se le brinde, dentro de las cuales la gestión del capital humano para desarrollarse y tenga en claro para quien trabajar y como deben trabajar, impulsando para ello, la creatividad e innovación dentro de los alcances y capacidades para desarrollar la función, debe elaborar programas de bienestar social con la finalidad de que la gestión del capital humano y desempeño laboral de los colaboradores pueda laborar con las condiciones de trabajo adecuadas, estableciendo un ambiente laboral optimo y agradable en cuanto a comunicación, relaciones laborales, entre otros criterios.

Se recomienda deben establecer e impulsar un plan de trato de personal de gestión dentro de las cuales el capital humano para desarrollarse tenga claro para quien trabajan y como es que deben trabajar, impulsando para ello, la creatividad, el empeño, la innovación, dentro de los alcances y capacidades para desarrollar sus funciones donde se debe intercambiar experiencias, vivencias y mucho conocimiento según el puesto asignado.

Se recomienda a la micro financiera, establecer modelos de desarrollo profesional de gestión del capital humano que fortalezca la micro financiera, que facilite la atención y mejore los servicios; Asimismo, que la gestión sirva para mejorar el ambiente en la micro financiera en Chíncha Alta, para que este se convierta en un ambiente adecuado y grato, y tenga un nivel de satisfacción buena, de fácil acceso de logros de metas y objetivos, para el logro del desarrollo a tiempo todas las actividades propuesta, de esta manera se podrá brindar una atención de desarrollo profesional buena para todos los colaboradores.

Se recomienda a la micro financiera, elaborar un plan ordenamiento desarrollo en la cual contemple: mejorar el ordenamiento de servicios públicos, desarrollo y su infraestructura en lo que se reduciría riesgos.

Se recomienda a la micro financiera, implementar servicios evaluación y selección de un protocolo de atención que contemple: la comunicación recíproca entre los colaboradores, logros de objetivos, ambiente laboral mejor su mobiliario, determinar el tipo de evaluación que conllevará a mejorar mucho la micro financiera.

Se recomienda a la micro financiera, implementación del trabajo en equipo en lo que se realizó mediante, desempeño tareas de saludar a todas las personas en términos muy agradables y adecuados, ser siempre puntual, amable y ser amistoso, mostrar eficiencia en su trabajo, tener presencia en los aspectos como el informe, arreglo personal, buen trato; Brindar seguridad, credibilidad, comunicación constante, accesibilidad, cortesía, profesionalismo, capacidad de respuesta y fiabilidad.

Se recomienda a la micro financiera, el uso de un sistema de confiabilidad en sus colaboradores y hacer respetar el orden de llegada, la sinceridad, experiencia y su motivación, en la que se requieren la instalación de videos informativos de todos los servicios que brindamos en la micro-Financiera; Asimismo, se les felicitará mejor a los usuarios sugeriría la renovación

periódicamente de letreros y carteles de publicidad ubicados en el establecimiento, para la captación de mejor impacto visual y cubrir sus necesidades y dudas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ ALFARO CASTELLANOS, Melida Del Carmen; ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL; Primera edición; 2012
- ✓ ADARME JAIMES, Wilson y ÁLVAREZ PAYÁN, Camilo; "Gestión del personal". Técnicas básicas. Colombia. Editorial Impresora Feriva; 2007.
- ✓ ÁVILA COSTA, R.B.; Cómo Elaborar Tesis y/o Investigación; Editorial Estudios y Ediciones R.A., Lima – Perú 2001.
- ✓ BERNAL, César Augusto: Metodología de la Investigación; Editorial Prentice-Hall, México 2006.
- ✓ CHIAVENATO IDALBERTO; "Gestión del Talento Humano"- Tercera edición edición, año 2009.
- ✓ CHIAVENATO Idalberto; "Administración de Recursos Humanos"- Octava edición, año 2007.
- ✓ CHIAVENATO Idalberto; "Introducción a la Teoría General de la Administración" Séptima Edición, McGraw –Hill, Interamericana; 2004.
- ✓ KOONTZ HAROLD, Weihrich Keinz;" Administración una Perspectiva Global al capital humano" 12ª Edición McGraw - Hill Interamericana; 2004
- ✓ MAZCAGA, Jorge & PASCUAL, Alejandra; Organización basada en procesos de gestión humano; Editorial Alfaomega; 3º Edición, Año 2007
- ✓ NEIRA AGUIRRE Pablo; "Gestionando una mediana y pequeña empresa. Liderazgo y Motivación – Tomo sexto", año 2001
- ✓ OLIVERA DA SILVA Reinaldo; "gestión del capital humano", International Thomson Editores S.A., C.V.; 2002.

