

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN
LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO
S.A., AGENCIA ANDAHUAYLAS-2016**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

THALIA LESLIE NAVARRO HUAMÁN

Andahuaylas, Perú

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN
LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO
S.A., AGENCIA ANDAHUAYLAS-2016**

THALIA LESLIE NAVARRO HUAMÁN

Asesor:

Mgtr. Joaquín Machaca Rejas

Andahuaylas, Perú

2018



Universidad Nacional José María Arguedas



Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de Sede académica de Cuzco de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de San Jerónimo, siendo las 13:20 horas del día 26 de Septiembre del año 2017

se reunieron el Dr. Felipe Rafael Valle Díaz Mg. Doris Bustinza Saldivar y el Lic. Adm. Edwin Huesco Cáceres

integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: Desarrollo personal y desempeño laboral en la caja municipal de ahorro y crédito Cusco SA, agencia Andahuaylas - 2016

cuyo autor es el Bachiller en Thalia Leslie Navarro Huamán y su Asesor Mg. Joaquín Maderaca Rojas con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa del tesista, el Jurado Evaluador ACORDÓ: aprobar por unanimidad al Bachiller en Thalia Leslie Navarro Huamán - Bachiller Adm. Trauco obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>15</u>	<u>Quince</u>	<u>Bueno</u>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.

[Firma]
DORIS BUSTINZA SALDIVAR
SECRETARIA

[Firma]
Felipe Rafael Valle Díaz

[Firma]
Edwin Huesco C.

DEDICATORIA

A mis padres, Manuel y Etelvina; quienes con su amor y sacrificio hicieron posible gran parte de este logro. A mis hermanos, Jhon Jairo y Jhosue; quienes fueron mi empuje día a día; y a mis amigos, por darme los ánimos para salir adelante.

A mí querido hijo Alexandro y a mí adorado Alex por acompañarme en mis noches de desvelo para concluir con mi tesis.

AGRADECIMIENTO

Principalmente a Dios quien es el motor y guía de cada paso que doy.

A mi Asesor el Mgtr. Joaquín Machaca Rejas por su apoyo y comprensión para concretar con mi tesis.

A mis estimados jurados de mi tesis: Dr. Felipe Rafael Valle Díaz, Mgtr. Doris Bustinza Saldívar y Lic. Adm. Edwin Mesco Cáceres por la observaciones y comentarios constructivos para mi presente tesis.

PRESENTACIÓN

La tesis titula: Desarrollo Personal y Desempeño Laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016. Surgió a consecuencia de experiencias vividas en dicha institución donde se logró percibir la problemática que enuncia el título antes mencionado.

Como tema de investigación surge esta problemática del desarrollo personal y el desempeño laboral, buscando comprender la relación entre estas dos variables, que ha consecuencia de ser parte de esta familia financiera note como cada uno de los trabajadores se desenvuelven de diferente manera ante situaciones similares que día a día se les presenta en esta institución, por ello a consecuencia de diferentes decisiones tomadas por los trabajadores es como se va a reflejar el desempeño laboral de cada uno de ellos.

Esta investigación tiene como objetivo establecer la relación de las variables de desarrollo personal y desempeño laboral los cuales son temas muy populares citados por conocidos autores, los cuales se pretende ser analizados por el programa estadístico SPSS 22 y llegar a conocer los resultados que contribuyan a una solución para esta entidad financiera.

De tal manera que contribuya a aquellos que desean investigar estas variables y le ayude a despegar dudas y oriente hacia una solución.

Por último, les presento a ustedes señores jurados evaluadores este trabajo que se realizó con mucha dedicación y optimismo; así mismo cumpliendo con los parámetros establecidos por la UNAJMA.

ÍNDICE GENERAL

	pág.
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	18
CAPÍTULO I	20
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	20
1.1 . Planteamiento del Problema.....	20
1.2. Formulación del Problema	22
1.2.1. Problema General	22
1.2.2. Problema Específico.....	22
1.3. Delimitación de la Investigación.....	23
1.3.1. Delimitación Espacial.....	23
1.3.2. Delimitación Temporal.....	23
1.3.3. Delimitación Teórica	23
1.4. Justificación.....	23
1.4.1. Teórica-Científica	24
1.4.2. Técnica.....	24
1.4.3. Académica.....	25
1.5. Objetivos	25
1.5.1. Objetivo General.....	25
1.5.2. Objetivos Específicos	25
CAPÍTULO II	27
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	27
2.1. Antecedentes	27
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	27
2.1.2. Antecedentes Nacionales	31

2.2. Marco Teórico	34
2.2.1. Desarrollo Personal	34
2.1.2. Desempeño Laboral	44
2.2. Marco Conceptual.....	55
CAPÍTULO III	58
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	58
3.1. Hipótesis.....	58
3.1.1. Hipótesis General	58
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	58
3.2. Variables	59
3.3. Operacionalización de Variables.....	60
3.4. Metodología.....	61
3.4.1. Enfoque.....	61
3.4.2. Tipo de Investigación.....	61
3.4.3. Diseño de Investigación.....	61
3.5. Población y Muestra de Estudio.....	62
3.5.1. Población.....	62
3.5.2. Muestra	62
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	63
3.6.1. Técnicas.....	63
3.6.2. Instrumentos.....	63
3.7. Métodos de Análisis de Datos.....	64
CAPITULO IV.....	66
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	66
4.1. Resultados de la Investigación	66
4.1.1. Datos generales.....	66
4.1.2. Preguntas del Cuestionario.....	69
4.1.3. Fiabilidad (Alfa de CronBach)	98
4.1.4. Frecuencias	100
4.2. Contrastación estadística de hipótesis	108
4.2.1. Hipótesis general	108
4.2.2. Hipótesis Específica 1	109
4.2.3. Hipótesis Específica 2.....	110
4.2.4. Hipótesis Específica 3.....	111
4.2.5. Hipótesis Específica 4.....	112
4.2.6. Hipótesis Específica 5.....	113

4.2.7. Hipótesis Especifica 6	114
4.2.8. Hipótesis Especifica 7	115
4.2.9. Hipótesis Especifica 8	116
CAPITTULO V	118
DISCUSIÓN	118
CONCLUSIONES	125
RECOMENDACIONES	128
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	130
ANEXOS.....	134

ÍNDICE DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Procesos tradicional y moderno para el desarrollo de personas	39
Figura 2. Género de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	66
Figura 3. Edad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	67
Figura 4. Nivel de Estudio de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.....	68
Figura 5 .Capacitaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	69
Figura 6. Capacitación y Productividad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.....	70
Figura 7. Muestra la interrogante ¿Ud. ¿Se considera productivo en su centro de trabajo? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	71
Figura 8. Muestra la interrogante ¿En su centro de trabajo se promueve las capacitaciones? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	72
Figura 9. Muestra la interrogante ¿Ud. es eficiente en su centro de trabajo? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas	73
Figura 10. Muestra de la interrogante ¿Considera que al año debería haber más de 2 capacitaciones en su centro de trabajo? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	74
Figura 11. Muestra de la interrogante ¿En su centro de trabajo existe un buen clima laboral? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	75
Figura 12. Muestra de la interrogante ¿En su centro de trabajo existe compañerismo? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	76
Figura 13. Muestra de la interrogante ¿En su centro de trabajo existe personas tóxicas? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	77
Figura 14. Muestra de la interrogante ¿Ud. Contribuye como colaborador de su centro de trabajo al buen clima laboral? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	78
Figura 15. Muestra de la interrogante ¿Ud. Se siente motivado en su centro de trabajo? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	79

Figura 16. Muestra de la interrogante ¿Ud. cree que las condiciones de trabajo impulsan a una adecuada motivación laboral? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	80
Figura 17. Muestra de la interrogante ¿Cree necesario cambiar algunas condiciones de trabajo? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	81
Figura 18. Muestra de la interrogante ¿Ud. Considera adecuado la infraestructura de su trabajo? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	82
Figura 19. Muestra de la interrogante ¿Existe reconocimiento al personal en su centro de trabajo? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	83
Figura 20. Muestra de la interrogante ¿Alguna vez lo han reconocido en su centro de trabajo? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	84
Figura 21. Muestra de interrogante. El reconocimiento a Ud. ¿Lo motiva a desarrollarse mejor en el trabajo? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	85
Figura 22. Muestra de interrogante ¿En su centro de trabajo se desarrolla estrategias de motivación al personal? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	86
Figura 23. Muestra de la interrogante ¿Ud. Se siente satisfecho con la actitud que refleja en su centro de trabajo? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	87
Figura 24. Muestra de la interrogante ¿Ud. Considera que la actitud de una persona depende a la adaptación que tiene en su centro de trabajo? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	88
Figura 25. Muestra de la interrogante ¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	89
Figura 26. Muestra de la interrogante ¿Considera que el tiempo juega un papel importante para medir su rendimiento laboral? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	90
Figura 27. Muestra de la interrogante ¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	91
Figura 28. Muestra de la interrogante ¿Ud. Considera adecuado trabajar con metas mensuales? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	92
Figura 29. Muestra de la interrogante ¿Ud. Se siente motivado al trabajar bajo resultados? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	93

Figura 30 .Muestra de la interrogante ¿Ud.se considera competente en su centro de trabajo? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	94
Figura 31. Muestra de la interrogante, Considera Ud. ¿Qué el conocimiento adquirido en su centro de trabajo lo vuelve competente a uno? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.....	95
Figura 32 .Muestra de la interrogante ¿Ud. Considera que las capacitaciones innatas y adquiridas lo vuelve a uno competente? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	96
Figura 33. Muestra de la interrogante ¿Posee Ud. Capacidades diferentes a sus compañeros que lo hacen competente en su centro de trabajo? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	97
Figura 34 .Desarrollo Personal de los colaboradores de la CMAC-CUSCO S.A., Agencia Andahuaylas-2016.....	100
Figura 35. Capacitación de los colaboradores de la CMAC-CUSCO S.A., Agencia Andahuaylas-2016.....	101
Figura 36. Comunicación de los colaboradores de la CMAC-CUSCO S.A., Agencia Andahuaylas-2016.....	102
Figura 37. Motivación de los colaboradores de la CMAC-CUSCO S.A., Agencia Andahuaylas-2016.....	103
Figura 38. Actitud de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.	104
Figura 39. Desempeño Laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.....	105
Figura 40. Rendimiento de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.....	106
Figura 41. Rendimiento de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.....	107

ÍNDICE DE TABLAS

	pág.
Tabla 1.Operacionalización de variables.....	60
Tabla 2. Nivel de correlación de variables.....	65
Tabla 3. Tabla de genero.....	66
Tabla 4. Tabla de edad.....	67
Tabla 5.Nivel de estudio	68
Tabla 6.¿Usted considera que las capacitaciones son necesarias en su centro de trabajo?.....	69
Tabla 7.¿Usted Considera que a través de una buena capacitación la productividad aumentaría en su centro trabajo?	70
Tabla 8.¿Ud. se considera productivo en su centro de trabajo?.....	71
Tabla 9.¿En su centro de trabajo se promueve las capacitaciones?.....	72
Tabla 10.¿Ud. es eficiente en su centro de trabajo?	73
Tabla 11.¿Considera que al año debería haber más de 2 capacitaciones en su centro trabajo?.....	74
Tabla 12.¿En su centro de trabajo existe un buen clima laboral?	75
Tabla 13.¿En su centro de trabajo existe compañerismo?.....	76
Tabla 14.¿En su centro de trabajo existe personas toxicas?	77
Tabla 15.¿Ud. contribuye como colaborador de su centro de trabajo al buen clima laboral?	78
Tabla 16.¿Ud. se siente motivado en su centro de trabajo?.....	79
Tabla 17.¿Ud. cree que las condiciones de trabajo impulsan a una adecuada motivación laboral?.....	80
Tabla 18.¿Cree necesario cambiar algunas condiciones de trabajo?	81
Tabla 19.¿Ud. considera adecuado la infraestructura de su trabajo?.....	82
Tabla 20.¿Existe reconocimiento al personal en su centro de trabajo?.....	83
Tabla 21.¿Alguna vez lo han reconocido en su centro de trabajo?	84
Tabla 22.El reconocimiento a Ud. ¿Lo motiva a desarrollarse mejor en el trabajo?	85
Tabla 23.¿En su centro de trabajo se desarrolla estrategias de motivación al personal?.	86
Tabla 24.¿Ud. se siente satisfecho con la actitud que refleja en su centro de trabajo?....	87
Tabla 25.¿Ud. considera que la actitud de una persona depende a la adaptación que tiene en su centro de trabajo?	88
Tabla 26.¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo?	89

Tabla 27.¿Considera que el tiempo juega un papel importante para medir su rendimiento laboral?.....	90
Tabla 28.¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona?.....	91
Tabla 29.¿Ud. considera adecuado trabajar con metas mensuales?	92
Tabla 30.¿Ud. se siente motivado al trabajar bajo resultados?	93
Tabla 31.¿Ud. se considera competente en su centro de trabajo?.....	94
Tabla 32.Considera Ud. ¿Que el conocimiento adquirido en su centro de trabajo lo vuelve competente a uno?	95
Tabla 33.¿Ud.considera que las capacitaciones innatas y adquiridas lo vuelve a uno competente?.....	96
Tabla 34.¿Posee Ud. Capacidades diferentes a sus compañeros que lo hacen competente en su centro de trabajo?	97
Tabla 35.Fiabilidad según kuder Richardson	98
Tabla 36.Estadística de fiabilidad (V1 y V2:Desarrollo personal y desempeño laboral)....	99
Tabla 37. Estadística de fiabilidad (V1: Desarrollo personal)	99
Tabla 38.Estadística de fiabilidad (V2:Desempeño laboral)	99
Tabla 39.Tabla de frecuencia (V1:Desarrollo personal)	100
Tabla 40.Tabla de frecuencia (D1V1:Capacitación)	101
Tabla 41.Tabla de frecuencia (D2V1:Comunicación)	102
Tabla 42.Tabla de frecuencia(D3V1:Motivación).....	103
Tabla 43.Tabla de frecuencia(D4V1:Actitud).....	104
Tabla 44.Tabla de frecuencia(V2:Desempeño laboral)	105
Tabla 45.Tabla de frecuencia(D1V2:Rendimiento).....	106
Tabla 46.Tabla de frecuencias (D2V2:Competencias)	107
Tabla 47.Tabla de Correlaciones entre Desarrollo personal y Desempeño laboral	109
Tabla 48.Tabla de Correlaciones entre Capacitación y Rendimiento.	110
Tabla 49.Tabla de Correlaciones entre Capacitación y Competencias	111
Tabla 50.Tabla de Correlaciones entre Comunicación y Rendimiento	112
Tabla 51.Tabla de Correlaciones entre Comunicación y Competencias	113
Tabla 52.Tabla de Correlaciones entre Motivación y Rendimiento.....	114
Tabla 53.Tabla de Correlaciones entre Motivación y Competencias laborales.....	115
Tabla 54.Tabla de Correlaciones entre Actitud y Rendimiento.....	116
Tabla 55.Tabla de Correlaciones entre Actitud y Competencias	117

ÍNDICE DE ANEXOS

	pág.
Anexo 1.Matriz de Consistencia.....	135
Anexo 2.Matriz de Operacionalización de Variables	137
Anexo 3.Matriz de Instrumento de Recojo de Datos	139
Anexo 4.Ficha de Validación por Criterio de Jueces o Experto	141
Anexo 5.Encuesta.....	144
Anexo 6.Relación de Trabajadores	146
Anexo 7.Fotografías de la Investigación	148

RESUMEN

La presente tesis titulada: Desarrollo personal y Desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016, tiene como propósito general determinar la relación entre las dos variables indicadas. La investigación se desarrolló el año 2016.

Para recoger información se empleó el instrumento del cuestionario a los 40 trabajadores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. de la provincia de Andahuaylas.

En la validación y fiabilidad del instrumento se obtuvieron a través del alfa de cronbach un 0.866 para cuestionario de desempeño laboral, demostrándose cuestionario utilizado es fiable. Como también para saber la correlación que hay entre desarrollo personal y desempeño laboral, se obtuvo a través del coeficiente de correlación de Spearman un valor de 0,454 lo que quiere decir que hay una correlación positiva moderada y con respecto al valor del Sig. el resultado es de 0,003 que es menor a 0,05 (nivel de significancia), por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, aseverando a un nivel de confianza del 95% que el desarrollo personal tiene una relación positiva con el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. de la provincia de Andahuaylas.

El tipo de investigación fue descriptivo-correlacional, porque la finalidad es describir la relación de las dos variables; diseño no experimental, transeccional correlacional; porque va a observar las situaciones actuales de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. de la provincia de Andahuaylas.

Palabras Claves:

Relación, Desarrollo Personal, Desempeño Laboral, Trabajadores y Caja.

ABSTRACT

This thesis entitled: Personal Development and Work Performance in the Municipal Savings and Loan Fund Cusco S.A., Andahuaylas Agency-2016, has as its general purpose to determine the relationship between the two variables indicated. The research was developed in 2016.

In order to collect information, the instrument of the questionnaire was used to the 40 workers who work in the Caja Municipal de Ahorro y Credito Cusco S.A. from the province of Andahuaylas.

In the validation and reliability of the instrument, a 0.866 was obtained through the cronbach alpha for a job performance questionnaire, demonstrating the questionnaire used is reliable. As well as knowing the correlation between personal development and work performance, a value of 0.454 was obtained through the Spearman correlation coefficient, which means that there is a moderate positive correlation with respect to the value of the Sig. The result is of 0.003 that is less than 0.05 (level of significance), for which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, asserting a 95% confidence level that personal development has a positive relationship with performance work in the Municipal Caja de Ahorro y Credito Cusco SA from the province of Andahuaylas.

The type of research was descriptive-correlational, because the purpose is to describe the relationship of the two variables; non-experimental design, correlational transection; because it will observe the current situations of the Municipal Savings and Credit Caja Cusco S.A. from the province of Andahuaylas.

Keywords:

Relationship, Personal Development, Work Performance, Workers and Cash.

INTRODUCCIÓN

La tesis titulada: Desarrollo personal y Desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016, surge a partir de la problemática entre el desarrollo personal y desempeño laboral de los trabajadores, buscando comprender la relación entre estas variables y de contrastar la hipótesis general de la presente investigación.

El desarrollo personal son un total de vivencias de aprendizaje (intencional y con la finalidad), brindadas por la institución en un tiempo particular para dar la posibilidad de optimizar el desempeño o el desarrollo humano. (Chiavenato,2002).Es así que podemos deducir que el desarrollo personal de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas es la suma de las experiencias adquiridas o innatas desarrolladas en esta institución; y de cómo los trabajadores se enfrentan día a día a diferentes situaciones que desencadenan diferentes resultados , ya que todos los trabajadores no piensan de la misma manera ni ven con los mismos ojos los retos suscitados, esto trayendo consigo la relación que tiene con el desempeño laboral es un proceso que sirve para ver cuán exitosa fue la institución (o un individuo o un proceso) en el cumplimiento de sus tareas y objetivos de trabajos.(Robbins&Coulter,2014);del cual podemos entender que la primera variable se relaciona de manera significativa con la segunda variable, ya que la segunda variable va a depender mucho de la primera en cuanto a la obtención de resultados.

Este trabajo de estudio comprende cinco capítulos establecidos de la siguiente manera:

Capítulo I: En este capítulo se hizo énfasis al problema del estudio, para ello se desarrolló el planteamiento y formulación del problema, tanto general como las específicas; asimismo contiene la delimitación, justificación y los objetivos.

Capítulo II: para que el trabajo sea más sólido, se desarrolló la fundamentación teórica, como los antecedentes, el marco teórico y conceptual. También se tomó en cuenta la hipótesis general y específicas, las variables y su operacionalización.

Capítulo III: Se empleó la metodología de la investigación, población y muestra, las técnicas e instrumento de recojo de información y el método de análisis de los mismos.

Capítulo IV: Se presenta las conclusiones de esta tesis, y la contrastación estadística de la hipótesis.

Capítulo V: En esta se desarrolló la discusión, comparando los resultados de las hipótesis frente a las diversas teorías que otros autores sostienen en sus libros o en otras tesis similares a la investigación.

Por último, esta investigación busca ser de ayuda para los lectores de la UNAJMA y que contribuya a la solución de algunos problemas suscitados en esta entidad financiera según las variables mencionadas.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 . Planteamiento del Problema

La Administración del Talento Humano en la actualidad a nivel organizacional está sujeta a muchos cambios que trajo consigo la globalización de nuevos mercados. La empresa de ahora ya no es como ayer, los cambios cotidianos nacen en el mundo inciden de manera clara en la forma de actuar cotidiano de cada empresa; con esto, cada uno de los elementos de ella debe fundir para acomodarse prósperamente a estos cambios. Siendo así el recurso humano el valor máspreciado de toda empresa.

Al usar el término recurso humano ha estado relacionando a la gente como un arma, sin considerar que éste es capital primordial, que tiene facultades y rasgos que le dan sentido, movimiento y acción a toda institución.

Toma tiempo reclutar, capacitar y desarrollar al personal esencial para la conformar grupos de trabajos profesionales, por tal razón la institución es por ello que las organizaciones han iniciado tomar en cuenta el talento humano como su capital muy vital y la adecuada administración de los mismos como una de las actividades muy decididas. Empero, la administración de este talento no es una muy fácil.

Cada individuo se sujeta a la incidencia de varias variables y en estas las diferencias respecto a capacidades y pautas de conductas son distintas. Si las instituciones se conforman de personas, el estudio de las mismas establece el componente esencial para estudiar a las instituciones, y en especial la Administración del Talento Humano.

La Gestión por Competencias pasa a cambiarse en un canal consecuente de comunicación entre los empleados y la institución; es hoy donde la institución inicia a implicar las carencias y anhelos de sus empleados con el propósito de apoyarlos, avalarlos y brindarle una mejora personal preparado de dignificar la personalidad de cada empelado.

Ahora los trabajadores tienen perspectivas distintas sobre el trabajo que quieran desempeñar. Otros trabajadores quieren apoyar en la orientación de sus puestos de trabajo, y desean ser parte de las ganancias financieras conseguidas por su institución. Otros poseen con pocas capacidades de mercado que los empresarios tienen que redefinir los puestos de trabajo y brindar mucha formación antes de contratar.

Las organizaciones de hoy tienen una visión futurista al momento de ver al Talento Humano de una manera directa y entendible, que ayude el desarrollo profesional y el crecimiento personal de cada uno de sus trabajadores.

Es así donde la problemática surge en una organización, tanto el Desarrollo personal como el Desempeño Laboral se encuentran totalmente relacionados para los objetivos de una empresa. Las Cajas Municipales de Ahorros y Créditos enfrentan hoy una seria competencia, con un esquema agresivo de colocaciones vía reducción de tasas. En la Actualidad en la Provincia de Andahuaylas existen 04 Cajas Reconocidas por la SBS y con una descentralización de agencias a nivel nacional, cada una de ellas con diferentes procesos de selección de sus colaboradores y con clima laborales distintos.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas viene realizando una captación y evaluación objetiva al momento de seleccionar a sus colaboradores, el proceso de adaptación de los colaboradores debe ser máximo un tiempo determinado de un mes, las exigencias del trabajo se concentran básicamente en resultados. La Productividad y Disciplina son pilares para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, pues es así como en la actualidad según los indicadores mensuales originados por la SBS, demuestran el primer lugar y posicionamiento de esta en la provincia de Andahuaylas. Por ende, la encrucijada del Desarrollo Personal y el Desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S. A., Agencia Andahuaylas se origina. Los colaboradores de esta entidad financiera cada mes se encuentran en una situación de presión, incentivos, resultados, valores y de correr en contra del tiempo para llegar a una meta ya asignada.

Mediante esta investigación se plantea conocer, evaluar y dar posibles soluciones que mejoren la relación entre el desarrollo personal y desempeño laboral

de los trabajadores de esta institución.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el desarrollo personal se relaciona con el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016?

1.2.2. Problema Específico

- a) ¿De qué manera la capacitación se relaciona con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016?
- b) ¿De qué manera la capacitación se relaciona con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016?
- c) ¿De qué manera la comunicación se relaciona con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016?
- d) ¿De qué manera la comunicación se relaciona con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016?
- e) ¿De qué manera la motivación se relaciona con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016?
- f) ¿De qué manera la motivación se relaciona con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016?

g) ¿De qué manera la actitud se relaciona con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016?

h) ¿De qué manera la actitud se relaciona con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016?

1.3. Delimitación de la Investigación

1.3.1. Delimitación Espacial

El estudio de la Investigación se desarrollará en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas de la Provincia de Andahuaylas departamento de Apurímac.

1.3.2. Delimitación Temporal

Por la forma del estudio en que se desarrolla la relación de los hechos y sujetos que involucran en el estudio de la investigación, este trabajo se va a realizar a los hechos correspondientes del año 2016.

1.3.3. Delimitación Teórica

La investigación se concentra entorno a estas dos variables, el desarrollo personal y desempeño laboral de los cuales se mencionan sus respectivas dimensiones e indicadores.

-Desarrollo Personal.

-Desempeño Laboral.

1.4. Justificación

La investigación está orientada a la problemática del desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, y de cómo está se conecta con el desarrollo personal de cada uno de

sus trabajadores, demostrándose que el desarrollo personal de cada trabajador va influir considerablemente y se verá reflejada en su desempeño laboral dentro del trabajo. Es así que se demuestra la problemática y la relación de estas dos variables entre el desarrollo personal y desempeño laboral. De los cuales podemos concluir que si los trabajadores no se encuentran bien empapados o desconocen de las funciones que van a realizar, esto afectaría o se vería reflejada en su desempeño laboral.

Buscando aportar con la presente investigación la mejora del desarrollo personal de los trabajadores, ya que comprende a conocimientos, habilidades y experiencias con el propósito siempre de aprendizaje para fortalecer el desempeño de los trabajadores viéndose reflejados en sus resultados.

Finalmente, esta investigación es muy vital para el autor mismo, de manera que valdrá para alinear en acción los conocimientos que se han obtenido en la universidad, en relación al tema de desarrollo personal y desempeño laboral, información adquirida a través de mi pasantía en este centro de trabajo.

El trabajo se explica desde los puntos de vista:

1.4.1. Teórica-Científica

La Investigación tiene como finalidad desarrollar teorías y conceptualizaciones que contribuyan a resolver cada propósito de las variables de Desarrollo Personal y Desempeño Laboral, que permitan mejorar la relación que tienen ambas variables en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas incorporando nuevos resultados y aportes para la determinación de factores que ocasionan el performance del desempeño laboral de los trabajadores de dicha institución.

1.4.2. Técnica

Los resultados de la investigación servirán para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, Proponiendo nuevas formas de desarrollo personal que permitirán al trabajador obtener mejores resultados en cuanto a las metas propuestas.

1.4.3. Académica

Conocer más de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, sabiendo que efectúan una función vital en la descentralización y democratización del sistema financiero en Andahuaylas. El ingreso al crédito, el fomento del ahorro y de la inversión crean el circuito financiero en el interior de la producción regional demuestre un gran potencial. Por ende, captar colaboradores que desempeñen bien sus funciones y lleguen a sus metas es un reto, siendo así la problemática al estudio y obtención de resultados que permitan mejorar estas variables a estudiar.

Por último, el trabajo de investigación es vital para el mismo autor, puesto que ya que permitirá poner en marcha los conocimientos que se han obtenido en la universidad, en relación al tema de desarrollo personal y desempeño laboral y a la vez lograr el título profesional de licenciada en administración de empresas.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación del desarrollo personal con el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016.

1.5.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación de la capacitación con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.
- b) Determinar la relación de la capacitación con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

- c) Determinar la relación de la comunicación con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.
- d) Determinar la relación de la comunicación con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.
- e) Determinar la relación de la motivación con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.
- f) Determinar la relación de la motivación con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.
- g) Determinar la relación de la actitud con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.
- h) Determinar la relación de la actitud con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

Cabe recalcar que con anterioridad no se realizó investigaciones que abarque estas dos variables juntas, pero si existen antecedentes internacionales y nacionales de cada una de estas variables con diferente objeto de estudio.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

- a) Taborda & Zapata, (2014) realizó la investigación: *Desarrollo Profesional y compromiso organizacional en los trabajadores de las empresas mixtas*, en la facultad de ciencias políticas, administrativas y sociales de la Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo-Venezuela.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

Determinar la relación entre el desarrollo profesional y compromiso organizacional en los trabajadores de las empresas mixtas.

