



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

PROCESO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN COMPARTAMOS FINANCIERA AGENCIA SAN JERÓNIMO DE LA CIUDAD DEL CUSCO - 2020

Tesis presentada por:

Bach. Eveling Elizabeth Alvarez Ttito

Bach. Wendy Yasmin Huaman Murillo

Para optar al Título Profesional de Licenciadas en
Administración

Asesora: Mg. Dina Verónica Giraldo Pizarro

CUSCO – PERÚ

2021



PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

Señores Dictaminantes:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra distinguida consideración el Plan de Tesis intitulada Proceso de la Administración del Talento Humano en Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco - 2020, con el objeto de optar al título profesional de Licenciadas en Administración.

Las tesis



AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme bendecido con una familia maravillosa y poder haber guiado mi camino brindándome sabiduría y fortaleza para poder alcanzar esta meta tan anhelada, a mis padres por su apoyo incondicional en todo momento y por el constante aprendizaje lleno de valores que me inculcan con el ejemplo día a día, a mi compañera de tesis por haber compartido este sueño deseado por ambas y hasta el momento seguir apoyándonos.

A la Universidad Andina del Cusco, por haberme permitido ser parte de ella y por las experiencias y conocimientos adquiridos durante mi formación universitaria.

A nuestra asesora Mgt. Dina Verónica Giraldo Pizarro por haber confiado en nosotras y poder asesorarnos durante el desarrollo del presente trabajo de investigación y haber dedicado su tiempo.

A nuestros dictaminantes Mg. Susi Alvis Pazos y el Dr. José Humberto Vega Centeno Villena quienes con sus conocimientos y aportes hicieron posible la culminación de este trabajo de investigación.

Bach. Eveling Elizabeth Alvarez Ttito.

A Dios por bendecirme y guiarme en este largo camino y poder así lograr esta meta tan anhelada, a mi compañera de tesis por haber compartido este sueño.

A mis padres y hermanas por brindarme su apoyo y comprensión en mi vida estudiantil, por ser ejemplo de esfuerzo, dedicación y trabajo y por influir en mis valores primordiales

A nuestra asesora Mgt. Dina Verónica Giraldo Pizarro por su apoyo constante en la elaboración de la tesis y haber compartido conmigo sus conocimientos.

A la Mg. Susi Alvis Pazos y el Dr. José Humberto Vega Centeno Villena, quienes me apoyaron para la realización y culminación del presente trabajo.

Bach. Wendy Yasmin Huaman Murillo



DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad para poder crecer y ser mejor persona

A mis maravillosos padres Jesús y Estefanía por darme soporte y fuerzas para cumplir con mis objetivos y brindarme apoyo emocional y económico.

A todas las personas que nos apoyaron y confiaron en nosotras durante todo este periodo haciéndose un sueño cumplido.

Bach. Eveling Elizabeth Alvarez Ttito.

A mis padres Zulma Murillo Miranda y Mario Huaman Ramos por el apoyo incondicional que me brindaron y por todo el sacrificio que hicieron a lo largo de mi carrera.

A mis hermanas porque son la razón de sentirme tan orgullosa de culminar mi meta, gracias a ellas por confiar siempre en mí.

A ti a quien amo tanto y me reconfortas en la vida.

Bach. Wendy Yasmin Huaman Murillo



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Formulación del Problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la Investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la Investigación	4
1.4.1. Relevancia social	4
1.4.2. Implicancias prácticas	5
1.4.3. Valor teórico	5
1.4.4. Utilidad metodológica	5
1.4.5. Viabilidad o factibilidad	6
1.5. Delimitaciones de la Investigación	6
1.5.1. Delimitación temporal	6
1.5.2. Delimitación espacial	6
1.5.3. Delimitación conceptual	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	7
2.1.1. Antecedentes internacionales	7
2.1.2. Antecedentes nacionales	8



2.1.3. Antecedentes locales	9
2.2. Bases Legales	26
2.3. Bases teóricas	10
2.3.1. Administración del talento humano	11
2.3.1.1. Objetivos de la administración del talento humano.	12
2.3.3.2. Importancia de la administración del talento humano.	12
2.3.2. Proceso administrativo	13
2.3.2.1. Elementos del proceso administrativo.	14
2.4. Marco conceptual	21
2.5. Marco institucional	25
2.6. Variable de estudio	29
2.6.1. Conceptualización de la variable	29
2.6.2. Operacionalización de la variable	30
CAPITULO III	
MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. Tipo de investigación	31
3.2. Enfoque de la investigación	31
3.3. Diseño de la investigación	31
3.4. Alcance de la investigación	31
3.5. Población y muestra	31
3.5.1. Población	31
3.5.2. Muestra	31
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.6.1 Técnica	32
3.6.2 Instrumento	32
3.7. Procesamiento para el análisis de los datos	32
CAPITULO IV	
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	
4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	33
4.2. Resultados respecto a los objetivos específicos	34
4.3. Resultados respecto al objetivo general	57
CAPITULO V	
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	53



5.2. Limitaciones del estudio	53
5.3. Comparación crítica de la literatura existente	53
5.4. Implicancias del estudio	55
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	60



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Conceptualización de la variable</i>	29
Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable</i>	30
Tabla 3 <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i>	33
Tabla 4 <i>Baremación del instrumento</i>	34
Tabla 5 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	34
Tabla 6 <i>Dimensión Planificación del Talento Humano</i>	34
Tabla 7 <i>Indicadores de la dimensión Planificación del Talento Humano</i>	35
Tabla 8 <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Planificación del Talento Humano</i>	38
Tabla 9 <i>Dimensión Organización del Talento Humano</i>	39
Tabla 10 <i>Indicadores de la dimensión Organización del Talento Humano</i>	40
Tabla 11 <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Organización del Talento Humano</i>	42
Tabla 12 <i>Dimensión Dirección del Talento Humano</i>	43
Tabla 13 <i>Indicadores de la dimensión Dirección del Talento Humano</i>	44
Tabla 14 <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Dirección del Talento Humano</i>	46
Tabla 15 <i>Dimensión Control del Talento Humano</i>	47
Tabla 16 <i>Indicadores de la dimensión Control del Talento Humano</i>	48
Tabla 17 <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Control del Talento Humano</i>	49
Tabla 18 <i>Variable Proceso de Administración del Talento Humano</i>	50
Tabla 19 <i>Comparación promedio de las dimensiones de la variable Proceso de la Administración del Talento Humano</i>	51



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación de Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco	27
Figura 2 <i>Organigrama de Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco</i>	28
Figura 3 <i>Dimensión Planificación del Talento Humano</i>	35
Figura 4 <i>Indicadores de la dimensión Planificación del Talento Humano</i>	36
Figura 5 <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Planificación del Talento Humano</i>	38
Figura 6 <i>Dimensión Organización del Talento Humano</i>	39
Figura 7 <i>Indicadores de la dimensión Organización del Talento Humano</i>	40
Figura 8 <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Organización del Talento Humano</i>	42
Figura 9 <i>Dimensión Dirección del Talento Humano</i>	43
Figura 10 <i>Indicadores de la dimensión Dirección del Talento Humano</i>	44
Figura 11 <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Dirección del Talento Humano</i>	46
Figura 12 <i>Dimensión Control del Talento Humano</i>	47
Figura 13 <i>Indicadores de la dimensión Control del Talento Humano</i>	48
Figura 14 <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Control del Talento Humano</i>	50
Figura 15 <i>Variable Proceso de Administración del Talento Humano</i>	51
Figura 16 <i>Comparación promedio de las dimensiones de la variable Proceso de la Administración del Talento Humano</i>	52



RESUMEN

La presente investigación planteó como objetivo general conocer los procesos de la Administración del Talento Humano en Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco – 2020. El tipo de investigación fue básico, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental - transeccional y alcance descriptivo; la población de estudio estuvo conformada por 38 colaboradores de las áreas de: Operaciones, Crédito Individual y Crédito Grupal de Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco, de los cuales se obtuvo la información mediante el instrumento del cuestionario. Con resultados obtenidos de la investigación se determinó que la dimensión planificación del talento humano se encuentra en un nivel regular con un promedio de 2.92, mientras que la dimensión organización del talento humano tiene un nivel regular con un promedio de 2.92, además la dimensión dirección del talento humano tiene un nivel regular con un promedio 2.97 y la dimensión control del talento humano tiene un nivel regular con un valor promedio de 3.37. Es así que, la variable proceso de la administración del talento humano tiene un nivel regular con un valor promedio de 3.00.

PALABRAS CLAVE: Proceso de administración del talento humano, planificación, organización, dirección y control del talento humano.



ABSTRACT

The present research work, which aimed to know the processes of the Human Talent Administration in Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco - 2020. The type of research was basic, with a quantitative approach, non-experimental design - transectional and descriptive scope; The study population was made up of 38 collaborators from the areas of: Operations, Individual Credit and Group Credit of Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo of the City of Cusco, from which the information was obtained through the questionnaire instrument. With results obtained from the research, it was determined that the planning dimension of human talent is at a regular level with an average of 2.92, while the organization dimension of human talent has a regular level with an average of 2.92, in addition to the management dimension of the human talent has a regular level with an average of 2.97 and the human talent control dimension has a regular level with an average value of 3.37. Thus, the human talent management process variable has a regular level with an average value of 3.00.

KEY WORDS: Human talent management process, planning, organization, direction and control of human talent.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

A nivel internacional, varios estudios han concluido que el proceso de gestión de recursos humanos facilita la gestión adecuada de la integración, capacitación, evaluación y compensación de los empleados de una organización para lograr de manera efectiva las metas y objetivos del programa. El foco está en el fortalecimiento de la fuerza laboral para potenciar sus fortalezas y así traer beneficios productivos a sus clientes internos y externos.. (Galiano, Soria, Mena, & Buenaño, 2017)

En tanto, Flores, Flores, Melendres, Goyes y Vaca (2018), en su estudio en Ecuador indican que, “Las organizaciones con éxito se han dado cuenta de que sólo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente en el talento humano” (p. 41).

A nivel nacional, existe una creciente necesidad de organizar los servicios a través de procedimientos administrativos apropiados para garantizar actividades coordinadas, eficaces y eficientes, lo que significa a través de un adecuado diseño, planificación, organización, dirección y control para lograr los resultados deseados. El reto es desarrollar en las diversas instituciones, crear una buena estructura de trabajo, que consta de una serie de etapas o jerarquías, que luego se llevan a cabo en la práctica administrativa. (Cisternas & Munoz, 2017)

Cabe mencionar que, el triunfo de las organizaciones necesitara de la efectividad de una buena administración, ya que esta beneficia la combinación de equipos de trabajo y adecuadas relaciones humanas, tales como el manejo de recursos materiales e instalaciones

En una organización, existe una solución a la pérdida de capital, equipo, maquinaria, como primas de seguros u obtener un préstamo para ahorrar estos recursos en caso de daño o pérdida, sin embargo, cuando se pierden fugas de cerebros, estas soluciones no son posibles. porque se necesita esfuerzo y dinero para compensar el capital humano perdido. Contar con las personas adecuadas requiere un proceso de



reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo de las personas necesarias para conformar el grupo de trabajo. (Vallejo, 2016)

En tanto, en la institución a estudiar se observó que existen deficiencias referentes al proceso de la administración del talento humano, los cuales se ven reflejados en la:

La planificación del talento humano, puesto que esporádicamente se levantan perfiles por competencias, instituyendo las responsabilidades del cargo, causa los conocimientos, destrezas, habilidades, educación, formación y experiencia como condiciones requeridas por los ocupantes, para el desempeño efectivo de sus funciones. Asimismo, la institución no orienta a los colaboradores, con respecto a la misión definen quienes son pero no se demuestra en la práctica, en su visión se proyectan los valores, objetivos y metas pero que no siempre se llegan a alcanzar, con respecto a las políticas si están establecidas, pero no es tomada en cuenta por los colaboradores al realizar sus actividades, por otro lado, los presupuestos no se manejan adecuadamente conllevando a la falta de materiales al momento de ejecutar las tareas asignadas, lo que genera retrasos e incomodidades en los colaboradores.

En cuanto, a la organización del talento humano es un proceso administrativo que diseña el ordenamiento interno de una organización de manera compatible con la planeación estratégica, en tanto la institución tiene definido los puestos de trabajo pero de manera incompatible con las estrategias planteadas, se tiene un organigrama, pero no se toma en cuenta el orden jerárquico para la ejecución de las actividades en las diversas áreas, referente a la división de trabajo se cuentan con los manuales organizacionales como el manual de organizaciones y funciones (MOF) que la mayoría de los colaboradores desconocen su interpretación, además la institución cuenta con el reglamento de organizaciones y funciones (ROF), pero que no es aplicado por algunos colaboradores al momento de ejecutar sus actividades, con respecto a la combinación de tareas algunos jefes no combinan las tareas en forma eficiente lo que conlleva a que los colaboradores tenga dificultades en la ejecución de sus actividades, asimismo, en cuanto a la coordinación de trabajo algunos jefes no coordinan de manera anticipada las tareas y actividades a ejecutar, ello ocasiona que no se cumpla con las metas semanales y mensuales y referente al seguimiento y reorganización algunos jefes no realizan seguimiento permanente de las actividades que realizan los colaboradores en sus diferentes puestos de trabajo, conllevando a que se no se reconozca las deficiencias y/o dificultades que se pueda tener las distintas áreas de la institución.



En cuanto a la dirección del talento, el propósito de esta dimensión es ejecutar el contenido del plan, no siempre son correctos en cuanto a la toma de decisiones, debido a que los colaboradores no se apegan a las metas y cronogramas establecidos, muchas veces falta de trabajo en equipo y la coordinación genera falencias, existen Líderes de gerentes, jefes y colaboradores que buscan lograr las metas establecidas, pero la iniciativa solo es considerada por algunos colaboradores, además, los colaboradores están desmotivados porque la institución no brinda capacitación constante, no se premia el tiempo extra, y si no se cumple el análisis de la meta establecida por el docente, se reducirá el salario, no siempre hay comunicación y coordinación, en algunos casos hay negociación, el ambiente y la cultura organizacional no son suficientes porque hay un conflicto entre el gerente y el jefe.

En cuanto al control del talento, existe en el proceso sistemático de regular o medir las actividades para cumplir con las metas y expectativas establecidas, verificando el grado de eficacia y eficiencia, lo que no es muy beneficioso porque siempre hay retrasos e incumplimiento de las metas, por controles previos, en ocasiones se realiza la validación correspondiente, lo que provoca errores en los controles de concurrencia que tardan en resolverse, y para los controles posteriores, en muchos casos los errores no se corrigen a tiempo, por lo que cuando los colaboradores ejecutan las tareas crean retrasos e inconvenientes.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es el proceso de la Administración del Talento Humano en Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco - 2020?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cómo es la planificación del talento humano en Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco – 2020?
2. ¿Cómo es la organización del talento humano en Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco – 2020?
3. ¿Cómo es la dirección del talento humano en Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco – 2020?
4. ¿Cómo es el control del talento humano en Compartamos Financiera Agencia



San Jerónimo de la Ciudad del Cusco – 2020?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general

Conocer cómo es el proceso de la Administración del Talento Humano en Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco – 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Describir cómo es la planificación del talento humano en Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco – 2020.
2. Describir cómo es la organización del talento humano en Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco – 2020.
3. Describir cómo es la dirección del talento humano en Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco – 2020.
4. Describir cómo es el control del talento humano en Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco – 2020.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Relevancia social

Hernández, Fernández y Baptista (2014), refieren que la relevancia social debe responder: “¿Cuál es su trascendencia para la sociedad?, ¿Quiénes se beneficiarán con los resultados?, ¿De qué modo? En resumen ¿Qué alcance o proyección social tiene?” (p. 40).

La investigación permitirá entender el problema por el cual atraviesa la institución en estudio, asimismo, conocer el comportamiento de las variables estudiadas, debido a que muchas entidades financieras presentan realidades parecidas, por lo que, será de utilidad para los jefes y colaboradores para trazar propuestas que consientan a perfeccionar las condiciones laborales fortaleciendo las competencias personales y profesionales del grupo.

1.4.2. Implicancias prácticas

Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirman la investigación debe



responder: “¿Ayudará a resolver algún problema real?, ¿Tiene implicaciones trascendentales para una amplia gama de problemas prácticos?” (p. 40).

La investigación sugiere estrategias que brinden mejoras en Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo y que a su vez ayuden a los jefes y/o gerentes en el proceso de la administración del talento humano y alcancen un crecimiento y alcance de sus objetivos.

1.4.3. Valor teórico

Alega las siguientes afirmaciones: “¿Se llenará algún vacío de conocimiento?, ¿La información podrá servir para revisar, desarrollar o apoyar una teoría?, ¿Se ofrece la posibilidad de una exploración fructífera de algún fenómeno?, ¿Qué se espera saber con los resultados?” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 40)

La investigación pone en conocimiento la importancia del proceso de administración del talento humano, desde la perspectiva de los colaboradores de la empresa en estudio; con el agregado que los resultados obtenidos pueden ser aplicables a otras empresas financieras. Además, aporta diversidad de conceptos que definan la variable, debido a los diversos criterios que aplican los autores o pensadores de la administración.