- ✓ PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO, José Antonio; “Gestión por Procesos”, Edit. ESIC, Madrid; 2010.
- ✓ ROBBINS Sthephen y COULTER Mary; “Gestión Administración humano” Octava Edición; 2005.
- ✓ Alvines, E. y Bendezú, M. (2018). Gestión del talento humano y su impacto en la productividad de una empresa financiera del distrito de San Isidro de Lima.
- ✓ Castillo, R. (2016). Desarrollo del capital humano en las organizaciones. Editorial RED TERCER MILENIO S.C. Primera edición.
- ✓ More, L. (2017). Gestión Del Talento Humano Para La Mejora Del Desempeño Laboral En La Empresa Angel Divino, Chiclayo 2016.
- ✓ Segui, E. (2017). La gestión del capital intelectual en las entidades financieras. Caracterización del capital humano en las cooperativas de crédito.
- ✓ Tejada Rojas Inga, 2016, Planeación e integración de los recursos humanos capital humano, México, Grupo Editorial Patria, primera edición, págs. 356
- ✓ <https://www.equiposytalento.com/noticias/2021/02/12/cuales-son-los-15-paises-de-europa-con-mayor-riesgo-de-agotamiento-laboral>
- ✓ <https://gestion.pe/economia/management-empleo/cinco-estrategias-para-lograr-el-mejor-desempeno-laboral-en-una-organizacion-noticia/>
- ✓ redacciongestion@diariogestion.com.pe
- ✓ <https://gestion.pe/economia/management-empleo/trabajo-cargos-gerenciales-busqueda-de-empleo-trabajo-experiencia-o-juventud-cual-es-la-apuesta-a-la-hora-de-elegir-en-cargos-gerenciales-noticia/?ref=nota&ft=autoload>
- ✓ Karen Guardia karen.guardia@diariogestion.com.pe
- ✓ WILLIAM B. LIBRO GESTION CAPITAL HUMANO. EDITORIAL
- ✓ WERTHER. LIBRO DE GESTION

- ✓ CARLOS RAYO LIBROS EN GESTION CAPITAL HUMANO
- ✓ KEITH DAVIS PUBLICADO EN GESTION
- ✓ JUAN CARLOS BARCELO
- ✓ JAMES A. LIBRO PUBLICADO EDITORIAL DESEMPEÑO LABORAL
- ✓ ABRAHAM MASLOW LIBRO PUBLICADO EDITORIAL EN DESEMPEÑO
- ✓ FEDERICO HERZBERG PUBLICADO EN EDICIÓN LIBRO DESEMPEÑO LABORAL
- ✓ PÉREZ, M 2017. GESTIÓN CAPITAL EDITORIAL
- ✓ GERDA R. 2017. GESTIÓN EDITORIAL
- ✓ SUÁREZ M. 2017 GESTION DEL CAPITAL HUMANO EDITORIAL