- Durante el estudio se logró obtener una cantidad de insumos derivados, como de la búsqueda documentaria como del instrumento de recojo de datos empleados, ya que cuando fueron tratados con las técnicas metodológicas apropiadas han producido resultados con el cual se concluye que: Con respecto al primer objetivo que refiere a comprobar el grado de desarrollo profesional que hay entre los empleados de las empresas mixtas, se concluyó que la población estudiada aprecia de manera moderada el desarrollo profesional, percibiendo el adiestramiento como predominante dentro de la organización, sin embargo se notó que aquellos empleados entre 1 y 5 años dentro de la organización perciben más alto el desarrollo profesional que aquellos que tienen más de 15 años, esto lo observamos en la manera entusiasta en que los empleados responden al momento de un nuevo adiestramiento.

- Las mujeres tienen una mejor percepción del desarrollo profesional que los hombres, en ambas empresas, así como también en la empresa mixta petrourdaneta se percibe un mayor desarrollo profesional que en la empresa mixta petrowarao, en este punto también se pudo concluir que, dentro de los cargos con mayor percepción de desarrollo profesional, los analistas se encuentran en el primer lugar seguidos de los supervisores.
- En otro orden de ideas el segundo objetivo consiste en identificar el nivel de compromiso organizacional que hay en los empleados de las instituciones mixtas, se pudo concluir que la población estudiada presenta un nivel bajo de compromiso con la organización, señalando el compromiso normativo como predominante dentro de la misma, de igual manera se pudo concluir que aquellas personas que tienen entre 25 y 35 años dentro de la empresa se muestran más comprometidos que tienen de 1 a 15 años de antigüedad.
- En este orden de ideas los hombres se muestran más comprometidos que las mujeres, y esto se observó ya que los gerentes están más comprometidos que el resto de la población y en este cargo predomina el sexo masculino, del mismo modo se pudo concluir que los trabajadores de la empresa mixta Petrowarao.
- Para concluir el tercer objetivo es referente a establecer la dirección, magnitud y significancia de la relación entre desarrollo profesional y compromiso organizacional de las empresas mixtas, en este objeto hubo una correlación de 0.425 la cual se interpreta como moderada. Esto nos indica que, aunque la correlación haya sido moderada, no significa que mientras exista más desarrollo profesional existe un mayor compromiso organizacional por parte de los empleados de las empresas mixtas, es decir, aunque los mismos perciben que un mayor desarrollo profesional los ayudaría en su vida profesional esto no los hace comprometerse de manera más activa con la organización.

- b) Sum, (2015) realizó la investigación: *Motivación y Desempeño Laboral*, en la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango-Guatemala.

El estudio de la siguiente forma:

Establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.

- El motivarse genera en el personal administrativo de la entidad de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, hacer tareas en su puesto de trabajo con muchas ganas, y que puedan sentirse a gusto cuando reciban incentivos y recompensas por su buen desempeño.
- Se ha comprobado por medio de escala de Likert, que lo jefes les felicitan a sus empleados por lo que hacen bien el trabajo, esto permite que los empleados hagan bien sus tareas.
- El desempeño laboral de los empleados ha sido observado por medio de la escala Likert, que se les empleo a los empleados de la entidad, las notas que se obtuvo de cada pregunta han sido en gran parte propicios para el estudio y estadísticamente los resultados están adentro de la significación y su fiabilidad.

- c) Mejía, (2012) realizó la investigación: *Evaluación del Desempeño con Enfoque en las Competencias Laborales*, en la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango-Guatemala.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

Determinar la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales en agentes de servicio telefónico.

- Se demostró lo primordial que es el enfoque de la evaluación del desempeño por competencias laborales en agentes de servicio telefónico.
- Se ha comprobado que la evaluación por competencias laborales es necesario ya que identifica en qué grado el agente de servicio telefónico es productivo en el lugar de su trabajo; también ayuda a completar y movilizar rápido acciones que puedan corregir y motivar según el resultado del desempeño.
- Se pudo comprobar por medio de resultados que se obtuvo que hay cinco competencias esenciales las que fijan el triunfo del puesto de trabajo de los agentes.
- A través del resultado de la evaluación se pudo concretar que los agentes de servicio telefónico rinden mejor en la competencia del grado inglés, y en cuanto a la competencia eficiencia se pudo describir un porcentaje significativo que demuestra que los agentes se ubican en lo inferior de lo que se necesita en el puesto de trabajo.
- Se pudo medir el desempeño enfocándose en las capacidades laborales, y han dado como consecuencia que, son de mucha incidencia en el desempeño de los agentes, porque son las que representa una forma de exigir que mejore su servicio y atención al cliente, renovarse en conocimientos, y además optimizar sus facultades para lograr con las competencias dadas y también hacer que haya una actitud adecuada para que se desempeñe correctamente con éxito en su puesto de trabajo.
- Por los resultados antecidos se ha hecho una prueba de hipótesis alterna del estudio, quien indica que la medición del desempeño por competencias laborales, posee una impresión directa en el desempeño de los agentes del servicio telefónico.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

- a) Ruiz, (2014) realizó la investigación: *Desarrollo del Personal y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*, en la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, Huamachuco-Perú.

El estudio ha llegado a las principales conclusiones:

Sustentar de qué manera el Desarrollo del personal influye en la Satisfacción Laboral de los trabajadores; en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

- La entidad tiene serios puntos débiles referente al desarrollo del personal que no tienen cargos de confianza: el grado académico conseguido no tuvo mejora; no se fomenta que se asista a cursos técnicos y/o diplomados, ni siquiera a eventos menores de capacitación (cursos, seminarios, talleres, eventos cortos), la institución no contribuye a financiar a cursos de actualización, no fomenta que se haga estudios en la fase laboral (conducentes a grado académico). Además en los trabajadores que tienen cargos de confianza hay debilidad respecto al desarrollo del personal; el grado de educación lograda en la actualidad no tuvo mejoría en referencia del que se debía introducir a trabajar en la entidad investigada.
- La entidad tiene puntos débiles respecto a la Satisfacción Laboral en los empleados que no tienen cargos de confianza, estas son: el grado satisfacción de diversas funciones del puesto de trabajo es inferior, falta de reconocimiento de sus jefes, no hay suficiente libertad para escoger métodos propios de trabajo, no ofrecen oportunidad para mejorar sus facultades, no hay varias ocasiones de ascender, ausencia de atención de parte de sus jefes a sus opiniones.

- La mitad de trabajadores que están en cargos de confianza (46%) en promedio evalúa al mejoramiento personal como bueno, el 32% lo evalúa como regular y sólo el 16% lo evalúa como bueno.
- De los empleados sin cargos de confianza el 50% de quienes se encuestaron evalúa en promedio al Desarrollo del Personal como Deficiente, el 34% evalúa como Regular y sólo el 16% lo evalúa como Bueno.
- Se ha comprobado que la hipótesis es válida, cuando se refiere a que el Desarrollo del Personal apoya de forma afirmativa en la satisfacción laboral, en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.
- Para que haya un buen desempeño en el puesto actual y futuro es bueno promover el desarrollo del personal en la entidad por medio de cursos y eventos de capacitación, establecidos en la ciudad de Huamachuco para que todos los empleados puedan acceder a estos eventos; de igual forma se tiene que promocionar y ayudar a que se asista a los eventos que organizan las entidades que tienen grados superiores (Ministerio de Economía y Finanzas, Contraloría General de la República, etc.), mecanismos que ayuden a formarse profesionalmente a los trabajadores.

b) Quispe, (2014) realizó la investigación: *Factores del Desempeño Laboral que permiten Satisfacer las Necesidades de los Clientes de la Empresa Coesti*, en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo-Perú.

El estudio ha concluido de la forma siguiente:

Determinar los factores del desempeño laboral que influye de manera directa en la satisfacción de las necesidades de los clientes de la empresa coesti Pacasmayo S.A.

- Los componentes del desempeño Laboral inciden de manera positiva ya que establece una técnica de dirección indispensable en

el procedimiento administrativo. Por medio de este se puede conseguir dificultades en el desempeño del trabajo de la persona. Entre los componentes de motivación, incentivo, etc.

- La empresa de ahora no es como el ayer, los cambios que se dan de manera diaria nacen en el mundo inciden notablemente en su forma de actuar diario de la entidad; con esto, cada componente que de ella tiene que debe fundirse para acomodarse de manera óptima a estos cambios. Cada componente productivo tiene que trabajar de forma efectiva en lograr los propósitos que estos cambios sobrellevan; y es en esta en lo que se tiene que hacer el tratamiento de la persona como capital humano.
 - Se tiene que introducir a investigación la probabilidad de planear una propuesta para optimizar la política motivacional en la entidad para su ulterior empleo, realizando un rastreo al desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Coesti Pacasmayo SA, en el lugar de su labor.
- c) Manyari, (2010) realizó la investigación: *Percepción del maestrista sobre las estrategias didácticas aplicadas por sus docentes y la influencia que tienen en su desarrollo personal*, en la facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.

La investigación concluyó en las principales como:

Determinar la relación que existe entre la percepción de los maestristas de la Facultad de Educación de la UNMSM, en la Mención Gestión de la Educación, sobre las estrategias didácticas aplicadas por los docentes de la Maestría y la influencia que tienen en su desarrollo personal.

- Los métodos y técnicas que han sido empleadas por los docentes de Maestría de la Facultad de Educación, en la Mención Gestión de la Educación, de la UNMSM ayudan a que los maestristas participen en el proceso de enseñanza- aprendizaje, los implica en su propio aprendizaje, beneficia la forma de actuar del maestro y alumnos,

incrementa su facultad de cooperación, liderazgo; su facultad de conversar, pensar y ser responsable.

- La función del maestro de ahora, es la motivación de desarrollar la sapiencia y desarrollo personal de los alumnos, no es la transferencia de la sapiencia ni de valores.
- Los resultados encontrados ayudan a confirmar si las estrategias didácticas son herramientas efectivas para que los maestros de Maestría consiga objetivos que incurran en el desarrollo académico y profesional de los maestrías, como de su desarrollo personal al momento que se dirija para que sepan trabajar unidos, en equipo con la finalidad de colaborar y cooperar con los otros en las tareas que promueven; cuando incentivan para que aprendan a ser, perfeccionando un pensar independiente y crítico, tomando decisiones en los distintos casos que se da, actuando con responsabilidad personal.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Desarrollo Personal

Desarrollarse personalmente, involucra un autoconocimiento, autoestima, autodirección y autoeficacia, que guíen a tener comodidad personal, familiar, laboral y social, donde la finalidad es alcanzar un rumbo de cambio y perfección de uno mismo para ser líder del ahora. Alcanzar el éxito fue la idea en la mente de la persona para empezar una actividad, y por esta mentalidad la persona ha llegado a conseguir el lugar importante en estas últimas décadas, en donde existen múltiples tutores al respecto. Quienes dicen de cómo ser íntegramente completo y así llevar un ambiente de confianza y comunicación en el que se actué con poca rigidez; en el que se logre resultados productivos y sanos. (Challa,1992, p.112).

El desarrollar a una persona no quiere decir que solo hay que ofrecerles información para que obtengan conocimientos actualizados, facultades y destrezas y de esa forma puedan ser eficientemente bueno

en lo que hagan. También ofrecerles datos elementales para que puedan aprender otras actitudes, soluciones, pensares y concepciones y puedan cambiar sus costumbres y conductas y sean mucho más eficaz con lo que realizan. Saber instruir significa más que dar información, siempre que haya un desarrollo de la cualidad de la persona, y las instituciones comienzan a darse cuenta. (Chiavenato,2009, p.366).

2.1.1.1. Concepto de Desarrollo Personal

La forma de intercambiar ya sea a nivel personal o grupal, por medio del cual las personas que son parte de ella puedan desarrollar y mejorar las facultades y capacidades para que haya una comunicación franca e inmediata, las relaciones interpersonales y la tomar decisiones, hace que se sepa algo más de lo personal y de sus colegas de grupo, para desarrollarse y sean más persona. (Challa,1992, p.112).

Por su parte (Chiavenato,2002), son un total de vivencias de aprendizaje (intencional y con la finalidad), brindadas por la institución en un tiempo particular para dar la posibilidad de optimizar el desempeño o el desarrollo humano.

El desarrollarse personalmente se compone de vivencias, que no siempre tienen relación, con el puesto del ahora, que den posibilidades para tener mejora y crecer profesionalmente. (Chiavenato,2009, p.415).

Para (Gómez, Balkin&Cardy,2001), la mejora de la persona, “Se trata de dar a los empleados las facultades que la institución pueda requerir en el porvenir; se basa el trabajo presente como en los trabajos que el trabajador podrá hacer en el porvenir. Alcanza para todo el grupo de trabajo o toda la institución, se basa en las facultades e inconstancia de las ganas de trabajar; suele basarse en las carencias a largo plazo”.

Según (Challa,1992) menciona:

a) Objetivos del desarrollo personal

- Evaluar que se debe mantenerse, mejorarse o transformarse, y colocar las herramientas para hacerlo.
- Liberarse de las barreras internos y externos que quizá de alguna forma obstaculizan el liderazgo y el buen desempeño como trabajador y líder:
- Querer ser quien quiere ser; donde cuando se piensa, se sienta, y se actúa puedan ser una unidad coherente o tiene relación con la actitud personal y responsabilidad.
- Fundamentalmente cuando uno se conoce, con honestidad ubicando bondades y defectos.

b) Herramientas para el Desarrollo Personal

- Usar la experiencia misma, percibiendo el sentido y el sentimiento que podemos dar a nuestras vivencias.
- Ser prudente o darse cuenta de lo que uno mismo hace y de sus conductas.
- Saber comunicar, así mismo y a los demás, los descubrimientos de uno mismo.
- Contar con cualidad propia sin una copia de otra.

Las instituciones y la personas que trabajan en esta suelen estar siempre cambiando. Se examinan y cambian objetivos, y se restituyen otros nuevos; se fundan actuales departamentos y reforman los antiguos; las personas se salen de la institución o renuevan de cargos; se hace contrato a otras personas; los productos experimentan cambios notorios; la tecnología tiene avance rápido. Las personas se

realizan, asimilan nuevas cosas, cambian su conducta y actitudes, poseen nuevas motivaciones, fundan nuevas dificultades. El tiempo va cambiando. En las instituciones, las pocas transformaciones están inmersos en el curso de los procesos, en muchos casos se presentan con anticipadamente. La palabra desarrollo se emplea cuando la transformación es intencionada y se planea con anterioridad.

De igual forma para que una institución se adapte a cambios constantes sus empleados tienen que estar instruidos, impulsados, y tener buena remuneración, con magnas motivaciones que les ayude a tener un crecimiento personal. Por tal motivo que se deja de hablar de una base microscópica para ingresar a una macroscópica que sería el desarrollo institucional donde los objetivos no son ni a corto ni a mediano plazo sino a largo plazo.

c) Mejoramiento personal

Es la que aporta e estimula la mejora del individuo, en diversas formas de su vida. Por consiguiente, se indica algunos:

- Autoestima: una persona no puede triunfar si es que no hay fe en uno mismo y en sus facultades, no logrará tener éxito. El mejorarse personalmente promueve la autoestima. De tal manera el empleado optimizará su desempeño y habilidad de producir.
- Auto excelencia: hace que la persona suba y suba más y tenga el interés por indagar cada vez lo mejor. Para el desarrollo de este factor, la persona podría hacer un trabajo de calidad, indicando así el mejor potencial.

- Autoeficiencia: La gente podrá utilizar sus facultades y actitudes, de una buena manera. El grado de seguridad y confianza crecerá, y de esta manera pensará con visión de futuro.

2.1.1.2. Desarrollo de Habilidades Interpersonales en el Trabajo

Una buena relación interpersonal podrá mezclarse con conocimientos técnicos si la idea es lograr triunfo en cualquier oficio que se pueda intercambiar con la gente. La persona posee muchas posibilidades de desarrollar nuevas facultades cuando tiene la necesidad de ser otra. Una carencia de desarrollar es un área específica en el que la persona desea cambiar. Para conocer sus carencias de desarrollo referente a las relaciones interpersonales, se puede acudir al análisis personal y a la retroalimentación que le proporcionen los demás. También puede solicitar retroalimentación y usar la que ha recibido en las valoraciones del rendimiento. (Dubrin,2008).

2.1.1.3. Modelos de Desarrollo de las Personas

Para (Chiavenato,2009), la etapa de mejoramiento de la persona podría contestar a un modelo usual o bien a un enfoque actual. La forma usual, tiene que ver el modelo imprevisto (capacitar solo haya una posibilidad o carencia), con un esquema eventual (la gente son escogidas de manera forma casual), con un carácter reactiva (cuando haya una dificultad o carencia), con una perspectiva de corto plazo (para comprender las dificultades inmediatamente), fundamentado en la obligación (la gente no son examinadas), en una situación estable (nada cambia) y de conserva (mantener el statu quo) y con el ojo puesta en lo consistente y decisivo.

Pero, por otro lado, el proceso de desarrollo posee un enfoque nuevo, a medida que se adecuen a un patrón planeado (capacitar como parte de una cultura), a un patrón

intencional(capacitar a todo el personal), a una actitud proactiva(anticipo de las carencias), a una perspectiva de largo plazo(que vea el porvenir) fundamentada en el consenso(la gente son examinadas y accionan), a una situación de desequilibrio y cambio (todo tiene que ser diferente para ser mejor) y de invención y creatividad(para cimentar un porvenir bueno), con el ojo sobre lo provisional e inconstante. Las instituciones inician a poner al costado el enfoque tradicional para migrar al moderno.

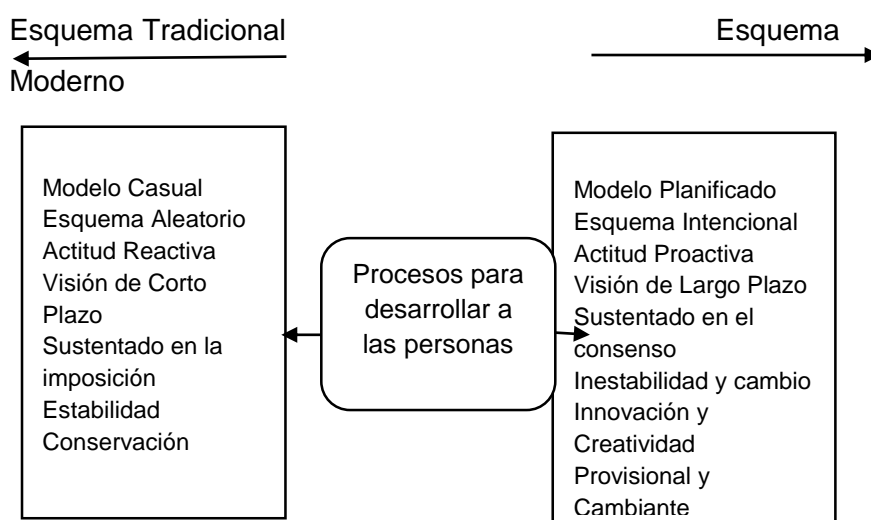


Figura 1. Procesos tradicional y moderno para el desarrollo de personas

Fuente:(Chiavenato,2009). Gestión del Talento Humano.

La perspectiva habitual de la mejora administrativa se guarda para un pequeño segmento de persona, solo los niveles más superiores. Cuando se redujo de categorías jerárquicas y el formar equipos de trabajo, los trabajadores han empezado a participar más en los objetivos del lugar que ocupa y a preocuparse más por la calidad y la clientela. Las instituciones obligan mucho a que la gente tenga nuevas facultades, destrezas y competencias. Actualmente el mejorar involucra a todos los subordinados.

2.1.1.4. Métodos para el desarrollo de personas

Para (Chiavenato, 2009), Hay varios métodos para desarrollar a la gente, como son las técnicas para desarrollar las facultades de la persona ya sea en el interior o exterior del ambiente laboral. Entre los elementales métodos de mejora son:

1. La Rotación de puestos, esto hace que la persona ocupe muchos puestos en la institución con la finalidad de profundizar sus facultades, destrezas y facultades; podría ser perpendicular u plano.
2. Puestos de Asesoría, ofrecer a la gente de buen potencial que tenga la posibilidad de trabajar transitoriamente en distintos puestos de la institución, pero con la fiscalización de un gerente que triunfa. La persona trabaja como asistente de staff o en equipos de asesoría directa.
3. Aprendizaje Práctico, ayuda a que la gente se pueda dedicar a tiempo completo al trabajo y de esa manera pueda examinar y solucionar ciertas dificultades de planes o de otras secciones.
4. Asignación a Comisiones, ofrecer a la gente ese espacio para que participe con encargos de trabajo (temporales), y pueda tomar decisiones sabe ver a otros e indaga las dificultades precisas de la institución.
5. Participación en Cursos y Seminarios externos, manera usual de mejorar a través de cursos formales, clases y seminarios. Ofrece que se adquiera conocimiento actual y de desarrollar facultades conceptuales y metódicas. En la actualidad, las instituciones usan la tecnología de la información para enseñar desde cualquier lugar no es necesario la presencia física.

6. Ejercicios de Simulación, comprende estudios de casos, Juegos de instituciones, simulación de roles, etc. Su ventaja hace que haiga un escenario igual a una situación real en donde trabaja la persona, pero sin altos precios.
7. Estudio de Casos, le hace conocer a la persona de forma escrita la dificultada institucional que debe examinar y solucionar. Es una técnica que sirve para analizar una situación problemática real y presentar respuestas para solucionar y desarrollar facultades para examinar, la comunicación y la persuasión.
8. Juegos de Empresas, En donde los equipos de subordinados o de administradores hacen una competencia entre ellos y llegan a acuerdos computadas en contextos institucionales, verdaderas simuladas.
9. Centros Internos de Desarrollo, tratan de comprometer a la gente a funciones reales en donde realicen y optimicen sus facultades propias, por ejemplo, las universidades corporativas.
10. Coaching, Un gerente podría ser también un líder trasformador, entrenado, consejero y propulsor, para transformarse en un coach.

2.1.1.5. Capacitación y Desarrollo Personal

Para (Chiavenato,2009). La capacitación es parte del procedimiento de la educación que tiene una duración corta, que involucra de forma sistémica y ordenada, que ayuda a la gente a tener sapiencias, actitudes y competencias de acuerdo a los objetivos fijados con anticipación.

Hoy la capacitación sirve para que la gente pueda desarrollar la capacidad que posee para ser productivo, creativo

e renovador, con el fin de que cooperen bien a los objetivos institucionales y puedan ser muy apreciadas.

La mejora de la gente guarda mucha relación con la educación y la guía hacia un porvenir de largo plazo. Tiene vínculo con las etapas muy extensas de formación de personalidad y de mejorar la facultad para conocer e interpretar el conocimiento.

El mejorar se enfoca mucho al crecimiento propio del trabajador y se dirige a la carrera futura y no solamente se nota en el puesto del ahora.

2.1.1.6. Comunicación

Es una pieza fundamental, ya que los jefes de las instituciones no trabajan con cosas, sino con información acerca de ellas.

La comunicación se refiere al proceso de intercambiar mensajes ya sean a través símbolos usuales, y a su entendimiento. Este símbolo podría ser escrita u oral. Asimismo, se trata de transferir información y de significados de una persona a otra. También, es una forma en el que las personas intercambian sentimientos, ideas, prácticas y conocimientos. y que exista la comunicación es necesario que exista dos personas, tanto emisor y receptor.

Para comunicar algo una persona, es necesario que existe otro para que se realice la acción de comunicar. (Chiavenato,2009, p.308).

Fernández (como se citó en Chiavenato,2009). La Comunicación es el proceso en el que se envían y se comparte mensajes a través de símbolos. Los símbolos podrían ser gramaticales, no verbales, gráficos, apuntes o de otra índole.

La comunicación es muy esencial para el comportamiento de las instituciones, los grupos y la mejora de las personas.

2.1.1.7. La motivación en el desarrollo personal

Uno de los grandes retos de las instituciones esta en impulsar a la gente, haciéndoles sentir en confianza y que se comprometan a conseguir los objetivos fijados.

La motivación es psicológica y con este está la percepción, las actitudes, la cualidad y el aprendizaje, son componentes vitales para entender la conducta humana. Se interconecta con otras etapas mediadores y con el medio. Como pasa con las etapas cognitivas, la motivación no puede verse. Es algo que vale para entender la conducta humana. (Chiavenato,2009, p.236).

La motivación es una etapa que requiere del curso, la fuerza y la perseverancia de los esfuerzos de una persona para lograr un objetivo específico. (Chiavenato,2009, p.236).

Ruiz, Gago, García, López (como se citó en Chiavenato,2009). Son las ganas de comportarse de una forma distinta el cual es generado por un impulso exterior (que surge del entorno) o por un impulso interior (surge del proceso mental de la persona).

2.1.1.8. Actitud

Es la situación psicológica que está al tanto y está constituido por la vivencia, el cual tiene incidencia fija cuando una persona responde frente a los objetos, las condiciones y demás personas. (Chiavenato, 2009, p.225).

Los que describen la conducta y la forma de cambiar de este, son los llamados rasgos afectivos y cognitivos. Por eso el administrador tiene que dar a conocer los aspectos positivos de aporte personal a la institución, en la manera de desempeñar y dedicación, sobrepasan los negativos. La eficiencia se podría lograr al momento de que se haya infundido en la gente conductas propicias a la institución y el trabajo. (Chiavenato, 2009, p.225).

2.1.1.9. Desarrollo de Carrera

El mejoramiento del individuo tiene relación cercana con la mejora de sus carreras. Una carrera es una serie de cargos que ha estado ocupando una persona durante toda su vida. La carrera admite una mejora profesional progresivo y la ocupación de cargos más superiores y difíciles. Esto comprende ciertas dificultades en las instituciones horizontales del ahora, en el que la oportunidad de trasladarse de forma vertical en la jerarquía es mucho menor que en las instituciones habituales y administrativas. Los empleados tienen que recibir cierta guía para ejercer sus carreras, ya sea al interior y exterior de la institución.

2.1.2. Desempeño Laboral

Se tiene muchas definiciones como: el grado de rendir en el trabajo, contribución personal al trabajo encomendado, producción personal, observancia clara de reglas de trabajos actuales, así como dedicación, empeño, laboriosidad y demás propiedades de un trabajo personal que está conforme a los estándares determinados para la persona o su puesto.

2.1.2.1. Definición de Desempeño Laboral

Eficacia de la persona que trabaja en el interior de las instituciones, el cual es vital para la entidad, actuando con bastante labor y satisfacción en el trabajo. (Chiavenato, 2002).

Es un proceso que sirve para ver cuán exitosa fue la institución (o una persona o un procedimiento) en el cumplimiento de sus tareas y objetivos de trabajos. Generalmente al grado de instituciones la evaluación del desempeño laboral proporciona una medición sobre el logro de la meta estratégica en lo personal. (Robbins&Coulter,2014).

Según, (Robbins,2004), Formula la fijación de metas, que estén basadas a normas elementales con antelación, impulsándose de esta forma la conducta y perfección del desempeño.

Para (Druker,2002), Al examinar los conceptos del desempeño laboral, formula que tienen que establecer concepciones acerca de desempeño, planteando renovadoras evaluaciones, y será claro conceptualizar el desempeño en términos no financieros.

Según (Ivancevich,2005), Señala que es una tarea con la que se demuestra cuanto se desempeña un trabajador.

Para (Aguirre,2000), señala que es un proceso estructural y sistémico para medir e incidir sobre las propiedades, conductas y resultados que se relacionan con el trabajo, así como el grado de ausencia, con el propósito de saber que tanto produce el trabajador, y de esa forma hacer que se mejore su rendimiento posterior. También, a través de un diagnóstico se sabe cuál es el grado de rendimiento de los trabajadores y las causas del mismo, de cierta concepción desglosan que el medir el desempeño deber ser un proceso:

- Continuo: A pesar de que se hace en un periodo específico de forma anual, se tiene que tomar en cuenta la forma de actuar de la persona en el trascurso del plazo que se evalúa.