1.4.4. Utilidad metodológica

Responde las siguientes preguntas: “¿La investigación logrará recolectar o estudiar datos?, ¿Favorece a la definición de un concepto, variable o relación de variables?, ¿Puede conseguir mejoras en la forma de experimentar las variables?, ¿Sugiere cómo estudiar una población?” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 40).

La investigación utilizó procedimientos e instrumentos diseñados para el desarrollo de la investigación, los cuales tuvieron validez y confiabilidad, además los resultados fueron analizados con el programa estadístico SPSS versión 25.

1.4.5. Viabilidad o factibilidad



Rojas (2013), afirma que: “la factibilidad implica la existencia de recursos suficientes y organización oportuna para solucionar o disminuir el problema identificado” (p. 39).

La investigación fue viable y factible, ya que, se tuvo acceso a la información concerniente a la variable en estudio.

1.5. Delimitaciones de la Investigación

1.5.1. Delimitación temporal

Delimitada por el año 2021.

1.5.2. Delimitación espacial

La investigación se realizó en Compartamos Financiera, específicamente en las siguientes áreas: Operaciones, Crédito Individual y Crédito Grupal de la Agencia San Jerónimo de la ciudad del Cusco.

1.5.3. Delimitación conceptual

Se fundamentó en la parte teórica y conceptual de la variable procesos de la administración del talento humano y de sus dimensiones planificación del talento humano, organización del talento humano, dirección del talento humano y control del talento humano.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Galiano, Soria, Mena y Buenaño (2017), en su investigación titulada: “Propuesta de un modelo de gestión para la administración del talento humano de una cooperativa de Ahorro y Crédito” de la Universidad Técnica del Norte – Ecuador. Dicha investigación tuvo como objetivo describir la Administración del Talento Humano. Concluyendo que:

1. Identificar la carencia de un modelo de gestión del talento humano que aborde procesos, funciones, normativas y foco en áreas de riesgo.
2. Gestión competitiva Ante los desafíos emergentes de la actualidad, se busca elevar las competencias individuales a un nivel superior para asegurar el cumplimiento de las necesidades de la empresa y de los clientes.
3. En el proceso de reclutamiento, selección, empleo, entrada, formación, evaluación, etc., es necesario diseñar un modelo de gestión del talento y hacer un buen trabajo en la selección del talento.

Por otra parte, Ruperti, J. et al. (2017), en su investigación titulada: “Administración del Talento Humano en la Dirección Distrital de Salud de Manta” de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí - Manta - Ecuador. Dicha investigación tuvo como objetivo describir la Administración del Talento Humano. Concluyendo que:

1. La entidad necesita optimar el desarrollo de las actividades del personal, puesto que el nivel de desempeño no es el óptimo, demostrándose con los instrumentos aplicados como no muy favorable, con respecto al perfil requerido.
2. El departamento de gestión del talento humano, es responsable de la contratación y el desarrollo de las actividades, es así que, dicho departamento organiza estrategias para administrar, planificar, organizar y controlar al personal.



2.1.2. Antecedentes nacionales

Refiere Estela (2020), en su tesis titulada “Administración del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la I.E. José Enrique Celis Bardales, de la Ciudad de Tarapoto, 2019” de la Universidad Nacional de Educación. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la administración del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la I.E. José Enrique Celis Bardales, de la ciudad de Tarapoto, 2019. Por lo que, asevera lo siguiente:

1. La administración del talento humano y desempeño laboral tienen dependencia directa.
2. La conservación del capital humano y el desempeño laboral tienen una dependencia directa.

Por otra parte, Huamán (2018) en su tesis titulada: “Desarrollo del Proceso Administrativo y Gestión del Talento Humano, Policlinico del Agustino Dafisalud, Lima 2017” de la Universidad San Pedro. Dicha investigación tuvo como objetivo relacionar el desarrollo del proceso Administrativo y la gestión del talento humano del policlínico Dafisalud Del Agustino, durante el periodo 2017. En base a ello, concluye que:

1. El proceso administrativo influye en la gestión del talento humano, pues consiente conservar las normativas y poder alcanzar las metas propuestas.
2. El proceso administrativo sancionador influye en la gestión del talento humano, pues, reduce el ausentismo y tardanzas.
3. El proceso administrativo evaluador consiente las capacitaciones, actualizaciones y evaluaciones para que el personal cumpla las metas establecidas.

2.1.3. Antecedentes locales

Flores (2019), en su investigación titulada: “Proceso de Administración del Talento Humano en el Área de Créditos de la Caja Huancayo Agencia Wanchaq – Cusco – 2019” de la Universidad Andina del Cusco. Dicha investigación tuvo como objetivo conocer como es el proceso administrativo del talento humano en el área de



créditos. Por lo que, arribó a las siguientes conclusiones:

1. El proceso de la administración del talento humano tuvo un nivel inadecuado.
2. El análisis de puesto es inadecuado, es decir, no se cumple con las características deseadas del trabajador, por desconocimiento de las actividades, contexto y perfil del puesto.
3. El proceso de reclutamiento del talento humano es inadecuado, pues no se cumple con efectividad ni con el reclutamiento interno (ascensos) ni con el reclutamiento externo (falta de uso de redes sociales, y otras páginas de internet).
4. La selección y las capacitaciones del talento humano presentan un nivel inadecuado.
5. La administración de desempeño presenta un nivel inadecuado.
6. La remuneración presenta un nivel regular.

Además, Chávez (2015) en su investigación titulada: “Administración del Talento Humano en el Arzobispado del Cusco – 2014” de la Universidad Andina del Cusco. Planteo como objetivo describir la Administración del Talento Humano en base a los siguientes procesos: integrar, organizar, recompensar, desarrollo, retención y auditoría. Concluye que:

1. El 85.25% del personal, discurre que la administración del talento humano es bajo, mientras que el 12% infiere como regular y un 3.20% como deficiente, a través de la encuesta ejecutada se logró conocer que la institución no cumple con los aspectos fundamentales para que sus trabajadores se sientan satisfechos.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Gestión del talento humano

Las organizaciones nacieron para aprovechar la sinergia de varias personas trabajando juntas, se asignan varios términos a quienes trabajan en una organización. En las organizaciones existe una solución a la pérdida de capital, equipo, maquinaria, como primas de seguros u obtener un préstamo para recuperar estos recursos en caso de daño o pérdida, sin embargo, cuando se pierden fugas de cerebros, estas soluciones no son posibles. Porque se necesita esfuerzo y dinero para compensar la ausencia de capital humano. Contar con las personas adecuadas



requiere de un proceso de reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo de las personas necesarias para conformar un grupo de trabajo competitivo. Por ello, el talento es considerado el capital más importante de una organización, por lo que debe ser gestionado adecuadamente. (Vallejo, 2016)

Sin embargo, gestionar ese talento no es tarea fácil. Cada ser humano es un mundo, un fenómeno influenciado por muchas variables, entre las que existen diferencias de naturaleza y patrones de comportamiento, muy diversas. Si las organizaciones están formadas por personas, el estudio de las personas es un elemento esencial para estudiar las organizaciones y administrar a las personas de manera efectiva. (Chiavenato, 2018)

La gestión del talento requiere reclutar, seleccionar, posicionar, recompensar, cultivar, revisar y monitorear a las personas para conformar una base de datos confiable para la toma de decisiones, para que las personas tengan sentido de pertenencia y pertenencia a la empresa. Solo así se lograrán los objetivos de productividad, calidad y organización (Vallejo, 2016).

La gestión del talento humano desarrolla e involucra a las personas, mejorando las habilidades de los colaboradores; además, promueve la comunicación entre los trabajadores de la organización involucrando a la empresa con sus necesidades y deseos para ayudarlos para enriquecer la personalidad y motivación. (Vallejo, 2016)

2.3.2. Administración del talento humano

Disciplina que persigue la satisfacción de las metas organizacionales, para lo cual requiere una estructura organizacional y coordinación de esfuerzos humanos. Las organizaciones tienen metas como el crecimiento, competitividad y productividad, además, los colaboradores también tienen metas personales: altos salarios, mejora de la calidad de vida, etc.; consecuentemente, es significativo que la empresa elija personas que cumplan con los requisitos que la organización espera cumplir y al mismo tiempo cumplir con las expectativas de las personas cuando se incorporan a la organización. (Vallejo, 2016)

“La administración del talento humano es un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir aspectos administrativos en cuanto a las personas



o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño” (Chiavenato, 2009, p. 105).

Por otra parte, Bohlander, Snell y Morris (2018) indican que: “competir por medio de las personas para alcanzar el éxito depende de su capacidad para administrar el capital humano, el cual se representa como los conocimientos, habilidades, capacidades y atributos de los colaboradores que tienen valor económico para la organización” (p. 67).

2.3.2.1. Objetivos de la administración del talento humano.

Vallejo (2016), indica que los objetivos de la administración del talento humano son:

- Alcanzar objetivos y realizar su misión.
- Facilita la competitividad.
- Facilita personas idóneas.
- Acrecienta la satisfacción.
- Mantiene la calidad de vida en el trabajo.
- Genera cambios.
- Mantener políticas éticas y de transparencia.
- Diseña el trabajo individual y en equipo.
- Recompensar a los talentos.

2.3.2.2. Importancia de la administración del talento humano.

Existen trabajadores insatisfechos con sus funciones o el clima organizacional, siendo una intranquilidad para los gerentes. En las empresas, existen diversas dificultades y conflictos que deben ser resueltos; para ello, es preciso que los trabajadores sean competentes. (Vallejo, 2016)

Adicionalmente, el talento humano provee la chispa creativa en las organizaciones; pues, las personas diseñan los bienes y servicios, controlan la calidad, distribuyen los productos, fijan los recursos financieros, instituyen objetivos y estrategias para la organización. Siendo preciso indicar que, sin gente eficiente, no se logra los objetivos.



2.3.2. Proceso administrativo

A. Proceso

“Intuye la compleja interacción entre acciones y personas distantes en el tiempo y espacio” (Bravo, 2008, p. 22).

Asimismo, es el “conjunto de actividades relacionadas o interacción, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (Pérez, 2012, p. 306).

B. Administración

Proviene de “*ad*” y “*minister*” que representa hacia o dirección y subordinación u obediencia, respectivamente, e interpretado como “aquel que presta un servicio bajo órdenes o para otro” (Chiavenato, 2013, p. 145).

En tanto, se constituye como “el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz” (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 4). El origen de la administración, hace referencia al cumplimiento de acciones determinadas para lograr las metas.

Además, la administración involucra coordinar y supervisar las actividades laborales para que sean ejecutadas de forma eficiente y eficaz. (Robbins y Coulter, 2018)

C. Proceso administrativo

“Conjunto de etapas continuas a través de las cuales, se hace efectiva la administración, mismas que son interrelacionados y forman un proceso integral” (Münch, 2014, p. 114).

En síntesis, es la ciencia que evalúa la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, económicos y tecnológicos para adquirir mayor productividad. (Hernández S. , 2006)

2.3.2.1. Elementos del proceso administrativo.



Por su parte, Louffat (2016) refiere que los elementos del proceso administrativo son:

A. Planeación

“Primer elemento del proceso administrativo, encargado de establecer bases de la administración en la institución. Guía, orienta y brinda las coordenadas a seguir, consintiendo determinar las principales opciones administrativas para alcanzar una realización sostenible y rentable en el tiempo” (Louffat, 2016, p. 2)

Por su parte, Weihrich, Cannice y Koontz (2017) refieren que la “planeación es la selección de misiones y objetivos, así como de las acciones para lograrlos; los anterior requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas” (p. 119).

a. Misión

Razón de ser de la empresa. Y responde a las preguntas: “¿Quiénes somos?, ¿Para qué existimos?, ¿A quiénes servimos?, ¿Qué nos hace diferentes? intuida como el propósito de la organización” (Louffat, 2016, p. 5)

Benjamín y Fincowsky (2009), indica que “Es recomendable que el texto de la misión mencione la razón de ser de la organización en términos de propósitos específicos, resultados esperados y compromisos por cumplir” (p. 125).

b. Visión

Extensión de la misión proyectada al futuro. Responde a las preguntas: “¿Quiénes seremos?, ¿Para qué existiremos?, ¿A quiénes serviremos?, ¿En qué nos diferenciaremos?” (Louffat, 2016, p. 5).

Asimismo, es considerado como el “estado deseado en el futuro para la organización. Provee dirección y forja el futuro de la empresa incitando acciones concretas en el presente” (Münch, 2014, p. 125).

c. Valores



Tienen la intención de obtener un cierto nivel de homogeneidad a la hora de actuar en la empresa. Es decir, cuando una organización precisa sus valores está comunicando a las personas que conozcan la forma en que se piensa que el trabajo se debe efectuar y por qué debe efectuarse, es una forma de ser y actuar, por ende, los valores deben ser definidos por los responsables de la organización para conseguir que estos se perciban como tales. (Bernal y Sierra, 2013)

d. Objetivos

“Son los resultados que se buscan concretar, basados en la misión y visión, que desean lograrse al cabo de un plazo de tiempo determinado. Para este efecto debe establecerse algún indicador que permita evaluar su cumplimiento” (Louffat, 2016, p. 6).

Fines concretos, cuantificables y con horizonte temporal, los cuales deben quedar subordinados a la misión establecida en la organización. (Bernal y Sierra, 2013)

e. Políticas

“Orientan la toma de decisiones administrativas, sin constituir específicamente la decisión. Es decir, fijan el contexto, ámbito y límites dentro de los cuales se debe ejecutar la acción administrativa, determinando lo que se debe o no hacer” (Weihrich, Cannice y Koontz, 2017, p. 121)

Pautas para la toma de decisiones, expresan la filosofía directiva y la cultura de la organización. Además es considerado una guía para la toma de decisiones. (Pañeda, 2014, p. 37)

f. Presupuesto

Es un “instrumento de que obliga a la organización a realizar por anticipado una recopilación numérica de flujo de efectivo, gastos, ingresos desembolsos de capital, etc.” (Pañeda, 2014, p. 37).



B. Organización

“Segundo elemento del proceso administrativo, diseña el ordenamiento interno de una organización de manera compatible con la planeación estratégica” (Louffat, 2016, p. 38).

“Es el de proceso de organizar, es decir, es la manera en que se dispone el trabajo y se asigna a los colaboradores para alcanzar eficientemente los objetivos” (Anzola, 2010, p. 94).

a. Puestos de trabajo

Conjunto de tareas que ejecuta un colaborador, utilizando técnicas, métodos o medios específicos, pero que, a su vez, se mantienen determinados para el desarrollo de las actividades. (Anzola, 2010)

“Precisa lo que debe hacer cada área, detalla en el documento denominado descripción de puestos, dicho documento tiene relación escrita que delinea los deberes y condiciones con el puesto” (Pañeda, 2014, p. 125).

b. División de trabajo

Para que una organización sea eficiente, la producción debe descomponerse en un proceso complejo de pequeñas tareas. Cabe mencionar que, dicho proceso provoca un cambio radical en la producción. (Amaya, 2015)

Asimismo, la división de trabajo es considerada como la especialización de las tareas y de las personas para aumentar la eficiencia de la organización. (Amaya, 2015)

c. Combinación de tareas

“Combinar las tareas en forma lógica y eficiente, la agrupación de empleados y tareas se suele conocer como la departamentalización, ello explica quien depende de quién, este



vínculo de los departamentos origina una jerarquía” (Anzola, 2010, p. 95).

Anzola (2010), adicionalmente menciona que, “cuando una organización asciende e incrementa personal, se hace inevitable agrupar a los colaboradores cuyas tareas se relacionan entre sí. Cabe precisar que, en los diferentes departamentos, se cuenta con trabajadores con distintas destrezas y niveles de experiencia” (p. 95).

d. Coordinación de trabajo

Son mecanismos que las organizaciones manejan para coordinar las tareas, encontrándose la adaptación mutua, supervisión directa, normalización de procesos de trabajo, de habilidades, de resultados y de habilidades o adoctrinamiento en valores. (Anzola, 2010)

Asimismo, “cuando el personal conoce lo que aporta su trabajo y se enlazan los trabajos para que cada colaborador conozca todo lo que los demás hacen, se logra los objetivos” (Bernal C. , 2007, p. 73).

e. Seguimiento y reorganización

Perfecciona el trabajo enriqueciendo y articulando el proceso de toma de decisiones y liderazgo, fomentando la comunicación entre colaboradores y fortaleciendo el trabajo en equipo. De esta manera, para que esta mejora sea posible, el funcionamiento de la organización debe ser coherente con las estrategias. (Chiavenato, 2018)

C. Dirección

Tercer elemento, analiza las relaciones humanas en la institución, es fundamental puesto que ejecuta y lleva a la práctica lo planeado. El mérito de la puesta en práctica de las acciones le corresponde a los jefes



o subordinados. (Louffat, 2016)

Por otra parte, la dirección es el “proceso más complicado de ejecutar, implica la relación con las personas que trabajan en la organización” (Bernal y Sierra, 2013, p. 206).

a. Toma de decisiones

“Proceso de elección, dentro de varias posibilidades, de una alternativa de acción a efectos de poder resolver un problema que ocasiona dificultades, disconformidad o impide la realización de situaciones específicas, perjudicando el desarrollo de las actividades previstas” (Louffat, 2016, p. 195).