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: “GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA MICRO-FINANCIERA DE UNA CIUDAD DEL DISTRITO DE CHINCHA ALTA, 2021”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA					
Pregunta General: ¿En qué medida la gestión del capital humano influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Micro-financiera en la ciudad de chincha Alta, 2021?	Objetivo General: Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral con la gestión del capital humano en la Micro-financiera en la ciudad de chincha Alta, 2021.	Hipótesis General: La gestión del capital humano se relaciona significativamente con el desempeño en la Micro-financiera en la ciudad de chincha Alta, 2021.	Gestión del capital humano	Atención usuario	Eficiencia en tramites Programas sociales Participación recursos h Eficacia en atención	Tipo: Correlacional Nivel: Descriptiva Explicativa Diseño: No-experimental Transversal Correlacional					
				Trato del personal	Capacitaciones Orientación capital h Participación capital h Relaciones del personal						
				Desarrollo profesional	Nivel de satisfacción Logros Objetivos capital h. Metas capital h.						
				Ordenamiento desarrollo	Ordenamiento del capital humano		PREGUNTAS ESPECIFICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	Comunicación reciproca Logros de objetivos	Población: Censo muestra: N:86 Técnicas:
					Servicios públicos						
					Desarrollo						
					Infraestructura						
				Evaluación y selección	Ambiente laboral		¿En qué medida la atención usuario influyen en la gestión del capital humano en la micro-financiera en la ciudad de chincha Alta, 2021?	Determinar la relación que existe entre la atención usuario con la gestión del capital humano en la Micro-financiera en la ciudad de	La atención usuario se relacionan significativamente con la gestión del capital humano en la micro-Financiera en la	Desempeño laboral de los colaboradores	
					Tipo evaluación						
				Capacidad de respuesta	Seguridad		¿En qué medida la atención usuario influyen en la gestión del capital humano en la micro-financiera en la ciudad de chincha Alta, 2021?	Determinar la relación que existe entre la atención usuario con la gestión del capital humano en la Micro-financiera en la ciudad de	La atención usuario se relacionan significativamente con la gestión del capital humano en la micro-Financiera en la	Desempeño laboral de los colaboradores	
					Tiempo de respuesta						
					Solución						
Trabajo en equipo	Consulta	¿En qué medida la atención usuario influyen en la gestión del capital humano en la micro-financiera en la ciudad de chincha Alta, 2021?	Determinar la relación que existe entre la atención usuario con la gestión del capital humano en la Micro-financiera en la ciudad de	La atención usuario se relacionan significativamente con la gestión del capital humano en la micro-Financiera en la	Desempeño laboral de los colaboradores						
	Desempeño de tareas										
	Amabilidad										
	Comprensión										

	chinchalta, 2021?	ciudad de chinchalta, 2021.		Logros en equipo	Encuestas
¿En qué medida el trato del personal influyen en la gestión del capital humano en la micro-financiera en la ciudad de chinchalta, 2021?	Determinar la relación que existe entre el trato del personal con la gestión del capital humano en la ciudad de chinchalta, 2021.	El trato del personal se relaciona significativamente con la gestión del capital humano en la ciudad de chinchalta, 2021.		Nivel de confianza	Instrumentos: Cuestionarios
				sinceridad	
				Experiencia laboral	
				Motivación	
¿En qué medida el desarrollo profesional influye en la gestión del capital humano en la ciudad de chinchalta, 2021?	Determinar la relación que existe entre desarrollo profesional con la gestión del capital humano en la ciudad de chinchalta, 2021.	El desarrollo profesional se relaciona significativamente con la gestión del capital humano en la ciudad de chinchalta, 2021.	Confiabilidad		
¿En qué medida el ordenamiento desarrollo influye en la gestión del capital humano en la ciudad de chinchalta, 2021?	Determinar la relación que existe entre ordenamiento desarrollo con la gestión del capital humano en la ciudad de chinchalta, 2021.	El ordenamiento desarrollo se relaciona significativamente con la gestión del capital humano en la ciudad de chinchalta, 2021.			