- Sistemático. Para avalar el propósito del procedimiento, toda la gente tiene conocer anticipadamente los aspectos, es esencial que el proceso recolecte de manera específica en un manual, que deber ser igual para todas las instituciones.
- Orgánico. Se emplea a toda la institución, no se determina a los departamentos.
- En cascada. Cada uno de los trabajadores son evaluados por su jefe, al concluir el proceso la gente actuó como quien evalúa y como evaluado por personajes de la misma institución.
- De expresión de juicios. Son los que señalan, de forma inflexible y constructiva, los puntos altos para reanimar y los débiles para encontrar soluciones.
- En relación con el trabajo habitual. Se reconoce lo útil que es el individuo para la institución relacionado con el desempeño en lugar de puesta que hoy esta. Quien evalúa toma en cuenta el actuar de quien está evaluándose referente a todo el periodo de tiempo que se fijó, normalmente un año con la finalidad de que se mejore el desempeño a través del reconocimiento y corrección de errores.
- Prospectivo. Se determina la función del que está siendo evaluado puede desempeñar posteriormente en la institución y las evaluaciones que es claro considerar para ello.
- Integrador. Con esta supervisión de la persona se trata de encontrar de qué se hizo bien, para reconocérselo, y lo que se hizo mal para apoyarle a optimizar el

desempeño posterior con el propósito de que se incorpore cada vez más a la institución.

2.1.2.2. Importancia de la Evaluación del Desempeño

Chiavenato (2000), señala que evaluar el trabajo ayuda a efectuar políticas recientes de compensación, desarrollo del trabajo, permite decidir sobre ascensos o de posición, de igual forma hace que se evalúe si hay la necesidad de capacitar de nuevo, descubrir fallas en el diseño del puesto y corrobora a que se vea si hay dificultades individuales que perjudiquen a la gente en el desempeño del cargo.

Por tal motivo, evaluar el desempeño tiene ventajas tanto para quien evalúa y el que se hace evaluar. La ventaja es que está en la disposición de medir la potencialidad de la persona que tiene y señala que contribuye cada trabajador, también determina a la gente que requieran mejorar su forma de funcionar y todo lo que son transportadas según su desempeño. Y lo más vital, se optimizan la forma de relacionarse entre personas en el trabajo al alentar que produzcan y las posibilidades para los empleados.

2.1.2.3. Ventajas de la Evaluación del Desempeño

Bohlander y Sherman (2001) indican las ventajas que tiene una evaluación del desempeño:

- Optimiza el desempeño, a través de la retroalimentación referente del desempeño, el gerente y el especialista de personal se ponen a trabajar para optimizar el desempeño.
- Políticas de compensación, la evaluación del desempeño permite que la persona tome decisiones y conozca a aquellos que tiene n que recibir tasas de aumento. Varias instituciones ceden una parte de aumentos tomando en cuenta el mérito, y

que se fija esencialmente a través de evaluación de desempeño.

- Decisiones de ubicación, las promociones, trasposos y disociaciones se fundamentan usualmente en el desempeño preliminar o en el pronosticado. Las promociones constantemente son un reconocimiento del desempeño anterior.
- Necesidades de capacitación y desarrollo, el desempeño limitado podría proponer la necesidad de capacitar otra vez. De igual forma, un desempeño indicado o mayor puede ser señal de que hay un potencial que no se aprovecha.
- Planeación y desarrollo de la carrera profesional, la retroalimentación acerca del desempeño orienta las decisiones acerca de oportunidades profesionales concisas.
- Ambigüedad de la información, el desempeño escaso podría ser señal de fallas en la información acerca del estudio de puesto, los propósitos del recurso humano u otro factor del sistema de información del área del recurso humano para tomar decisión. Cuando se confía en datos no es claro se podrían tomar en cuenta acuerdos impropias de contratación, capacitación o asesoría.
- Fallos en el diseño de puesto, el desempeño escaso podría ser señal de fallas en el surgimiento del puesto. Las evaluaciones permiten detectar fallas.
- Retos externos, en momentos, el desempeño se ve intervenido por elementos del exterior, como la familia, la salud, las finanzas, y otros. Si estos componentes surgen producto de la evaluación del desempeño, es posible que el área del recurso humano pueda dar ayudar.

2.1.2.4. Beneficios de la Evaluación del Desempeño

Chiavenato (2007) señala que, al hacer taller de medición del desempeño proyectado, ordenado y muy avanzado, aporta ventajas a corto, mediano y largo plazo. Los esenciales favorecidos son:

- a) Beneficios para el jefe o gerente. Evaluar bien el desempeño y la conducta de los empleados, fundamentados en las variables y los componentes de medición, primordialmente, al tener un método de evaluación que pueda contrarrestar la subjetividad. Plantear normas e instrucciones enfocadas a optimizar el modelo de desempeño de sus empleados. Comunicarse con sus empleados, con la finalidad de que se entienda el mecanismo de evaluar el desempeño, como un sistema objetivo, y que a través de este se vean su desempeño.
- b) Beneficios para el subordinado. Saber cuáles son los factores de conducta y de desempeño que le da importancia la institución en sus trabajadores. Saber cuáles son las perspectivas del superior sobre el desempeño, y, según la medición de desempeño cuáles son sus puntos altos y bajos. Saber cuáles son las medidas, que emplea el jefe para optimizar su desempeño (talleres de entrenamiento, capacitación, u otros.), y las que el mismo empleado tiene que tomar por su cuenta (autocorrección, mejor dedicación, mejor atención al trabajo, cursos por cuenta de una mismo, u otra forma de mejorar.) Realiza una automedición y juicio individual de su mejorar y supervisión individual.
- c) Beneficios para la organización:
 - Mide la potencialidad de la persona a corto, mediano y largo plazo, y conceptualiza la aportación de cada trabajador.

-Pueden los trabajadores reconocer que requieran actualizar y optimizar en ciertos sectores de actividad, y escoger a los trabajadores que ya están para ser ascendidos o transferidos.

-Activa su política de recurso humano, al brindar posibilidades a los trabajadores (no solo de ascensiones, sino de avance y de desarrollo personal), ya que impulsa la producción y optimización de la relación de la persona en el trabajo.

2.1.2.5. Objetivos de la Evaluación de Desempeño

Gestoso (2007) señala que el accionar de las direcciones de una institución de acuerdo a la medición de desempeño de los empleados podrían presentar dos objetivos esenciales. Uno, el control y lo segundo el desarrollo y la motivación, de igual forma la medición puede prevalecer o centralizar sus esfuerzos de la gente y/o medios organizativos. La mezcla de estos componentes brinda las distintas cualidades de los tipos y propósitos de la medición:

- Administración de personal. Su propósito es contratar, promocionar, remunerar, castigar hasta despedir. Quien evalúa tiene la función de ser juez al dar un puntaje ya sea bueno o malo el desempeño de un trabajador para fijar disposiciones adoptadas luego por la trayectoria de una institución.
- Técnicas de gestión o validación, se basa en demostrar que el sistema formal de medición marche correctamente, si los predictores que se usaron son buenos y confiables, en este caso la función de quién evalúa es más probado, como ya se dijo precedentemente la objetividad y naturalidad del proceso es una circunstancia mucho esencial que ansiada,

por otra parte, avala el hacer mejor del quien evalúa y ofrece de fe a una etapa con resultado.

- Identificación de potencial, se trata de reconocer a trabajadores que posiblemente pueden llegar a estar en otros puestos en la institución, ya que la mayor función. Quien evalúa tiene la función de ser predictor de gente con facultad de tener a cargo funciones nuevas.

- Desarrollo de la gestión, establecen un instrumento utilizable para optimizar las facultades de la persona en la institución, a través de hechos como la elaboración o la nueva ubicación de sus puestos de trabajo. La medición primordialmente es un proceso de retroalimentación, su ultimo propósito de la misma evaluación es el mismo mejoramiento continuo de una institución de todos sus componentes y estructuras, de ninguna manera se tiene que entender como un componente disciplinario para los empleados. Esta percepción puede ser la primera barrera en la ejecución de un sistema formal de medición, por lo que se tiene que impedir cierta evaluación.

- Desarrollo y motivación, su propósito primordial es como se ha formado el empleado, optimizar sus conocimientos y facultades, encaminándole para hacer el desempeño. La forma correcta de aumentar los grados de motivación de los trabajadores es brindándoles la oportunidad de que participen en la fase de tomar de decisiones en la planificación de la formación, por medio un estudio de carencias.

Se dan a conocer cinco propósitos generales para determinar potenciales, pagar de acuerdo al desempeño, aumentar la forma de mejorar la tarea, agilizar y promover que los empleados se incluyan en los objetivos de la institución, establecer y efectuar un documento administrativo para

conseguir que haya mejora constante de acuerdo a los resultados mejorados.

2.1.2.6. Factores del Desempeño Laboral

Se entiende que éste pende de muchos componentes, elementos, facultades, cualidades o competencias que pertenecen a las destrezas, facultades y disposiciones que se espera que una gente emplee y muestre al realizar su trabajo.

Para (Davis y Newtrons,2000), definen como facultades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, destrezas, trabajo en equipo, patrones de trabajo, desarrollo de talentos, potencia de diseño del trabajo, optimizar el desempeño.

(Chiavenato,2000), Refiere que el desempeñar de la gente se mide a través de elementos preliminarmente determinados y valorados, los cuales se enseñan los siguientes:

- Factores Actitudinales: Orden, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, capacidad de seguridad, moderación, presentación de la persona, interés, creatividad, habilidad de realizarse.
- Factores operativos: Conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajó en equipo, liderazgo.

Es factible que los trabajadores implicados en su trabajo y ligados con la institución tengan muchas carencias de desarrollo, gocen de la colaboración en la toma de decisiones, sean precisos, no se aparten de su trabajo y trabajen por lograr el mejor desempeño. Igual falta, así, como hay componente que lo favorecen, hay otros que lo alteran, no obstante, éstos podrían tener alguna relación con el individuo otros y otros de forma directa con la institución.

El comportamiento de un empleado puede desarticularse por el tema de falta de capacitación o por dificultades de políticas organizacionales que hace que haya problemas en la interacción laboral. En este último caso, ciertos comportamientos desarticulados podrían ser generados por situaciones laborales, las relaciones y tratos que los empleados tienen en su entorno laboral.

2.1.2.7. Rendimiento

Motowidlo (como se citó en Robbins&Coulter,2014) dice que es la valoración general que la institución desea respecto a los sucesos prudentes que un empleado tiene que llevar a cabo en un lapso de periodo fijo.

Ese valor, que podría ser ya sea malo o bueno, en relación de que el trabajador tenga un rendimiento bueno o malo, intuye la aportación que ese trabajador realiza al logro de la eficacia de su institución.

2.1.2.8. Competencias

Las competencias se definen según los autores de la siguiente manera:

Las competencias (la forma de conocimientos, facultades, capacidades, beneficios, aspectos, valor u otras cualidades personales) son aquellos rasgos de la persona para desempeñar las tareas y que definan el desempeño de las personas. Todo subordinado tiene que tener muchas capacidades primordiales para realizar sus quehaceres en la institución. (Chiavenato,2007).

Nordhug&Grootings (como se citó en Robbins&Coulter,2014) alude que las competencias son sabidurías, destrezas y facultades que tienen alguna relación con el trabajo.

2.1.2.9. Métodos de Evaluación de Desempeño

Dessler y Verela (2011) mencionan que al evaluar el desempeño se hace uso de diferentes métodos, en varias instituciones quienes están a cargo de los que les apoya se hacen la pregunta de cómo se hace una medición de desempeño de un empleado y que técnicas precisas de medición son y aquí están:

- Ensayos críticos: se trata de redactar una relación de los puntos fuertes y débiles, el desempeño antecedido y el potencial del que ayuda, así tener que dar recomendaciones para que este optimice para escribir un documento de este tipo, ya que no es necesario formatos difíciles ni de una profunda capacitación. No obstante, es necesario que con el método de evaluación sea útil y sea sujeta por las prácticas de escritura de quien evalúa como del grado de desempeño efectiva del trabajador. Asimismo, es difícil usar los legajos escritos para distintos trabajadores, porque no hay una clave de evaluación regulada.
- Incidentes críticos: Estos reúnen la atención, la medición es la diferencia que hay en hacer un trabajo de manera eficaz y un trabajo sin ella, por lo tanto quien evalúa se encomendará de detallar lo que hace el empleado y en especial si han sido eficiente o no en un determinado caso, por lo que se tendrá que indicar solamente el comportamiento específicas a través de una lista de incidentes críticos de este tipo, y sugiere varios ejemplos que pueden servir para decir a los trabajadores las conductas que se desean y a la vez para determinar quiénes deben optimizar sus puntos fuertes.
- Escala gráfica de calificación: Este método es más antiguo y habituales de medición. Quien evalúa descubre muchos elementos de desempeño, como son la cantidad y calidad de trabajo, la aptitud de la sabiduría, la contribución, la

asistencia y el empuje los cuales medirá a través de escalas reguladas.

- Escala de calificación basada en el comportamiento: Esta hace una mezcla de componentes principales de los métodos de evaluación por incidentes críticos y de escalas gráficas. Quién evalúa a la persona con apoyo a reactivos situados que se hallan durante el largo proceso constante; los reactivos son ejemplos de comportamientos claros en el trabajo, y no asistencias de cualidad o representaciones genéricos.
- Comparación forzada: Las semejanzas que son obligadas miden al trabajador en la institución, referente al desempeño de otro u otros compañeros. Ya que lo vital es ver el instrumento de evaluación relativa, más que necesaria. Las dos semejanzas más usadas es la agrupación grupal y la agrupación personal.

2.2. Marco Conceptual

Actitud

La forma de como una persona reacciona frente a una actividad o tarea en particular, a los sucesos o frente a otras personas.

Administración

Son aquellas herramientas sistémicas que ayudan a que las instituciones sociales alcancen sus objetivos. La forma de planear, controlar y dirigir los recursos de una institución con la objetividad de obtener los objetivos deseados.

Administración de Carrera

Procedimiento constante de determinar, metas para la carrera personal, plantear y fijar estrategias para conseguir esas metas y monitorear los resultados.

Administración de Personal

Forma parte de la dirección de la institución encargada de aprovechar de manera eficaz el potencial humano, seleccionando y contratando personal, determinando y conservando condiciones físicas de trabajo apropiados, y llevando informaciones personales de los trabajadores.

Capacitación

Consiste en poder transformar las conductas de los trabajadores con la finalidad de que se logre los objetivos de la institución. La capacitación se asocia con las destrezas y las facultades que urge el puesto actual. Su alineación busca apoyar a que los trabajadores puedan hacer el uso de sus destrezas y facultades para lograr el éxito.

Competencias

Sapiencia, destreza y facultades asociadas con el trabajo.

Comunicación

Intercambio de información a través de símbolos y que estos son como gramaticales, no verbales, gráficos, apuntes o de otra índole.

Desarrollo Personal

son las vivencias constituidas de aprendizaje (intenciones y con propósito), transmitidas por la institución y que está en tiempo preciso para dar la posibilidad de optimizar el desempeño o el progreso de la persona.

Eficacia

La forma de actuar para conseguir los objetivos fijados y además se le denomina como eficiencia directiva.

Eficiencia

Se trata de emplear los recursos servibles de forma correcta (medios de producción). está representada por la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos empleados.

Estimular

Alentar intensamente la realización de algo.

Habilidades

Capacidad o conocimiento de una persona para hacer una actividad en particular.

Inteligencia Emocional

Sabiduría y facultad de una persona para ver cuáles sus emociones y los ajenos, de impulsarse y dirigir correctamente las emociones cuando se relaciona con otros, para resolver dificultades institucionales y lograr metas.

Motivación

Es la forma de actuar de una manera diferente de una persona cual puede ser producto de un estímulo externo (propios de trabajo) o por un empuje interior (promueve el procedimiento intelectual de la persona).

Rendimiento

Es el desenvolvimiento de una persona que se da en un tiempo determinado y que la institución espera de este.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

El desarrollo personal se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016.

3.1.2. Hipótesis Específicas

- a) La capacitación se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.
- b) La capacitación se relaciona positivamente con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.
- c) La comunicación se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.
- d) La comunicación se relaciona positivamente con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.
- e) La motivación se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.
- f) La motivación se relaciona positivamente con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

- g) La actitud se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.
- h) La actitud se relaciona positivamente con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

3.2. Variables

a) Variable 01: Desarrollo Personal

Son un total de vivencias de aprendizaje (intencional y con la finalidad), brindadas por la institución en un tiempo particular para dar la posibilidad de optimizar el desempeño o el desarrollo humano. (Chiavenato,2002).

Dimensiones:

- Capacitación
- Comunicación
- Motivación
- Actitud

b) Variable 02: Desempeño Laboral

Es un proceso que sirve para ver cuán exitosa fue la institución (o una persona o un procedimiento) en el cumplimiento de sus tareas y objetivos de trabajos. Generalmente al grado de instituciones la evaluación del desempeño laboral proporciona una medición sobre el logro de la meta estratégica en lo personal. (Robbins&Coulter,2014).

Dimensiones:

- Rendimiento
- Competencias

Chiavenato en su teoría, junta los conceptos de Fernández y Ruíz para mencionar las dimensiones del desarrollo personal.

Robbins en su teoría, junta los conceptos de Motowidlo y Nordhug para mencionar las dimensiones del desempeño laboral.

3.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>VARIABLE 1: Desarrollo Personal</p> <p>Son un total de vivencias de aprendizaje (intencional y con la finalidad), brindadas por la institución en un tiempo particular para dar la posibilidad de optimizar el desempeño o el desarrollo humano. (Chiavenato,2002)</p>	<p>DIMENSIÓN 1: Capacitación</p> <p>La capacitación es parte del procedimiento de la educación que tiene una duración corta, que involucra de forma sistémica y ordenada, que ayuda a la gente a tener sapiencias, actitudes y competencias de acuerdo a los objetivos fijados con anticipación.</p>	<p>1. Incrementar la productividad.</p> <p>2. Promover la eficiencia del trabajador</p>
	<p>DIMENSIÓN 2: Comunicación</p> <p>Es el proceso en el que se envían y se comparte mensajes a través de símbolos. Los símbolos podrían ser gramaticales, no verbales, gráficos, apuntes o de otra índole.</p>	<p>1. Mejorar el Clima Laboral.</p> <p>2. Apertura a la Comunicación.</p>
	<p>DIMENSIÓN 3: Motivación</p> <p>Son las ganas de comportarse de una forma distinta el cual es generado por un impulso exterior (que surge del entorno) o por un impulso interior (surge del proceso mental de la persona).</p>	<p>1. Análisis de Condiciones de trabajo.</p> <p>2. Reconocimiento del trabajo.</p> <p>3. Estrategias para motivar el personal.</p>
	<p>DIMENSIÓN 4: Actitud</p> <p>Es la situación psicológica que está al tanto y está constituido por la vivencia, el cual tiene incidencia fija cuando una persona responde frente a los objetos, las condiciones y demás personas.</p>	<p>1. Productividad de los colaboradores.</p> <p>2. Adaptación.</p>
<p>VARIABLE 2: Desempeño Laboral</p> <p>Es un proceso que sirve para ver cuán exitosa fue la institución (o una persona o un procedimiento) en el cumplimiento de sus tareas y objetivos de trabajos.</p>	<p>DIMENSIÓN 1: Rendimiento</p> <p>Es el valor general que la institución espera con respecto a los episodios discretos que un empleado lleva a cabo en un periodo de tiempo específico.</p>	<p>1. Resultados.</p> <p>2. Tiempo.</p> <p>3. Procesos.</p>
	<p>DIMENSIÓN 2: Competencias</p>	<p>1. Conocimientos Adquiridos.</p>

<p>Generalmente al grado de instituciones la evaluación del desempeño laboral proporciona una medición sobre el logro de la meta estratégica en lo personal. (Robbins&Coulter,2014)</p>	<p>alude que las competencias son sabidurías, destrezas y facultades que tienen alguna relación con el trabajo.</p>	<p>2. Capacidades.</p>
---	---	------------------------

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

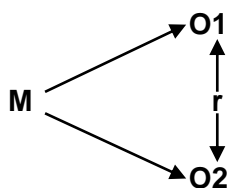
Este estudio empleó el enfoque cuantitativo ya que, para comprobar hipótesis basado en una evaluación utiliza el recojo de datos para comprobar hipótesis basado en la medición numérica y el diagnóstico estadístico con el objeto de fijar patrones de conducta y comprobar teorías. (Hernández, Fernández & Baptista,2014).

3.4.2. Tipo de Investigación

Se empleó el tipo descriptivo correlacional, ya que su finalidad es describir como se asocian las variables “Desarrollo Personal” y “Desempeño Laboral”. (Hernández, Fernández & Baptista,2014).

3.4.3. Diseño de Investigación

Se empleó la investigación no experimental, transeccional correlacional; no experimental, porque va poder ver que es lo que está pasando en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.; transeccional, (Hernández, Fernández & Baptista,2014). Porque el recojo de datos se tuvo que realizar en un tiempo específico el año 2016; y correlacional, porque se determinó la asociación de ambas variables que se investigó.



Dónde:

M = Muestra

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Relación entre las variables de estudio

3.5. Población y Muestra de Estudio

3.5.1. Población

Al respecto, “Son todos aquellos elementos de estudio que forman parte del entorno espacial en la que realiza el estudio”. (Carrasco, 2008, p.73).

Se considerará como población a la totalidad de trabajadores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., que comprenden a 40 trabajadores en la provincia de Andahuaylas.

3.5.2. Muestra

Según Carrasco (2008) es, “Un segmento de la población, donde las cualidades primordiales es ser objetiva y fiel reflejo de ella, de la forma que el resultado que se obtiene de la muestra se generalicen a todos los componentes que parte de la población” (p. 237).

3.5.2.1. Determinación del tamaño de la muestra mediante la tabla de error

La tabla de error establece herramientas dispuestos para ser empleados en el estudio y así tratar la población y la muestra; más específicamente, para saber la muestra y para saber qué cantidad de población tiene que tomarse como muestra. (Carrasco,2008).

Este método fija que cantidad se debe tomar en cuenta cuando una población no es grande. Sí la población es pequeña o menor a 500 se tiene tomar igual o la misma cantidad de la población, para cualquier margen de error. (Carrasco,2008, p.245).

La muestra empleada en este estudio comprende la totalidad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco

S.A. de la Provincia de Andahuaylas; por lo cual la muestra de esta investigación sería $n=40$.

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1. Técnicas

Son medios aplicados que permiten obtener información de forma rápida, además se emplean procesos metodológicos y sistémicos encargados de determinar la relación con el objeto o sujeto del estudio.

- Encuesta

Viene a ser, "Una técnica para el estudio social perfecta, ya que por su utilización, ligereza, simpleza y objetividad de los datos que con ella se consigue". (Carrasco,2008). Se aplicará a los todos los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. de la Provincia de Andahuaylas.

3.6.2. Instrumentos

Es un componente que usa la persona que investiga para poder recoger información y apuntar información, ya sean formularios, escala de opiniones y de actitudes, etc.

- Cuestionario

Consiste en hacer muchas interrogantes escritas con la finalidad de recolectar más información de un tema de estudio, para luego dar puntajes generales sobre éste. De tal modo, se puede confirmar que como instrumento de estudio se usa para recabar, medir, generalizar y, por último, hacer una comparación de la información recogida.

El cuestionario se emplea a personas en donde el investigador tiene que estar para recolectar datos o puede mandar por correo a los receptores escogidos en la muestra.

3.7. Métodos de Análisis de Datos

Estos se fundamentan en estadísticas o en finanzas. Permiten detallar, graficar, examinar, comparar, asociar y simplificar informaciones conseguidos a través de los instrumentos cuantitativos.

a) SPSS 22 (Statistical Package for the Social Sciences)

En esta investigación se plantea la técnica de la estadística descriptiva e inferencial para ambas variables en estas esta la distribución de frecuencias y los coeficientes de correlación. Todo esto se aplicará utilizando el software estadístico SPSS 22.

El SPSS 22 es un software de análisis estadístico que cumple roles primordiales importantes para efectuar el proceso analítico de inicia a final.

Se obtiene estadística descriptiva por cada pregunta, luego se fusionan las preguntas en dimensiones y se obtiene la correlación entre dimensiones. Luego se fusionan dimensiones en variables y se obtiene el coeficiente de correlación entre variables.

b) Alfa de Cron Bach

Permite saber cuánto es la fiabilidad y consistencia del cuestionario que se usó en el estudio presente, los cuales fueron demostrados producto de una prueba piloto, definida entre los rangos de cero a uno, los cuales significan nula fiabilidad y fiabilidad perfecta de los resultados.

c) Distribución de Frecuencias

Son puntajes que se dan a variables que están organizadas en cada categoría y que genéricamente se muestra en una tabla.

d) Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman

Son evaluaciones que sirven para relacionar variables en un grado de medición ordinal (ambas), en donde las personas, asuntos o elementos de

análisis de la muestra se ordenen en rangos (jerarquías). Son medios que se usan para asociar de forma estadística las escalas Likert por las personas que investigan que las ven como ordinales. (Hernández, et al., 2014)

Tabla 2

Nivel de correlación de variables

Niveles	Magnitud
-1.00	Correlación negativa grande y perfecta
-0.90 a -0,99	Correlación negativa y muy alta
-0.70 a -0,89	Correlación negativa alta
-0.40 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0.20 a -0,39	Correlación negativa baja
-0.10 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0.00	Correlación nula
0.10 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0.20 a 0,39	Correlación positiva baja
0.40 a 0,69	Correlación positiva moderada
0.70 a 0,89	Correlación positiva alta
0.90 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1.00	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández et al. (2014)

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la Investigación

Se muestran los resultados que se lograron obtener luego del empleo del cuestionario del estudio previamente validada por los jueces expertos.

4.1.1. Datos generales

Tabla 3

Tabla de genero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	21	52,5	52,5	52,5
	Masculino	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente. SPSS 22, Elaboración propia.

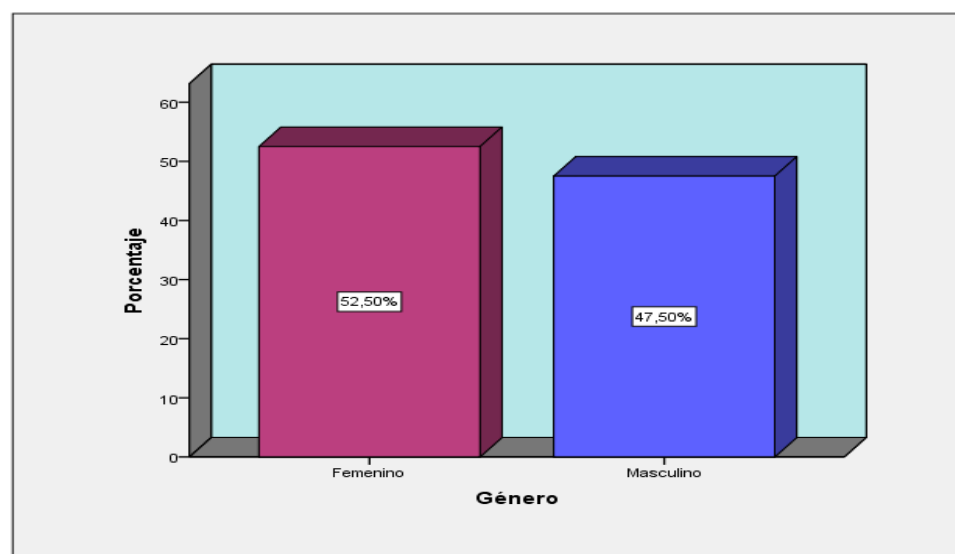


Figura 2. Género de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 3 y figura 2 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 21 mujeres que representa el 52,5 % y 19 varones que

representan el 47,5%, los cuales son la cantidad exacta de trabajadores que vienen laborando actualmente.