Cabe resaltar que, es fundamental, puesto que, es un proceso de razonamiento constante y focalizado, que incluye la filosofía del conocimiento, ciencia, lógica y creatividad. (Amaya, 2015)

b. Motivación

“Dan a conocer la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo para el logro de objetivos organizacionales” (Robbins y Coulter, 2018, p. 238).

Por otra parte, es la “influencia interna que induce a la persona a comportarse de una forma o de otra en procura de alcanzar un nivel de satisfacción para tener equilibrio emocional y personal” (Louffat, 2016, p. 239).

c. Comunicación

“Proceso por el cual un emisor transmite un mensaje codificado por medio de un canal, que es recepcionado y decodificado por un receptor, quien luego de comprenderlo, en parte o plenitud, procede a dar respuesta” (Louffat, 2016, p. 247).

“Procedimiento a través del cual, se transmite y recibe información, para fomentar reuniones interdepartamentales y al interior de cada departamento” (Robbins y Coulter, 2018, p. 238).



d. Liderazgo

“Influencia que tiene lugar entre líderes y sus seguidores, por la cual ambas partes se integran en la búsqueda de lograr los objetivos previstos. El líder recibe poder y autoridad para representar a sus seguidores” (Louffat, 2016, p. 223).

Por otro lado, “es concebido como el proceso en el cual influyen los líderes para obtener los objetivos ” (Bernal y Sierra, 2013, p. 263).

e. Clima y cultura organizacional

Son consideradas como sinónimos, empero, son diferentes (Bernal y Sierra, 2013). El clima organizacional se relaciona con la moral y satisfacción de las necesidades depende de cómo los colaboradores se sienten en relación con la organización. Es así que, el clima organizacional implica factores estructurales. (Chiavenato, 2018)

Asimismo, es la interacción de valores, actitudes y conductas compartidas por los miembros de una organización. (Robbins y Coulter, 2018, p. 238)

D. Control

“Verifica el grado de eficacia y eficiencia en la aplicación de la planeación, organización y dirección, que se aplican a los diversos recursos organizacionales de la institución” (Louffat, 2016, p. 223).

“Regula las actividades para que coincidan con los objetivos y expectativas determinadas, así la planeación, organización, dirección y control están estrechamente interrelacionados” (Bernal y Sierra, 2013, p. 327).

a. Control previo

“Tipo de control deseable se efectúa antes de que los procesos o eventos se realicen. Evita los problemas antes de que las actividades planeadas se ejecuten” (Bernal y Sierra, 2013, p. 327).



Se origina al comenzar la actividad como estudio de las condiciones apropiadas a desarrollar, con el objeto de reducir las posibilidades de fallas previas. (Chiavenato, 2018)

b. Control concurrente

“Se realiza durante el tiempo que se está ejecutando una determinada actividad. Por medio de la supervisión directa durante el tiempo de la actividad de trabajo” (Bernal y Sierra, 2013, p. 328).

Se realiza en la ejecución de la actividad y concede la alternativa de corregir las acciones necesarias en el momento en que están sucediendo. (Louffat, 2016)

c. Control posterior

Se origina al finiquitar la acción administrativa, para corregir o reparar los daños encontrados. (Louffat, 2016)

Se lleva a cabo sobre actividades efectuadas, “comunica la eficacia de los resultados logrados respecto de lo previsto para retroalimentar” (Bernal y Sierra, 2013, p. 328).

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Administración

“Conjunto ordenado y sistematizado de principios, técnicas y prácticas que tienen como finalidad apoyar la consecución de los objetivos de una organización a través de la provisión de los medios necesarios” (Real Academia Española, 2021, p. 1).

2.4.2. Comunicación

“Intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social” (Chiavenato, 2009, p. 98).

2.4.3. Competencia

“Aptitud, cualidad que hace que la persona sea apta para un fin” (Louffat,



2018, p. 78)

2.4.4. Control previo

“Se produce antes de iniciarse la actividad a modo de revisión de las condiciones adecuadas para la actividad a desarrollar, reduce las posibilidades de fallas previas” (Bernal, 2007, p. 133).

2.4.5. Control concurrente

“Tiene lugar durante la ejecución de la actividad y otorga la posibilidad de poder eventualmente corregir las acciones que se consideren necesarias en el momento en que están sucediendo” (Louffat, 2012, p. 120)

2.4.6. Control posterior

“Se produce al finalizar la acción administrativa, siendo su sentido el de corregirla o repararla de acuerdo a los daños encontrados” (Louffat, 2012, p. 120).

2.4.7. Cultura organizacional

“Administrar los principios o valores a largo plazo que dan personalidad y sustentabilidad a la institución que rigen el comportamiento organizacional de todas las personas que pertenecen a ella” (Louffat, 2012, p. 139).

2.4.8. Crecimiento personal

“Es parte del reflejo competitivo del trabajador, si este siente que el trabajo le permite progresar como profesional presentándole oportunidades como capacitaciones o ascensos, este se sentirá lo suficientemente motivado como para esforzarse por alcanzar un objetivo que vea alcanzable” (Tirado, 2006, p. 329).

2.4.9. Clima organizacional

“Evalúa el nivel de satisfacción o insatisfacción de las condiciones laborales que ofrece la institución en momentos o periódicos determinados” (Louffat, 2012, p. 138).

2.4.10. Desarrollo

“Proporcionar recursos para facilitar la capacitación y el desarrollo personal y profesional significa adiestrar a las personas continuamente, ofrecerles información y conocimiento, enseñarles nuevas técnicas, y crear y desarrollar



talentos en la organización” (Chiavenato, 2009, p. 286).

2.4.11. Desarrollo organizacional

“Enfoque especial sobre el cambio organizacional en el cual los colaboradores formulan e interpretan el cambio que se necesita” (Dessler, 2015, p. 210).

2.4.12. Evaluación

Proceso por el cual una empresa conoce su desempeño, esencialmente sus logros y flaquezas para formular propuestas. (Chiavenato, 2009)

2.4.13. Evaluación de desempeño

“Evaluación de desempeño actual o anterior de un trabajador con respecto a los estándares de desempeño” (Dessler, 2015, p. 226).

2.4.14. Gestión

“Efectuar acciones para el logro de objetivos” (Vallejo, 2016, p. 30).

2.4.15. Liderazgo

“Proceso de motivar y ayudar a los demás a trabajar con entusiasmo para alcanzar los propósitos de la organización” (Luna, 2014, p. 110).

2.4.16. Manuales organizacionales

“Expone a detalle la estructura organizacional de la empresa, indica los puestos y la relación que existe entre ellos. Presentan la jerarquía, grado de responsabilidad, funciones y actividades orgánicas y descripción de puestos” (Louffat, 2012, p. 39).

2.4.17. Modelo organizacional

Proceso planeado de modificaciones estructurales, que representa la institucionalización, para que la organización quede habilitada para diagnosticar, planificar e implementar esas modificaciones con asistencia de profesionales. (Louffat, 2012)

2.4.18. Misión

“Definición amplia del propósito de la empresa y la descripción a la que se



dedica” (Münch, 2014, p. 39).

2.4.19. Motivación

Proceso que incita a los colaboradores el cumplimiento de las metas deseadas. (Chiavenato, 2009)

2.4.20. Objetivos

“Representan los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar; establecidos cuantitativamente a un tiempo específico” (Münch, 2014, p. 41).

2.4.21. Políticas

“Son guías para orientar la acción, son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones acerca de situaciones y decisiones que se repiten” (Münch, 2014, p. 42).

2.4.22. Presupuesto

“Documento en el que se determina por anticipado, en términos cuantitativos (monetarios y/o no monetarios), el origen y asignación de los recursos, para un periodo específico” (Münch, 2014, p. 43).

2.4.23. Proceso administrativo

“Conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración” (Münch, 2014, p. 25).

2.4.24. Planeación

“Apoya la toma de decisiones entorno al que hacer actual y en el futuro para adecuarse a los cambios y demandas que impone el entorno y lograr mayor eficiencia, eficacia y calidad en los bienes y servicios que se proveen” (Armijo, 2011, p. 120).

2.4.25. Selección

“Análisis de los candidatos a un puesto de trabajo para asegurarse de contratar a los más adecuados” (Robbins, 2018, p. 390).

2.4.26. Talento

“Aptitud natural para hacer algo, entendimiento o inteligencia”



(Chiavenato, 2009, p. 102).

2.4.27. Talento humano

Procedimientos administrativos utilizados para potenciar y proteger la fuerza de trabajo humana; la experiencia, la salud, los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el personal en beneficio de la organización. (Ibañez, 2011)

2.4.28. Toma de decisiones

“Proceso sistemático y racional a través del cual se selecciona entre varias alternativas el curso de acción óptimo” (Münch, 2014, p. 101).

2.4.29. Trabajo en equipo

“Habilidad para participar activamente de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés personal” (Alles, 2010, p. 359).

2.4.30. Valores

“Principios por los que se rige una persona, un grupo o una sociedad” (Alles, 2010, p. 359).

2.4.31. Visión

“Es el enunciado del estado deseado en el futuro para la organización. Provee dirección y forja el futuro de la empresa estimulando acciones concretas en el presente” (Münch, 2014, p. 40).

2.5. Marco institucional

2.5.1. Objeto

Compartamos Financiera es una institución peruana de servicios financieros que forma parte del grupo empresarial mexicano Genera. Realizan préstamos a pequeños empresarios a través de modalidades crediticias individuales y grupales para necesidades de capital de trabajo, inversión, consumo. Además, también ofrecen servicios de ahorro y seguros a los clientes como servicio complementario. (Compartamos Financiera, 2019)

2.5.2. Misión



Impulsa los sueños de sus clientes atendiendo sus necesidades financieras con sentido humano. Desde hace más de 28 años, trabajamos para llevar oportunidades que promuevan su desarrollo y el de sus comunidades. (Compartamos Financiera, 2019)

2.5.3. Visión

Ser líderes en servicios financieros en Perú, ofreciendo servicios de ahorro, crédito, seguros y servicios de pago. (Compartamos Financiera, 2019)

2.5.4. Valores organizacionales

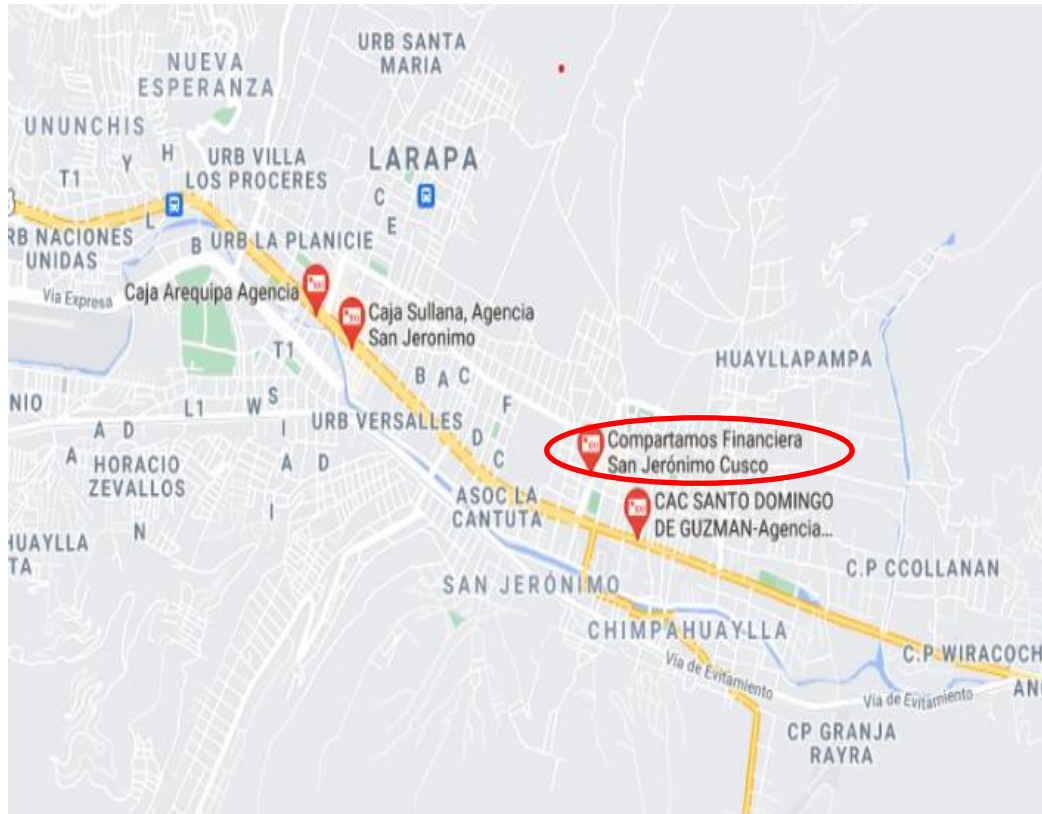
Compartamos Financiera, genera valor compartido mediante tres valores:

- **Valor social:** Ofrece oportunidades de inclusión financiera.
- **Valor económico:** Construye modelos comerciales innovadores, eficientes y rentables para el beneficio de los clientes.
- **Valor humano:** Confía en sus clientes y en su crecimiento.

2.2.5. Ubicación

Figura 1

Ubicación de Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco



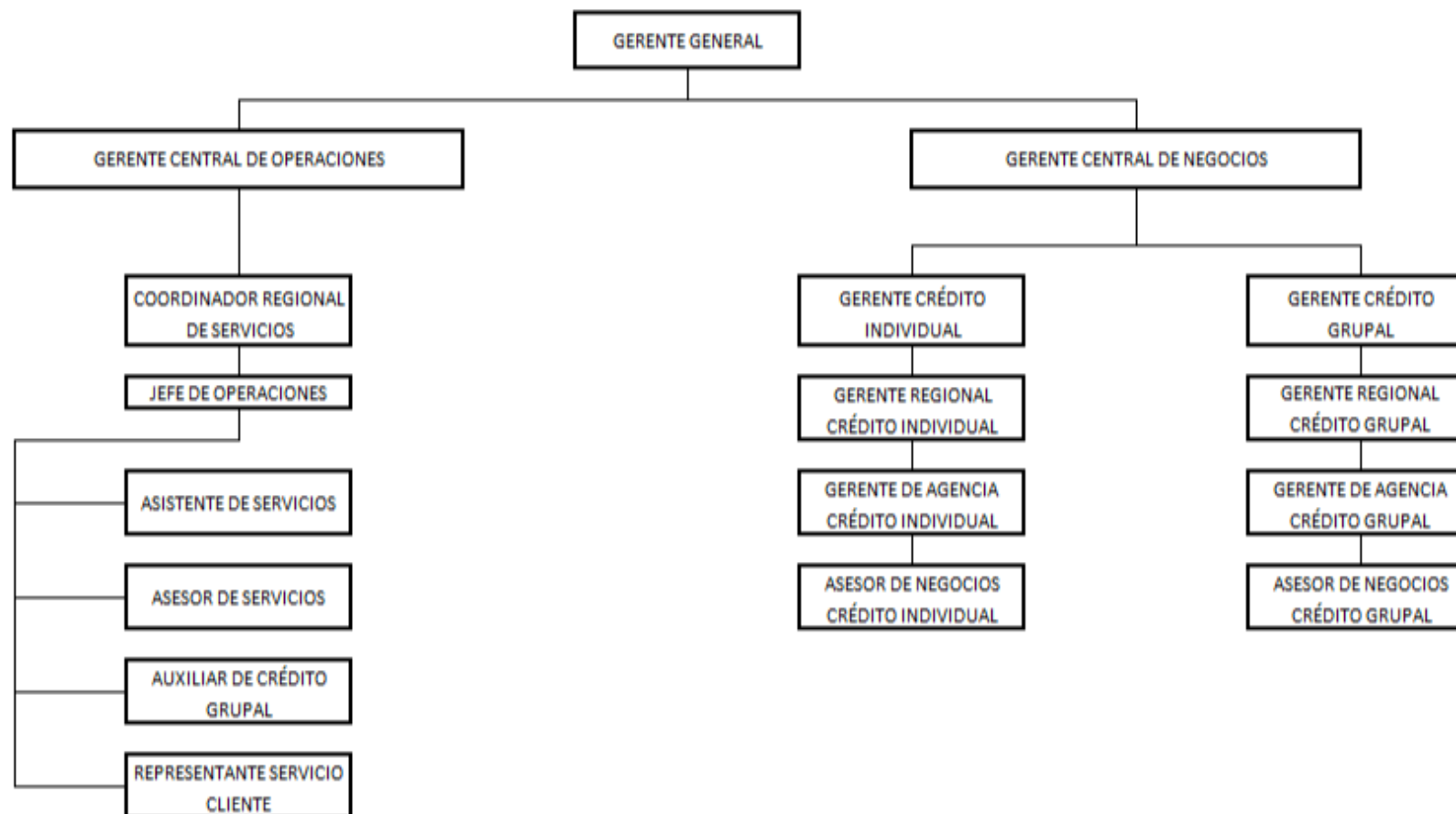
Nota. Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo (2020)