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión del capital humano	Es la representación de un conjunto de acciones que se hacen, bajo ciertas condiciones que puede ejecutar cosas. Se puede definir un proceso como actividades	La gestión del capital humano: Son los plazos y términos entendidos como máximos. los administrativos representan exclusivamente los gastos que demanda la atención de un servicio.	Atención usuario	Eficiencia en tramites
				Programas sociales
				Participación recursos h
				Eficacia en atención
			Trato del personal	Capacitaciones
				Orientación capital h
				Participación capital h
				Relaciones del personal
			Desarrollo profesional	Nivel de satisfacción
				Logros
				Objetivos capital h.
			Ordenamiento desarrollo	Metas capital h.
Ordenamiento del capital humano				
Servicios públicos				
Desempeño laboral de los colaboradores	Marco teórico del presente informe, en el cual para efectos de la presente investigación del desempeño laboral, en este sentido, la satisfacción del capital humano, lo define como como: "un estado de ánimo resultante de la Empresa.	El Procedimiento por el cual el capital humano demandan la mejora en todos los aspectos de la micro-financiera. Es una herramienta básica desarrollo y actualización de mecanismos.	Evaluación y selección	Desarrollo
				Infraestructura
				Comunicación reciproca
				Logros de objetivos
			Capacidad de respuesta	Ambiente laboral
				Tipo evaluación
				Seguridad
			Trabajo en equipo	Tiempo de respuesta
				Solución
				Consulta
				Desempeño de tareas
			Confiabilidad	Amabilidad
Comprensión				
Logros en equipo				
Nivel de confianza				
	sinceridad			
	Experiencia laboral			
	Motivación			

Cuadro nº 16 Fuente elaboración: Modelo de la Universidad

FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

ENCUESTA REALIZADA POR BACH. GIOVANNA MERCEDES SÁNCHEZ CHUNG, BACH.
 LESLIE KAROLINE REYES MARISCAL PARA OBTENCIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL DE
 PREGRADO

**“GESTION DEL CAPITAL HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
 COLABORADORES DE UNA MICRO FINANCIERA DE LA CIUDAD DE CHINCHA ALTA,
 2021”**

I. Datos Generales

Sexo: F __ M __

Edad: ____

II. Instrucciones:

Por Favor Califique Con Objetividad Cada Pregunta De Acuerdo Con La Siguiete Escala De Valoración, Marcando Con Una (X) En El Recuadro Siguiete:

1	Excelente
2	Bueno
3	Regular
4	Malo
5	Muy malo

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Gestión del capital humano						
1	<i>¿De qué manera la eficiencia en los tramites se reflejan la real situación de la micro-financiera?</i>					
2	<i>¿Las estrategias de eficiencia en los tramites da resultados?</i>					
3	<i>¿Se realizó programas sociales recientemente en la micro financiera en Chincha?</i>					
4	<i>¿En los programas sociales hacen participe a los usuarios,?</i>					
5	<i>¿participan de manera formal y seguida en acontecimientos importantes de la micro financiera?</i>					
6	<i>¿Qué tan eficaz es la atención en la micro financiera?</i>					
7	<i>¿según tu calificación cuan eficaces son en atención al usuario en la micro financiera?</i>					
8	<i>¿La micro-financiera que te parece sus capacitaciones que brinda a sus colaboradores?</i>					
9	<i>¿De qué manera en los últimos años, la orientación que se ha realizado, ha permitido que el capital humano brinde el servicio de forma óptima a la población de Chincha?</i>					
10	<i>¿La participación del capital humano se efectúa de maneras adecuadas?</i>					
11	<i>¿Qué nivel de satisfacción tienes al trabajo que desempeñas?</i>					