Tabla 4

Tabla de edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Menor de 25 años	10	25,0	25,0
	De 26 a 35 años	20	50,0	75,0
	De 36 a 45 años	8	20,0	95,0
	De 46 a más	2	5,0	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente. SPSS 22, Elaboración propia.

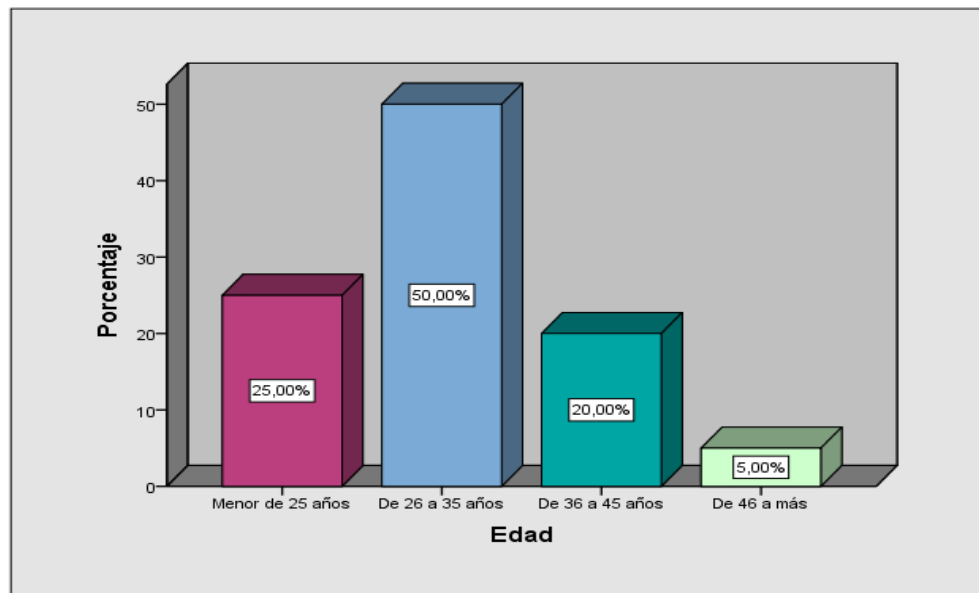


Figura 3. Edad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 4 y figura 3 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 10 personas que tienen menos de 25 años de edad que representan el 25%; 20 personas tienen entre 26 a 35 años de edad que representan el 50%; 8 personas tienen entre 36 a 45 años de edad que

representan el 20% y 2 personas tienen de 46 años a más de edad que representan el 5% del total de trabajadores que vienen laborando actualmente.

Tabla 5

Nivel de estudio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Instituto tecnológico	8	20,0	20,0	20,0
	Universidad	30	75,0	75,0	95,0
	Maestría / Doctorado	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

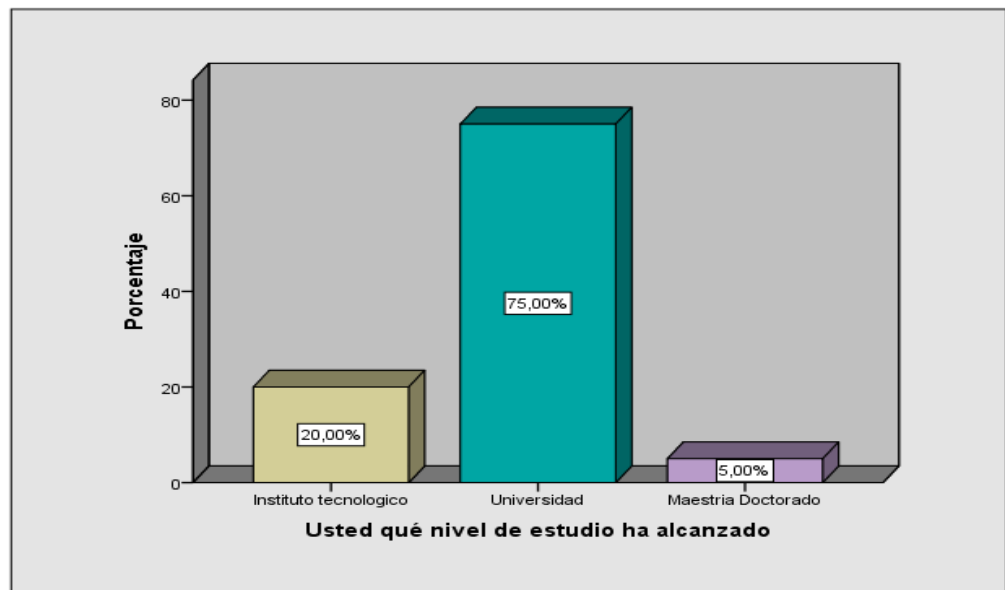


Figura 4. Nivel de Estudio de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 5 y figura 4 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 8 personas con nivel de estudio técnico que representan el 20%; 30 personas con nivel de estudio universitaria que representan el 75% y 2 personas con nivel de estudio de maestría/doctorado

que representan el 5% del total de trabajadores que vienen laborando actualmente.

4.1.2. Preguntas del Cuestionario

Tabla 6

¿Usted considera que las capacitaciones son necesarias en su centro de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	33	82,5	82,5	82,5
do	De acuerdo	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

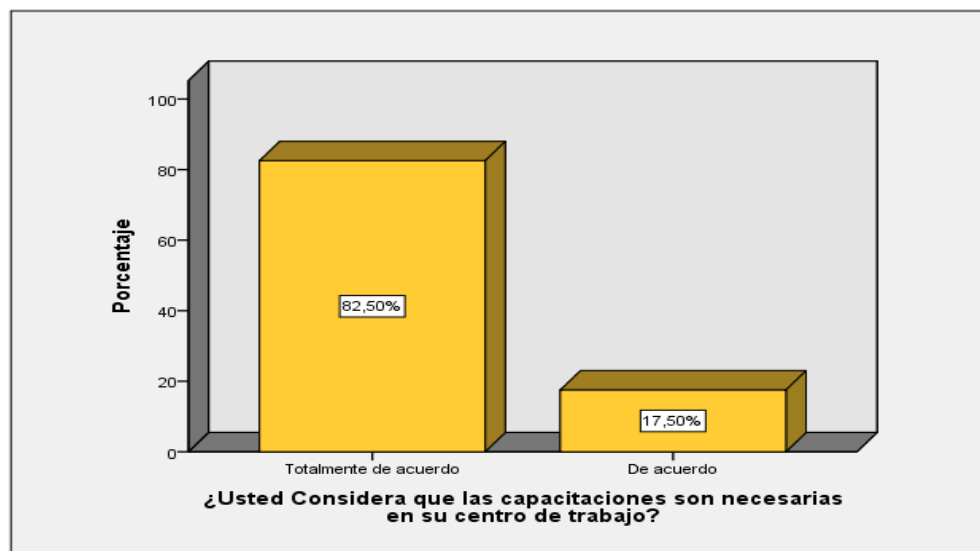


Figura 5 .Capacitaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, Elaboración propia.

La tabla 6 y figura 5 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 33 personas que consideran totalmente **De acuerdo** las capacitaciones representando el 82,5% y 7 personas se encuentran de acuerdo con las capacitaciones representando el 17,5% del total de trabajadores que vienen laborando actualmente.

Tabla 7

¿Usted Considera que a través de una buena capacitación la productividad aumentaría en su centro trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	32,5	32,5	32,5
	De acuerdo	23	57,5	57,5	90,0
	Medianamente de acuerdo	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

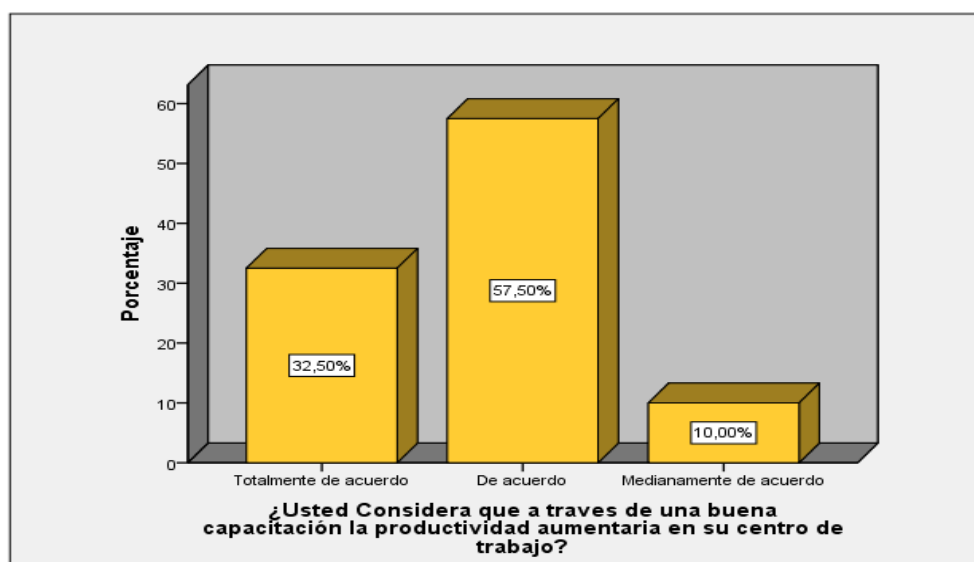


Figura 6. Capacitación y Productividad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 7 y figura 6 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 23 personas que marcaron la alternativa **De Acuerdo** representando el 57,5% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que al tener una buena capacitación la productividad de ellos aumentaría en su centro de trabajo.

Tabla 8.

¿Ud. se considera productivo en su centro de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	30	75,0	75,0	75,0
	De acuerdo	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

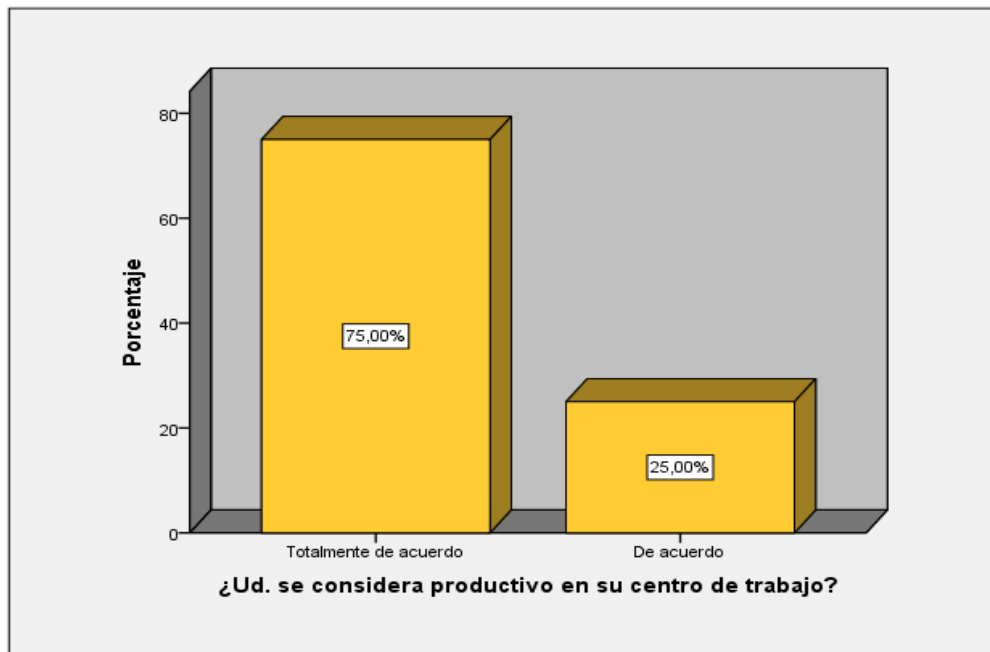


Figura 7. Muestra la interrogante *¿Ud. ¿Se considera productivo en su centro de trabajo?* Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 8 y figura 7 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 30 personas que marcaron la alternativa **Totalmente de Acuerdo** representando el 75% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores se consideran productivos en su centro de trabajo.

Tabla 9

¿En su centro de trabajo se promueve las capacitaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	12	30,0	30,0	30,0
	De acuerdo	14	35,0	35,0	65,0
	Medianamente de acuerdo	13	32,5	32,5	97,5
	Totalmente en desacuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.



Figura 8. Muestra la interrogante ¿En su centro de trabajo se promueve las capacitaciones? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 9 y figura 8 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 14 personas que marcaron la alternativa **De Acuerdo** representando el 35% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que en su centro de trabajo se promueven las capacitaciones.

Tabla 10

¿Ud. es eficiente en su centro de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Totalmente de acuerdo	25	62,5	62,5	62,5
o	De acuerdo	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

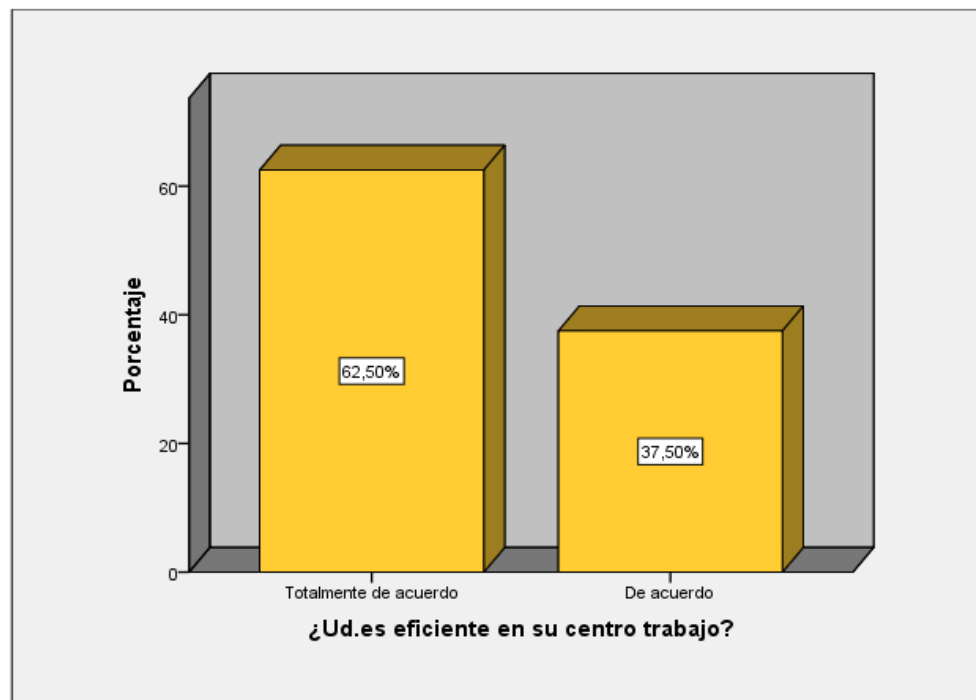


Figura 9. Muestra la interrogante ¿Ud. es eficiente en su centro de trabajo?

Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 10 y figura 9 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 25 personas que marcaron la alternativa **Totalmente de Acuerdo** representando el 62,5% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que en su centro de trabajo se promueven las capacitaciones.

Tabla 11

¿Considera que al año debería haber más de 2 capacitaciones en su centro trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	25	62,5	62,5	62,5
	De acuerdo	12	30,0	30,0	92,5
	Medianamente de acuerdo	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

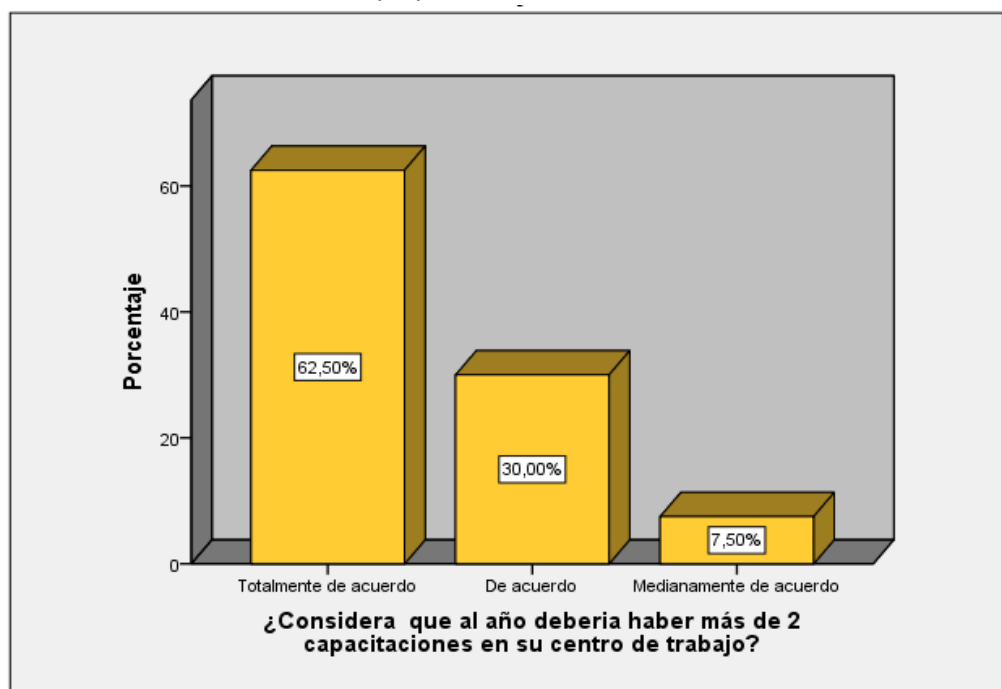


Figura 10. Muestra de la interrogante *¿Considera que al año debería haber más de 2 capacitaciones en su centro de trabajo?* Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 11 y figura 10 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 25 personas que marcaron la alternativa **Totalmente de Acuerdo** representando el 62,5% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que al año debería haber más de 2 capacitaciones en su centro de trabajo.

Tabla 12

¿En su centro de trabajo existe un buen clima laboral?

		Frecuenci	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	8	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	19	47,5	47,5	67,5
	Medianamente de acuerdo	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

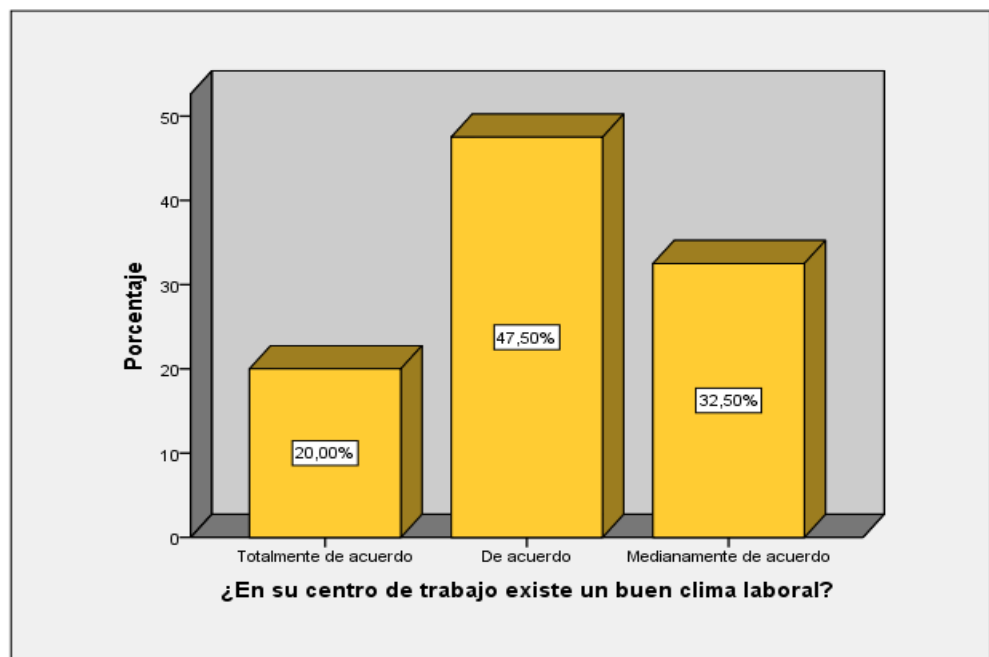


Figura 11. Muestra de la interrogante ¿En su centro de trabajo existe un buen clima laboral? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 12 y figura 11 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 19 personas que marcaron la alternativa **De Acuerdo** representando el 47,5% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que en su centro de trabajo existe un buen clima laboral.

Tabla 13

¿En su centro de trabajo existe compañerismo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	23	57,5	57,5	67,5
	Medianamente de acuerdo	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

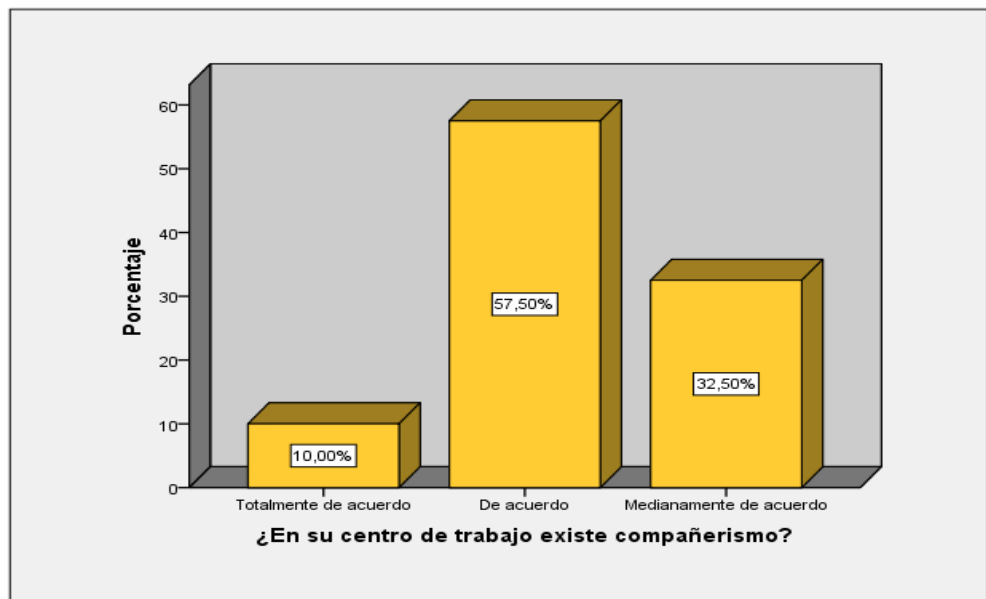


Figura 12. Muestra de la interrogante ¿En su centro de trabajo existe compañerismo? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 13 y figura 12 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 23 personas que marcaron la alternativa **De Acuerdo** representando el 57,5% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran existe el compañerismo en su centro de trabajo.

Tabla 14

¿En su centro de trabajo existe personas toxicas?

		Frecuenci		Porcentaje	Porcentaje
		a	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	3	7,5	7,5	7,5
	De acuerdo	17	42,5	42,5	50,0
	Medianamente de acuerdo	16	40,0	40,0	90,0
	En desacuerdo	3	7,5	7,5	97,5
	Totalmente en desacuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

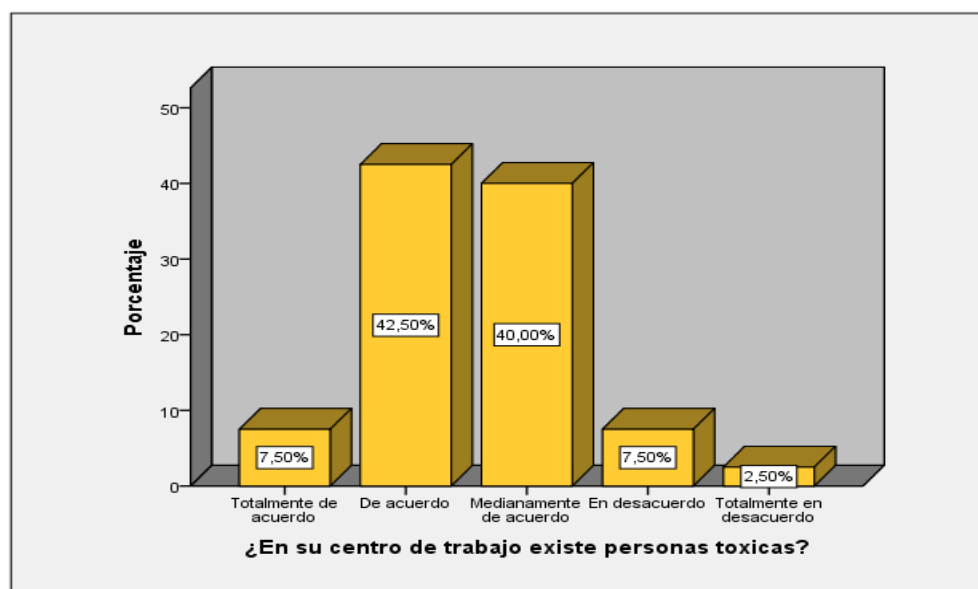


Figura 13. Muestra de la interrogante ¿En su centro de trabajo existe personas toxicas? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 14 y figura 13 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 17 personas que marcaron la alternativa **De Acuerdo** representando el 42,5% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que existen personas toxicas en su centro de trabajo.

Tabla 15

¿Ud. contribuye como colaborador de su centro de trabajo al buen clima laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	22	55,0	55,0	95,0
	Medianamente de acuerdo	2	5,0	5,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

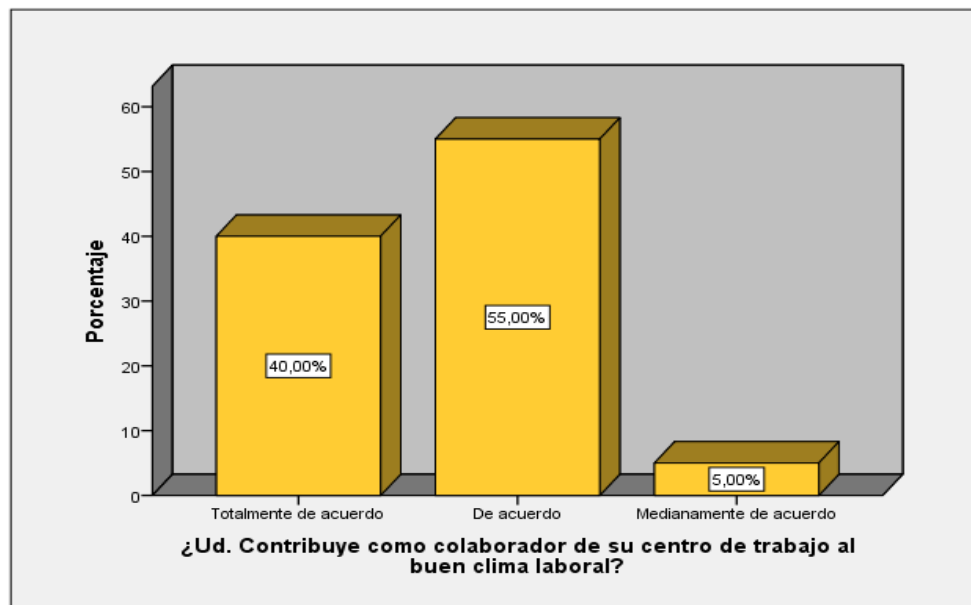


Figura 14. Muestra de la interrogante ¿Ud. Contribuye como colaborador de su centro de trabajo al buen clima laboral? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 15 y figura 14 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 22 personas que marcaron la alternativa **De Acuerdo** representando el 55% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que ellos contribuyen al buen clima laboral en su centro de trabajo.