2.5.5. Organigrama CONSIDERAR EN MARCO INSTITUCIONAL

Figura 2

Organigrama de Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco



Nota. Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo (2020)



2.6. Variable de estudio

Variable

Proceso de la administración del talento humano

2.6.1. Conceptualización de la variable

Tabla 1

Conceptualización de la variable

Variable: Proceso de administración del talento humano		Dimensiones	
Definición conceptual	Definición operacional	Definición conceptual	Definición operacional
Es el proceso de desarrollar cualidades en las personas, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan al logro de los objetivos de la organización. El propósito de capacitar es influir en los comportamientos de los individuos para incrementar su desempeño y productividad. (Vallejo, 2016)	Dicho proceso consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir, la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como la planeación, organización, dirección y control.	Dimensión 1: Planificación del talento humano, primer elemento del proceso administrativo encargado de guiar, orientar y ofrecer las coordenadas del rumbo que se propone seguir la institución, permitiendo diagnosticar las mejores opciones administrativas para alcanzar una realización sostenible y rentable en el tiempo. (Louffat, 2016, p. 2)	Dimensión 1: Planificación del talento humano, proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos
		Dimensión 2: Organización del talento humano, segundo elemento del proceso administrativo se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una organización de manera compatible con la planeación estratégica. (Louffat, 2016, p. 38)	Dimensión 2: Organización del talento humano, conjunto de métodos y procedimientos puestos en práctica para ordenar, controlar y dirigir una empresa a través de sus departamentos, recursos y procesos, con el fin de alcanzar sus metas u objetivos.
		Dimensión 3: Dirección del talento humano, tercer elemento encargado de velar por las relaciones humanas dentro de las instituciones, es primordial porque se trata de ejecutar, de llevar a la práctica, todo aquello que se ha planeado y organizado por medio de los trabajadores quienes se convierten en los actores principales de toda organización. (Louffat, 2016)	Dimensión 3: Dirección del talento humano, encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar todas aquellas actividades que conlleven al buen funcionamiento operativo -administrativo de la Institución.
		Dimensión 4: Control del talento humano, verifica el grado de eficacia y eficiencia en la aplicación de la planeación, de la organización y dirección, que se aplican a los diversos recursos organizacionales de la institución. (Louffat, 2016, p. 223)	Dimensión 4: Control del talento humano, necesario para asegurar que los procesos se realicen de manera correcta y que las decisiones tomadas concuerden con la planificación y los objetivos de la institución.



2.6.2. Operacionalización de la variable

Tabla 2

Operacionalización de la variable

Variables	Dimensiones	Indicadores
Proceso de la administración del talento humano	Dimensión 1: Planificación del talento humano	<ul style="list-style-type: none">• Misión• Visión• Valores• Objetivos• Políticas• Presupuesto
	Dimensión 2: Organización del talento humano	<ul style="list-style-type: none">• Puesto de trabajo• División de trabajo• Combinación de tareas• Coordinación de trabajo• Seguimiento y reorganización
	Dimensión 3: Dirección del talento humano	<ul style="list-style-type: none">• Toma de decisiones• Motivación• Comunicación• Liderazgo• Clima y cultura organizacional
	Dimensión 4: Control del talento humano	<ul style="list-style-type: none">• Control previo• Control concurrente• Control posterior



CAPITULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Básica, “busca ampliar y profundizar el caudal del conocimiento científico existente a cerca de la realidad. El objeto de estudio constituye las teorías científicas, las mismas que se analiza para perfeccionar sus contenidos” (Muñoz, 2016, p. 86).

3.2. Enfoque de la investigación

Cuantitativo, ya que, en la investigación se utilizó la “recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 4)

3.3. Diseño de la investigación

No experimental – transeccional, ya que, “no se manipuló deliberadamente la variable a estudiar y solo se observará los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos, tal como lo mencionan” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152).

3.4. Alcance de la investigación

Descriptivo, ya que, “busca identificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente se pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables” (Muñoz, 2016, p. 139).

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Conformada por 38 colaboradores de en Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco.

3.5.2. Muestra

Conformada por el total de la población, es decir, a los 38 colaboradores, pues Hernández et al. (2014), afirman que debido a que se utilizó toda la población para la recopilación de información, no hay necesidad de realizar la



fórmula para sacar una muestra, solo se hace una muestra censal para que sea más precisa la investigación. Y el muestreo fue No probabilístico de tipo censal, ya que, la muestra fue toda la población y este tipo de método se utiliza cuando es necesario saber la realidad actual de toda la población.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnica

Se utilizó la encuesta, para el análisis de muestras representativas a fin de explicar las variables de estudio y su frecuencia.

3.6.2 Instrumento

Se utilizó el cuestionario, el cual fue aplicado a la población en estudio.

3.7. Procesamiento para el análisis de los datos

Los datos de la presente investigación tuvo un nivel de confianza del 95%. Utilizando el paquete estadístico SPSS 25.



CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Tabla 3

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Proceso de administración del talento humano	Dimensión 1: Planificación del talento humano	1.1. Misión	1
		1.2. Visión	2,3
		1.3. Valores	4
		1.4. Objetivos	5,6
		1.5. Política	7
		1.6. Presupuesto	8,9
	Dimensión 2: Organización del talento humano	2.1. Puesto de trabajo	10
		2.2. División de trabajo	11
		2.3. Combinación de tareas	12
		2.4. Coordinación de trabajo	13
		2.5. Seguimiento y reorganización	14
	Dimensión 3: Dirección del talento humano	3.1. Toma de decisiones	15, 16,17, 18,19
		3.2. Motivación	20, 21, 22
		3.3. Comunicación	23, 24
		3.4. Liderazgo	25, 26, 27
		3.5. Clima y cultura organizacional	28, 29
Dimensión 4: Control del talento humano	4.1. Control previo	30, 31, 32	
	4.2. Control concurrente	33	
	4.3. Control posterior	34, 35	

Nota. Elaboración propia

Para la interpretación de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala y tabla de interpretación:



Tabla 4

Baremación del instrumento

Medida	Nivel	Interpretación
Nunca	[1 – 1.80 >	Muy inadecuado
Casi nunca	[1.80 – 2.60 >	Inadecuado
A veces	[2.60 – 3.40 >	Regular
Casi siempre	[3.40 – 4.20 >	Adecuado
Siempre	[4.20 – 5]	Muy adecuado

Nota. Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.939	35

Nota. Elaboración propia

4.2. Resultados respecto a los objetivos específicos

4.2.1. Resultado del primer objetivo específico

Tabla 6

Planificación del Talento Humano

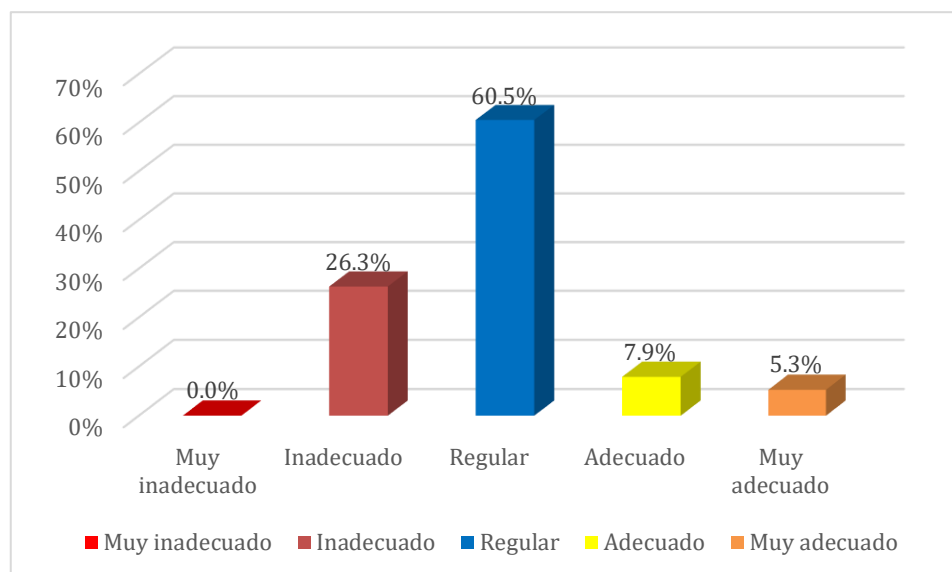
	f	%
Muy inadecuado	0	0.0%
Inadecuado	10	26.3%
Regular	23	60.5%
Adecuado	3	7.9%
Muy adecuado	2	5.3%
Total	38	100.0%

Nota. Elaboración propia



Figura 3

Planificación del Talento Humano



Nota. Elaboración propia

Interpretación y análisis:

El 60.5% considera que la planificación del talento humano es regular, mientras que el 26.3% consideran como inadecuado, el 7.9% indican que es adecuado y el 5.3% considera muy adecuado.

Por tanto, los resultados refieren que prevalece el nivel regular en la planificación del talento humano, esto quiere decir que, los jefes y/o gerentes regularmente definen las metas de la organización, establecen estrategias generales y específicas para alcanzar y trazar los planes para integrar y coordinar el trabajo en las diferentes áreas.

Tabla 7

Indicadores de la dimensión Planificación del Talento Humano

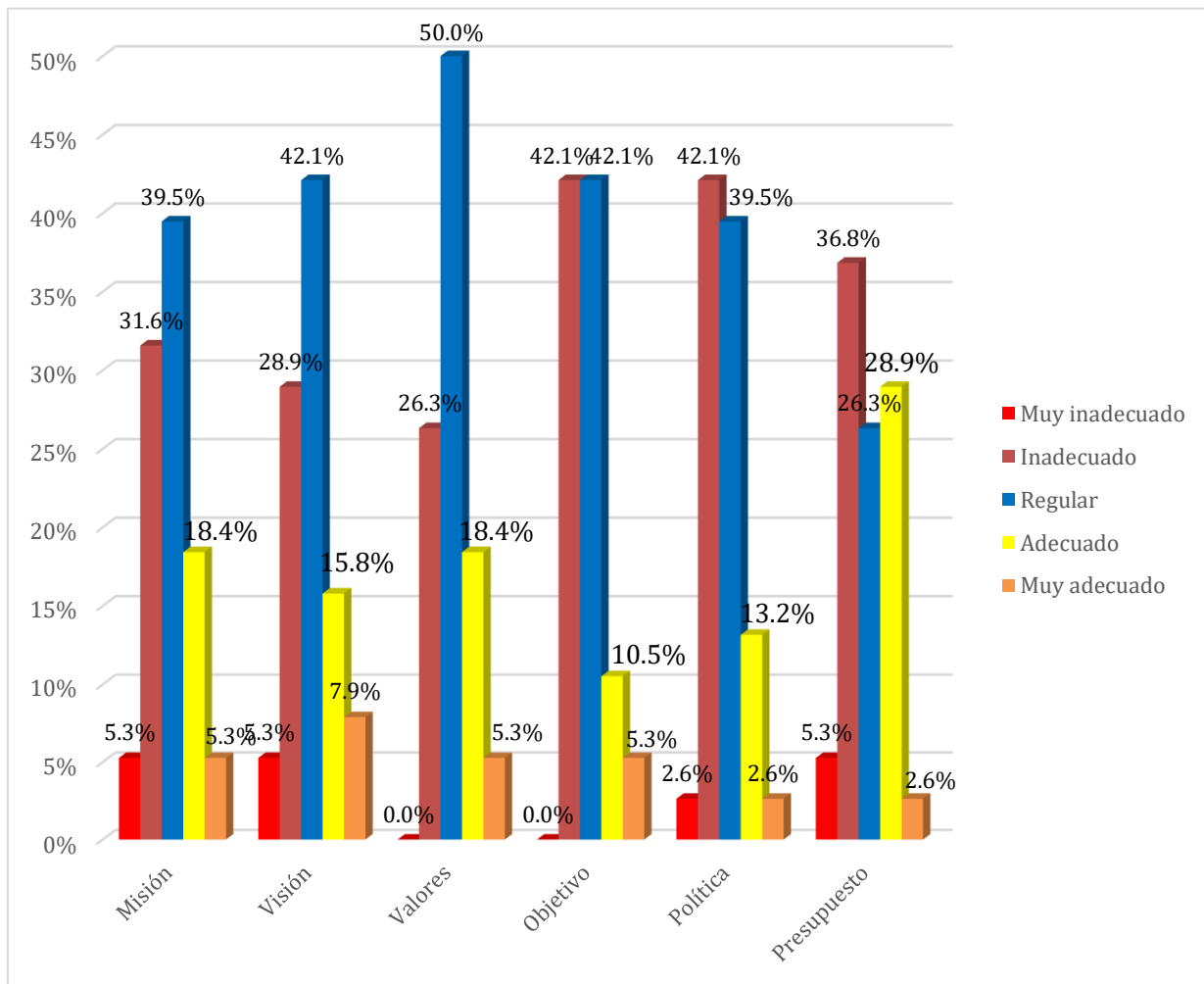


	Misión		Visión		Valores		Objetivo		Política		Presupuesto	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy inadecuado	2	5.3%	2	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	2	5.3%
Inadecuado	12	31.6%	11	28.9%	10	26.3%	16	42.1%	16	42.1%	14	36.8%
Regular	15	39.5%	16	42.1%	19	50.0%	16	42.1%	15	39.5%	10	26.3%
Adecuado	7	18.4%	6	15.8%	7	18.4%	4	10.5%	5	13.2%	11	28.9%
Muy adecuado	2	5.3%	3	7.9%	2	5.3%	2	5.3%	1	2.6%	1	2.6%
Total	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%

Nota. Elaboración propia

Figura 4

Indicadores de la dimensión Planificación del Talento Humano



Nota. Elaboración propia

Interpretación y análisis:

El 39.5% indica que la misión es regular, mientras que el 31.6% indica que



es inadecuado, además el 18.4% indica que es adecuado, asimismo, el 5.3% menciona que es adecuado y muy inadecuado. Por ende, prevalece el nivel regular, es decir, la misión establecida por la institución no refleja lo que se pretende lograr.

Por otro lado, el 42.1% consideran que la visión es regular, de la misma forma el 28.9% califica como inadecuado, mientras que el 15.8% indica como adecuado, el 7.9% considera muy adecuado y el 5.3% considera muy inadecuado. Por consiguiente, prepondera el nivel regular, esto se debe a que la institución esporádicamente provee dirección y forja el futuro mediante la estimulación de acciones y estrategias concretas a corto y largo plazo.

Referente, a los valores el 50% indican que es regular e inadecuado, mientras que el 26.3% considera inadecuado, el 18.4% indican que es adecuado y el 5.3% indican que es muy adecuado. En tanto, los resultados indican que, prepondera el nivel regular, es decir, los jefes de la institución no suelen definir y comunicar los valores para conseguir que estos se perciban como tales.

En cuanto, a los objetivos el 42.1% indican que es regular e inadecuado, mientras que el 10.5% considera adecuado y el 5.3% indican que es muy adecuado. En síntesis, los resultados indican que, prepondera el nivel regular, es decir, los objetivos no siguen fines concretos, cuantificables y con horizonte temporal.

Por otra parte, el 42.1% consideran que la política es inadecuada, mientras que el 39.5% menciona que es regular, el 13.2% considera adecuado y el 2.6% consideran muy adecuado y muy inadecuado. En resumen, los resultados indican que, prepondera el nivel inadecuado, es decir, los colaboradores infieren que las políticas no cumplen pautas para la toma de decisiones, no expresan la filosofía directiva y la cultura de la organización.

Con respecto, al presupuesto el 36.8% indican que es inadecuado, el 28.9% indican que es adecuado, mientras que el 26.3% refieren que es regular, seguido del 5.3% quienes manifestaron que es muy inadecuado y el 2.6% indicaron que es muy adecuado. En definitiva, los resultados indican que, prepondera el nivel inadecuado, es decir, los colaboradores infieren que la institución no les brinda los recursos organizacionales para cumplir con la misión, objetivos y estrategias definidas previamente y dentro de los plazos previstos.