12	<i>¿Los logros adquiridos en la micro financiera fuiste participe de ellos, que te pareció?</i>					
13	<i>¿Las metas adquiridas en la micro financiera fuiste participe de ellos, que te pareció?</i>					
14	<i>¿Qué opinas acerca del ordenamiento y que solución le da la empresa?</i>					
15	<i>¿Qué hace la micro financiera para ofrecer y adecuarse mejor a sus servicios públicos?</i>					
16	<i>¿Te sientes comprometido con el desarrollo de la organización?</i>					
17	<i>Tomando en cuenta la infraestructura actual, la micro financiera tiene opción a expandirse más.</i>					
Desempeño laboral de los colaboradores						
18	<i>Percibes que la micro financiera otorga facilidades de libre comunicación recíproca entre ustedes.</i>					
19	<i>¿Según usted la manera de fomentar la comunicación recíproca entre ustedes es de la mejor manera?</i>					
20	<i>¿Según su vivencia siente usted que se puede expresar libremente en la micro financiera?</i>					
21	<i>¿Qué te parece el logro de objetivos que se realizó mediante el esfuerzo y del desempeño para superar deficiencias en el trabajo?</i>					
22	<i>A su criterio el logro de objetivos se realizó en participación de todo el capital humano y su desempeño fue el adecuado.</i>					
23	<i>¿Qué te parece el ambiente laboral en el trabajo?</i>					
24	<i>¿El tipo de evaluación que realiza la empresa evalúa su desempeño laboral?</i>					
25	<i>¿sientes que la gerencia confía en ti?</i>					
26	<i>¿Consideras que la micro financiera tiene la seguridad organizacional en la que te gusta trabajar?</i>					
27	<i>¿El tiempo de respuesta es buena según tu desempeño?</i>					
28	<i>¿crees que cuanto más se dé solución a la consulta mejor será su crecimiento de la micro financiera?</i>					
29	<i>¿Consideras adecuados los beneficios para la micro financiera con el desempeño de tareas?</i>					
30	<i>¿Tienes una buena relación con tus jefes?</i>					
31	<i>Según tu opinión ¿Qué tan flexible es tu horario de trabajo?</i>					
32	<i>¿consideras que la micro financiera tiene crecimiento sostenido, gracias al logros en equipos?</i>					
33	<i>¿nivel de confianza que le tiene su jefe inmediato?</i>					
34	<i>¿Cuán confiable es la empresa para usted?</i>					
35	<i>¿para la organización es importante la experiencia laboral?</i>					
36	<i>¿Te sientes satisfecho con la experiencia laboral obtenida y la forma como les capacita la micro financiera para obtener más experiencia?</i>					

Anexo 4: Ficha de validación de instrumentos de medición

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: *Gestionar del capital humano y desempeño laboral de los colaboradores de una micro financiera de la ciudad de Chuscha Alta, 2021*

Nombre del Experto:

Hg. Nilo Santa Cruz Becerra.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	X	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	X	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	X	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	X	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	X	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	X	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	X	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores		<i>Basarse más en preguntas</i>
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	X	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	X	

III. OBSERVACIONES GENERALES

tesis aprobada y correspondiente,

[Firma]
 NOMBRES Y APELLIDOS
 DNI N° 06151088

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: *Gestión del Capital Humano y desempeño Laboral de los colaboradores de una microfinanciera de la ciudad de Chincha Alta, 2021*

Nombre del Experto: *M.G. Mariano Agustín Ramos García*

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	X	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	X	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	X	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	X	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	X	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	X	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	X	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	X	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	X	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	X	

III. OBSERVACIONES GENERALES

La investigación es clara y precisa.



NOMBRES Y APELLIDOS
DNI N° 16650 200

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "Gestión del Capital humano y desempeño laboral de los colaboradores de una micro-financiera de la ciudad de Chincha Alta, 2011"

Nombre del Experto:

Mg. Marco Antonio Capristan Campos

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	X	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	X	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	X	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	X	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	X	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	X	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	X	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	X	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	X	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	X	