Tabla 16

¿Ud. se siente motivado en su centro de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	17	42,5	42,5	82,5
	Medianamente de acuerdo	6	15,0	15,0	97,5
	Totalmente en desacuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

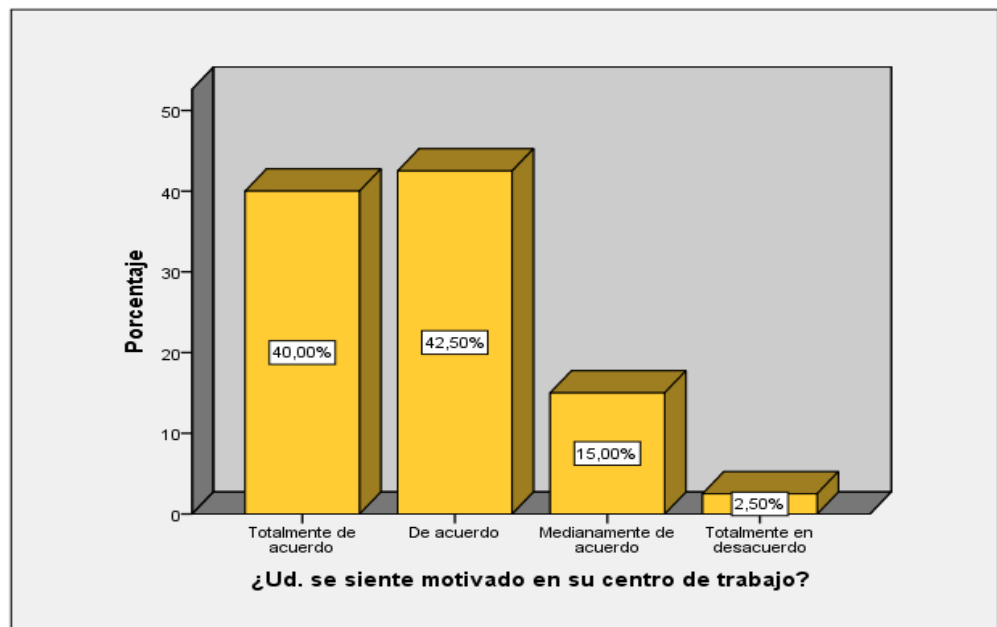


Figura 15. Muestra de la interrogante ¿Ud. Sé siente motivado en su centro de trabajo? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia
Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 16 y figura 15 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 17 personas que marcaron la alternativa **De Acuerdo** representando el 42,5% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores se sienten motivados en su centro de trabajo.

Tabla 17

¿Ud. cree que las condiciones de trabajo impulsan a una adecuada motivación laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	15	37,5	37,5	37,5
	De acuerdo	16	40,0	40,0	77,5
	Medianamente de acuerdo	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

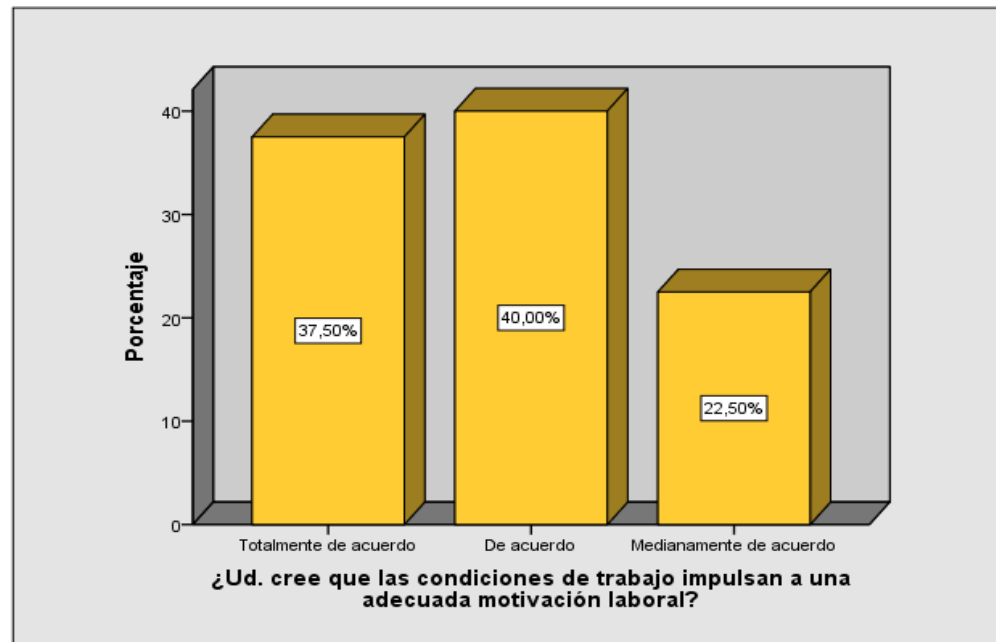


Figura 16. Muestra de la interrogante *¿Ud. cree que las condiciones de trabajo impulsan a una adecuada motivación laboral?* Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 17 y figura 16 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 16 personas que marcaron la alternativa **De Acuerdo** representando el 40% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores se sienten motivados en su centro de trabajo.

Tabla 18

¿Cree necesario cambiar algunas condiciones de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	18	45,0	45,0	85,0
	Medianamente de acuerdo	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

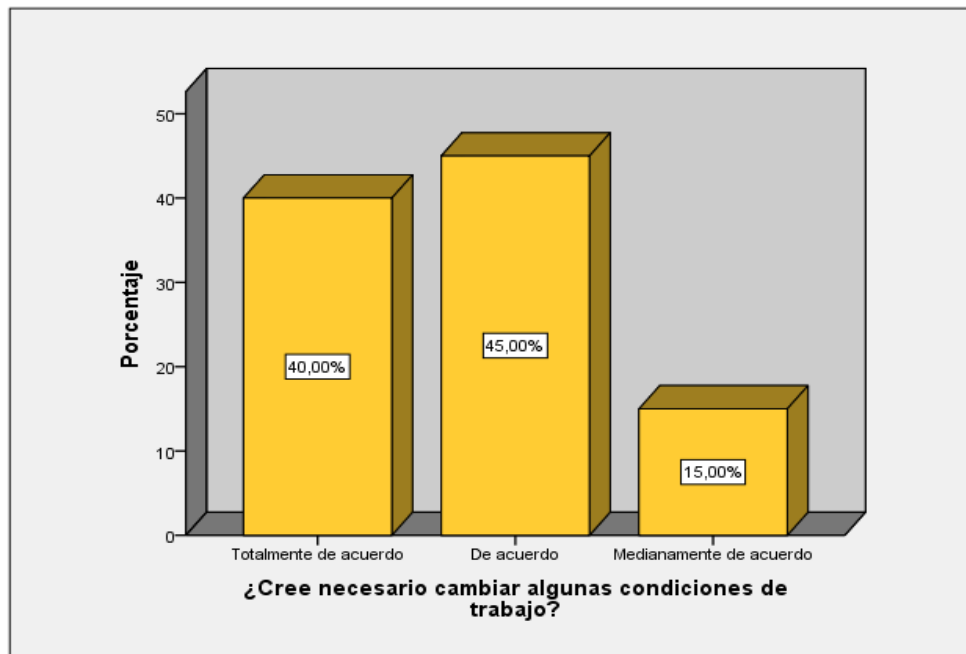


Figura 17. Muestra de la interrogante *¿Cree necesario cambiar algunas condiciones de trabajo?* Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.,

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 18 y figura 17 refleja que, en Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 18 personas que marcaron la alternativa **De Acuerdo** representando el 45% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores creen necesario cambiar algunas condiciones de trabajo.

Tabla 19

¿Ud. considera adecuado la infraestructura de su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	19	47,5	47,5	47,5
De acuerdo	15	37,5	37,5	85,0
Medianamente de acuerdo	1	2,5	2,5	87,5
En desacuerdo	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

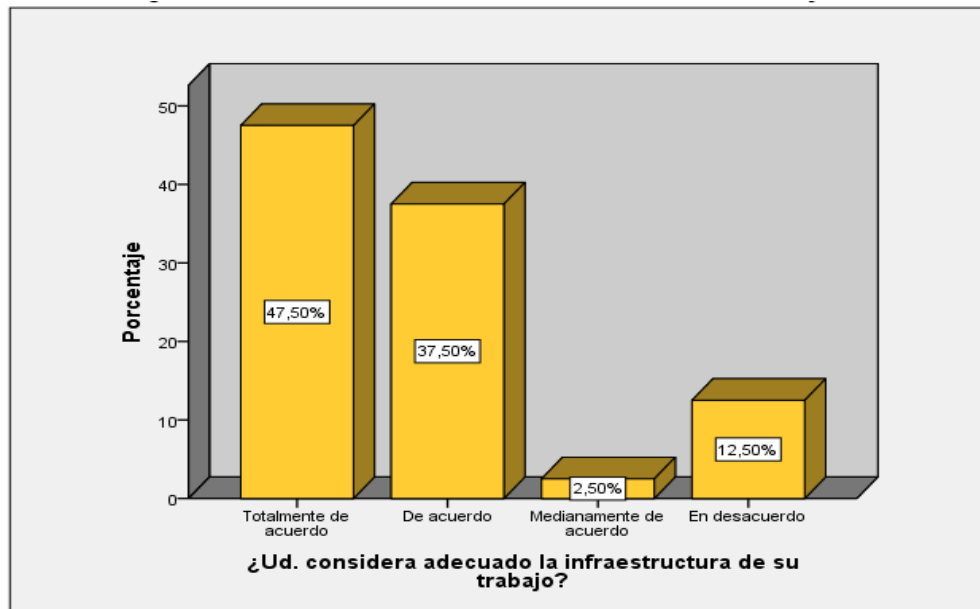


Figura 18. Muestra de la interrogante ¿Ud. Considera adecuado la infraestructura de su trabajo? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 19 y figura 18 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 19 personas que marcaron la alternativa **Totalmente de Acuerdo** representando el 47,5% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran adecuado la infraestructura de su centro de trabajo.

Tabla 20

¿Existe reconocimiento al personal en su centro de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	50,0	50,0	50,0
	De acuerdo	12	30,0	30,0	80,0
	Medianamente de acuerdo	4	10,0	10,0	90,0
	En desacuerdo	3	7,5	7,5	97,5
	Totalmente en desacuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

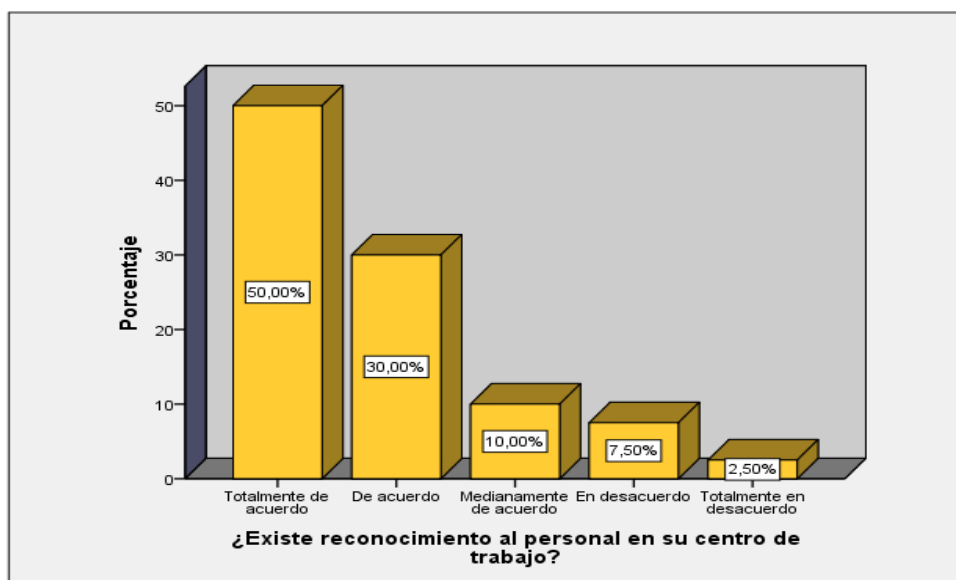


Figura 19. Muestra de la interrogante *¿Existe reconocimiento al personal en su centro de trabajo?* Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 20 y figura 19 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 20 personas que marcaron la alternativa **Totalmente de Acuerdo** representando el 50% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores indican que existe el reconocimiento al personal en su centro de trabajo.

Tabla 21.

¿Alguna vez lo han reconocido en su centro de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	32,5	32,5	32,5
	De acuerdo	17	42,5	42,5	75,0
	Medianamente de acuerdo	7	17,5	17,5	92,5
	En desacuerdo	2	5,0	5,0	97,5
	Totalmente en desacuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

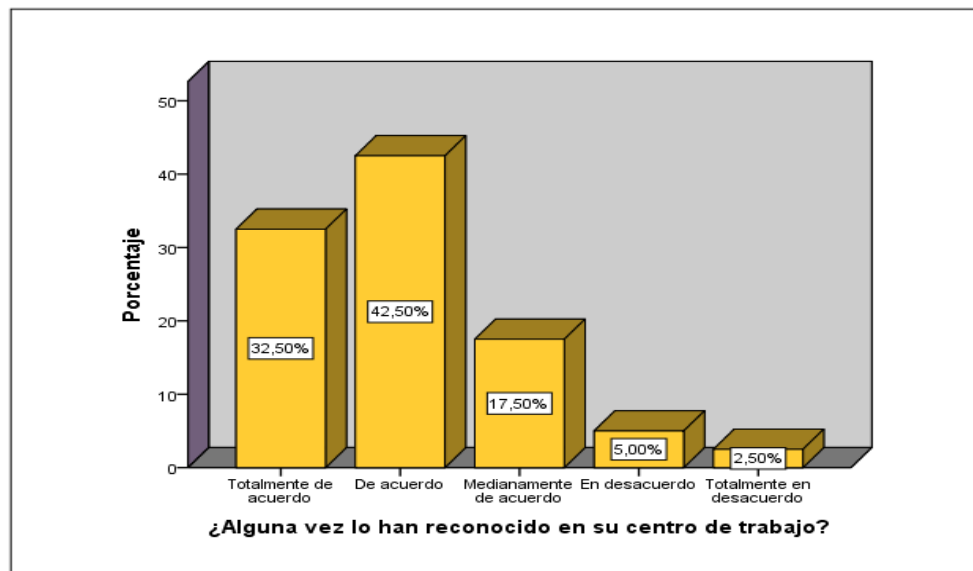


Figura 20. Muestra de la interrogante ¿Alguna vez lo han reconocido en su centro de trabajo? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 21 y figura 20 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 17 personas que marcaron la alternativa **De Acuerdo** representando el 42,5% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores han sido reconocidos en su centro de trabajo.

Tabla 22.

El reconocimiento a Ud. ¿Lo motiva a desarrollarse mejor en el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	17	42,5	42,5	42,5
	De acuerdo	21	52,5	52,5	95,0
	Medianamente de acuerdo	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

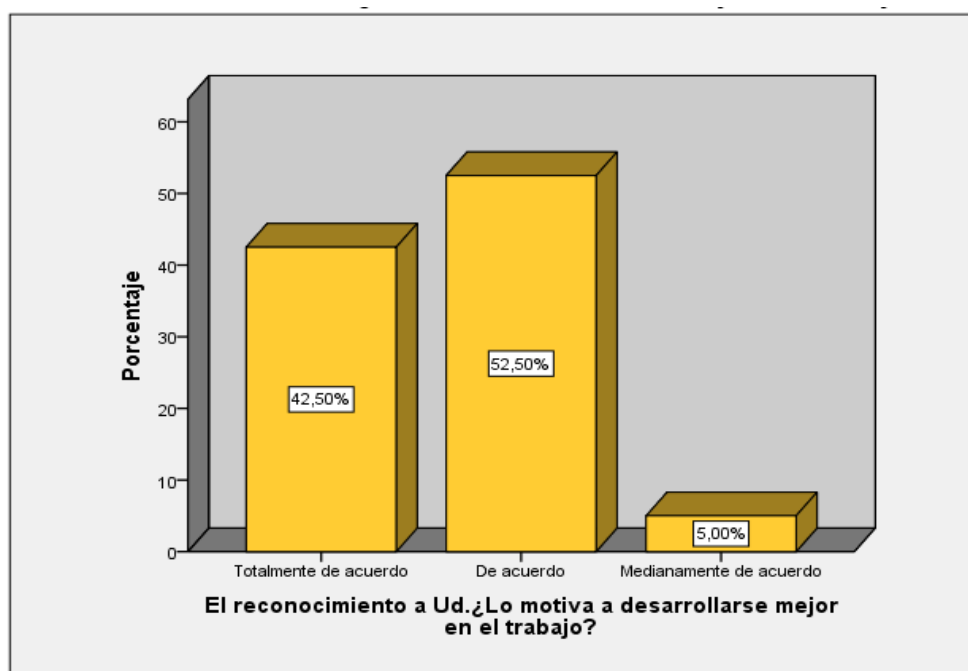


Figura 21. Muestra de interrogante. El reconocimiento a Ud. ¿Lo motiva a desarrollarse mejor en el trabajo? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 22 y figura 21 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas., del total de 40 trabajadores encuestados, existen 21 personas que marcaron la alternativa **De Acuerdo** representando el 52,5% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que el reconocimiento los motiva a desarrollarse mejor en el trabajo.

Tabla 23.

¿En su centro de trabajo se desarrolla estrategias de motivación al personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	9	22,5	22,5	22,5
	De acuerdo	14	35,0	35,0	57,5
	Medianamente de acuerdo	15	37,5	37,5	95,0
	En desacuerdo	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

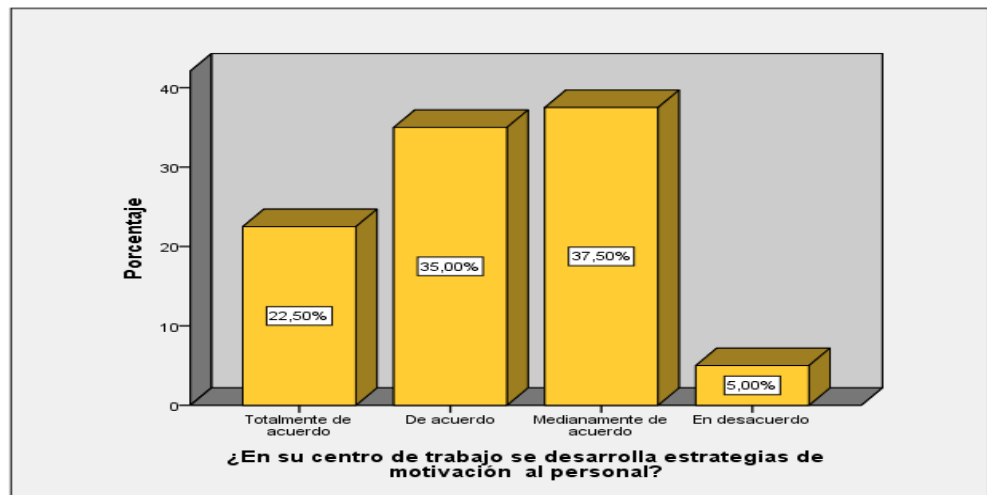


Figura 22. Muestra de interrogante ¿En su centro de trabajo se desarrolla estrategias de motivación al personal? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 23 y figura 22 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 15 personas que marcaron la alternativa **Medianamente de Acuerdo** representando el 37,5% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los colaboradores consideran que no se desarrollan estrategias de motivación al personal en su centro de trabajo.

Tabla 24

¿Ud. se siente satisfecho con la actitud que refleja en su centro de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	19	47,5	47,5	47,5
	De acuerdo	20	50,0	50,0	97,5
	Totalmente en desacuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

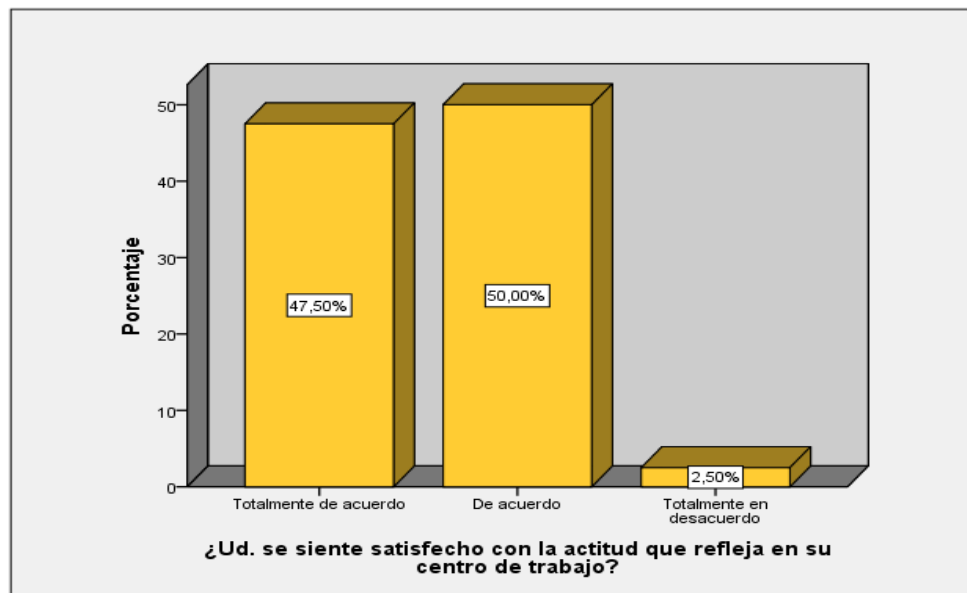


Figura 23. Muestra de la interrogante ¿Ud. Se siente satisfecho con la actitud que refleja en su centro de trabajo? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 24 y figura 23 refleja que, en Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 20 personas que marcaron la alternativa **De Acuerdo** representando el 50% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores se sienten satisfechos con la actitud que reflejan en su centro de trabajo.

Tabla 25

¿Ud. considera que la actitud de una persona depende a la adaptación que tiene en su centro de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	15	37,5	37,5	37,5
	De acuerdo	22	55,0	55,0	92,5
	Medianamente de acuerdo	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

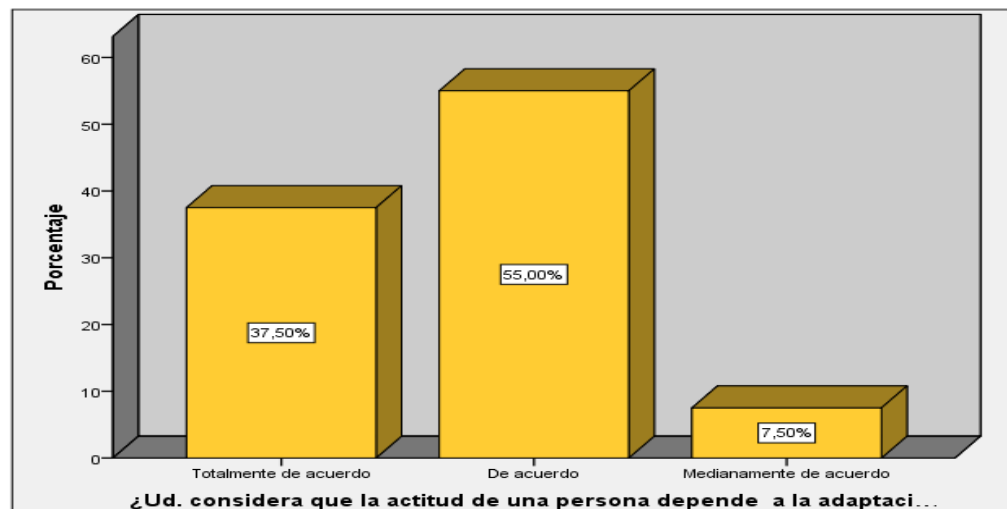


Figura 24. Muestra de la interrogante *¿Ud. Considera que la actitud de una persona depende a la adaptación que tiene en su centro de trabajo?* Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 25 y figura 24 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 22 personas que marcaron la alternativa **De Acuerdo** representando el 55% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que la actitud reflejada en su centro de trabajo va a depender mucho de la adaptación que ha tenido en ella.

Tabla 26

¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	19	47,5	47,5	47,5
	De acuerdo	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

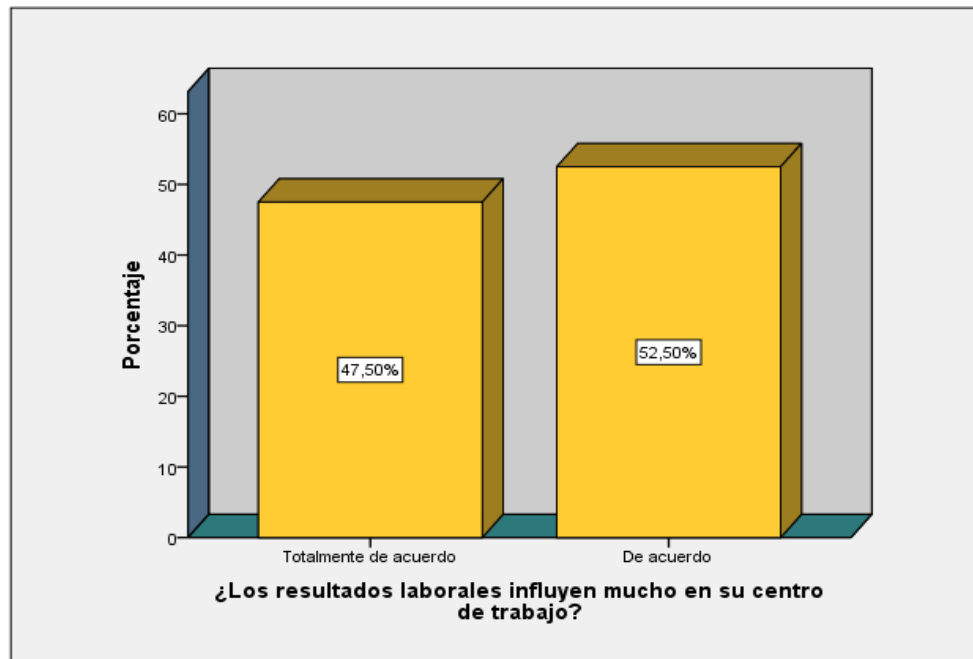


Figura 25. Muestra de la interrogante ¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 26 y figura 25 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas., del total de 40 trabajadores encuestados, existen 21 personas que marcaron la alternativa **De Acuerdo** representando el 52,5% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo.

Tabla 27

¿Considera que el tiempo juega un papel importante para medir su rendimiento laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	26	65,0	65,0	65,0
	De acuerdo	12	30,0	30,0	95,0
	Medianamente de acuerdo	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

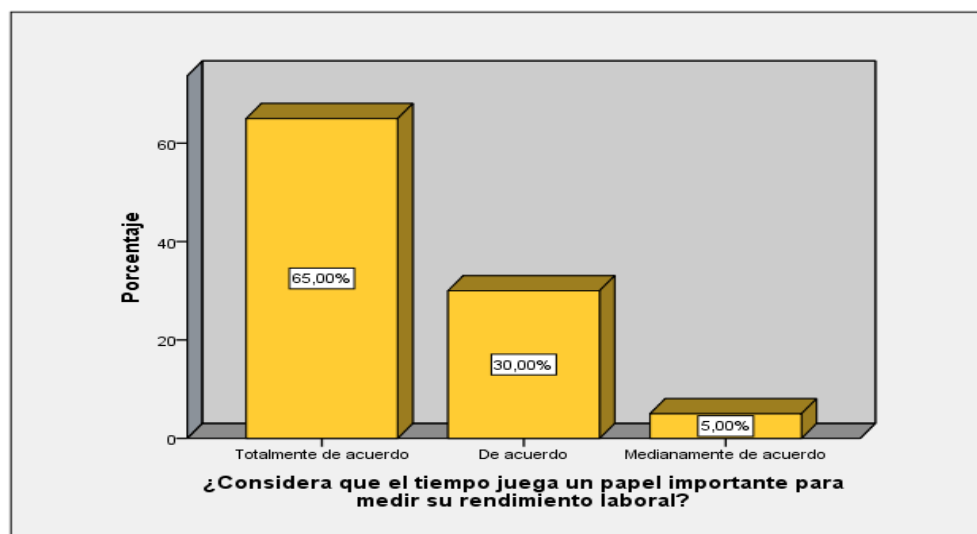


Figura 26. Muestra de la interrogante *¿Considera que el tiempo juega un papel importante para medir su rendimiento laboral?* Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 27 y figura 26 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas., del total de 40 trabajadores encuestados, existen 26 personas que marcaron la alternativa **Totalmente De Acuerdo** representando el 65% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que el tiempo influye mucho al momento de medir su rendimiento laboral.