Tabla 8

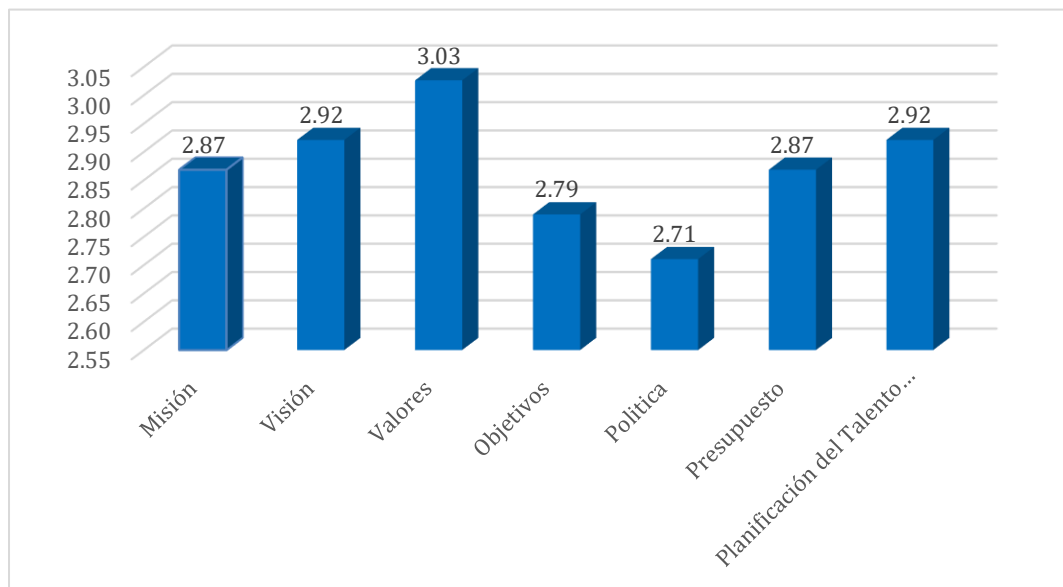
Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Planificación del Talento Humano

	Promedio	Interpretación
Misión	2.87	Regular
Visión	2.92	Regular
Valores	3.03	Regular
Objetivos	2.79	Regular
Política	2.71	Regular
Presupuesto	2.87	Regular
Planificación del Talento Humano	2.92	Regular

Nota. Elaboración propia

Figura 5

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Planificación del Talento Humano



Nota. Elaboración propia

Interpretación y análisis:

El indicador misión se encuentra en un nivel regular con un promedio de 2.87, mientras que el indicador visión tiene un nivel regular con un promedio de 2.92, además el indicador valores tiene un nivel regular con un promedio 3.03, asimismo, el indicador objetivo tiene un nivel regular con un valor promedio de 2.79, de igual manera el indicador política tiene un nivel regular con un promedio de 2.71, y el indicador presupuesto tiene un nivel regular con un valor promedio de



2.87. Es así que, la dimensión planificación talento humano tiene un nivel regular con un valor promedio de 2.92.

Estos resultados muestran que el promedio del indicador valores es mayor al promedio de las demás dimensiones, el cual fue de 3.03 y una calificación regular, por lo que, los jefes de la institución no suelen definir y comunicar los valores para conseguir que los colaboradores pongan en práctica en cada actividad realizada dentro de la institución.

4.2.2. Resultado del segundo objetivo específico

Tabla 9

Organización del Talento Humano

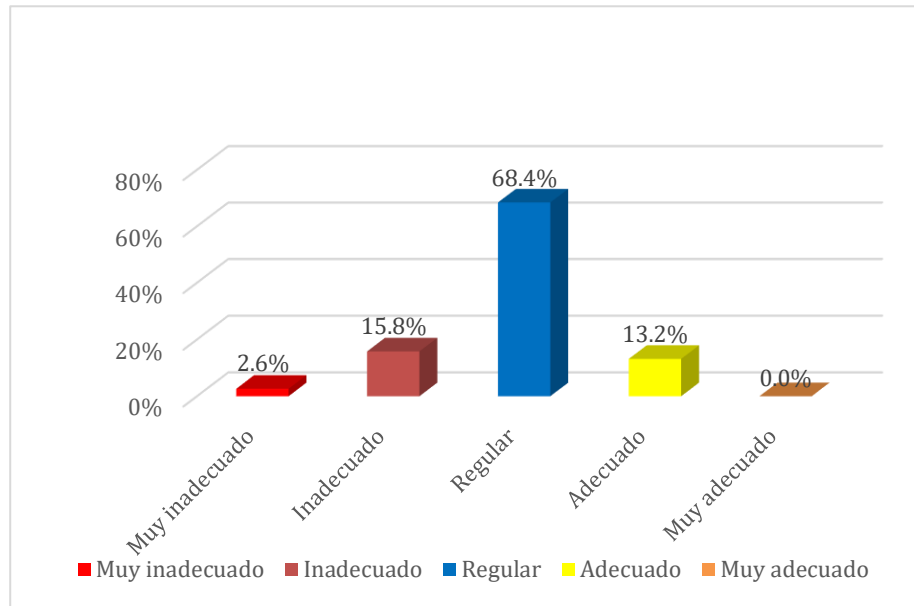
	f	%
Muy inadecuado	1	2.6%
Inadecuado	6	15.8%
Regular	26	68.4%
Adecuado	5	13.2%
Muy adecuado	0	0.0%
Total	38	100.0%

Nota. Elaboración propia

Figura 6



Organización del Talento Humano



Nota. Elaboración propia

Interpretación y análisis:

El 68.4% consideran que la organización del talento humano es regular, además el 15.8% mencionan que es inadecuado, seguido del 13.2% indican como adecuado, mientras que el 2.6% considera muy inadecuado.

Por tanto, los resultados refieren que prevalece el nivel regular en la dimensión organización del talento humano, esto quiere decir que, la institución regularmente organiza, coordina y asigna los recursos de la institución de forma que estas sean capaces de desarrollar sus planes y alcanzar los resultados previstos.

Tabla 10

Indicadores de la dimensión Organización del Talento Humano

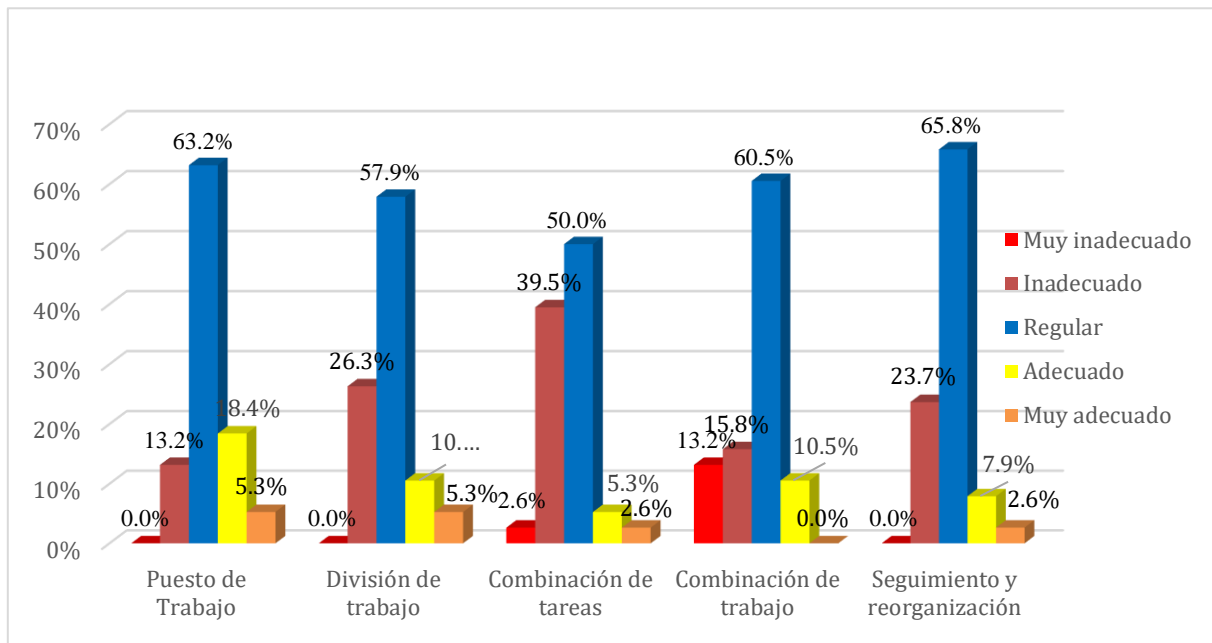
	Puesto de Trabajo		División de trabajo		Combinación de tareas		Coordinación de trabajo		Seguimiento y reorganización	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy inadecuado	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	5	13.2%	0	0.0%
Inadecuado	5	13.2%	10	26.3%	15	39.5%	6	15.8%	9	23.7%
Regular	24	63.2%	22	57.9%	19	50.0%	23	60.5%	25	65.8%
Adecuado	7	18.4%	4	10.5%	2	5.3%	4	10.5%	3	7.9%
Muy adecuado	2	5.3%	2	5.3%	1	2.6%	0	0.0%	1	2.6%
Total	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%

Nota. Elaboración propia

Figura 7



Indicadores de la dimensión Organización del Talento Humano



Nota. Elaboración propia

Interpretación y análisis:

El 63.2% considera que el puesto de trabajo es regular, mientras que el 18.4% indica que es adecuado, además el 13.2% indica que es inadecuado y el 5.3% menciona que es muy adecuado. En definitiva, los resultados indican que, prepondera el nivel regular, es decir, no está definido claramente el manual de organización y funciones, conllevando a que no se emplee técnicas, métodos o medios específicos en sus respectivas áreas de trabajo.

Por otro lado, el 57.9% consideran que la división de trabajo es regular, mientras que el 26.3% considera inadecuado, seguido del 10.5% quienes califican como adecuado y el 5.3% considera muy adecuado. En síntesis, los resultados indican que, prepondera el nivel regular, es decir, la división de trabajo no se encuentra dividida y/o establecida de manera adecuada impidiendo alcanzar las metas y objetivos.

En cuanto, a la combinación de tareas el 50.0% indica que es regular, mientras que el 39.5% considera inadecuado, el 5.3% indican que es adecuado y el 2.6% indica que es muy adecuado y muy inadecuado. En resumen, los resultados indican que, prepondera el nivel regular, es decir, la institución no combina las tareas en forma lógica y eficiente.



Por otra parte, el 60.5% consideran que la coordinación de trabajo es regular, el 15.8% menciona que es inadecuado, mientras que el 13.2% considera muy inadecuado y el 10.5% consideran adecuado. En síntesis, los resultados indican que, prepondera el nivel regular, es decir, algunas tareas asignadas a los colaboradores no se encuentran enlazadas con las tareas de las diferentes áreas.

Referente, al seguimiento y reorganización el 65.8% indican que es regular, el 23.7% indica que es inadecuado, mientras que el 7.9% considera adecuado y el 2.6% indica que es muy adecuado. En tanto, los resultados indican que, prepondera el nivel regular, es decir, la articulación del proceso de toma de decisiones y liderazgo de los jefes no potencializa la comunicación entre colaboradores.

Tabla 11

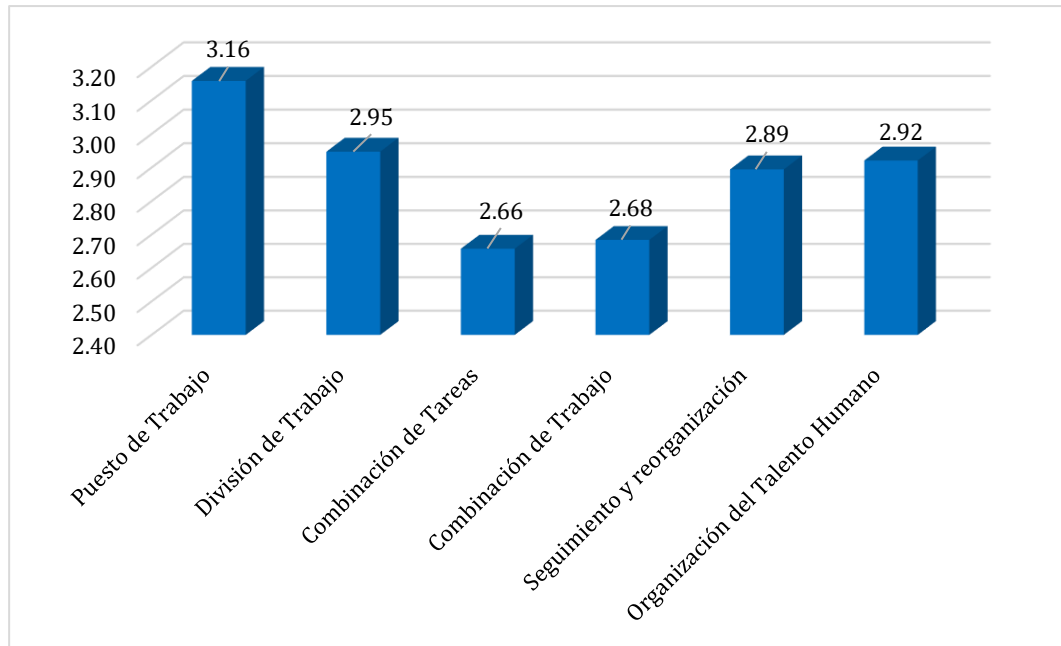
Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Organización del Talento Humano

	Promedio	Interpretación
Puesto de Trabajo	3.16	Regular
División de Trabajo	2.95	Regular
Combinación de Tareas	2.66	Regular
Coordinación de Trabajo	2.68	Regular
Seguimiento y reorganización	2.89	Regular
Organización del Talento Humano	2.92	Regular

Nota. Elaboración propia

Figura 8

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Organización del Talento Humano



Nota. Elaboración propia

Interpretación y análisis:

El indicador puesto de trabajo se encuentra en un nivel regular con un promedio de 3.16, mientras que el indicador división de trabajo tiene un nivel regular con un promedio de 2.95, además el indicador combinación de tareas tiene un nivel regular con un promedio 2.66, asimismo, el indicador coordinación de trabajo tiene un nivel regular con un valor promedio de 2.68, de igual manera el indicador seguimiento y reorganización tiene un nivel regular con un promedio de 2.89. Es así que, la dimensión organización del talento humano tiene un nivel regular con un valor promedio de 2.92.

4.2.3. Resultado del tercer objetivo específico

Tabla 12



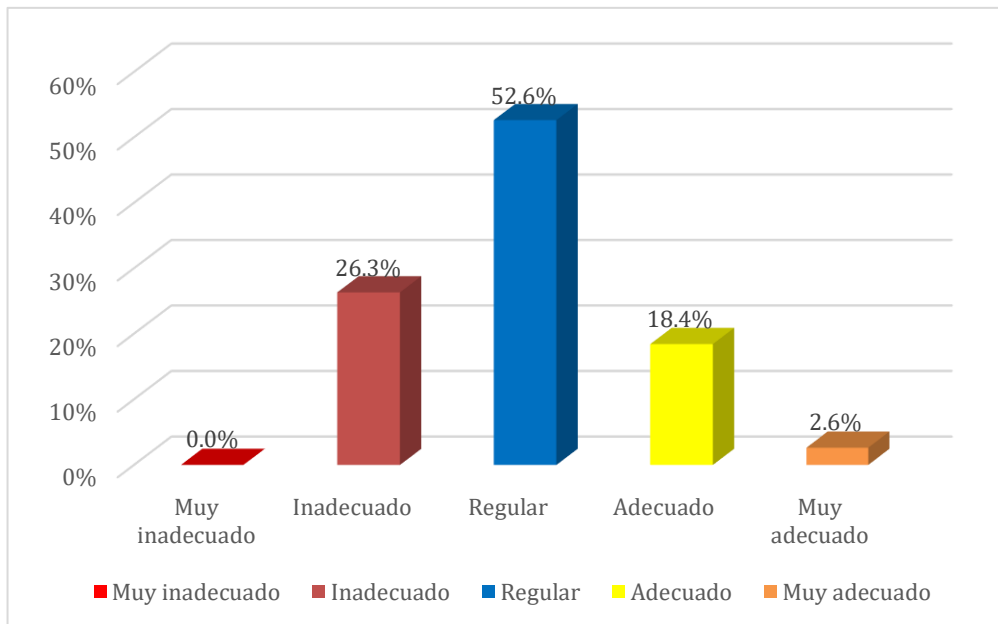
Dirección del Talento Humano

	f	%
Muy inadecuado	0	0.0%
Inadecuado	10	26.3%
Regular	20	52.6%
Adecuado	7	18.4%
Muy adecuado	1	2.6%
Total	38	100.0%

Nota. Elaboración propia

Figura 9

Dirección del Talento Humano



Nota. Elaboración propia

Interpretación y análisis:

El 52.6% consideran que la dirección del talento humano es regular, seguido del 26.3% quienes indican que es inadecuado, mientras que el 18.4% mencionan que es adecuado y el 2.6% manifiesta que es muy adecuado.

Por tanto, los resultados refieren que prevalece el nivel regular en la dimensión dirección del talento humano, esto quiere decir que, la institución regularmente utiliza técnicas de comunicación, tareas de supervisión y motivación.

Tabla 13

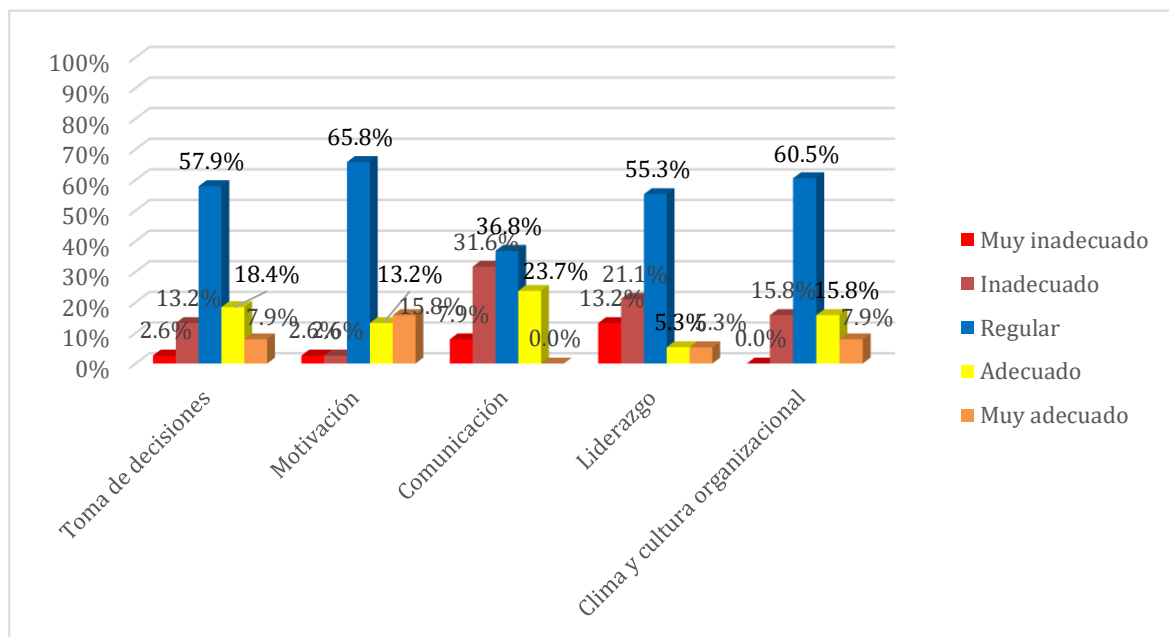
Indicadores de la dimensión Dirección del Talento Humano

	Toma de decisiones		Motivación		Comunicación		Liderazgo		Clima y cultura organizacional	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy inadecuado	1	2.6%	1	2.6%	3	7.9%	5	13.2%	0	0.0%
Inadecuado	5	13.2%	1	2.6%	12	31.6%	8	21.1%	6	15.8%
Regular	22	57.9%	25	65.8%	14	36.8%	21	55.3%	23	60.5%
Adecuado	7	18.4%	5	13.2%	9	23.7%	2	5.3%	6	15.8%
Muy adecuado	3	7.9%	6	15.8%	0	0.0%	2	5.3%	3	7.9%
Total	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%

Nota. Elaboración propia

Figura 10

Indicadores de la dimensión Dirección del Talento Humano



Nota. Elaboración propia

Interpretación y análisis:

El 57.9% considera que la toma de decisiones es regular, mientras que el 18.4% indica que es adecuado, además el 13.2% indica que es inadecuado, asimismo el 7.9% menciona que es muy adecuado, por tanto, el 2.6% consideran que es muy inadecuado. En tanto, los resultados indican que, prepondera el nivel regular, es decir, los colaboradores regularmente identifican y analizan los problemas por medio de reportes o documentación, realizan una evaluación de alternativas, eligen soluciones y evalúan los resultados obtenidos.



Por otro lado, el 65.8% consideran que la motivación es regular en la institución, mientras que el 13.2% considera adecuado, además el 15.8% menciona como muy adecuado y el 2.6% consideran muy inadecuado e inadecuado. Pudiéndose inferir que, la institución regularmente activa, dirige y mantiene la conducta de los colaboradores hacia la meta o fines determinados.

En cuanto, a la comunicación el 36.8% indican que es regular, mientras que el 31.6% considera que es inadecuado, seguido del 23.7% quienes indican que es adecuado y el 7.9% indica que es muy inadecuado. En tanto, se puede aseverar que regularmente los colaboradores saben comunicar y ordenar las ideas, para facilitar el trabajo en equipo, orientar la gestión al cumplimiento de objetivos y fomentar el buen clima organizacional.

Por otra parte, el 55.3% consideran que el liderazgo es regular, mientras que el 21.1% menciona que es inadecuado, seguido del 13.2% considera muy inadecuado y el 5.3% indican que es adecuado y muy adecuado. Con ello se puede deducir que, la institución regularmente influye, motiva, organiza y lleva a cabo acciones para lograr sus fines y objetivos que involucre a los colaboradores.

Con respecto, al clima y cultura organizacional el 60.5% indican que es regular, mientras que el 15.8% indica que es inadecuado y adecuado y el 7.9% considera muy adecuado. En tanto, se puede indicar que el clima y cultura organizacional regularmente genera satisfacción en los colaboradores ante las condiciones laborales que ofrece la institución.

Tabla 14

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Dirección del Talento Humano

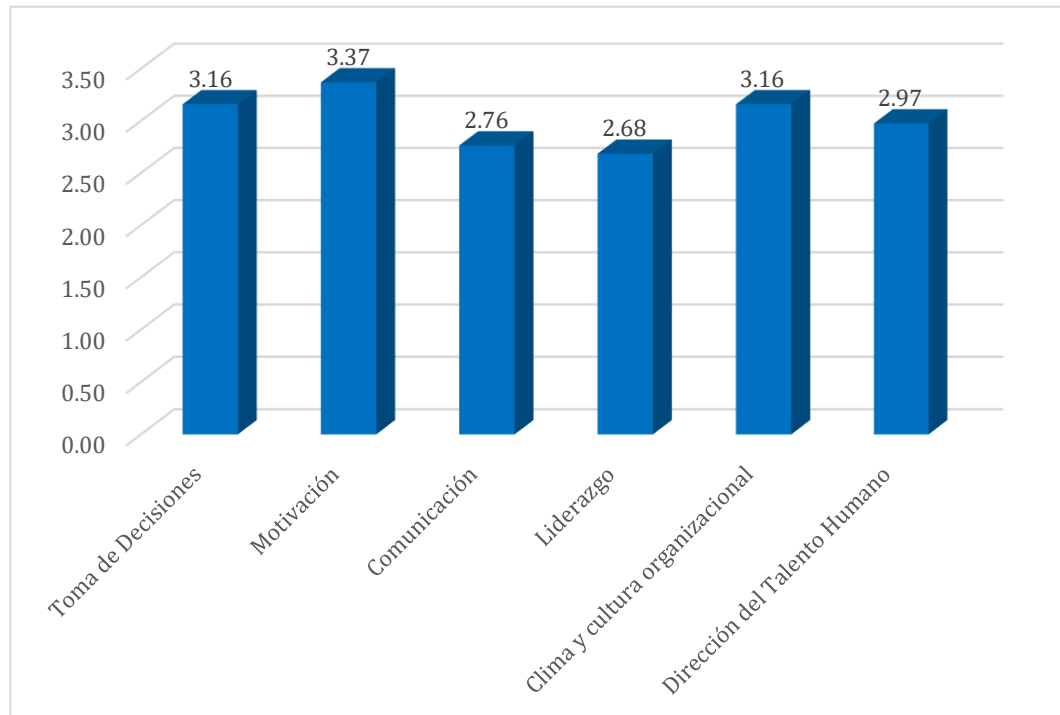
	Promedio	Interpretación
Toma de Decisiones	3.16	Regular
Motivación	3.37	Regular
Comunicación	2.76	Regular
Liderazgo	2.68	Regular
Clima y cultura organizacional	3.16	Regular
Dirección del Talento Humano	2.97	Regular

Nota. Elaboración propia

Figura 11



Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Dirección del Talento Humano



Nota. Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la comparación se observa que el indicador toma de decisiones se encuentra en un nivel regular con un promedio de 3.16, mientras que, el indicador motivación tiene un nivel regular con un promedio de 3.37, el indicador comunicación tiene un nivel regular con un valor promedio de 2.76, de igual manera el indicador liderazgo tiene un nivel regular con un promedio de 2.68 y el indicador clima y cultura organizacional tiene un nivel regular con un valor promedio de 3.16. Es así que, la dimensión dirección del talento humano tiene un nivel regular con un valor promedio de 2.97.

4.2.4. Resultado del cuarto objetivo específico



Tabla 15

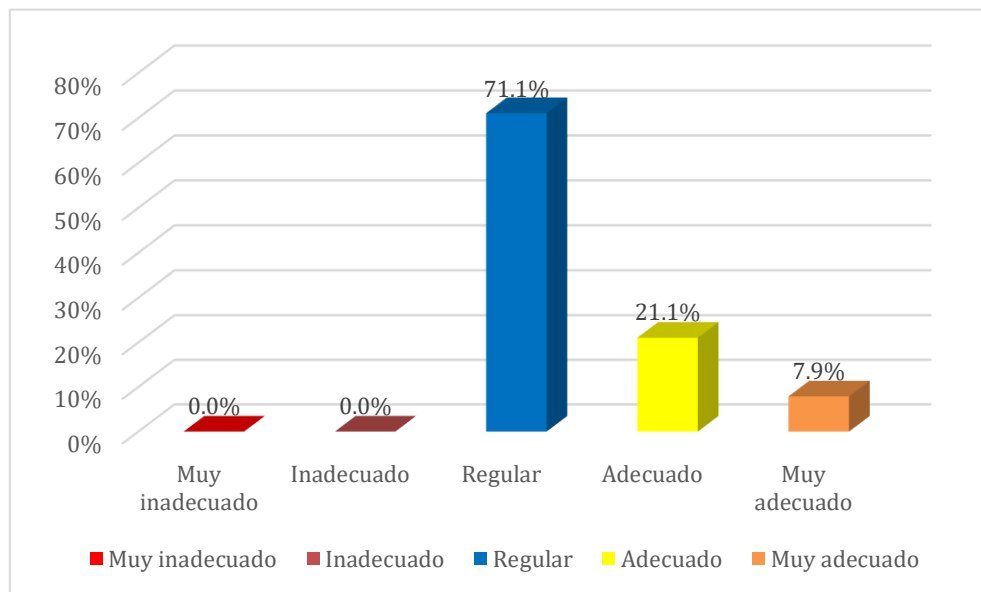
Control del Talento Humano

	f	%
Muy inadecuado	0	0.0%
Inadecuado	0	0.0%
Regular	27	71.1%
Adecuado	8	21.1%
Muy adecuado	3	7.9%
Total	38	100.0%

Nota. Elaboración propia

Figura 12

Control del Talento Humano



Nota. Elaboración propia

Interpretación y análisis:

El 71.1% consideran que el control del talento humano es regular, además el 21.1% mencionan que es adecuado y el 7.9% manifiestan como muy adecuado.

Por tanto, los resultados refieren que prevalece el nivel regular en la dimensión control del talento humano, esto quiere decir que, regularmente se cumple con los objetivos de la institución, pues esporádicamente se coordina con los colaboradores hacia el logro de objetivos. Siendo necesario indicar que, las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección.



Tabla 16

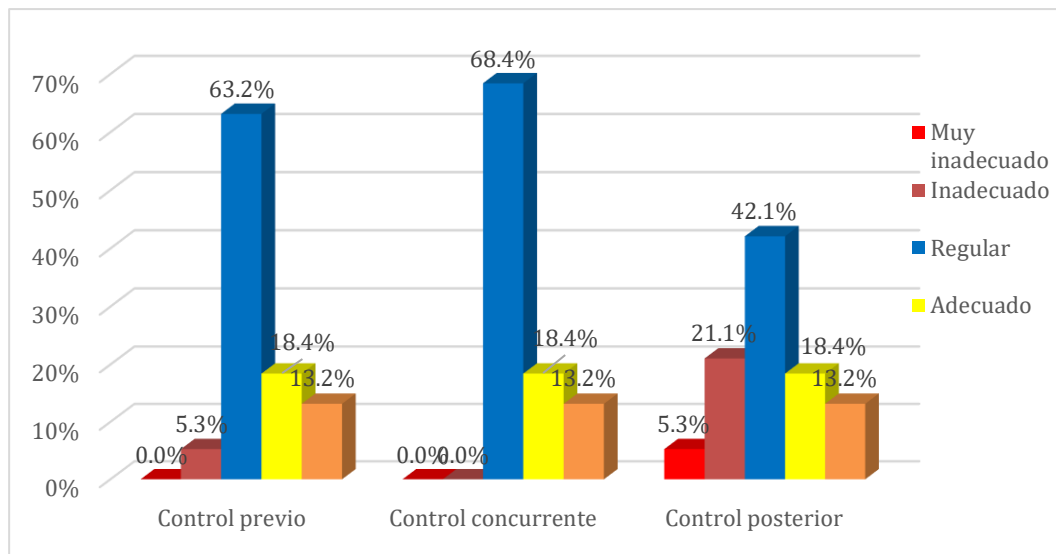
Indicadores de la dimensión Control del Talento Humano

	Control previo		Control concurrente		Control posterior	
	f	%	f	%	f	%
Muy inadecuado	0	0.0%	0	0.0%	2	5.3%
Inadecuado	2	5.3%	0	0.0%	8	21.1%
Regular	24	63.2%	26	68.4%	16	42.1%
Adecuado	7	18.4%	7	18.4%	7	18.4%
Muy adecuado	5	13.2%	5	13.2%	5	13.2%
Total	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%

Nota. Elaboración propia

Figura 13

Indicadores de la dimensión Control del Talento Humano



Nota. Elaboración propia

Interpretación y análisis:

El 63.2% considera que el control previo es regular, mientras que el 18.4% indica que es adecuado, el 13.2% indica que es muy adecuado y el 5.3% menciona que es inadecuado. En tanto, se puede deducir que, la institución regularmente supervisa, vigila y verifica resultados del desempeño laboral, en atención al grado de eficiencia y eficacia de cada colaborador en sus respectivos puestos de trabajo.

Por otro lado, el 68.4% consideran que el control concurrente es regular, mientras que el 18.4% considera adecuado y el 13.2% menciona como muy adecuado. Con ello se puede deducir que, regularmente se evalúan las actividades



de las diferentes áreas para lograr los objetivos.

En cuanto, al control posterior el 42.1% indican que es regular, mientras que el 21.1% considera como inadecuado, seguido del 18.4% quienes indican que es adecuado, el 13.2% indica que es muy adecuado y el 5.3% consideran muy inadecuado. En síntesis, se puede indicar que, regularmente la institución realiza auditoria de cumplimiento y desempeño para medir la eficiencia, eficacia y la calidad de trabajo que tiene cada colaborador.

Tabla 17

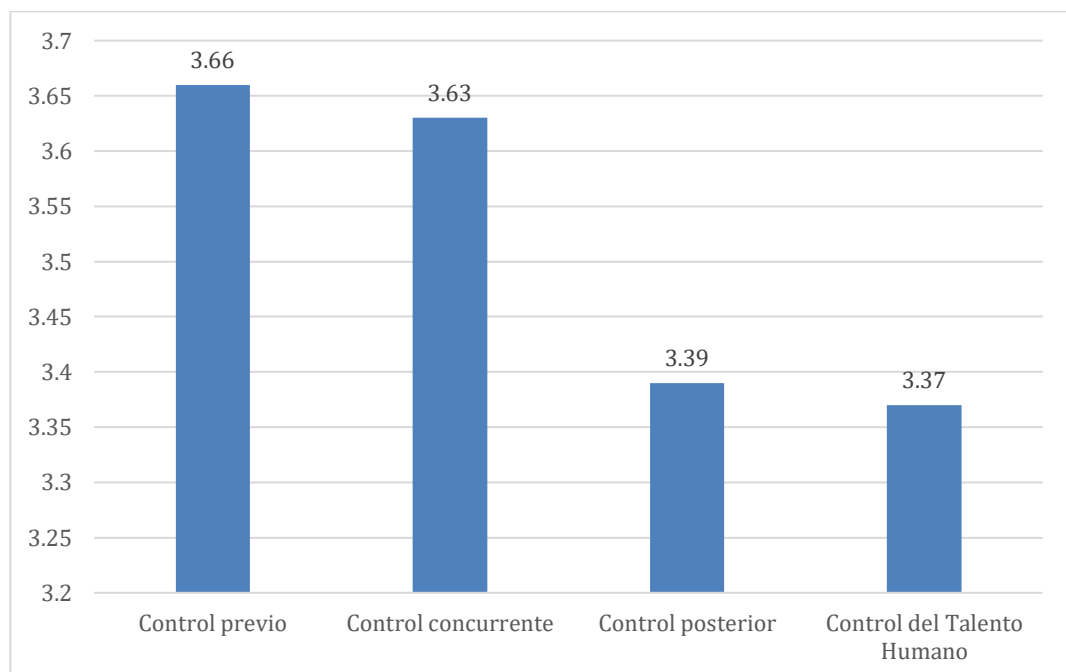
Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Control del Talento Humano

	Promedio	Interpretación
Control previo	3.66	Adecuado
Control concurrente	3.63	Adecuado
Control posterior	3.39	Regular
Control del Talento Humano	3.37	Regular

Nota. Elaboración propia

Figura 14

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Control del Talento Humano



Nota. Elaboración propia

Interpretación y análisis:



En general se observa que el indicador control previo se encuentra en un nivel adecuado con un promedio de 3.66, mientras que el indicador control concurrente tiene un nivel adecuado con un promedio de 3.63, además el indicador control posterior tiene un nivel regular con un promedio 3.39, asimismo, la dimensión control del talento humano tiene un nivel regular con un valor promedio de 3.37.