III. OBSERVACIONES GENERALES

tiene consistencia, en palabras, gráficos, y demás


NOMBRES Y APELLIDOS
DNI N° 17883408

Anexo 5: Base de datos

V1: GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO																
	Atención usuario				Trato de personal				Desarrollo personal				Ordenamiento desarrollo			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	2	2	1	2	2	2	2	3	4	4	3	1	2	2	1	2
2	3	3	2	2	3	3	1	4	3	2	1	2	2	1	5	5
3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	4	2	2	2	3	3
4	1	1	1	1	1	1	2	2	5	4	2	1	1	5	1	2
5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	5	3	5	5	5	3	3
6	2	2	3	2	2	2	4	5	3	3	4	3	2	2	5	4
7	5	5	4	4	5	5	1	3	2	2	3	4	4	4	4	5
8	3	3	1	3	3	3	1	4	3	2	4	1	3	3	5	1
9	2	2	1	1	2	2	2	2	4	3	5	1	1	1	5	5
10	3	3	3	2	3	3	1	4	2	2	1	3	2	2	5	4
11	5	5	5	5	5	5	2	3	1	1	2	5	5	5	3	2
12	2	2	2	2	2	2	1	1	5	5	1	2	2	2	4	4
13	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	2	1	1	1	1	2
14	2	2	2	1	2	2	4	5	5	1	4	2	1	1	5	4
15	1	1	2	2	1	1	3	3	5	4	3	2	2	1	1	1
16	3	3	3	1	3	3	2	2	5	5	2	3	1	1	4	4
17	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	3	1	1	1	1	1
18	2	2	2	1	2	2	2	5	2	1	5	2	1	1	2	2
19	4	4	4	2	4	4	1	5	3	2	5	4	2	4	2	2
20	5	5	1	1	5	5	2	2	5	4	2	1	1	1	2	5
21	5	5	5	5	5	5	4	4	1	3	4	5	5	5	2	2
22	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	2	1	1
23	3	3	3	3	3	3	5	1	2	1	5	3	3	3	5	5
24	4	4	4	1	4	4	3	2	1	5	4	4	1	4	2	2
25	1	1	2	2	1	1	1	3	4	4	1	2	2	2	5	5
26	5	5	5	5	5	5	2	2	3	3	2	5	5	5	4	4
27	1	1	2	2	1	1	1	4	2	2	4	2	2	2	3	3
28	3	3	3	3	3	3	1	5	1	1	5	3	3	3	4	4
29	2	2	2	2	2	2	4	4	3	1	4	2	2	2	5	1
30	2	2	4	4	2	2	3	3	1	5	1	4	4	4	4	2
31	1	1	3	1	1	1	4	2	2	2	2	3	1	1	5	5
32	2	2	4	2	2	2	1	1	3	2	1	4	2	2	4	4
33	5	5	1	5	5	5	2	2	4	3	1	1	5	5	3	1
34	2	2	1	2	2	2	1	1	3	3	1	1	2	2	5	4
35	5	5	4	1	5	5	2	2	4	2	1	4	1	5	3	1
36	1	1	3	2	1	1	5	1	5	4	5	3	2	2	1	1
37	3	3	5	3	3	3	2	2	5	1	2	5	3	3	5	4

38	1	1	5	5	1	1	1	1	5	2	1	5	5	5	1	2
39	3	3	1	1	3	3	4	5	5	5	4	1	1	1	2	4
40	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	2	2	3	3	2	3
41	5	5	2	5	5	5	3	3	2	1	4	2	5	5	5	4
42	5	5	1	1	5	5	2	2	5	4	2	1	1	1	1	1
43	3	3	3	2	3	3	4	1	1	2	4	3	2	3	5	2
44	1	1	2	2	1	1	2	5	3	1	5	2	2	2	1	1
45	1	1	3	1	1	1	4	5	2	2	4	3	1	1	5	4
46	5	5	4	5	5	5	1	1	5	4	2	4	5	1	1	2
47	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	3	1	1	2	1	2
48	2	2	5	5	2	2	5	5	1	3	4	5	5	5	2	4
49	4	4	4	2	4	4	1	1	4	2	3	4	2	2	1	5
50	1	1	1	4	1	1	5	5	1	1	2	1	4	1	1	2
51	2	2	1	2	2	2	4	5	2	5	4	1	2	1	3	1
52	5	5	5	5	5	5	1	1	5	4	1	5	5	5	4	3
53	1	1	3	3	1	1	3	5	1	4	5	3	3	3	3	3
54	1	1	2	5	1	1	4	1	1	1	4	2	5	1	4	4
55	5	5	1	1	5	5	4	2	1	4	2	1	1	1	1	1
56	5	5	4	4	5	5	1	1	2	3	1	4	4	4	5	5
57	4	4	3	3	4	4	5	3	4	1	3	3	3	3	3	5
58	4	4	1	1	4	4	5	5	3	4	2	1	1	1	5	3
59	5	5	5	5	5	5	1	1	4	4	1	5	5	5	3	2
60	2	2	1	1	2	2	3	2	1	4	3	1	1	2	5	2
61	5	5	5	5	5	5	3	1	1	3	2	5	5	3	1	4
62	1	1	1	2	1	1	5	4	1	4	2	1	2	1	3	3
63	5	5	5	4	5	5	1	1	3	2	1	5	4	5	4	3
64	5	5	1	1	5	5	2	2	5	4	2	1	1	1	2	3
65	3	3	4	2	3	3	5	5	4	5	5	4	2	2	3	3
66	5	5	4	4	5	5	1	1	5	4	2	4	4	5	4	2
67	3	3	2	1	3	3	5	3	5	3	2	2	1	1	5	1
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5
69	5	5	3	2	5	5	5	3	4	1	5	3	2	2	2	1
70	1	1	1	4	1	1	5	5	2	5	1	1	4	1	1	1
71	3	3	3	3	3	3	5	2	2	1	5	3	3	3	5	2
72	1	1	3	1	1	1	4	3	1	1	5	3	1	1	5	5
73	5	5	3	4	5	5	1	1	2	2	2	3	4	4	3	3
74	3	3	3	1	3	3	1	5	3	1	5	3	1	3	1	2
75	5	5	1	4	5	5	2	2	1	2	1	1	4	4	2	1
76	3	3	1	3	3	3	3	2	5	2	1	1	3	2	2	1
77	2	2	1	1	2	2	3	5	5	1	3	1	1	5	4	5
78	3	3	2	2	3	3	1	1	4	4	2	2	2	4	5	1