Tabla 28

¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	20	50,0	50,0	90,0
	Medianamente de acuerdo	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

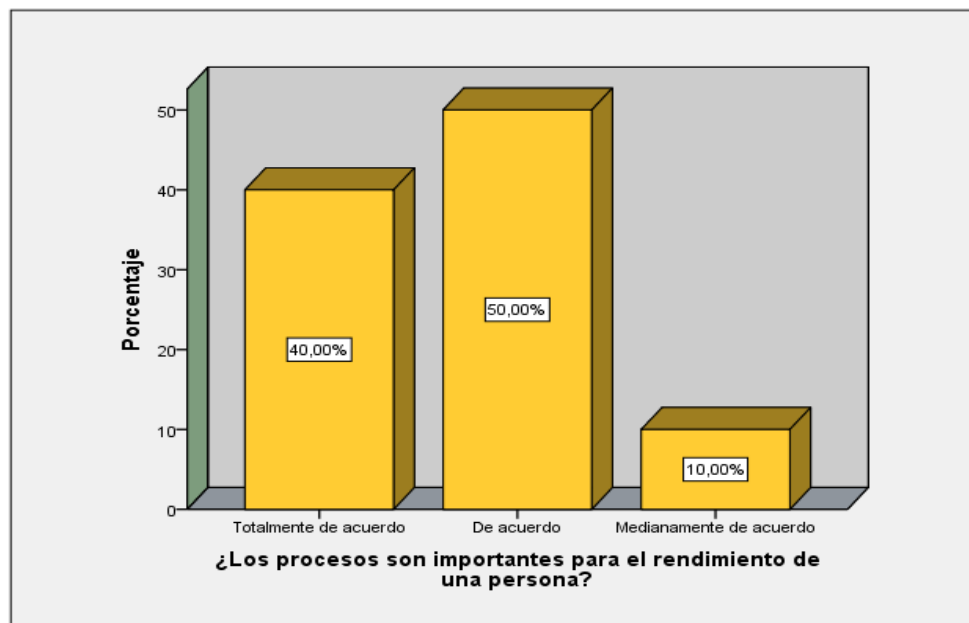


Figura 27. Muestra de la interrogante ¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 28 y figura 27 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas., del total de 40 trabajadores encuestados, existen 20 personas que marcaron la alternativa **De Acuerdo** representando el 50% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los colaboradores consideran que los procesos son importantes para el rendimiento de una persona.

Tabla 29.

¿Ud. considera adecuado trabajar con metas mensuales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	22	55,0	55,0	55,0
	De acuerdo	16	40,0	40,0	95,0
	Medianamente de acuerdo	1	2,5	2,5	97,5
	En desacuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

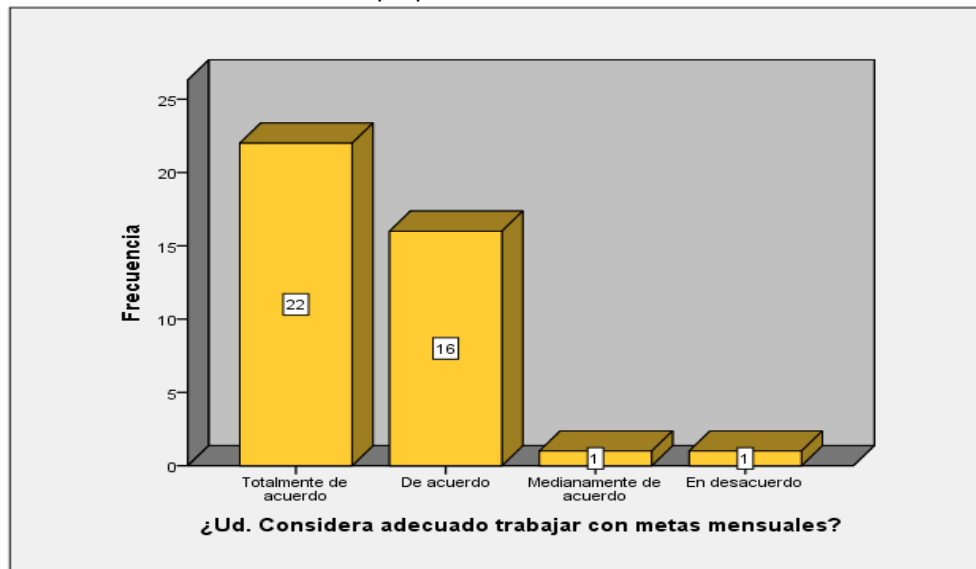


Figura 28 .Muestra de la interrogante ¿Ud. Considera adecuado trabajar con metas mensuales? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 29 y figura 28 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 22 personas que marcaron la alternativa **De Acuerdo** representando el 55% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los colaboradores consideran trabajar con metas mensuales.

Tabla 30

¿Ud. se siente motivado al trabajar bajo resultados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	15	37,5	37,5	37,5
	De acuerdo	17	42,5	42,5	80,0
	Medianamente de acuerdo	7	17,5	17,5	97,5
	En desacuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

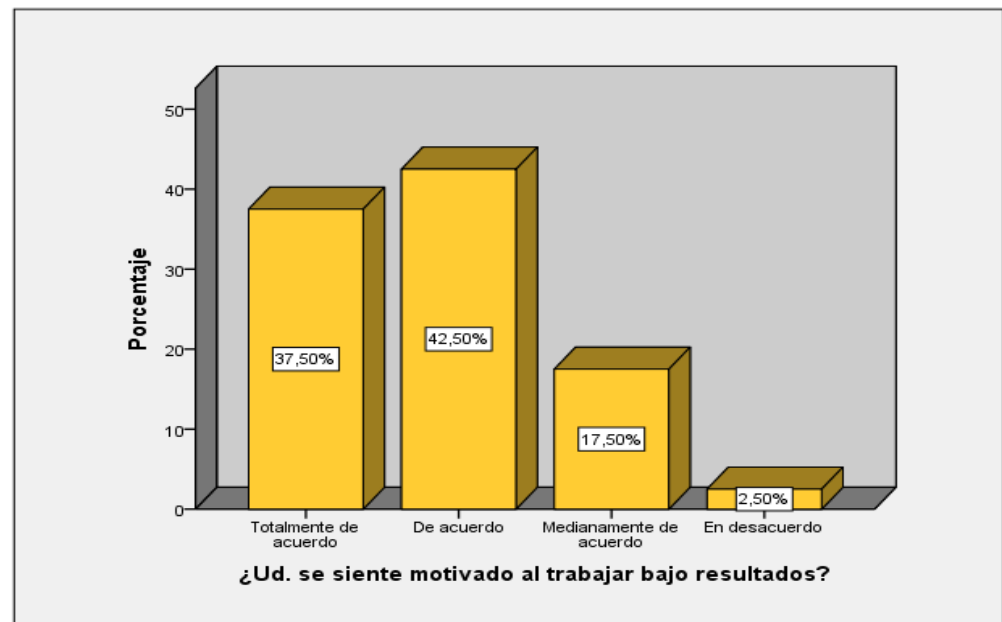


Figura 29 . Muestra de la interrogante ¿Ud. Se siente motivado al trabajar bajo resultados? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 30 y figura 29 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 17 personas que marcaron la alternativa **De Acuerdo** representando el 42,5% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores se sienten motivados al trabajar bajo resultados.

Tabla 31

¿Ud. se considera competente en su centro de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	30	75,0	75,0	75,0
	De acuerdo	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

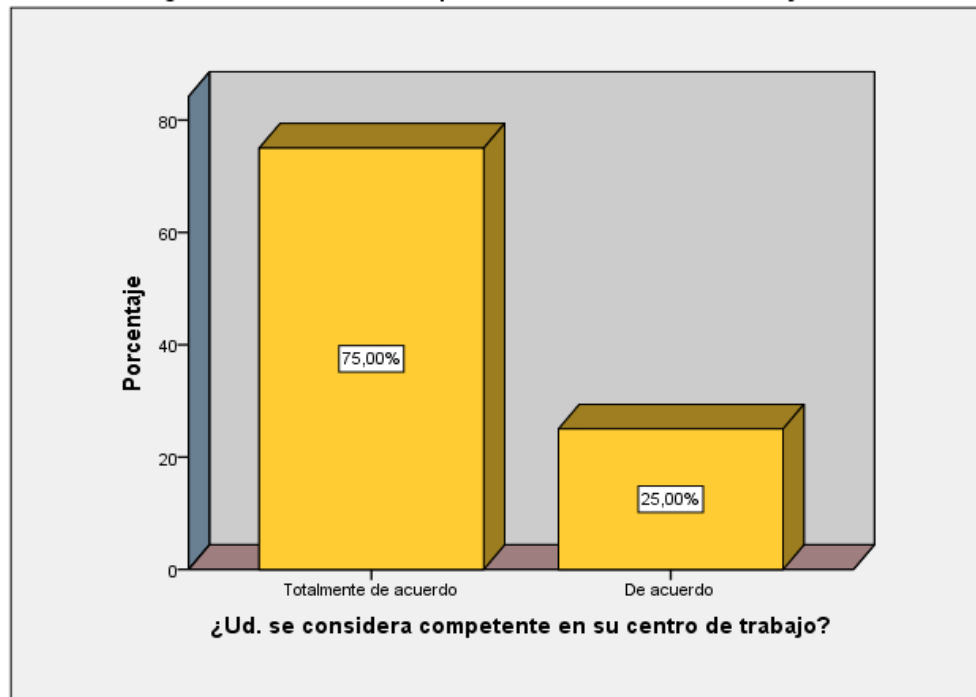


Figura 30 .Muestra de la interrogante ¿Ud.se considera competente en su centro de trabajo? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 31 y figura 30 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 30 personas que marcaron la alternativa **Totalmente de Acuerdo** representando el 75% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores se consideran competentes en su centro de trabajo.

Tabla 32

Considera Ud. ¿Que el conocimiento adquirido en su centro de trabajo lo vuelve competente a uno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	50,0	50,0	50,0
	De acuerdo	18	45,0	45,0	95,0
	Medianamente de acuerdo	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

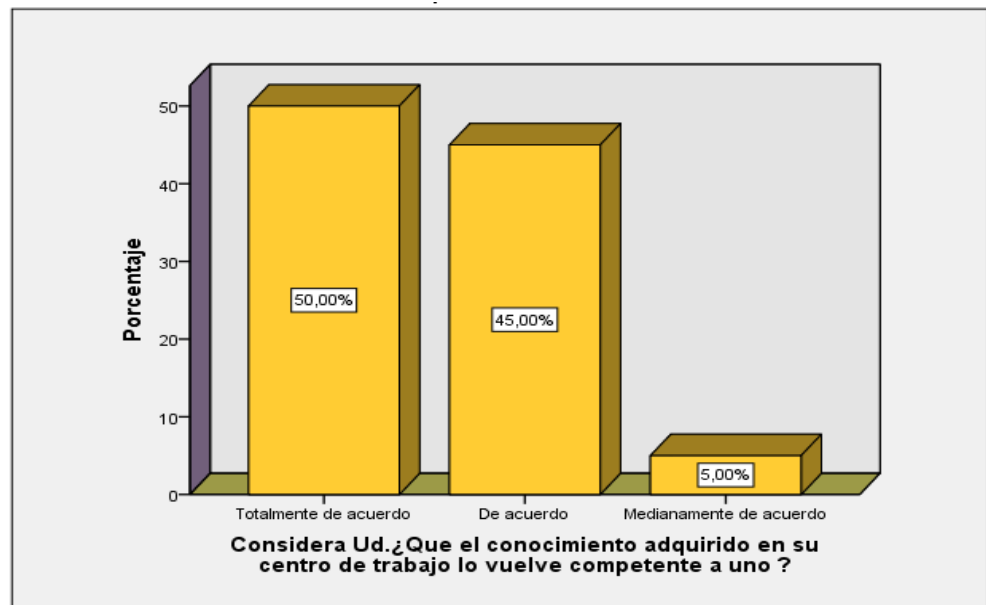


Figura 31. Muestra de la interrogante, Considera Ud. ¿Qué el conocimiento adquirido en su centro de trabajo lo vuelve competente a uno? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 32 y figura 31 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 20 personas que marcaron la alternativa **Totalmente de Acuerdo** representando el 50% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que el conocimiento adquirido en su centro de trabajo lo vuelve competente a uno.

Tabla 33

¿Ud. considera que las capacitaciones innatas y adquiridas lo vuelve a uno competente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	15	37,5	37,5	37,5
	De acuerdo	21	52,5	52,5	90,0
	Medianamente de acuerdo	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

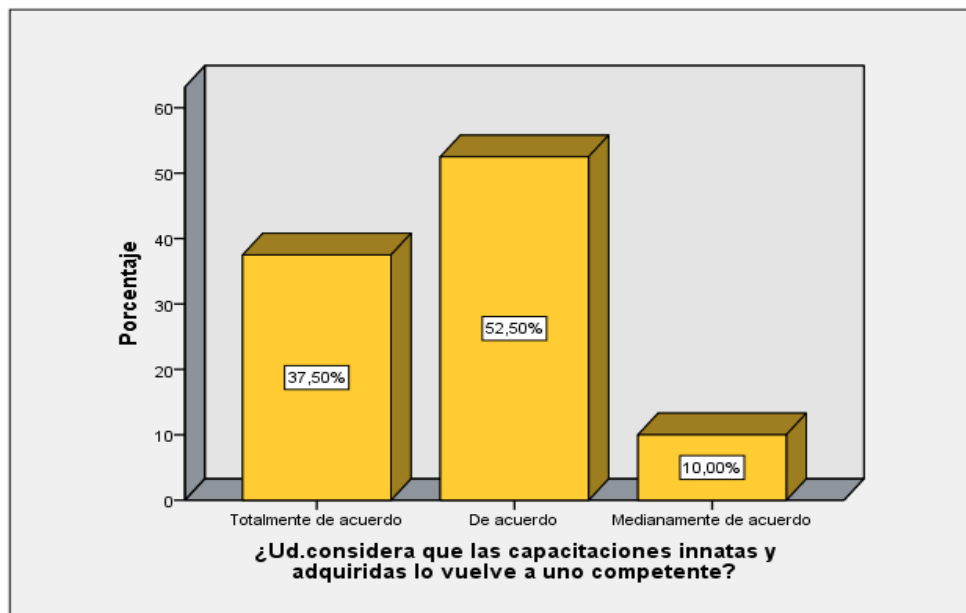


Figura 32 .Muestra de la interrogante ¿Ud. Considera que las capacitaciones innatas y adquiridas lo vuelve a uno competente? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 33 y figura 32 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 21 personas que marcaron la alternativa **De Acuerdo** representando el 52,5% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que las capacitaciones innatas y adquiridas lo vuelve a uno competente.

Tabla 34

¿Posee Ud. Capacidades diferentes a sus compañeros que lo hacen competente en su centro de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	21	52,5	52,5	52,5
	De acuerdo	18	45,0	45,0	97,5
	Medianamente de acuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

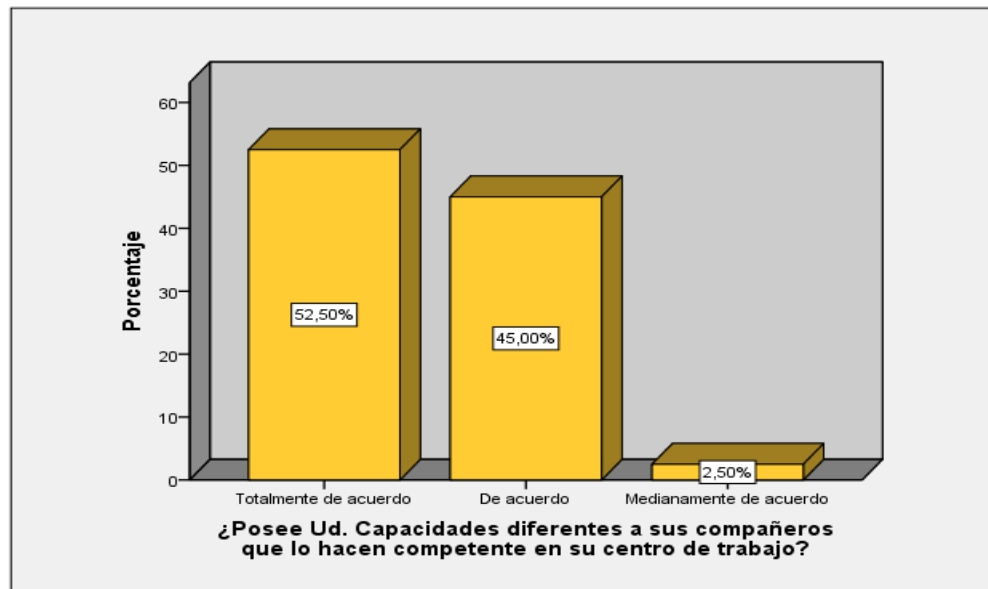


Figura 33. Muestra de la interrogante ¿Posee Ud. Capacidades diferentes a sus compañeros que lo hacen competente en su centro de trabajo? Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 34 y figura 33 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 21 personas que marcaron la alternativa **Totalmente de Acuerdo** representando el 52,5% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que poseen capacidades diferentes a sus compañeros que los hacen competentes en su centro de trabajo.

4.1.3. Fiabilidad (Alfa de CronBach)

El presente trabajo se realizó con el alfa de Cronbach que sirve para saber cuál es la consistencia de los instrumentos. Establecida entre los rangos cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados.

Según la tabla de Kuder Richardson, los valores son:

Tabla 35

Fiabilidad según kuder Richardson

Valor	Significado
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente Confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 36

Estadística de fiabilidad (V1 y V2: Desarrollo personal y desempeño laboral)

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,884	,882	29

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

Según el Alfa de cron Bach de la tabla 36, el resultado es 0,884; estando entro los valores de 0,72 y 0,99, que significa una **Excelente Confiabilidad**, indicándonos la fiabilidad del instrumento usado en la presente investigación.

Tabla 37

Estadística de fiabilidad (V1: Desarrollo personal)

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,866	,864	20

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

Según el Alfa de cron Bach de la tabla 37, el resultado es 0,866; estando entro los valores de 0,72 y 0,99 que significa una **Excelente Confiabilidad**, indicándonos la fiabilidad del instrumento usado en la presente investigación.

Tabla 38

Estadística de fiabilidad (V2: Desempeño laboral)

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,759	,768	9

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

Según el Alfa de cron Bach de la tabla 38, el resultado es 0,759; estando entro los valores de 0,72 y 0,99 que significa una **Excelente Confiabilidad**, indicándonos la fiabilidad del instrumento usado en la presente investigación.

4.1.4. Frecuencias

Tabla 39

Tabla de frecuencia (V1: Desarrollo personal)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	18	45,0	45,0	50,0
	Medianamente de acuerdo	12	30,0	30,0	80,0
	En desacuerdo	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

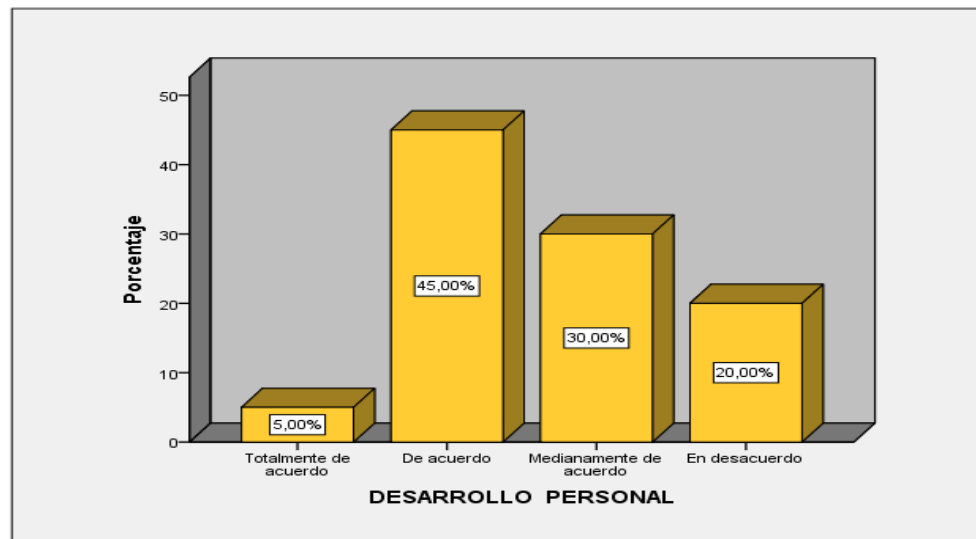


Figura 34 .Desarrollo Personal de los colaboradores de la CMAC-CUSCO S.A., Agencia Andahuaylas-2016

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 39 y figura 34 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 18 personas que marcaron la alternativa **De Acuerdo** representando el 45% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que el desarrollo personal es fundamental en su centro de trabajo.

Tabla 40

Tabla de frecuencia (D1V1: Capacitación)

		Frecuen	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		cia		válido	acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	3	7,5	7,5	7,5
	De acuerdo	8	20,0	20,0	27,5
	Medianamente de acuerdo	14	35,0	35,0	62,5
	En desacuerdo	9	22,5	22,5	85,0
	Totalmente en desacuerdo	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

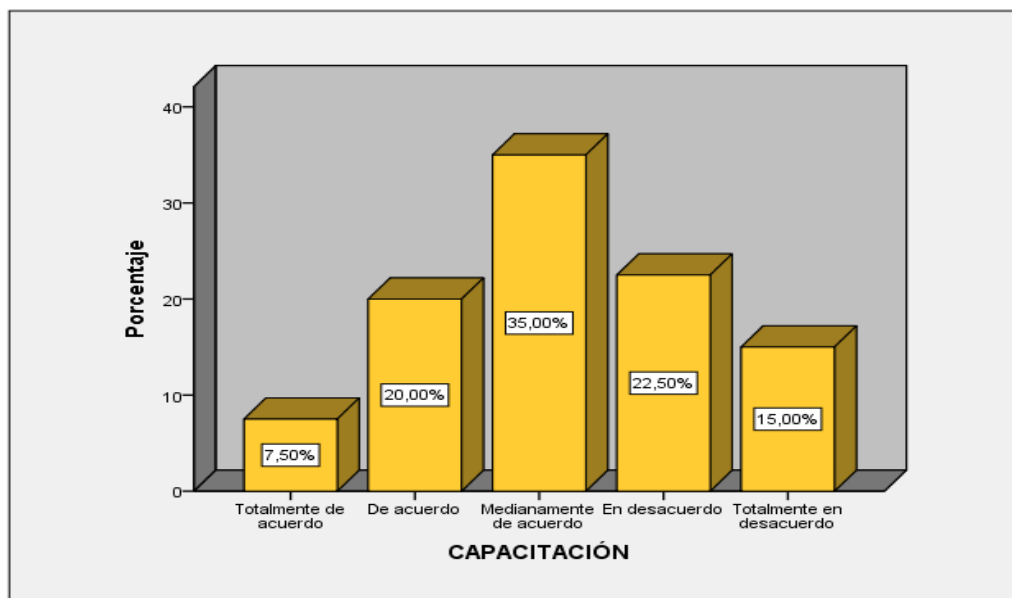


Figura 35. Capacitación de los colaboradores de la CMAC-CUSCO S.A., Agencia Andahuaylas-2016

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 40 y figura 35 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 14 personas que marcaron la alternativa **Medianamente de Acuerdo** representando el 35% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que la capacitación es fundamental en su centro de trabajo.

Tabla 41

Tabla de frecuencia (D2V1: Comunicación)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	De acuerdo	6	15,0	15,0	15,0
	Medianamente de acuerdo	17	42,5	42,5	57,5
	En desacuerdo	10	25,0	25,0	82,5
	Totalmente en desacuerdo	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

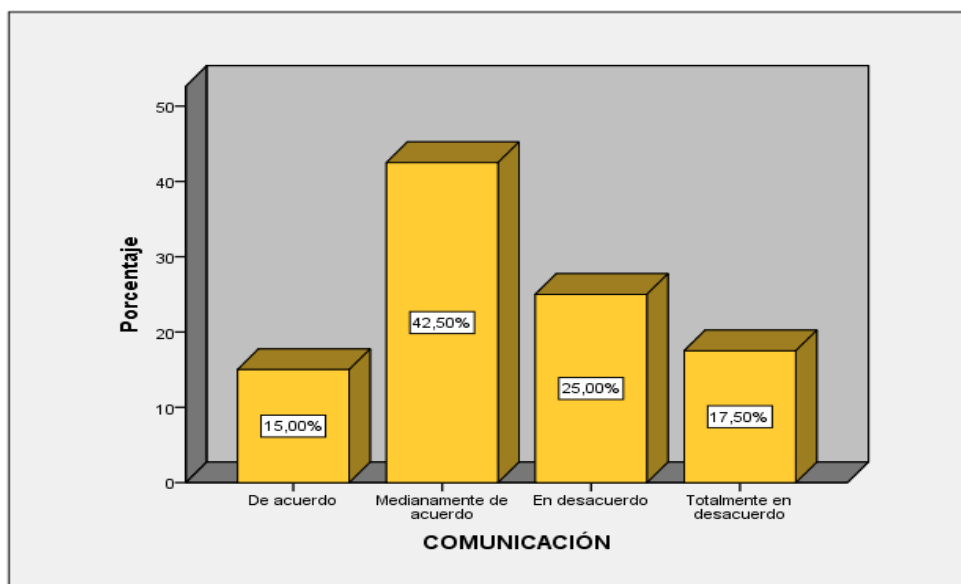


Figura 36. Comunicación de los colaboradores de la CMAC-CUSCO S.A., Agencia Andahuaylas-2016

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 41 y figura 36 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 17 personas que marcaron la alternativa **Medianamente de Acuerdo** representando el 42,5% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que la comunicación es fundamental en su centro de trabajo.

Tabla 42

Tabla de frecuencia (D3V1: Motivación)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	12	30,0	30,0	30,0
	Medianamente de acuerdo	18	45,0	45,0	75,0
	En desacuerdo	4	10,0	10,0	85,0
	Totalmente en desacuerdo	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

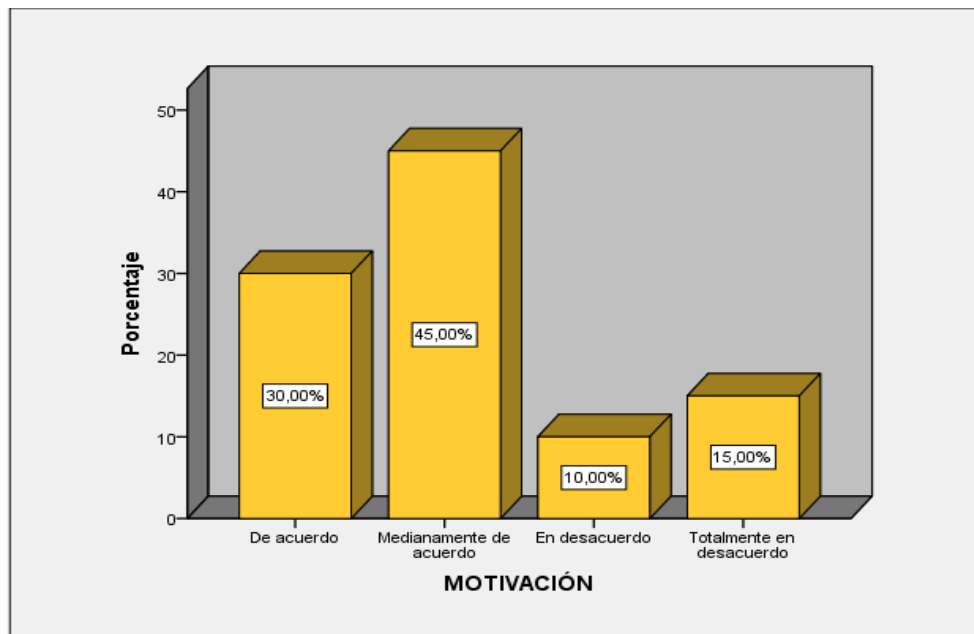


Figura 37. Motivación de los colaboradores de la CMAC-CUSCO S.A., Agencia Andahuaylas-2016

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 42 y figura 37 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 18 personas que marcaron la alternativa **Medianamente de Acuerdo** representando el 45% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que la motivación es fundamental en su centro de trabajo.

Tabla 43

Tabla de frecuencia (D4V1: Actitud)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	9	22,5	22,5	22,5
	De acuerdo	15	37,5	37,5	60,0
	Medianamente de acuerdo	12	30,0	30,0	90,0
	En desacuerdo	3	7,5	7,5	97,5
	Totalmente en desacuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

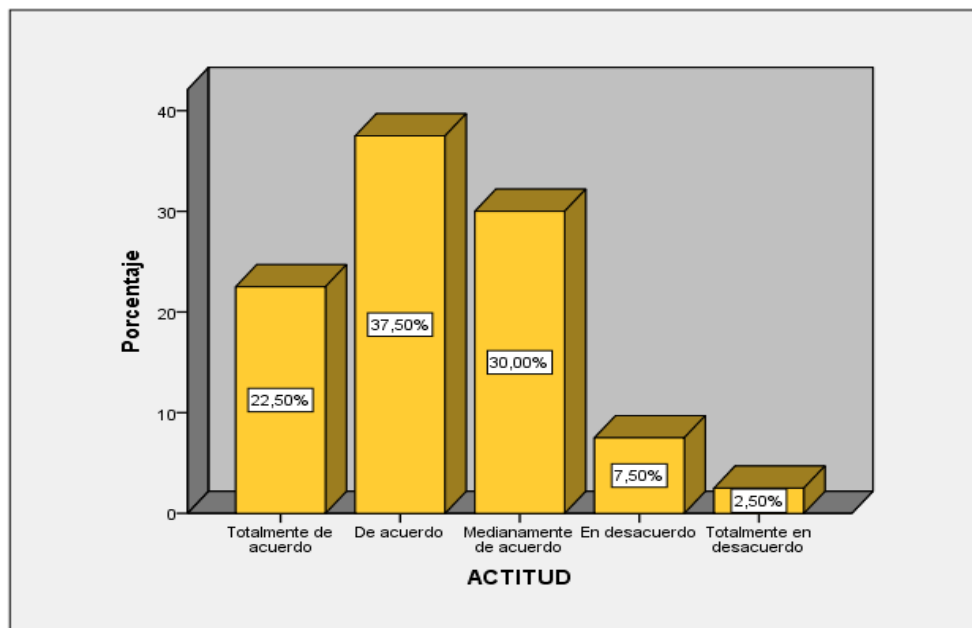


Figura 38. Actitud de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 43 y figura 38 refleja que en la CMAC-CUSCO S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 15 personas que marcaron la alternativa **Medianamente de Acuerdo** representando el 37,5% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que la actitud es fundamental en su centro de trabajo.

Tabla 44

Tabla de frecuencia (V2: Desempeño laboral)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	11	27,5	27,5	32,5
	Medianamente de acuerdo	7	17,5	17,5	50,0
	En desacuerdo	15	37,5	37,5	87,5
	Totalmente en desacuerdo	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

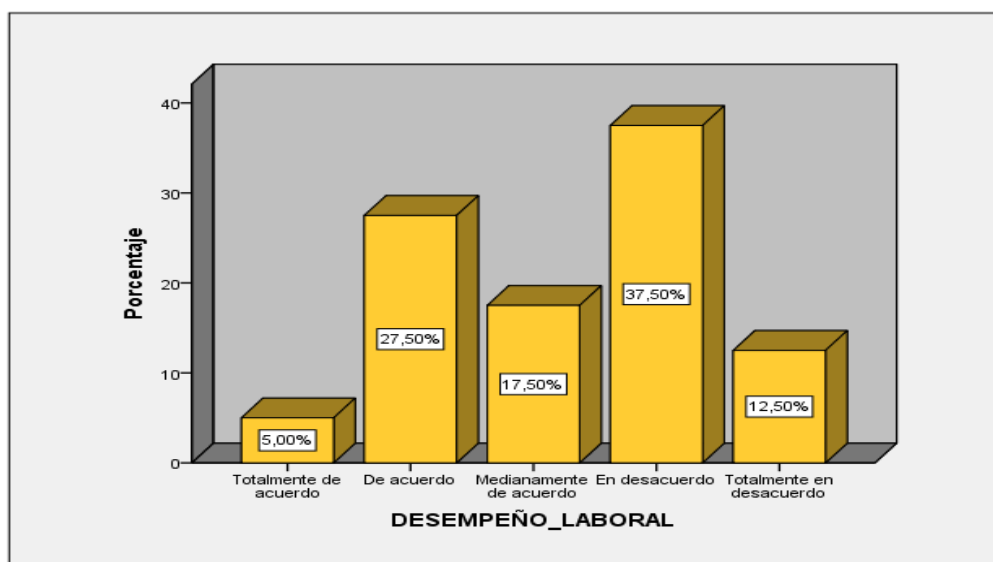


Figura 39. Desempeño Laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 44 y figura 39 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 15 personas que marcaron la alternativa **En Desacuerdo** representando el 37,5% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que el Desempeño laboral se encuentra relativamente baja, por lo cual se debe fomentar a incrementar el desempeño laboral.

Tabla 45

Tabla de frecuencia (D1V2: Rendimiento)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	12	30,0	30,0	40,0
	Medianamente de acuerdo	3	7,5	7,5	47,5
	En desacuerdo	10	25,0	25,0	72,5
	Totalmente en desacuerdo	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

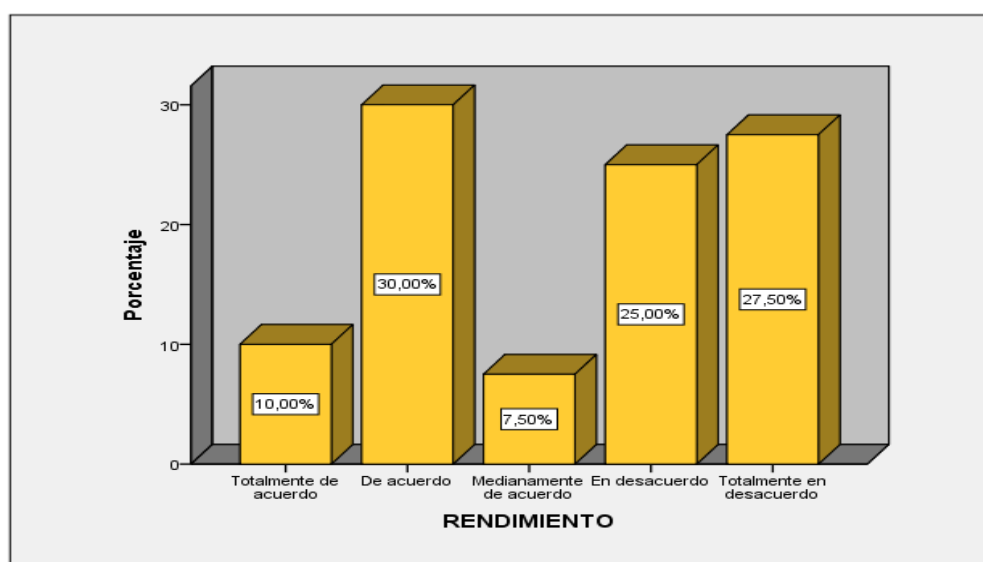


Figura 40. Rendimiento de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 45 y figura 40 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, del total de 40 trabajadores encuestados, existen 12 personas que marcaron la alternativa **De acuerdo** representando el 30% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que el Rendimiento es fundamental en su centro de trabajo.

Tabla 46

Tabla de frecuencias (D2V2: Competencias)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	7	17,5	17,5	17,5
	De acuerdo	10	25,0	25,0	42,5
	Medianamente de acuerdo	7	17,5	17,5	60,0
	En desacuerdo	9	22,5	22,5	82,5
	Totalmente en desacuerdo	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

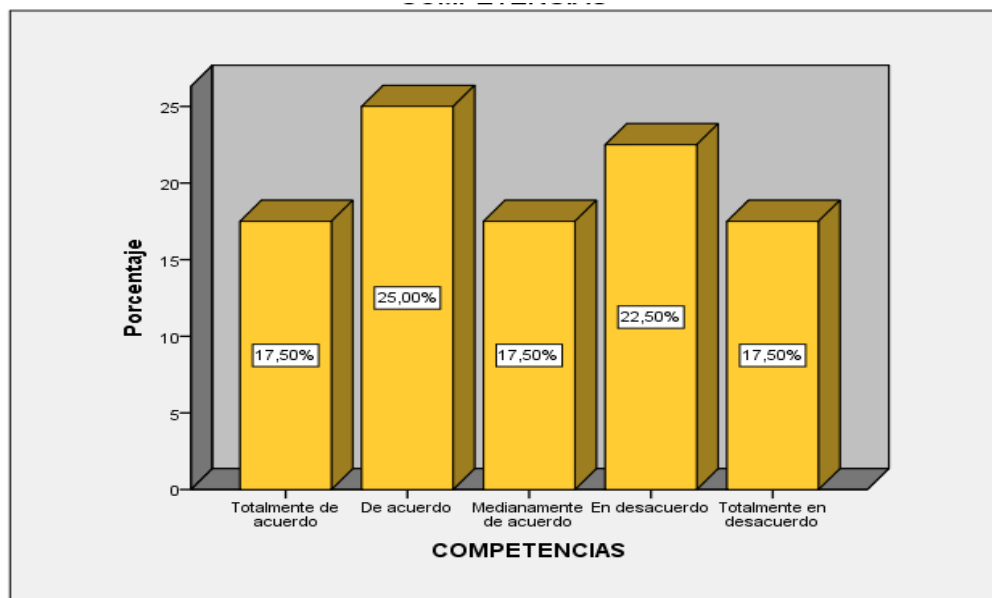


Figura 41. Rendimiento de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 46 y figura 41 refleja que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas., del total de 40 trabajadores encuestados, existen 10 personas que marcaron la alternativa **De acuerdo** representando el 25% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que la competencia es fundamental en su centro de trabajo.

4.2. Contrastación estadística de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

De lo anteriormente planteado en la formulación del problema y el objetivo general, se muestra la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo.

Hernández et al. (2010) menciona que, para determinar la significancia, existe dos niveles los cuales son: (p.309).

El nivel de significancia de 0.01: El cual implica que el investigador tiene 99% en su favor y 1% en contra.

El nivel de significancia de 0.05: Indica que el investigador tiene 95% de seguridad para generalizar sin equivocarse y solo el 5% en contra. Entonces:

El Objetivo general se planteó de la siguiente forma: Establecer la relación del desarrollo personal con el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016.

Ho: El desarrollo personal no se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuaylas-2016.

Ha: El desarrollo personal se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuaylas-2016.

Tabla 47

Tabla de Correlaciones entre Desarrollo personal y Desempeño laboral

			DESARROLLO_ PERSONAL	DESEMPEÑO_ LABORAL
Rho de Spearman	DESARROLLO_ PERSONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,454**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	40	40
	DESEMPEÑO_ LABORAL	Coefficiente de correlación	,454**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 47 de acuerdo a los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna , afirmando a un nivel de confianza del 95% que el desarrollo personal se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuyas-2016.El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=454^{**}$; $p=0,003 < 0,05$), indicando que existe una correlación positiva moderada.

4.2.2. Hipótesis Especifica 1

De lo anteriormente planteado en la formulación del problema y el primer objetivo específico, se muestra la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo.

Ho: La capacitación no se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuyas-2016.

Ha: La capacitación se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuyas-2016.

Tabla 48

Tabla de Correlaciones entre Capacitación y Rendimiento.

			CAPACITACIÓN	RENDIMIENTO
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,302
		Sig. (bilateral)	.	,058
		N	40	40
	RENDIMIENTO	Coeficiente de correlación	,302	1,000
		Sig. (bilateral)	,058	.
		N	40	40

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 48 de acuerdo a los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, afirmando que la Capacitación no se relaciona positivamente con el Rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuyas-2016. El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=302$; $p=0,058 < 0,050$), indicando que existe una correlación positiva baja.

4.2.3. Hipótesis Específica 2

De lo anteriormente planteado en la formulación del problema y el segundo objetivo específico, se muestra la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo.

Ho: La capacitación no se relaciona positivamente con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuyas-2016.

Ha: La capacitación se relaciona positivamente con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuyas-2016.

Tabla 49. Tabla de Correlaciones entre Capacitación y Competencias

			CAPACITACIÓN	COMPETENCIAS
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,362*
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	40	40
	COMPETENCIAS	Coeficiente de correlación	,362*	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 49 de acuerdo a los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 95% que la Capacitación se relaciona positivamente con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuaylas-2016. El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=0,362^*$; $p=0,022 < 0,05$), indicando que existe una correlación positiva baja.

4.2.4. Hipótesis Especifica 3

De lo anteriormente planteado en la formulación del problema y el tercer objetivo específico, se muestra la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo.

Ho: La comunicación no se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuaylas-2016.

Ha: La comunicación se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuaylas-2016.

Tabla 50

Tabla de Correlaciones entre Comunicación y Rendimiento

		COMUNICACIÓN	RENDIMIENTO
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,323*
		N	40
	RENDIMIENTO	Coeficiente de correlación	,323*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: SPSS 22 elaboración propia.

La tabla 50 de acuerdo a los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 95% que la Comunicación se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuaylas-2016. El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=0,323^*$; $p=0,042 < 0,05$), indicando que existe una correlación positiva baja.

4.2.5. Hipótesis Especifica 4

De lo anteriormente planteado en la formulación del problema y el cuarto objetivo específico, se muestra la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo.

Ho: La comunicación no se relaciona positivamente con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuaylas-2016.

Ha: La comunicación se relaciona positivamente con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuaylas-2016.

Tabla 51

Tabla de Correlaciones entre Comunicación y Competencias

			COMUNICACIÓN	COMPETENCIAS
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,389*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	40	40
	COMPETENCIAS	Coefficiente de correlación	,389*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 51 de acuerdo a los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 95% que la Comunicación se relaciona positivamente con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuaylas-2016. El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=0,389^*$; $p=0,013 < 0,05$), indicando que existe una correlación positiva baja.

4.2.6. Hipótesis Especifica 5

De lo anteriormente planteado en la formulación del problema y el quinto objetivo específico, se muestra la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo.

Ho: La motivación no se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuaylas-2016.

Ha: La motivación se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuaylas-2016.

Tabla 52

Tabla de Correlaciones entre Motivación y Rendimiento

		MOTIVACIÓN		
			N	RENDIMIENTO
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,540**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	RENDIMIENTO	Coeficiente de correlación	,540**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 52 de acuerdo a los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 95% que la Motivación se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016. El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=540^*$; $p=0,000 < 0,05$), indicando que existe una correlación positiva moderada.

4.2.7. Hipótesis Específica 6

De lo anteriormente planteado en la formulación del problema y el sexto objetivo específico, se muestra la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo.

Ho: La motivación no se relaciona positivamente con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuaylas-2016.

Ha: La motivación se relaciona positivamente con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuaylas-2016.

Tabla 53

Tabla de Correlaciones entre Motivación y Competencias laborales

			MOTIVACIÓN N	COMPETE NCIAS
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,332*
		Sig. (bilateral)	.	,037
		N	40	40
	COMPETENCIAS	Coefficiente de correlación	,332*	1,000
		Sig. (bilateral)	,037	.
		N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 53 de acuerdo a los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 95% que la Motivación se relaciona positivamente con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anahuaylas-2016. El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=0,332^*$; $p=0,037 < 0,05$), indicando que existe una correlación positiva baja.

4.2.8. Hipótesis Especifica 7

De lo anteriormente planteado en la formulación del problema y el séptimo objetivo específico, se muestra la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo.

Ho: La actitud no se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anahuaylas-2016.

Ha: La actitud se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anahuaylas-2016.

Tabla 54

Tabla de Correlaciones entre Actitud y Rendimiento

		ACTITUD	RENDIMIENTO
Rho de Spearman	ACTITUD	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	40
	RENDIMIENTO	Coeficiente de correlación	,135
		Sig. (bilateral)	,406
		N	40

Fuente: SPSS 22, elaboración propia

La tabla 54 de acuerdo a los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, afirmando que la actitud no se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuaylas-2016. El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=135$; $p=0,406 > 0,05$), indicando que existe una correlación positiva muy baja.

4.2.9. Hipótesis Especifica 8

De lo anteriormente planteado en la formulación del problema y el octavo objetivo específico, se muestra la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo.

Ho: La actitud no se relaciona positivamente con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuaylas-2016.

Ha: La actitud se relaciona positivamente con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuaylas-2016.

Tabla 55

Tabla de Correlaciones entre Actitud y Competencias

			ACTITUD	COMPETENC IAS
Rho de Spearman	ACTITUD	Coeficiente de correlación	1,000	,315*
		Sig. (bilateral)	.	,048
		N	40	40
	COMPETENCIAS	Coeficiente de correlación	,315*	1,000
		Sig. (bilateral)	,048	.
		N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 55 de acuerdo a los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 95% que la Actitud se relaciona positivamente con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuaylas-2016. El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=0,315^*$; $p=0,048 < 0,05$), indicando que existe una correlación positiva baja.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

Según los resultados que se han conseguido en el trabajo titulado: Desarrollo personal y Desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016. Se muestran la discusión de los objetivos con la comparación de otras bases teóricas.

Primero: El objetivo general del presente estudio es: Establecer la relación del desarrollo personal con el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016. Como resultado en la tabla de correlación de estas dos variables se obtuvo el ,454**, que significa una correlación positiva moderada, los dos asteriscos nos da a conocer que la relación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99% y que los resultados obtenidos son confiables en su precisión.

Según a los resultados obtenidos las dos variables se encuentran moderadamente correlacionadas, es decir que si una variable aumenta también la haría moderadamente la otra variable y así viceversa.

En la investigación titulada: Desarrollo Profesional y compromiso organizacional en los trabajadores de las empresas mixtas, en el año 2014, concluyo su discusión de la siguiente manera: “Lo que nos indica que aun cuando los empleados perciban en algún grado como la organización los ayuda a desarrollarse profesionalmente no quiere decir que estarán comprometidos con la misma, esto también nos da entender que el empleado no siente satisfechas sus expectativas y/o necesidades y por lo tanto no desarrolla un grado de compromiso hacia la organización. Todo esto nos ayuda a entender que no siempre en las organizaciones la relación que se establece entre empleados y empleador es de ganar-ganar, aunque los dos asuman que tienen las mejores disposiciones para establecer esa relación.” (Taborda & Zapata, 2014).

El desarrollo personal se define como: “Son un total de vivencias de aprendizaje (intencional y con la finalidad), brindadas por la institución en un tiempo particular para dar la posibilidad de optimizar el desempeño o el desarrollo humano” (Chiavenato, 2002).

En la investigación titulada: Motivación y Desempeño Laboral, en el año 2015, concluyo su discusión de la siguiente manera: “Mi desempeño laboral es bueno tengo la

oportunidad de ascender laboralmente en la institución. Muchos de los trabajadores están de acuerdo con un 56% y se logró una nota de 38% que están en totalmente de acuerdo. El desempeño se nota en la motivación que les proporciona a ellos ya que aumentara la posibilidad para obtener y tener un desarrollo en la institución, los resultados conseguidos del estudio tienen significación y fiabilidad lo que prueba el objetivo general, la motivación si incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la institución de la zona 1 de Quetzaltenango” (Sum, 2015).

De tal manera que el desempeño laboral: “Es un procedimiento que permite para ver cuán exitosa fue la institución (o una persona o un procedimiento) en el cumplimiento de sus tareas y objetivos de trabajos. Generalmente al grado de instituciones la evaluación del desempeño laboral proporciona una medición sobre el logro de la meta estratégica en lo personal” (Robbins&Coulter,2013).

De igual forma existe una aproximación entre los dos resultados obtenidos, porque el desarrollo personal, es por iniciativa directa. Particular que el individuo desarrolla, lo contrario y a la vez paralelo, es que el desempeño está ligado tanto a su propio comportamiento como a la influencia de los demás. Las teorías expuestas en cada investigación Challa y Chiavenato acerca del desarrollo personal y por Robbins y Coulter por el desempeño laboral, coinciden; por lo cual podemos decir que el contexto de ambos resultados, validan la respuesta de que el desempeño laboral se relaciona de una forma moderada con el desarrollo personal.

Segundo: El primer objetivo específico de la presente investigación es: Determinar la relación de la capacitación con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas. Como resultado en la tabla de correlación se obtuvo ,302, que significa una correlación positiva baja. Es decir que si una variable aumenta también la hará la otra variable y así viceversa.

En la presente investigación de acuerdo a los resultados nos muestra que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas; la capacitación tiene una relación baja con el rendimiento laboral, por ende, en esta institución se deduce que si la capacitación aumenta el rendimiento laboral se reflejaría positivamente.

En la investigación titulada: Desarrollo del Personal y satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, en el año 2014, concluyo su discusión de la

siguiente manera: “La entidad tiene serios puntos débiles acerca del desarrollo del personal sin cargos de confianza: el nivel académico conseguido no tuvo mejora; no se inicia con la asistencia a cursos técnicos y/o diplomados, ni con programas menores de capacitación (cursos, seminarios, talleres, eventos cortos), la entidad no contribuye al financiamiento de cursos de modernización, no comienza con hacer estudios dentro de la etapa laboral (adecuados al nivel académico). Asimismo, hay debilidad con los subordinados con cargos de confianza respecto al desarrollo del personal. El grado de estudio obtenido ahora no se optimizó referente del que se tenía al incorporarse a trabajar a la entidad investigada”. (Ruiz, 2014).

Podemos decir que, “Es parte del procedimiento de la educación que tiene una duración corta, que involucra de forma sistémica y ordenada, que ayuda a la gente a tener sapiencias, actitudes y competencias de acuerdo a los objetivos fijados con anticipación” (Chiavenato,2009).

Partiendo desde el punto teórico y comparando con los resultados conseguidos en la investigación ejecutada con el antecedente mencionado, podemos validar que los contextos estudiados coinciden, lo cual debería existir relación, pero de acuerdo a los resultados en esta institución no existe, recalcando que la capacitación influye de una manera baja, pero con tendencia a ser moderada al rendimiento laboral.

Tercero: El segundo objetivo específico del estudio es: Determinar la relación de la capacitación con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas. Como resultado en la tabla de correlación se obtuvo ,362, que significa una correlación positiva baja. Es decir que si una variable aumenta igual aumentara el otro o viceversa.

En la investigación titulada: Desarrollo del Personal y satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, en el año 2014, concluyo su discusión de la siguiente manera: “El sistema de medición del desempeño efectuado en el call center es usual, serio y firme, y se pudo comprobar en la encuesta de opinión, que los agentes aceptan en un 75% que las medidas de desempeño y competencias laborales determinadas cada vez permiten y optimizan su desempeño.

Es más, la medición del desempeño por competencias laborales ayuda a determinar en qué medida el trabajador ha conseguido con los modelos fijados en si área concreta de puesto y si usa de forma apropiada los procedimientos.” (Ruiz, 2014).

En la presente investigación de acuerdo a los resultados nos muestra que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas; la capacitación tiene una relación baja con las competencias laborales, por ende, en esta institución se deduce que si la capacitación aumenta las competencias laborales tendrían un resultado positivo en esta institución.

Cuarto: El Tercer objetivo específico de la presente investigación es: Determinar la relación de la comunicación con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas. Como resultado en la tabla de correlación se obtuvo 0,323*, que significa una correlación positiva baja. El asterisco nos da a conocer que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99% y que los resultados obtenidos son confiables en su precisión. Es decir que si una variable aumenta también la hará la otra variable y así viceversa.

La comunicación, es el proceso en el que se envían y se comparte mensajes a través de símbolos. Los símbolos podrían ser gramaticales, no verbales, gráficos, apuntes o de otra índole. (Fernandez,2002).

El valor total que la entidad tiene referente a los sucesos discretos que un empleado lleva a cabo en un espacio establecido. (Motowidlo,2003).

Deduciendo con los aportes teóricos, la comunicación es imprescindible en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas ya que mediante el intercambio de información positiva entre los colaboradores y de los administradores a los colaboradores; esto contribuirá al buen rendimiento laboral de ellos hacia entidad antes mencionada.

Quinto: El cuarto objetivo específico del estudio es: Determinar la relación de la comunicación con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas. Como resultado en la tabla de correlación se obtuvo 0,389*, que significa una correlación positiva baja. El asterisco nos da a conocer que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99% y que los resultados

obtenidos son confiables en su precisión. Es decir que si una variable aumenta y otro también lo hará o viceversa.

En la investigación titulada: Evaluación del Desempeño con Enfoque en las Competencias Laborales, en el año 2012, concluyo su discusión de la siguiente manera: “Se pudo comprobar que la medición por competencias laborales es muy vital para reconocer en qué grado el agente de servicio telefónico es productivo en su puesto de trabajo; Asimismo ayuda a integrar y aligerar los mandatos de acción que pueda corregir y/o motivar de acuerdo a los resultados del desempeño.

Se pudo determinar a través de los resultados conseguidos por medio de la evaluación del desempeño que son cinco competencias esenciales las que establecen el éxito del puesto de trabajo de los agentes.” Mejía, (2012).

De acuerdo al antecedente mencionado se concuerda que las competencias laborales necesitan de la comunicación para establecer sus metas impuestas por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.

Sexto: El quinto objetivo específico de la presente investigación es: Determinar la relación de la motivación con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas. Como resultado en la tabla de correlación se obtuvo 0,540**, que significa una correlación positiva moderada. Los dos asteriscos nos dan a conocer que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99% y que los resultados obtenidos son confiables en su precisión. Es decir que si una variable aumenta de igual forma el otro o viceversa.

En la investigación titulada: Motivación y Desempeño Laboral, en el año 2015, concluyo su discusión de la siguiente manera: “La motivación es primordial para el desempeño de las tareas de los trabajadores, pero, apoya a que ellos ejecuten con satisfacción sus tareas, y asimismo ofrezcan un rendimiento superior para la institución por tal razón se debe tener en cuenta que hay distintas maneras de impulsar a la persona, y es esencial que las instituciones tengan a disposición los recursos básicos para la ejecución de ésta”. (Sum, 2015).

Con el antecedente antes mencionado se concuerda que la motivación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas; juega un rol importante

con respecto al rendimiento laboral de cada uno de los colaboradores de esta entidad. Demostrándose la relación significativa que tiene estas dos dimensiones.

Séptimo: El sexto objetivo específico del estudio es: Determinar la relación de la motivación con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas. Como resultado en la tabla de correlación se obtuvo 0,332*, que significa una correlación positiva baja. El asterisco nos da a conocer que la correlación es significativa a un nivel de confianza del 95% y que los resultados obtenidos son confiables en su precisión. Es decir que si una variable aumenta de igual forma el otro lo hará o viceversa.

En la investigación titulada: Motivación y Desempeño Laboral, en el año 2015, concluyo su discusión de la siguiente manera: “La motivación para los subordinados surge de una interacción complicada entre los motivos internos de las personas y los estímulos del suceso o medio.”. (Sum, 2015).

Del cual podemos deducir con el antecedente mencionado y con respecto a la presente investigación que la motivación de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas es reflejada en las competencias laborales de cada uno de ellos.

Octavo: El séptimo objetivo específico de la presente investigación es: Determinar la relación de la actitud con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas. Como resultado en la tabla de correlación se obtuvo 0,135, que significa una correlación positiva muy baja.

La Actitud, es la situación psicológica que está al tanto y está constituido por la vivencia, el cual tiene incidencia fija cuando una persona responde frente a los objetos, las condiciones y demás personas. (Chiavenato,2009).

El valor total que la entidad tiene referente a los sucesos discretos que un empleado tiene en un lapso de duración específico. (Motowidlo,2003).

La actitud y el rendimiento laboral según las bases teóricas de los autores y los antecedentes mencionados tienen relación, lo cual muy independiente al resultado

obtenido, considero desde mi punto de vista que la actitud si tiene relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de esta institución.

Noveno: El octavo objetivo específico de la presente investigación es: Determinar la relación de la actitud con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas. Como resultado en la tabla de correlación se obtuvo 0,315*, que significa una correlación positiva baja. El asterisco nos da a conocer que la correlación es significativa a un nivel de confianza del 95% y que los resultados obtenidos son confiables en su precisión. Es decir que si una variable aumenta de igual forma lo hará la otra variable o viceversa.

En la investigación titulada: Motivación y Desempeño Laboral, en el año 2015, concluyo su discusión de la siguiente manera: “Los factores internos son las carencias capacidades, intereses, valores y facultades de la gente. Estos motivos particularizan a cada gente y hacen que todas sean distintos del uno con el otro. Cada persona está en la capacidad de hacer actividades particulares.” (Sum, 2015).

Contrastando con el antecedente mencionado deducimos que la actitud tiene relación con las competencias laboral y de manera positiva; en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas, la actitud de cada uno de los colaboradores es reflejada en sus competencias laborales dentro de esta entidad.

CONCLUSIONES

- a) La Primera conclusión con respecto al objetivo general de este estudio es: los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna , afirmando a un nivel de confianza del 95% que el desarrollo personal se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuaylas-2016.El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=454^{**}$; $p=0,003 < 0,05$), indicando que si hay una correlación positiva moderada.

- b) La segunda conclusión con respecto al primer objetivo específico de este estudio es: los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, afirmando que la Capacitación no se relaciona positivamente con el Rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuaylas-2016.El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=302$; $p=0,058 < 0,050$), indicando que hay una correlación positiva baja.

- c) La tercera conclusión con respecto al segundo objetivo específico de la presente investigación es: los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 95% que la Capacitación se relaciona positivamente con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuaylas-2016.El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=362^*$; $p=0,022 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva baja.

- d) La cuarta conclusión con respecto al tercer objetivo específico de la presente investigación es: los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 95% que la Comunicación se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuaylas-2016.El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=323^*$; $p=0,042 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva baja.

- e) La quinta conclusión con respecto al cuarto objetivo específico de la presente investigación es: los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 95% que la Comunicación se relaciona positivamente con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anahuaylas-2016. El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=389^*$; $p=0,013 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva baja
- f) La sexta conclusión con respecto al quinto objetivo específico de la presente investigación es: los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 95% que la Motivación se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anahuaylas-2016. El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=540^*$; $p=0,000 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva moderada
- g) La séptima conclusión con respecto al sexto objetivo específico de la presente investigación es: los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 95% que la Motivación se relaciona positivamente con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anahuaylas-2016. El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=332^*$; $p=0,037 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva baja.
- h) La octava conclusión con respecto al séptimo objetivo específico de la presente investigación es: los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, afirmando que la actitud no se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anahuaylas-2016. El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=135$; $p=0,406 > 0,05$), indicando que hay una correlación positiva muy baja.
- i) La novena conclusión con respecto al octavo objetivo específico de la presente investigación es: los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja,

que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 95% que la Actitud se relaciona positivamente con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuaylas-2016. El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=315^*$; $p=0,048 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva baja.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar el desarrollo personal y desempeño laboral en esta institución ya que son variables imprescindibles para esta entidad, mediante los resultados obtenidos reflejan, la relación positiva que tienen estas variables. Estas variables se establecen y son mencionadas con bases teóricas tal vez no mencionadas con el mismo nombre, pero con el mismo significado. Si bien es cierto que si el desarrollo personal aumentara también lo hará el desempeño laboral y así viceversa mente, claro siempre buscando que sea un aumento positivo generando así confianza, competitividad, logro de resultados de los trabajadores de esta entidad.
2. Se recomienda realizar programas de capacitación en temas de reglamento, evaluación, calidad de servicio y valores a los trabajadores de esta entidad, así se generará el rendimiento laboral positivo de cada uno de ellos. Si una persona se encuentra realmente empapada en temas que ayudan a desarrollarse en su puesto, esto traerá consigo buenos resultados, porque el colaborador se sentirá confiado en su acciones y decisiones.
3. Se recomiendo realizar programas de capacitación para incrementar las competencias de cada uno de los colaboradores, con una buena capacitación los colaboradores se sentirán decididos y arriesgados al momento de desempeñar sus funciones en su entidad de trabajo reflejando ser colaboradores competentes.
4. Se recomienda una mayor comunicación en esta institución, porque las soluciones a los problemas surgen a partir de una adecuada y fluida comunicación de los trabajadores hacia sus jefes, de esta manera se incrementaría el rendimiento laboral de ellos ya que los mismos trabajadores se sentirían confiados y respaldados en lo que hacen.
5. Se recomienda impulsar la comunicación en los trabajadores de esta institución y así promover las competencias laborales en ellos. Transmitiéndoles información adecuada y concisa, que permita a ellos desarrollarse competitivamente.
6. Se recomienda la motivar a los trabajadores, como a consecuencia de una motivación permanente en ellos, sentirse importante y parte de la institución, surgirá que sus rendimientos laborales aumenten.

7. Se recomienda impulsar la motivación mediante reconocimientos, recompensas, días libres y viajes a aquellos trabajadores que sean competentes en cuanto al cumplimiento de sus metas.
8. Se recomienda fomentar el compromiso de los trabajadores hacia la institución, reflejando actitudes positivas, creando así compañerismo en ellos, que impulsen a mejorar su rendimiento laboral entre ellos.
9. Se recomienda elaborar charlas positivas y motivacionales sobre temas de actitud anticipadas al horario de atención al cliente, de esta manera se podrá inducir positivamente en el pensar de los colaboradores acerca de las funciones que están realizando, cambiando su forma de ver las cosas y de recapacitar en los hechos erróneos de cada uno de ellos, teniendo como resultado trabajadores competentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, J. (2000). *Dirección y Gestión de Personal*. (1ª Ed). Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Bohlander, G., & Sherman, A. (2001). *Administración de los Recursos Humanos*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la Investigación Científica*. (2ª Ed). Perú: Editorial San Marcos.
- Challa, B. (1992). *Relaciones Humanas*. México: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Editorial Prentice Hall.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones*. (8ª Ed). México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (2ª Ed). México: McGraw-Hill/interamericana Editores S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: McGraw-Hill.
- Davis, K., & Newtrons, J. (2000). *Comportamiento Humano en el trabajo*. México: Editorial McGraw Hill.
- Del Rio, S.D. (2013). *Diccionario-Glosario de Metodología de la Investigación Social*. Madrid: Editorial UNED.
- Dessler, G., & Verela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos un Enfoque Latinoamericano*. México: Pearson Educación.

Dubrin, A. (2008). *Relaciones Humanas*. México: Pearson Educación de México S.A.

Drucker, P. (2002). *Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

Fernández, C. (2002). *La Comunicación en las Organizaciones*. México D.F.: Editorial Trillas.

G. Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Recuperado de <http://es.slideshare.net/anafrancescap/libro-el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-6ta-edicin-a-color>

Gestoso, C. (2007). *Psicología del trabajo para Relaciones Laborales*. México: McGraw-Hill.

Gomez, L., Balkin, D.& Cardy, R. (2001). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Editorial Prentice Hall.

Hernández, R., Fernández, C.&Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*.(4ª Ed).Recuperado de file:///G:/TESIS%202016/SIG%202015_II%20TESIS%202016/libros%20tesis/libros%20tesis/Sampieri-et-al-metodologia-de-la-investi.pdf.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ªEd.). México, D.F., México: MacGraw Hill.

Hernández, R., Fernández, C.&Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed).Mexico: Editorial McGraw-Hill.

Ivancevich, J. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.

Manyari, I. (2010). *Percepción del maestrista sobre las estrategias didácticas aplicadas por sus docentes y la influencia que tienen en su desarrollo personal*. (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos,Lima-Perú.Recuperado de:

file:///D:/TESIS%202016/SIG%202015_II%20TESIS%202016/TESIS%202016/TE
SIS%202017/Antecedentes/Manyari_ai.pdf.

Mejía, Y. (2012). *Evaluación del Desempeño con Enfoque en las Competencias Laborales*. (tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango-Guatemala. Recuperado de:
file:///D:/TESIS%202016/SIG%202015_II%20TESIS%202016/TESIS%202016/TE
SIS%202017/Antecedentes/Mejía,%20(2012).pdf.

Quispe, C. (2014). *Factores del Desempeño Laboral que permiten Satisfacer las Necesidades de los Clientes de la Empresa Coesti*. (tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo-Perú. Recuperado de:
file:///D:/TESIS%202016/SIG%202015_II%20TESIS%202016/TESIS%202016/TE
SIS%202017/Antecedentes/quispe_carla.pdf

Robbins, S., Coulter, M. (2014). *Administración*. Recuperado de:
<https://sites.google.com/site/fcpystajuarz/home/libro-robins-10a-edicion>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.

Ruiz, E., Gago, M., García, C., & López, S. (2013). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. España: Mc Graw-Hill/Interamericana De España S.A

Ruiz, J. (2014). *Desarrollo del Personal y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*. (tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo, Huamachuco-Perú. Recuperado de:
file:///D:/TESIS%202016/SIG%202015_II%20TESIS%202016/TESIS%202016/TE
SIS%202017/Antecedentes/Ruiz,%20(2014).pdf

Sabino, C. (1992). *El Proceso de Investigación*. Recuperado de
https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf

Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral*. (tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango-Guatemala. Recuperado de:

file:///D:/TESIS%202016/SIG%202015_II%20TESIS%202016/TESIS%202016/TE
SIS%202017/Antecedentes/Sum-Monica.pdf.

Supo, J. (2014). *Seminarios de Investigación Científica*. Recuperado de
[https://www.amazon.com/Seminarios-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica-
Metodolog%C3%ADa-Ciencias/dp/1503349853/ref=la_B00GOL6MLA_1_2/157-
3180131-5078600?s=books&ie=UTF8&qid=1477849151&sr=1-2](https://www.amazon.com/Seminarios-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica-Metodolog%C3%ADa-Ciencias/dp/1503349853/ref=la_B00GOL6MLA_1_2/157-3180131-5078600?s=books&ie=UTF8&qid=1477849151&sr=1-2)


Taborda, B, & Zapata, V. (2014). *Desarrollo Profesional y compromiso organizacional en los trabajadores de las empresas mixtas*. (tesis de grado). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo-Venezuela. Recuperado de:
file:///D:/TESIS%202016/SIG%202015_II%20TESIS%202016/TESIS%202016/TE
SIS%202017/Antecedentes/Taborda%20&%20Zapata,%20(2014).pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

TÍTULO: DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S. A., AGENCIA ANDAHUAYLAS-2016.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿De qué manera el desarrollo personal se relaciona con el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿De qué manera la capacitación se relaciona con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016?</p> <p>¿De qué manera la capacitación se relaciona con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016?</p> <p>¿De qué manera la comunicación se relaciona con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016?</p> <p>¿De qué manera la comunicación se relaciona con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016?</p> <p>¿De qué manera la motivación se relaciona con el rendimiento laboral en la Caja</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Establecer la relación del desarrollo personal con el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar la relación de la capacitación con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.</p> <p>Determinar la relación de la capacitación con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.</p> <p>Determinar la relación de la comunicación con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.</p> <p>Determinar la relación de la comunicación con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.</p> <p>Determinar la relación de la motivación con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>El desarrollo personal se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>La capacitación se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.</p> <p>La capacitación se relaciona positivamente con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.</p> <p>La comunicación se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.</p> <p>La comunicación se relaciona positivamente con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Desarrollo Personal</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Comunicación • Motivación • Actitud <p>VARIABLE 2:</p> <p>Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento • Competencias

<p>Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016? ¿De qué manera la motivación se relaciona con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016? ¿De qué manera la actitud se relaciona con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016? ¿De qué manera la actitud se relaciona con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016?</p>	<p>Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas Determinar la relación de la motivación con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas. Determinar la relación de la actitud con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas. Determinar la relación de la actitud con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.</p>	<p>La motivación se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas. La motivación se relaciona positivamente con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas. La actitud se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas. La actitud se relaciona positivamente con las competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas.</p>	
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>MÉTODO: Es una investigación cuantitativa, descriptivo-correlacional.</p> <p>DISEÑO DE INSTRUMENTO: Es de naturaleza no experimental, transeccional correlacional. Se utilizará el diseño descriptivo-correlacional.</p>  <p>NIVEL: Descriptivo-correlacional.</p>	<p>POBLACIÓN: En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., según los datos actuales comprende a 40 trabajadores.</p> <p>MUESTRA: La muestra comprenderá el total de los trabajadores de la caja municipal (40 trabajadores).</p>	<p>TÉCNICAS: Encuesta</p> <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO: Programa estadístico informático SPSS 22.</p>	<p>INSTRUMENTOS: Cuestionario</p>

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de Variables

TÍTULO: DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S. A.,
AGENCIA ANDAHUAYLAS-2016.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>VARIABLE 1: Desarrollo Personal</p> <p>Son un total de vivencias de aprendizaje (intencional y con la finalidad), brindadas por la institución en un tiempo particular para dar la posibilidad de optimizar el desempeño o el desarrollo humano. (Chiavenato,2002)</p>	<p>DIMENSIÓN 1: Capacitación</p> <p>La capacitación es parte del procedimiento de la educación que tiene una duración corta, que involucra de forma sistémica y ordenada, que ayuda a la gente a tener sapiencias, actitudes y competencias de acuerdo a los objetivos fijados con anticipación.</p>	<p>1. Incrementar la productividad. 2. Promover la eficiencia del trabajador</p>
	<p>DIMENSIÓN 2: Comunicación</p> <p>Es el proceso en el que se envían y se comparte mensajes a través de símbolos. Los símbolos podrían ser gramaticales, no verbales, gráficos, apuntes o de otra índole.</p>	<p>1. Mejorar el Clima Laboral. 2. Apertura a la Comunicación.</p>
	<p>DIMENSIÓN 3: Motivación</p> <p>Son las ganas de comportarse de una forma distinta el cual es generado por un impulso exterior (que surge del entorno) o por un impulso interior (surge del proceso mental de la persona).</p>	<p>1. Análisis de Condiciones de trabajo. 2. Reconocimiento del trabajo. 3. Estrategias para motivar el personal.</p>
	<p>DIMENSIÓN 4: Actitud</p>	<p>1. Productividad de los colaboradores. 2. Adaptación.</p>

	Es la situación psicológica que está al tanto y está constituido por la vivencia, el cual tiene incidencia fija cuando una persona responde frente a los objetos, las condiciones y demás personas.	
<p>VARIABLE 2: Desempeño Laboral</p> <p>Es un proceso que sirve para ver cuán exitosa fue la institución (o una persona o un procedimiento) en el cumplimiento de sus tareas y objetivos de trabajos. Generalmente al grado de instituciones la evaluación del desempeño laboral proporciona una medición sobre el logro de la meta estratégica en lo personal. (Robbins&Coulter,2014)</p>	<p>DIMENSIÓN 1: Rendimiento</p> <p>Es el valor general que la institución espera con respecto a los episodios discretos que un empleado lleva a cabo en un periodo de tiempo específico.</p>	<p>1. Resultados. 2. Tiempo. 3. Procesos.</p>
	<p>DIMENSIÓN 2: Competencias</p> <p>alude que las competencias son sabidurías, destrezas y facultades que tienen alguna relación con el trabajo.</p>	<p>1. Conocimientos Adquiridos. 2. Capacidades.</p>

Anexo 3. Matriz de Instrumento de Recojo de Datos

TÍTULO: DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S. A., AGENCIA ANDAHUAYLAS-2016.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° DE ÍTEMS	ÍTEMS
VARIABLE 1: DESARROLLO PERSONAL	DIMENSIÓN 1: Capacitación	1. Incrementar la productividad. 2. Promover la eficiencia del trabajador.	20.69	6	1. ¿Ud. considera que las capacitaciones son necesarias en su centro de trabajo? 2. ¿Ud. considera que a través de una buena capacitación la productividad aumentaría en su centro de trabajo? 3. ¿Ud. se considera productivo en su centro de trabajo? 4. ¿En su centro de trabajo se promueve las capacitaciones? 5. ¿Ud. es eficiente en su centro de trabajo? 6. ¿Considera que al año debería haber más 2 capacitaciones en su centro de trabajo?
	DIMENSIÓN 2: Comunicación	2. Mejorar el clima laboral. 3. Apertura a la comunicación.	13.79	4	7. ¿En su centro de trabajo existe un buen clima laboral? 8. ¿En su centro de trabajo existe compañerismo? 9. ¿En su centro de trabajo existe personas tóxicas? 10. ¿Ud. Contribuye como colaborador de su centro de trabajo al buen clima laboral?
	DIMENSIÓN 3: Motivación	4. Análisis de condiciones de trabajo. 5. Reconocimiento del trabajo. 6. Estrategias para motivar al personal.	27.59	8	11. ¿Ud. se siente motivado en su centro de trabajo? 12. ¿Ud. cree que las condiciones de trabajo impulsan una adecuada motivación laboral? 13. ¿Cree necesario cambiar algunas condiciones de trabajo? 14. ¿Ud. considera adecuado la infraestructura de su trabajo?

					<p>15. ¿Existen reconocimiento al personal en su centro de trabajo?</p> <p>16. ¿Alguna vez lo han reconocido en su centro de trabajo?</p> <p>17. El reconocimiento a Ud. ¿Lo motiva a desarrollarse mejor en el trabajo?</p> <p>18. ¿En su centro de trabajo se desarrolla estrategias de motivación al personal?</p>
	DIMENSIÓN 4: Actitud	7. Productividad de los colaboradores. 8. Adaptación.	6.89	2	<p>19. ¿Ud. Se siente satisfecho con la actitud que refleja en su centro de trabajo?</p> <p>20. ¿Ud. considera que la actitud de una persona depende a la adaptación que tiene en su centro de trabajo?</p>
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL	DIMENSIÓN 1: Rendimiento	9. Resultado. 10. Tiempo. 11. Procesos.	17.24	5	<p>21. ¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo?</p> <p>22. ¿Considera que el tiempo juega un papel importante para medir su rendimiento laboral?</p> <p>23. ¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona?</p> <p>24. ¿Ud. considera adecuado trabajar con metas mensuales?</p> <p>25. ¿Ud.se siente motivado al trabajar bajo resultados?</p>
	DIMENSIÓN 2: Competencias	12. Conocimientos Adquiridos. 13. Capacidades.	13.80	4	<p>26. ¿Ud. se considera competente en su centro de trabajo?</p> <p>27. Considera Ud. ¿Que el conocimiento adquirido en su centro de trabajo lo vuelven competente a uno?</p> <p>28. ¿Ud. considera que las capacidades innatas y adquiridas lo vuelve a uno competente?</p> <p>29. ¿Posee Ud. Capacidades diferentes a sus compañeros que lo hacen competente en su centro de trabajo?</p>

Anexo 4. Ficha de Validación por Criterio de Jueces o Experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación

Desempeño Personal y Desempeño Laboral
en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito
Cusco S.A., Agencia Andahuaylas - 2016

II. DATOS DE EXPERTO:

Nombres y Apellidos:

Juan Cielo Ramírez Cajamarca

Grado Académico:

maestro en Administración

Fecha: 19.10.17

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA: (Ortografía, coherencia, redacción)

Mejorar

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Mejorar dimensiones

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Mejorar reactivos

IV. VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento **Procede** **No procede** para su aplicación.



Sello y Firma del Evaluador
DNI: 09598927

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación

..... *Desempeño Personal y Desempeño Laboral*
..... *en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito*
..... *Cusco S.A., Agencia Arechucgo - 2016*

II. DATOS DE EXPERTO:

Nombres y Apellidos:

..... *Simón José Cama Flores*

Grado Académico:

..... *M. Sc. en Administración*

Fecha: *09/10/2017*

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA: (Ortografía, coherencia, redacción)

.....
..... */*

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

.....
..... */*

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

.....
..... */*

IV. VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento **Procede** **No procede** para su aplicación.

 UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARCE
Simón José Cama Flores
Mg. Simón José Cama Flores
DOCENTE

Sello y Firma del Evaluador

DNI: *24461156*

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación

Desarrollo personal y desempeño Laboral en la
Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A
Agencia - Andahuaylas 2016

II. DATOS DE EXPERTO:

Nombres y Apellidos:

Rosa Nelida Ascue Ruiz

Grado Académico:

Mg. Rosa Nelida Ascue Ruiz

Fecha: 05.10.17

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA: (Ortografía, coherencia, redacción)

Mejorar en los conceptos de las dimensiones

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Procede, en las dimensiones no va los
conceptos.

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Procede, ver la coherencia con las dimensiones

IV. VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento **Procede** **No procede** para su aplicación.



Mg. Rosa Nelida Ascue Ruiz

Sello y Firma del Evaluador

DNI: 44346273

Anexo 5. Encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Escuela Profesional de Administración de Empresas

CUESTIONARIO

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración para el trabajo de investigación titulado: Desarrollo Personal y Desempeño Laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016., por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Género
a) Femenino () Masculino (X)
- 1.2. Edad:
a) Menos de 25 años ()
b) de 26 a 35 años (X)
c) de 36 a 45 años ()
d) de 46 a más ()
- 1.3. Usted qué nivel de estudio ha alcanzado:
a) Primaria ()
b) Secundaria ()
c) Instituto tecnológico ()
d) Universidad (X)
e) Maestría/Doctorado ()

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

A	B	C	D	E
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

N°	ITEMS	A	B	C	D	E
V1: DESARROLLO PERSONAL						
DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN						
1	¿Ud. considera que las capacitaciones son necesarias en su centro de trabajo?		X			
2	¿Ud. considera que a través de una buena capacitación la productividad aumentaría en su centro de trabajo?		X			
3	¿Ud. se considera productivo en su centro de trabajo?		X			

4	¿En su centro de trabajo se promueve las capacitaciones?			X			
5	¿Ud. es eficiente es su centro de trabajo?						
6	¿Considera que al año debería haber más 2 capacitaciones en su centro de trabajo?	X					
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN							
7	¿En su centro de trabajo existe un buen clima laboral?			X			
8	¿En su centro de trabajo existe compañerismo?			X			
9	¿En su centro de trabajo existe personas tóxicas?	X		X			
10	¿Ud. Contribuye como colaborador de su centro de trabajo al buen clima laboral?			X			
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN							
11	Ud. se siente motivado en su centro de trabajo?					X	
12	¿Ud. cree que las condiciones de trabajo impulsan una adecuada motivación laboral?			X			
13	¿Cree necesario cambiar algunas condiciones de trabajo?					X	
14	¿Ud. considera adecuado la infraestructura de su trabajo?			X			
15	¿Existen reconocimiento al personal en su centro de trabajo?			X			
16	¿Alguna vez lo han reconocido en su centro de trabajo?			X			
17	El reconocimiento a Ud. ¿Lo motiva a desarrollarse mejor en el trabajo?					X	
18	¿En su centro de trabajo se desarrolla estrategias de motivación al personal?					X	
DIMENSIÓN: ACTITUD							
19	¿Ud. se siente satisfecho con la actitud que refleja en su centro de trabajo?			X			
20	¿Ud., considera que la actitud de una persona depende a la adaptación en su centro de trabajo?			X			
V2: DESEMPEÑO LABORAL							
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO							
21	¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo?					X	
22	¿Considera que el tiempo juega un papel importante a medir su rendimiento laboral?			X			
23	¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona?			X			
24	¿Ud. considera adecuado trabajar con metas mensuales?					X	
25	¿Ud. se siente motivado al trabajar bajo resultados?			X			
DIMENSIÓN: COMPETENCIAS							
26	¿Ud. se considera competente en su centro de trabajo?			X			
27	Considera Ud. ¿Que el conocimiento adquirido en su centro de trabajo lo vuelve competente a uno?			X			
28	¿Ud. considera que las capacidades innatas y adquiridas lo vuelve a uno competente?				X		
29	¿Posee Ud. Capacidades diferentes a sus compañeros que lo hacen competente en su centro de trabajo?			X			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 6.Relación de Trabajadores



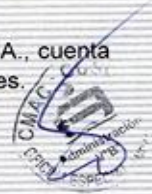
TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A., AGENCIA ANDAHUAYLAS			
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO /NIVEL	MODALIDAD
1	APARICIO ZEVALLOS BONNY JENIFER	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
2	AREVALO HUAMAN ALICIA	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
3	CHIPANA HUAREZ ISIDRO	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
4	DAMIANO ROJAS RONY	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
5	ELGUERA TELLO RONALD	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
6	GARCIA ARIAS GRACIELA	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
7	GUIA LAGO YASMINY	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
8	JUAREZ QUISPE RUBEN	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
9	LLOCLLA ROMAN CHABELI ANA	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
10	MAUCAYLLE QUISPE LIDIA MARIBEL	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
11	MENDOZA HUAMAN KAREN	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
12	MIRANDA QUISPE ALFREDO	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
13	PICHIHUA PEREZ EDGAR	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
14	QUISPE ESCALENTE YESSINIA EMMA	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
15	RIVERA VIVANCO BETHZABE RAQUEL	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
16	SISA KACHA DIANA	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
17	TITO VELASQUE FREDY MARTIN	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
18	VEGA LOAYZA JANS ROGER	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
19	VILCHEZ CARRION FREDY	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
TOTAL		19	
20	AQUIPA ENCISO CYNTHIA	AUXILIAR DE OPERACIONES	PLAZO INDETERMINADO
21	HERMOZA ESPINOZA YSABEL	AUXILIAR DE OPERACIONES	PLAZO INDETERMINADO
22	HUAYLLAS YBAÑEZ KATIA CATERINE	AUXILIAR DE OPERACIONES	PLAZO INDETERMINADO
23	HUERTAS TERNERO MARIA GUADALUP	AUXILIAR DE OPERACIONES	PLAZO INDETERMINADO
24	QUITO VALLE ABEL RUDY	AUXILIAR DE OPERACIONES	PLAZO INDETERMINADO
TOTAL		5	
25	ARANDO VALER ROLAND	ADMINISTRADOR DE AGENCIA	PLAZO INDETERMINADO
TOTAL		1	
26	AGRADA MENDIVIL LUDWIN OSCAR	GESTOR DE COBRANZA	PLAZO INDETERMINADO
TOTAL		1	
27	RIVERA ALRACON KARIN YUDY	JEFE DE OPERACIONES	PLAZO INDETERMINADO
TOTAL		1	
28	ROMAN ARAPA RODOLFO	COORDINADOR DE CREDITOS	PLAZO INDETERMINADO
TOTAL		1	
29	TINTAYA TITO YULIANIT	GESTOR JUDICIAL	PLAZO INDETERMINADO
TOTAL		1	
30	ZARATE YAURIS DONATO	CHOFER	PLAZO INDETERMINADO
TOTAL		1	



OFICINA PRINCIPAL: Av. La Cultura 1624 - Wanchaq - Cusco T. (084) 606161 - T. (084) 237171
www.cmac-cusco.com.pe

TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A., OFICINA ESPECIAL MARTINELLI			
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO/NIVEL	MODALIDAD
1	CCORMANYA CUARESMA ORLANDO	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
2	HUARCAYA MORENO ROSA LUZ	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
3	LOBATON PERALTA LIZ YESICA	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
4	NAVARRO HUAMAN THALIA LESLIE	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
5	NIETO ROJAS RODIN	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
6	NIEVE OSCCO ALFONSO	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
7	TOLEDO GUZMAN JANETH KARLA	ANALISTA DE CRÉDITOS	PLAZO INDETERMINADO
TOTAL			7
8	AREVALO VASQUEZ AMANDA	AUXILIAR DE OPERACIONES	PLAZO INDETERMINADO
9	JUAREZ CARRION SALOME	AUXILIAR DE OPERACIONES	PLAZO INDETERMINADO
TOTAL			2
10	RIVAS OLARTE HERBER	ADMINISTRADOR DE OFICINA	PLAZO INDETERMINADO
TOTAL			1

En la provincia de Andahuaylas la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., cuenta con 40 trabajadores. Los cuales se puede visualizar en los dos cuadros anteriores.



Anexo 7. Fotografías de la Investigación