4.3. Resultado respecto al objetivo general

Tabla 18

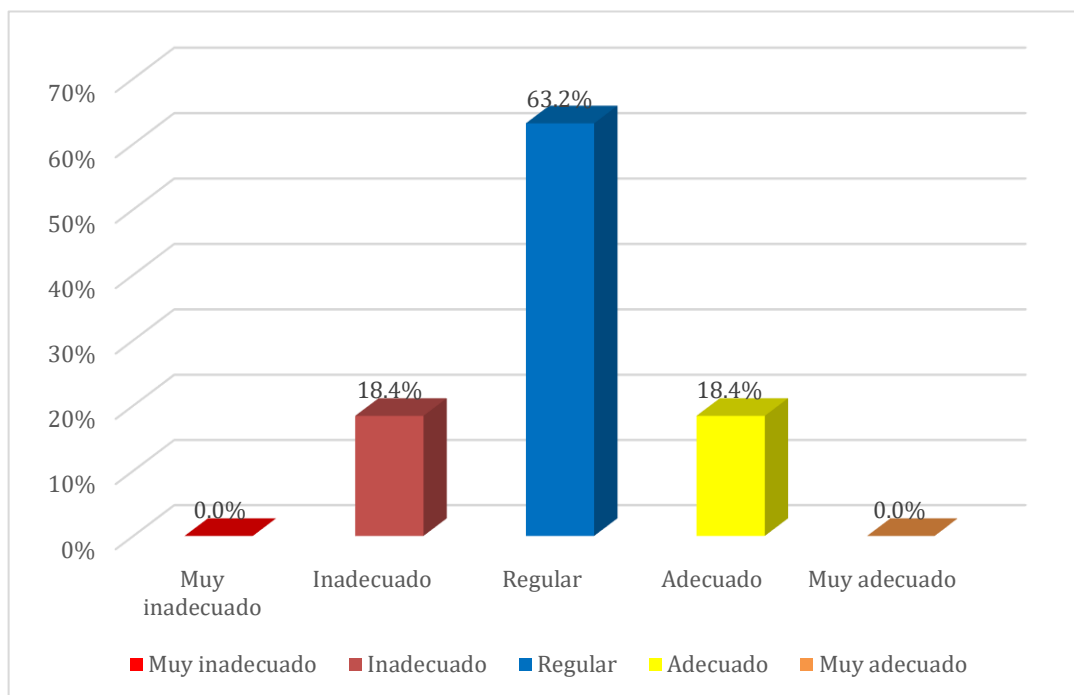
Proceso de Administración del Talento Humano

	f	%
Muy inadecuado	0	0.0%
Inadecuado	7	18.4%
Regular	24	63.2%
Adecuado	7	18.4%
Muy adecuado	0	0.0%
Total	38	100.0%

Nota. Elaboración propia

Figura 15

Proceso de Administración del Talento Humano



Nota. Elaboración propia

Interpretación y análisis:



El 63.2% consideran que la variable proceso de administración del talento humano es regular y el 18.4% mencionan que es adecuado e inadecuado.

Dichos resultados indican que, regularmente la institución planifica, organiza, dirige y controla los procesos en cada una de las áreas.

Tabla 19

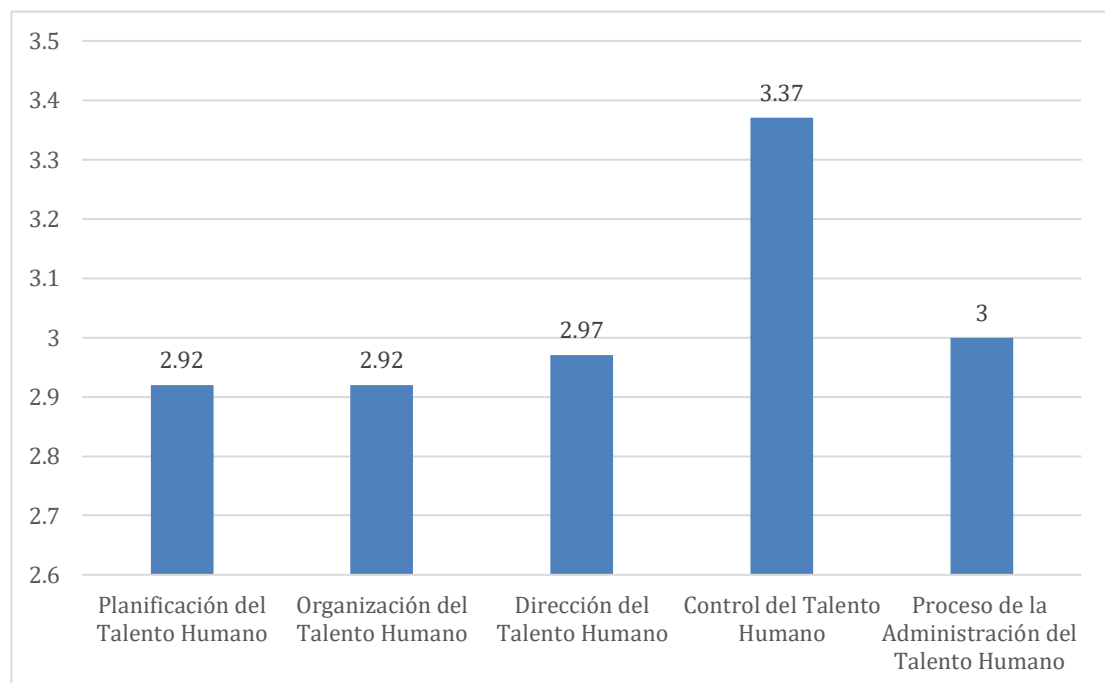
Comparación promedio de las dimensiones de la variable Proceso de la Administración del Talento Humano

	Promedio	Interpretación
Planificación del Talento Humano	2.92	Regular
Organización del Talento Humano	2.92	Regular
Dirección del Talento Humano	2.97	Regular
Control del Talento Humano	3.37	Regular
Proceso de la Administración del Talento Humano	3	Regular

Nota. Elaboración propia

Figura 16

Comparación promedio de las dimensiones de la variable Proceso de la Administración del Talento Humano



Nota. Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa que la dimensión planificación del talento humano se encuentra



en un nivel regular con un promedio de 2.92, mientras que la dimensión organización del talento humano tiene un nivel regular con un promedio de 2.92, además la dimensión dirección del talento humano tiene un nivel regular con un promedio 2.97 y la dimensión control del talento humano tiene un nivel regular con un valor promedio de 3.37. Es así que, la variable proceso de la administración del talento humano tiene un nivel regular con un valor promedio de 3.00. En tanto, la institución no estaría cumpliendo de manera idónea, lo cual impide el cumplimiento de las metas personales de los colaboradores y el cumplimiento de objetivos organizacionales de la institución.



CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

En la investigación se identificó que, la dimensión planificación del talento humano se encuentra en un nivel regular, mientras que, la dimensión organización del talento humano tiene un nivel regular, igualmente, la dimensión dirección del talento humano tiene un nivel regular y la dimensión control del talento humano tiene un nivel regular. Es así que, la variable proceso de la administración del talento humano tiene un nivel regular. En tanto, se cumple de manera regular las metas personales de los colaboradores y el cumplimiento de objetivos organizacionales.

1.2. Limitaciones del estudio

En el presente trabajo de investigación se atravesó las siguientes limitaciones:

- Poca información sobre los procesos de la Administración del Talento Humano en instituciones financieras.
- Escasos antecedentes internacionales, nacionales y locales.
- La realización de las encuestas se desarrolló en un periodo prolongado, esto debido a la poca disponibilidad de tiempo con la que cuentan los colaboradores.

1.3. Comparación crítica de la literatura existente

La variable proceso de administración del talento humano tuvo un promedio de 3.00 con un nivel regular. Este resultado se compara con los resultados de Galiano et al. (2017), quienes mencionan que la administración del talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito es regular referente a los procesos, funciones y reglamentos, siendo necesario diseñar un Modelo de Gestión del Talento Humano en los procesos de reclutamiento, selección de personal, contratación, inducción, capacitación y evaluación, permitiendo una buena selección de personal al momento de la contratación. Por otra parte, el estudio de Huamán (2018) indica que el proceso administrativo tiene una influencia positiva sobre la gestión del talento humano, ya que, permite mantener las normativas del



policlínico y poder llegar a alcanzar las metas propuestas. Asimismo, Flores (2019), infiere que en el proceso de la administración del talento humano tiene un nivel inadecuado, lo que demuestra que no se está siguiendo un manejo correcto del proceso de administración del talento humano para cumplir con los objetivos de colocación (metas por asesor, metas como agencia y objetivos institucionales) y retención del talento humano en el área de créditos debido a que no se está cumpliendo adecuadamente con las etapas señaladas.

En base a los resultados del proceso de la administración del talento humano, es preciso mencionar que, es una disciplina que persigue la satisfacción de las metas organizacionales, para ello se requiere una estructura organizacional y coordinación de esfuerzos humanos. Puesto que las organizaciones persiguen metas como el crecimiento, competitividad y productividad, además, los colaboradores también tienen metas personales: altos salarios, mejora de la calidad de vida, etc.; consecuentemente, es significativo que la empresa elija personas que cumplan con los requisitos que la organización espera cumplir. (Vallejo, 2016)

El primer elemento del proceso administrativo es la planificación, encargado de establecer bases de la administración en la institución. Guía, orienta y brinda las coordenadas a seguir, consintiendo determinar las principales opciones administrativas para alcanzar una realización sostenible y rentable en el tiempo” (Louffat, 2016, p. 2). Con respecto, a los resultados dicha dimensión obtuvo un promedio de 2.92 valor que se sitúa en el nivel regular, por lo que, se demuestra que el 60.5% de los colaboradores encuestados consideran que dicha dimensión se da de manera regular. Dichos resultados se asemejan a los resultados de Ruperti, J. et al. (2017), quienes indican que no se logra ejecutar al cien por ciento la planificación de capacitaciones, debido a los factores externos ajenos a la Unidad, los cuales no están previstos tales como la falta de compromiso del personal y jefes.

Por otro lado, el segundo elemento del proceso administrativo es la organización, el cual diseña el ordenamiento interno de una organización de manera compatible con la planeación estratégica” (Louffat, 2016, p. 38). Referente a los resultados, obtuvo 2.92 valor que se sitúa en el nivel regular, por lo que, se demuestra que el 68.4% de los encuestados consideran que dicha dimensión es regular. Dichos resultados se asemejan a los resultados de Chuiza & Claro (2016), quienes indican que la institución en estudio no cuenta con políticas internas documentadas que ayuden y mejoren el trabajo de los



empleados para evitar errores que alteren fuertemente las actividades, ya que, las políticas se llevan de manera empírica.

Tercer elemento la dirección, el cual analiza las relaciones humanas dentro de las instituciones, es fundamental puesto que ejecuta y lleva a la práctica lo planeado y organizado. El mérito de la puesta en práctica de las acciones le corresponde a los jefes o subordinados. (Louffat, 2016). Con respecto, a sus resultados obtuvo 2.97 valor que se sitúa en el nivel regular, por lo que, se demuestra que el 52.6% de los encuestados consideran que dicha dimensión es regular. Cabe resaltar que, Chuiza & Claro (2016), da a conocer en su investigación que existe sobrecarga de trabajo en determinados empleados, ya que las funciones que han sido distribuidas entre todos los empleados que conforman el área es inadecuada

Cuarto elemento el control del talento humano, el cual “Verifica el grado de eficacia y eficiencia en la aplicación de la planeación, organización y dirección, que se aplican a los diversos recursos organizacionales de la institución” (Louffat, 2016, p. 223). Con respecto, a sus resultados obtuvo 3.37 valor que se sitúa en el nivel regular, por lo que, se demuestra que el 71.1% de los encuestados consideran que dicha dimensión es regular. Dichos resultados se asemejan a los resultados de Chávez (2015), quien refiere que, el 82.25% del personal que labora en el Arzobispado, considera que el control se da de manera regular, ya que, dicha institución no suele cumplir con aspectos esenciales para que sus colaboradores se sientan satisfechos.

1.4. Implicancias del estudio

Este trabajo de investigación permitió estudiar y conocer el comportamiento de la variable proceso de la administración del talento humano, por lo que, se concluye que si en una institución tiene un adecuado proceso de la administración del talento tendrá como resultado colaboradores satisfechos y dispuestos a cumplir con los objetivos trazados por la institución.

Asimismo, la variable proceso de la administración del talento humano puede ser objeto de estudio para instituciones financieras. En tanto, el presente estudio es significativo para la sociedad, ya que, este estudio presenta información clara, a su vez servirá como una base de estudios para nuevas investigaciones que deseen profundizar en la línea de recursos humanos.



CONCLUSIONES

1. El proceso de la administración del talento humano tiene un nivel regular con un valor promedio de 3.00. asimismo, la dimensión planificación del talento humano se encuentra



en un nivel regular con un promedio de 2.92, mientras que la dimensión organización del talento humano tiene un nivel regular con un promedio de 2.92, además la dimensión dirección del talento humano tiene un nivel regular con un promedio 2.97 y la dimensión control del talento humano tiene un nivel regular con un valor promedio de 3.37. En tanto, la institución no estaría cumpliendo de manera idónea, lo cual impide el cumplimiento de las metas personales de los colaboradores y el cumplimiento de objetivos organizacionales de la institución.

2. La dimensión planificación del talento humano tiene un nivel regular con un valor promedio de 2.92. Referente, al indicador misión se encuentra en un nivel regular con un promedio de 2.87, mientras que el indicador visión tiene un nivel regular con un promedio de 2.92, además el indicador valores tiene un nivel regular con un promedio 3.03, asimismo, el indicador objetivo tiene un nivel regular con un valor promedio de 2.79, de igual manera el indicador política tiene un nivel regular con un promedio de 2.71, y el indicador presupuesto tiene un nivel regular con un valor promedio de 2.87.
3. La dimensión organización del talento humano tiene un nivel regular con un valor promedio de 2.92. Referente, al indicador puesto de trabajo se encuentra en un nivel regular con un promedio de 3.16, mientras que el indicador división de trabajo tiene un nivel regular con un promedio de 2.95, además el indicador combinación de tareas tiene un nivel regular con un promedio 2.66, asimismo, el indicador coordinación de trabajo tiene un nivel regular con un valor promedio de 2.68, de igual manera el indicador seguimiento y reorganización tiene un nivel regular con un promedio de 2.89.
4. La dimensión dirección del talento humano tiene un nivel regular con un valor promedio de 2.97. referente, al indicador toma de decisiones se encuentra en un nivel regular con un promedio de 3.16, mientras que, el indicador motivación tiene un nivel regular con un promedio de 3.37, el indicador comunicación tiene un nivel regular con un valor promedio de 2.76, de igual manera el indicador liderazgo tiene un nivel regular con un promedio de 2.68 y el indicador clima y cultura organizacional tiene un nivel regular con un valor promedio de 3.16.
5. La dimensión control del talento humano tiene un nivel regular con un valor promedio de 3.37. Referente al indicador control previo se encuentra en un nivel adecuado con un promedio de 3.66, mientras que, el indicador control concurrente tiene un nivel adecuado con un promedio de 3.63, además el indicador control posterior tiene un nivel regular con un promedio 3.39.



RECOMENDACIONES

1. El área de Recursos Humanos de Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco, capacitar y sensibilizar en temas relacionados al proceso de la administración del talento humano, en el cual se deben considerar: temas relacionados a la planificación, organización, dirección y control del talento humano. Asimismo, implementar, ejecutar, actualizar y gestionar los subsistemas de gestión del talento humano a través de la administración de los procedimientos estructurados fin de dar cumplimiento a las políticas establecidas.
2. Los gerentes y jefes de Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco, deben dar a conocer claramente la interpretación de la misión y visión hacia los colaboradores, buscando que los objetivos institucionales estén relacionados a las proyecciones establecidas en la visión de la institución, con políticas enfocadas a la toma de decisiones oportuna. Y se dirija y verifique que los documentos normativos referidos a la planificación del talento humano de la entidad y sean elaborados con anticipación. Asimismo, se deben levantar perfiles por competencias, estableciendo las responsabilidades de cada cargo, considerando los conocimientos, destrezas y habilidades, educación, formación y experiencia como condiciones requeridas por los colaboradores de cada cargo, para el desempeño efectivo de sus funciones.
3. Con respecto, a la organización del talento humano, los gerentes y jefes de Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco, deben dinamizar las acciones en todos los niveles considerando los manuales de organización y funciones donde se establecen los niveles jerárquicos, las atribuciones y las responsabilidades de los colaboradores, asimismo, se deben ejecutar las actividades de manera ordenada, lo cual ayudará a un mejor desarrollo de las actividades en la institución. Asimismo, evaluar el desempeño de los colaboradores de la organización, en base al cumplimiento de las funciones y responsabilidades descritas en los perfiles de cargos por competencias y a través del establecimiento de parámetros de efectividad, en la consecución de metas y objetivos institucionales.
4. En cuanto, dirección del talento humano los colaboradores de Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco, deben coordinar con los gerentes y jefes las acciones estratégicas de la institución, acatar las decisiones que se adopten fomentando el trabajo en equipo y la comunicación fluida, el liderazgo por parte de los gerentes y jefes



debe ser adecuada frente a los colaboradores, ya que, permitirá la confianza de ellos al realizar sus tareas y las motivaciones al personal debe darse por igual y permitirá el mejor desempeño laboral. Además, se debe capacitar a los colaboradores de la organización, a fin de promover el mejor desempeño de las actividades y la consecución de objetivos institucionales, estableciendo políticas de desarrollo profesional con la ejecución de planes continuos de capacitación. Asimismo, desarrollar y ejecutar programas de capacitación: cursos, seminarios, talleres y actividades que promuevan el mejoramiento de los conocimientos, destrezas y habilidades, para potencializar a los colaboradores de la organización.

5. Con respecto, al control del talento humano los gerentes y jefes de Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco, deben aplicar el control previo, control concurrente y control posterior en todas las actividades y generar reportes semanales de los controles previos, concurrentes y posteriores, para evitar observaciones de gestión o incumplimiento institucional de tal forma que puedan estar informados y sincronizados y se obtengan recomendaciones importantes y resultados positivos. Además, fomentar el trabajo en equipo, realizando dinámicas de grupo, para el mejoramiento de las relaciones interpersonales, organizar reuniones en donde se destaquen temas de interés tanto para el empleador como para el empleado, además de crear equipos de trabajo en determinadas áreas donde se fortalezca la capacidad de respuesta para satisfacción del usuario.



REFERENCIAS

- Alles, M. (2010). *Desarrollo del talento humano*. Buenos Aires: Granica.
- Amaya, J. (2015). *Toma de decisiones Gerenciales*. Colombia: ECOE ediciones.
- Anzola, S. (2010). *Administración de pequeñas empresas* (3ra edición ed.). México: Mc Grall Hill.
- Armijo, M. (junio de 2011). Planificacion Estrategica e Indicadores de Desempeño . Manuales - CEPAL. *Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES)*(N° 69).
- Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2009). *Organización de empresas* (Tercera Edición ed.). México: Litográfica Ingramex.
- Bernal, A., & Sierra, H. (2013). *Proceso administrativo: Para las organizaciones del siglo XXI*. Colombia: Pearson Education.
- Bernal, C. (2007). *Introducción a la Administración de las Organizaciones. Enfoque global e integral* (Primera edición ed.). México: Pearson Educación.
- Bohlander, G., Snell, S., & Morris, S. (2018). *Administracion de Recursos Humanos*. México: CENGAGE Learning.
- Bravo, J. (2008). *Gestión de Proceso*. Chile: Evolucion S.A.
- Chávez, W. (2015). *Administración del Talento Humano en el Arzobispado del Cusco - 2014*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Mcgraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Octava edición ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2018). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw - Hill.
- Chuiza, A., & Claro, J. (2016). *Diseño de un Sistema de Gestión del Proceso de Administración del Personal de la Unidad de Administración del Talento Humano de una Institución de Educación Superior, ubicada en la ciudad de Guayaquil*. Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil - Ecuador.
- Cisternas, B., & Munoz, G. (18 de septiembre de 2017). Teoría Administrativa. *Universidad de Tarapacá*, 4 - 387.
- Compartamos Financiera. (2019). *Organigrama* . Obtenido de <https://www.compartamos.com.pe/Peru/QuienesSomos>
- Dessler, G. (2015). *Administracion de recursos humanos*. México: Pearson.



- Estela, R. (2020). *Administración del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la I.E. José Enrique Celis Bardales, de la Ciudad de Tarapoto, 2019*. Universidad Nacional de Educación, Lima - Perú.
- Flores, A. (2019). Proceso de Administración del Talento Humano en el Área de Créditos de la Caja Huancayo Agencia Wanchaq – Cusco - 2019. *Tesis*. Universidad Andina del Cusco, Cusco – Perú.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de Investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández, S. (2006). *Administración: Introducción a lo básico*. México: McGraw Hill.
- Huamán, G. (2018). *Desarrollo del Proceso Administrativo y Gestión del Talento Humano, Policlínico del Agustino Dafisalud, Lima 2017*. Universidad San Pedro, Chimbote - Perú. Obtenido de http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/7232/Tesis_58912.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ibañez, M. (2011). *Gestión del talento humano en la empresa*. Perú: San Marcos.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. México: Mc Graw Hil.
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo* (Cuarta edición ed.). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Cengage Learning.
- Louffat, E. (2016). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo* (4ta. edición ed.). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Cengage Learning.
- Louffat, E. (2018). *Administración del potencial humano*. México: Cengage Learning.
- Luna, A. (2014). *Proceso Administrativo* (Primera edición ed.). México: Grupo Editorial Patria S.A.
- Münch, L. (2014). *Administración. Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo* (Segunda Edición ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de <https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/10/administracion3b3n-lourdes-munch-2a-edicion3b3n.pdf>
- Muñoz, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Progreso S.A.
- Pañeda, R. (2014). *Administración*. México: McGraw - Interamericana Editores.
- Pérez, F. (2012). *Gestión por Procesos* (5º edición ed.). España: Gráficas Dehon.
- Ramírez, L. (julio - diciembre de 2018). La Función de Administración del Talento Humano en las organizaciones en el contexto de la teoría administrativa. *Revista Ex Cathedra en negocios*, Vol. 3(Nº 2), 62 - 81.



- Real Academia Española. (2021). *Diccionario de la lengua española*. Madrid.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración* (14° edición ed.). México: Pearson Education.
- Rojas, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Plaza y Valdés.
- Rubio, P. (2006). Introducción a la Gestión Empresarial. *IEGE - Publicaciones*.
- Ruperti, J. et al. (enero - marzo de 2017). Administración del Talento Humano en la Dirección Distrital de Salud de Manta. *Revista Didascalía, Vol. VIII(1)*, 49 - 60.
- Tirado, B. (2006). *Degerencia*. México: Pearson.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano* (Vol. Vol. 17). Riobamba: Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Villalobos, G. (2018). *Proceso Administrativo en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de Quellouno Cusco, 2018*. Universidad Andina del Cusco, Cusco. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2741/1/Geraldine_Tesis_bachiller_2018.pdf
- Wehrich, H., Cannice, M., & Koontz, H. (2017). *Administración. Una perspectiva global, empresarial y de innovación* (Decimoquinta edición ed.). México: McGraw - Hill/Interamericana.



ANEXOS



PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	MÉTODOS
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cómo es el proceso de la Administración del Talento Humano en Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco - 2020?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ¿Cómo es la planificación del talento humano en Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco – 2020? ● ¿Cómo es la organización del talento humano en Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco – 2020? ● ¿Cómo es la dirección del talento humano en Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco – 2020? ● ¿Cómo es el control del talento humano en Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco – 2020? 	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Conocer cómo es el proceso de la Administración del Talento Humano en Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco – 2020.</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Describir cómo es la planificación del talento humano en Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco – 2020. ● Describir cómo es la organización del talento humano en Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco – 2020. ● Describir cómo es la dirección del talento humano en Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco – 2020. ● Describir cómo es el control del talento humano en Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco – 2020. 	<p>VARIABLE</p> <p>Proceso de la Administración del Talento Humano</p> <p>Dimensión</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación del talento humano - Organización del talento humano - Dirección del talento humano - Control del talento humano 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Básico <p>ALCANCE DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Descriptivo <p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cuantitativo <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No experimental, transaccional <p>POBLACIÓN Y MUESTRA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 38 colaboradores de Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco <p>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuestas <p>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</p>



Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: “Proceso de la Administración del Talento Humano en Compartamos Financiera Agencia San Jerónimo de la Ciudad del Cusco - 2020”



Anexo 2. Matriz del Instrumento para la Recolección de Datos

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS O REACTIVOS	ITEMS O REACTIVOS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
Dimensión 1: Planificación del talento humano	1.1. Misión	4.16%	1	1. Considera Ud. que los colaboradores de Compartamos Financiera conocen la misión establecida para la planeación y la realización de actividades.	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre
	1.2. Visión	4.16%	2	2. Considera Ud. que los colaboradores de Compartamos Financiera conocen la visión establecida por la institución para el logro de los objetivos 3. Considera usted que se cumple coordinadamente con los procedimientos para alcanzar las metas proyectadas en la visión de Compartamos Financiera.	
	1.3. Valores	4.16%	1	4. Considera Ud. que los colaboradores de Compartamos Financiera conocen los valores establecidos por la institución para brindar calidad de servicio.	
	1.4. Objetivos	4.16%	2	5. Considera usted que se cumple permanentemente los objetivos planteados en cada una de las áreas de Compartamos Financiera. 6. Considera usted que los jefes de las distintas áreas de Compartamos Financiera plantean objetivos permanentes que garanticen una adecuada planificación.	
	1.4. Política	4.16%	1	7. Considera usted que las políticas establecidas por Compartamos Financiera permite alcanzar los resultados que la institución quiere lograr	
	1.5. Presupuesto	4.16%	2	8. Los presupuestos que Compartamos Financiera destinan a cada área permite que los colaboradores brinden un mejor servicio	



				9. Considera usted el presupuesto determinado a cada puesto de trabajo es suficiente para la planeación de actividades.	
Dimensión 2: Organización del talento humano	2.1. Puesto de trabajo	5%	1	10. Usted considera que los puestos de trabajo definen con claridad las funciones que se deben de realizar.	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre
	2.2. División de trabajo	5%	1	11. Usted considera que la división de trabajo dentro de la organización aprovecha óptimamente la especialización de los colaboradores.	
	2.3. Combinación de tareas	5%	1	12. Usted considera que la combinación de tareas que realizan los diferentes puestos de trabajo o áreas contribuye de manera eficiente en los resultados de la organización.	
	2.4. Coordinación de trabajo	5%	1	13. Usted considera que en la organización se utilizan mecanismos adecuados para realizar coordinaciones de trabajo que ayuden al cumplimiento de objetivos	
	2.5. Seguimiento y reorganización	5%	1	14. Usted considera que las labores de seguimiento y reorganización aportan a una mejor gestión de la organización.	
Dimensión 3: Dirección del talento humano	3.1. Toma de decisiones	5%	5	15. Usted considera que en el desarrollo de sus funciones prevalece su iniciativa e innovación 16. Usted considera que, en el desarrollo de las actividades, prevalece el criterio e iniciativa de sus jefes y/o compañeros 17. Frente a un reto nuevo en el desarrollo de sus actividades su actitud es proactiva 18. Las tomas de decisiones de sus compañeros ante un problema son consideradas por los jefes 19. En el proceso de toma de decisiones, los gerentes aplican las decisiones más certeras de acuerdo a su conocimiento.	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre
	3.2. Motivación		3	20. Usted considera que las compensaciones que brinda Compartamos Financiera influyen en su compromiso con sus actividades	



		5%		<p>21. Usted considera que las capacitaciones le ayudan a realizar su trabajo de forma eficiente.</p> <p>22. Usted considera que la relación y coordinación entre todas las áreas y jerarquías dentro de la financiera permiten que usted se sienta cómodo como colaborador.</p>	
	3.3. Comunicación	5%	2	<p>23. Para la ejecución de las actividades en la administración se trabajan de forma conjunta.</p> <p>24. Existe una constante comunicación entre los colaboradores de las distintas áreas para el cumplimiento de metas</p>	
	3.4. Liderazgo	5%	3	<p>25. En las distintas áreas se da la interacción entre los jefes y colaboradores para tomar en cuenta sus opiniones e inquietudes</p> <p>26. Los jefes de las distintas áreas brindan ayuda constante a los colaboradores para el cumplimiento de las metas</p> <p>27. Considera usted que las actitudes y comportamiento de los jefes de Compartamos Financiera influye en el desempeño de los colaboradores</p>	
	3.5. Clima y cultura organizacional	5%	2	<p>28. Usted considera que el ambiente laboral que percibe en la financiera influye en su comportamiento y cumplimiento de objetivos</p> <p>29. Usted considera que la cultura organizacional establecida por la institución influye en su compromiso laboral</p>	
	4.1. Control previo	8.33%	3	<p>30. En el proceso de desarrollo de sus actividades se realizan tareas de control previo antes de continuar las actividades</p> <p>31. En el proceso de desarrollo de sus actividades se realizan tareas de control previo para asegurar resultados eficaces.</p> <p>32. Usted como colaborador, realiza el control previo antes de realizar sus actividades cotidianas.</p>	



Dimensión 4: Control del talento humano	4.2. Control concurrente	8.33%	1	33. En el proceso de desarrollo de sus actividades se realizan los controles concurrentes conforme se realizan sus labores
	4.3. Control posterior	8.33%	2	34. Sabe usted si se realizan los controles posteriores adecuados para la verificación de todas las actividades realizadas en su área de trabajo. 35. Usted pone en marcha el control posterior después de cada actividad para asegurar que todo esté bien.
Total		100%	35	



ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos

PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO					
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
PLANIFICACIÓN DEL TALENTO HUMANO					
1. Considera Ud. que los colaboradores de Compartamos Financiera conocen la misión establecida para la planeación y la realización de actividades.					
2. Considera Ud. que los colaboradores de Compartamos Financiera conocen la visión establecida por la institución para el logro de los objetivos.					
3. Considera usted que se cumple coordinadamente con los procedimientos para alcanzar las metas proyectadas en la visión de Compartamos Financiera.					
4. Considera Ud. que los colaboradores de Compartamos Financiera conocen los valores establecidos por la institución para brindar calidad de servicio.					
5. Considera usted que se cumple permanentemente los objetivos planteados en cada una de las áreas de Compartamos Financiera.					
6. Considera usted que los jefes de las distintas áreas de Compartamos Financiera plantean objetivos permanentes que garanticen una adecuada planificación.					
7. Considera usted que las políticas establecidas por Compartamos Financiera permite alcanzar los resultados que la institución quiere lograr					
8. Los presupuestos que Compartamos Financiera destina a cada área permite que los colaboradores brinden un mejor servicio					
9. Considera usted el presupuesto determinado a cada puesto de trabajo es suficiente para la planeación de actividades.					
ORGANIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO					
10. Usted considera que los puestos de trabajo definen con claridad las funciones que se deben de realizar.					
11. Usted considera que la división de trabajo dentro de la organización aprovecha óptimamente la especialización de los colaboradores.					
12. Usted considera que la combinación de tareas que realizan los diferentes puestos de trabajo o áreas contribuye de manera eficiente en los resultados de la organización.					
13. Usted considera que en la organización se utilizan mecanismos adecuados para realizar coordinaciones de trabajo que ayuden al cumplimiento de objetivos					



14. Usted considera que las labores de seguimiento y reorganización aportan a una mejor gestión de la organización.					
DIRECCIÓN DEL TALENTO HUMANO					
15. Usted considera que en el desarrollo de sus funciones prevalece su iniciativa e innovación					
16. Usted considera que en el desarrollo de las actividades, prevalece el criterio e iniciativa de sus jefes y/o compañeros					
17. Frente a un reto nuevo en el desarrollo de sus actividades su actitud es proactiva					
18. La toma de decisiones de sus compañeros ante un problema son considerados por los jefes					
19. En el proceso de toma de decisiones, los gerentes aplican las decisiones más certeras de acuerdo a su conocimiento.					
20. Usted considera que las compensaciones que brinda Compartamos Financiera influyen en su compromiso con sus actividades					
21. Usted considera que las capacitaciones le ayudan a realizar su trabajo de forma eficiente.					
22. Usted considera que la relación y coordinación entre todas las áreas y jerarquías dentro de la financiera permiten que usted se sienta cómodo como colaborador.					
23. Para la ejecución de las actividades en la administración se trabajan de forma conjunta.					
24. Existe una constante comunicación entre los colaboradores de las distintas áreas para el cumplimiento de metas					
25. En las distintas áreas se da la interacción entre los jefes y colaboradores para tomar en cuenta sus opiniones e inquietudes					
26. Los jefes de las distintas áreas brindan ayuda constante a los colaboradores para el cumplimiento de las metas					
27. Considera usted que las actitudes y comportamiento de los jefes de Compartamos Financiera influye en el desempeño de los colaboradores					
28. Usted considera que el ambiente laboral que percibe en la financiera influye en su comportamiento y cumplimiento de objetivos					
29. Usted considera que la cultura organizacional establecida por la institución influyen en su compromiso laboral					
CONTROL DEL TALENTO HUMANO					
30. En el proceso de desarrollo de sus actividades se realizan tareas de control previo antes de continuar las actividades					
31. En el proceso de desarrollo de sus actividades se realizan tareas de control previo para asegurar resultados eficaces.					



32. Usted como colaborador, realiza el control previo antes de realizar sus actividades cotidianas.					
33. En el proceso de desarrollo de sus actividades se realizan los controles concurrentes conforme se realizan sus labores					
34. Usted cree que los jefes de las distintas áreas realizan controles posteriores para la verificación del cumplimiento de las actividades realizadas por los colaboradores.					
35. Usted pone en marcha el control posterior después de cada actividad para asegurar que todo esté bien.					