79	3	3	1	1	3	3	2	2	5	5	1	1	1	3	4	2
80	2	2	3	2	2	2	1	3	4	5	2	3	2	2	3	2
81	5	5	1	2	5	5	1	1	5	1	2	1	2	2	3	3
82	4	4	1	1	4	4	5	2	2	1	1	1	1	1	4	4
83	5	5	5	5	5	5	4	1	3	1	1	5	5	5	5	5
84	3	3	1	2	3	3	1	2	4	5	1	1	2	2	4	5
85	2	2	1	1	2	2	4	5	5	5	1	1	1	5	1	1
86	3	3	4	2	3	3	4	4	1	4	1	4	2	2	4	4

V2: DESEMPEÑO LABORAL															
Evaluación y selección				Capacidad de respuesta				Trabajo en equipo				Capacidad de respuesta			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
5	5	1	5	5	3	3	5	5	2	1	1	5	5	1	5
3	3	5	3	1	4	1	3	3	1	3	2	3	3	3	3
3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3
1	1	1	1	5	5	2	1	1	5	5	4	1	1	4	1
5	5	2	5	2	3	3	5	5	3	2	4	5	5	4	5
2	2	3	2	2	5	4	2	2	4	3	3	2	2	3	2
5	5	4	5	4	3	3	5	5	1	2	2	5	5	2	5
3	3	1	3	3	4	4	3	3	1	3	2	3	3	3	3
2	2	3	2	3	2	5	2	2	1	4	3	2	2	4	2
3	3	3	3	2	4	1	3	3	1	2	2	3	3	2	3
5	5	5	5	5	3	2	5	5	2	1	1	5	5	1	5
2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	5	5	2	2	5	2
2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	4	2	2	1	2
2	2	2	2	1	5	4	2	2	4	5	1	2	2	5	2
1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	5	4	1	1	4	1
3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	5	5	3	3	5	3
5	5	1	5	1	3	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5
2	2	2	2	1	5	5	2	2	2	2	1	2	2	3	2
4	4	4	4	4	5	5	4	4	1	3	2	4	4	3	4
5	5	3	5	1	5	2	5	5	2	5	4	5	5	1	5
5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	1	3	5	5	3	5
2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	1	5	3	3	5	2	1	3	3	4	3
4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	1	5	4	4	5	4
1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	4	4	1	1	2	1
5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	3	3	5	5	1	5
1	1	2	1	2	4	4	1	1	1	2	2	1	1	2	1
3	3	3	3	3	5	5	3	3	1	1	1	3	3	2	3

2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	3	1	2	2	3	2
2	2	4	2	4	3	1	2	2	3	1	5	2	2	1	2
1	1	3	1	1	2	2	1	1	4	2	2	1	1	2	1
2	2	4	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2
5	5	1	5	5	2	1	5	5	2	4	3	5	5	3	5
2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	3	3	2	2	3	2
5	5	4	5	5	2	1	5	5	2	4	2	5	5	4	5
1	1	3	1	3	1	5	1	1	5	5	4	1	1	1	1
3	3	5	3	3	2	2	3	3	2	5	1	3	3	1	3
1	1	5	1	5	1	1	1	1	1	5	2	1	1	2	1
3	3	1	3	1	5	4	3	3	4	5	5	3	3	1	3
3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	1	1	3	3	4	3
3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	1	3	3	2	3
3	3	1	3	1	5	5	3	3	5	5	4	3	3	5	3
5	5	5	5	5	1	4	5	5	3	3	2	5	5	3	5
1	1	3	1	3	3	5	1	1	2	3	1	1	1	3	1
1	1	3	1	1	5	4	1	1	4	2	2	1	1	2	1
2	2	4	2	1	1	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2
1	1	1	1	2	3	3	1	1	3	4	4	1	1	4	1
2	2	5	2	5	5	4	2	2	5	1	3	2	2	5	2
5	5	4	5	2	1	3	5	5	1	4	2	5	5	1	5
1	1	1	1	1	5	2	1	1	5	1	1	1	1	3	1
5	5	1	5	1	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	1	1	4	4	1	5	4	4	4	5	4
1	1	3	1	3	5	5	1	1	3	1	4	1	1	2	1
2	2	2	2	1	1	4	2	2	4	1	1	2	2	1	2
5	5	1	5	1	2	2	5	5	4	1	4	5	5	1	5
5	5	3	5	3	1	1	5	5	1	2	3	5	5	2	5
4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	1	4	4	4	4
4	4	1	4	1	5	2	4	4	5	3	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	4	4	5	5	1	5
2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	4	2	2	1	2
5	5	5	5	3	1	2	5	5	3	1	3	5	5	1	5
3	3	3	3	3	4	2	3	3	5	1	4	3	3	2	3
5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	3	2	5	5	3	5
5	5	2	5	2	2	2	5	5	2	5	4	5	5	5	5
3	3	4	3	2	5	5	3	3	5	4	5	3	3	4	3
5	5	1	5	5	1	2	5	5	1	5	4	5	5	5	5
3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	5	3	3	3	3	3
3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
5	5	3	5	2	3	5	5	5	5	4	1	5	5	1	5

1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	2	5	1	1	2	1
5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	2	1	5	5	1	5
1	1	3	1	1	3	5	1	1	4	1	1	1	1	5	1
5	5	3	5	4	1	2	5	5	1	2	2	5	5	2	5
3	3	3	3	3	5	5	3	3	1	3	1	3	3	3	3
5	5	1	5	4	2	1	5	5	2	1	2	5	5	3	5
3	3	1	3	2	2	1	3	3	3	5	2	3	3	4	3
2	2	1	2	5	5	3	2	2	3	5	1	2	2	4	2
1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	4	4	1	1	3	1
3	3	1	3	3	2	1	3	3	2	5	5	3	3	2	3
2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	4	5	2	2	5	2
5	5	1	5	3	1	2	5	5	1	5	1	5	5	5	5
4	4	1	4	1	2	1	4	4	5	2	1	4	4	2	4
5	5	5	5	5	1	1	5	5	4	3	1	5	5	1	5
3	3	1	3	2	2	1	3	3	1	4	5	3	3	3	3
2	2	5	2	5	5	1	2	2	4	5	5	2	2	1	2
3	3	4	3	5	4	1	3	3	4	1	4	3	3	1	3

Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud se excluye referencias bibliográficas

GESTION DEL CAPITAL HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MICRO FINANCIERA DE LA CIUDAD DE CHINCHA ALTA, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	3%
4	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	1%
8	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	1%

9

Submitted to Universidad Nacional Jose
Faustino Sanchez Carrion

Trabajo del estudiante

1 %

10

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo