



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Plan de Selección al personal para mejorar el compromiso
organizacional de la financiera Compartamos, Lima 2019**

**Para optar el título profesional de Licenciada en Administración
y Negocios Internacionales**

AUTORA

Br. Ramos Blas, Gissela

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LIMA - PERÚ

2019

“Plan de Selección al personal para mejorar el compromiso organizacional de la financiera Compartamos, Lima 2019”

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Pietro Pablo Guissepi Dondero Cassano

Secretario

Dr. Segundo Waldemar Rios Rios

Vocal

Mtro. José Antonio Picoaga Linares

Asesor metodólogo

Mg. Fernando Nolazco Labajos

Asesor temático

Dra. Yllescas Rodríguez Patricia

Dedicatoria

Les dedico este trabajo de investigación a mis padres por todo el apoyo que me brindaron, por la motivación que dieron a seguir adelante con mis estudios y poder desarrollarme profesionalmente.

Agradecimiento

A Dios por haberme guiado y darme la oportunidad de llevar acabo uno de mis objetivos trazados.

Al Mg. Fernando Nolazco Labajos, a la Dra. Yllescas Rodríguez Patricia y a la Dra. Carhuancho Mendoza Irma

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Ramos Blas Gissela identificado con DNI Nro. 77095590 domiciliado en Av. 2 Canto Grande. Distrito de San Juan de Lurigancho, egresada de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales he realizado la Tesis titulada “Plan de Selección al personal para mejorar el compromiso organizacional de la financiera Compartamos”, Lima 2019” para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, por lo tanto, declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 15% de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 15 de julio del 2019



Ramos Blas, Gissela
DNI: 77095590

Presentación

Señores miembros del jurado:

La presente investigación se realizará dando acabo el cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Norbert Wiener para optar el título de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, presento la investigación holística, titulada: Plan de Selección al personal para mejorar el compromiso organizacional de la financiera Compartamos, Lima 2019. Esta investigación tiene como objetivo principal: Implementar el uso de Big data realizando plan de selección del personal para mejorar el compromiso organizacional de en la financiera Compartamos, Lima 2019.

Este estudio de investigación se realizó en la entidad financiera Compartamos Perú, Agencia Canto Grande. Se realizó el instrumento cuantitativo a 30 colaboradores de las áreas de negocios de la financiera, así mismo se realizó las entrevistas a los asesores de negocios de categoría Junior y Junior I, quienes cumplen la función de crédito individual. Es así que se demostró que la selección al personal no es buena en la financiera y que el nivel de motivación es regular de los colaboradores.

La investigación está dividida por seis capítulos: donde en el primer capítulo se realizó la problemática de la investigación, la formulación, así mismo se desarrolló los objetivos y la justificación.

En el segundo capítulo corresponde al marco teórico donde se presenta a diferentes autores con respectiva base teórica, así mismo se desarrolló los antecedentes nacionales e internacionales que se relaciona a la estructura metodológica y la propuesta planteada siendo importantes porque se plantea como referencias para la investigación y por último se menciona la descripción de la empresa.

El tercer capítulo menciona acerca de las técnicas de instrumentos y se recolecta datos de forma cuantitativa y cualitativa llegando a obtener el análisis de datos siendo observados en las categorías y subcategorías aprioristas.

El cuarto capítulo se tiene la descripción de los resultados, se realiza la contrastación de la hipótesis, se plantea la propuesta y los problemas que se observa en la financiera llegando a tener una elección alternativa de solución.

En el quinto capítulo se expone las conclusiones y sugerencias que se observaron en la problemática de la selección al personal de la financiera Compartamos llegando a tener una visión profunda del problema y finalmente, en el capítulo sexto se hace mención que acerca de las referencias bibliográficas y anexos.

Señores miembros del jurado espero que la presente investigación sea considerada para su evaluación, se reconozca de manera justa y merezca su aprobación y tal manera sea aplicado en la entidad estudiada.

Br. Gissela Ramos Blas

DNI N° 77095590

Índice	Pág.
Miembros de Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Presentación	vii
Índice	ix
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiii
Índice de cuadros	xiv
Resumen	xv
Abstract / O resumen	xvi
CAPÍTULO I	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1 Problema de investigación	18
1.2 Formulación del problema	20
1.2.1 Problema general	20
1.2.2 Problemas específicos	20
1.3 Justificación	20
1.3.1 Justificación metodológica	20
1.3.2 Justificación práctica	21
1.4 Limitaciones	21
1.5 Objetivos	22
1.5.1 Objetivo general	22
1.5.2 Objetivos específicos	22
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	23
2.1 Sustento teórico	24
2.2 Antecedentes	26
2.3 Marco conceptual	30

2.4 Empresa	36
2.4.1 Descripción de la empresa	36
2.4.2 Marco legal de la empresa	36
2.4.3 Actividad económica de la empresa	36
2.4.4 Información tributaria de la empresa	37
2.4.5 Información económica y financiera de la empresa	37
2.4.6 Proyectos actuales	37
2.4.7 Perspectiva empresarial	37
CAPÍTULO III	
MÉTODO	38
3.1 Tipo, nivel y método	39
3.2 Categorías y subcategorías apriorísticas	41
3.3 Población, muestra y unidades informantes	41
3.4 Técnicas e instrumentos	42
3.5 Procedimiento	43
3.6 Análisis de datos	43
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS y DISCUSIÓN	45
4.1 Descripción de resultados	46
4.2 Propuesta	57
4.3 Fundamentos de la propuesta	57
4.3.1 Problemas	59
4.3.2 Elección de la alternativa de solución	60
4.3.3 Justificación de la propuesta	61
4.3.4 Desarrollo de la propuesta	61
4.4 Discusión	69
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	71
5.1 Conclusiones	72
5.2 Sugerencias	73

CAPÍTULO VI	74
REFERENCIAS	75
ANEXO	79
Anexo 1: Matriz de la investigación	80
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	81
Anexo 3: Artículo de investigación	87
Anexo 4: Instrumento cuantitativo	97
Anexo 5: Instrumento cualitativo	100
Anexo 6: Base de datos (instrumento cuantitativo)	105
Anexo 7: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	106
Anexo 8: Actividades de la propuesta	107
Anexo 9: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	108
Anexo 10: Evidencia de la visita a la empresa	117
Anexo 11: Matrices de trabajo	119

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1. Validación de expertos del instrumento cuantitativo	42
Tabla 2. Confiabilidad del instrumento	43
Tabla 3. Frecuencias y porcentajes de la subcategoría Motivación	46
Tabla 4. Frecuencias y porcentajes de la subcategoría Remuneración	48
Tabla 5. Frecuencias y porcentajes de la subcategoría Productividad	50
Tabla 6. Frecuencias y porcentajes de la subcategoría Satisfacción	51
Tabla 7. Pareto de la categoría del compromiso organizacional de la financiera	53

Compartamos, Lima 2019.

Índice de figuras	Pág.
Figura 1. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Motivación.	47
Figura 2. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Remuneración.	49
Figura 3. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Productividad	50
Figura 4. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Satisfacción	52
Figura 5. Pareto de la categoría selección al personal en la financiera Compartamos, Lima 2019	54
Figura 6. Diagrama de Gantt- Objetivo 1 de la propuesta	63
Figura 7. Diagrama de Gantt- Objetivo 2 de la propuesta	66
Figura 8. Diagrama de Gantt- Objetivo 3 de la propuesta	68

Índice de cuadros	Pág.
Cuadro 1. Categorías apriorísticas	41
Cuadro 2. Análisis del objetivo 1- propuesta	62
Cuadro 3. Presupuesto del objetivo 1.	64
Cuadro 4. Análisis del objetivo 2- propuesta	65
Cuadro 5. Presupuesto del objetivo 2.	66
Cuadro 6. Análisis del objetivo 3- propuesta	67
Cuadro 7. Presupuesto del objetivo 3.	69

Resumen

El presente estudio de investigación tiene como objetivo general implementar el uso de Big data realizando plan de selección del personal para mejorar el compromiso organizacional de en la financiera Compartamos, debido que se observa que en la financiera hay una insatisfacción por parte de los colaboradores, lo cual no están logrando llegar a su meta proyectada, es decir el área de recursos humanos realizan un mal manejo en los filtros de selección por lo que los colaboradores al momento de empezar a laborar no se adaptan al trabajo de campo.

Se realizó un estudio de sintagma holístico, con un enfoque mixto donde se desarrolló la recolección de datos cuantitativos, para la recolección de los datos se obtuvo 30 colaboradores de la financiera compartamos de los cuales se les realizó las encuestas. Así mismo se realizó la recolección de los datos cualitativos, donde se entrevistó a 3 colaboradores que manifiestan su incomodidad, lo cual permite identificar el problema general que se presenta en la financiera y con ello plantear la propuesta.

Los resultados obtenidos llegaron a identificar el problema que afecta a la financiera compartamos, como la selección del personal lo cual genera una baja productividad en la organización, es decir se busca mejorar el compromiso organizacional de la empresa mediante el uso de Big Data, con el fin de mejorar la productividad de la financiera al contar con información acerca del perfil del colaborador, lo cual lograra identificar el problema principal que afecta a la organización y con ello permitirá tener un futuro inmediato y contar con información que será una ayuda para tomar decisiones.

Palabras claves: Selección del personal, compromiso organizacional, Big Data

Abstract

The present research study has as a general objective to implement the use of Big data by carrying out a personnel selection plan to improve the organizational commitment of the Financial Share. Due to the fact that there is dissatisfaction on the part of the employees in the financial area, which is not achieving to reach its projected goal, that is to say, the human resources area mishandles the selection filters, so that the collaborators at the time of starting work do not adapt to the field work.

A holistic syntagma study carried out, with a mixed approach where the collection of quantitative data developed, in order to collect the data, 30 collaborators of the financial company shared, and the surveys conducted. Likewise, the collection of the qualitative data carried out, where three collaborators interviewed who manifested their discomfort, which will allow identifying the general problem that presented in the financial and with this to propose the proposal

The results obtained came to identify the problem that affects the financial we share, such as the poor selection of the personnel that is carried out, which generates a low productivity, which aims to improve the organizational commitment of the company, which is why It is proposed to use Big Data, in order to improve the productivity of the financial by having information about the profile of the employee, which will identify the main problem that affects the organization and thus will have an immediate future and have information that will be helpful to make decisions.

Keywords: Personnel selection, organizational commitment, Big Data

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

Según el diario la Gestión (2019) precisa que hay pérdidas mayores en una empresa porque no hay una buena selección en los trabajadores, es decir se tiene un bajo rendimiento. Por lo que se puede observar que las empresas buscan trabajadores que estén interesados en el puesto que pretenden postular y que estén calificados para realizar sus funciones en el trabajo, por lo tanto, se necesitará realizar nuevas estrategias que ayudarán a la empresa a seguir creciendo para lograr conseguir una calidad en el talento humano, y de esa manera enfrentar los retos que se presentan cada día.

Es así que se plantea sacar partido a la utilización de datos que contengan grandes cantidades de información acerca de los colaboradores como sus horarios de mayor efectividad, reacciones ante estímulos, rendimiento en capacitaciones, entre otros. Por lo que se realizará un análisis acerca de la inteligencia artificial de esa manera se suma una tendencia en el área de recursos humanos que permita mejorar el compromiso organizacional.

Entonces, se puede afirmar que la selección del personal es fundamental en las organizaciones por lo que requiere el apoyo de los trabajadores para llegar a tener un compromiso organizacional, para ello es necesario que se sientan motivados y así tengan un óptimo nivel en su rendimiento.

A nivel nacional las empresas tratan de tener una buena selección del personal de los colaboradores con el objetivo de ser una de las mejores empresas y de poder seguir progresando en términos de negocio con el apoyo de los trabajadores. Es algo que las empresas saben bien y que se ha confirmado con el transcurso de los años.

Por lo tanto, se pretende implementar un plan para mejorar el compromiso organizacional de los colaborador por lo cual consiste en realizar un programa llamando Big Data, que es un herramienta que ya están utilizando varias empresas en diferentes países como Colombia, India, Norteamérica ,México Brasil e Italia estos países son los que más confían en el valor que tiene Big data por lo es una gran ayuda para el área de recursos humanos y también en otras áreas asimismo implica una mejorará en el proceso de filtración que tiene al momento de seleccionar a los candidatos con ello conseguir que el entorno de los trabajadores sea óptimo para fomentar el compromiso organizacional. Por lo cual se debe

de realizar un buen reclutamiento al personal para poder contar con colaboradores que se desempeñen arduamente.

La problemática de una mala selección al personal se encuentra presente a nivel internacional. Por lo que implica llegar a tener factores negativos que afecten el compromiso organizacional, es decir con la ayuda del uso de Big data se podrá tener a disposición una gran cantidad de información de sus trabajadores, por lo que ayudará a tomar decisiones y que tenga una buena gestión siendo más rigurosa y metódica, así mismo se podrá identificar fácilmente las oportunidades y los problemas que existe en la financiera, porque se tomará en cuenta información de curriculum vitae, redes sociales, fichas de presentación por lo que será una ayuda clave para mejorar el desarrollo de liderazgo, el cambio y la gestión de talento.

La financiera a estudiar se encuentra ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho, por lo que se dedica a dar créditos a pequeñas y medianas empresas con el fin de ser un apoyo económico para crecer sus negocios, vivienda u otro activo fijo, la financiera compartamos presenta una serie de problemas debido a su manera de selección a su personal, por lo que no le brindan las herramientas y apoyo necesario para que el colaborador pueda adaptarse rápidamente y se sienta motivado con la organización y con ello mejorar el compromiso organizacional de cada colaborador.

Es importante tener un colaborador que este en el puesto correcto porque esto ayuda a que el colaborador demuestre su interés en la organización. De esa manera se podrá contar con un equipo motivado y que conozcan la cultura de la financiera. La incorporación y selección del personal es importante en una organización porque el trabajador se siente satisfecho en sus funciones que realiza diario, por lo cual debe recibir capacitaciones constantes para poder mejorar el compromiso organizacional, por lo tanto, es importante trabajar en equipo y poder tomar buenas decisiones.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo mejorar el Compromiso organizacional en la financiera Compartamos, Lima 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo es el compromiso organizacional en la financiera compartamos, Lima 2019?

¿Cómo se podría manejar las causas que ocasionan un mal compromiso organizacional en la compartamos financiera, Lima 2019?

¿Cuáles son los indicadores que afectan el compromiso organizacional en la financiera compartamos, Lima 2019?

1.3 Justificación

La presente investigación es muy útil por lo que permite realizar un estudio sobre la selección personal de los colaboradores y de esta manera influirá en la financiera. Esta propuesta se realizará en el año 2019. De esa manera permitirá demostrar mayor compromiso y se tendrá mayor eficiencia y eficacia.

1.3.1 Justificación metodológica

El método de investigación que se utilizará es holístico, porque se realizará un análisis profundo de la situación que nos ayudará a mejorar el compromiso organizacional, siendo una integración de métodos, técnicas y diversos enfoques que aporten a la investigación realizada

El enfoque que se utilizará es mixto porque recolecto datos cuantitativos y cualitativos donde se identificó el problema principal de la financiera, por lo que permitió analizar la situación actual de la financiera siendo así que se pretende proponer un modelo que será un proyecto para poder solucionar lo que afecta la selección del personal y analizar en que están fallando los colaboradores de la financiera. Esta investigación tiene como objetivo implementar el uso de Big data realizando un plan de selección del personal para mejorar el compromiso organizacional de en la financiera compartamos.

1.3.2 Justificación práctica

El estudio es realizado para poder demostrar que al implementar el uso de Big data se podrá recolectar información y con ello tener estrategias de solución como ser más minucioso al momento de evaluar, realizar las pruebas de campo y /o entrevistas se tendrá colaboradores que sean aptos y comprometidos con la financiera. Lo cual se tendrá una buena selección del personal en la financiera y con ello llegaran a tener buenos resultados.

Por otro lado, la financiera compartamos realiza reuniones llamado encuentro, con el fin de conocer más acerca de su política, créditos, ahorros y seguros, generando así una integración con todos los colaboradores de distintos lugares del Perú. Por lo cual se busca el bienestar del colaborador con el fin de obtener un buen desempeño, brindando capacitaciones, reuniones de integración, etc. Y con ello mejorar las cualidades del colaborador que cuente con mayores perspectivas ante los clientes.

Mediante este estudio se obtuvo resultados de las estrategias utilizadas y sobre todo observar si esto está afectando a la organización, además de esta manera lograr remediar los factores que ocasionan un bajo rendimiento laboral. Y así, mejorar el compromiso organizacional en la financiera compartamos del distrito de San Juan de Lurigancho y sobre todo el grado de confiabilidad que logre el colaborador en los clientes de dicha entidad financiera.

1.4 Limitaciones

Las limitaciones de la investigación se restringen en:

El personal se limita a 30 colaboradores de la financiera Compartamos, que será la totalidad de la población lo cual se analizará en un estudio, otra limitación son los horarios que cada colaborador tiene en la financiera. Y como también en las bibliografías que son estudios previos de investigación sobre el tema lo cual ayudara a sentar las bases para entender el problema que se está investigando.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Implementar el uso de Big data realizando plan de selección del personal para mejorar el compromiso organizacional de en la financiera Compartamos, Lima 2019.

1.5.2 Objetivos específicos

Analizar la situación actual en la financiera Compartamos en cuanto a la selección del personal en el compromiso organizacional de los colaboradores, Lima 2019.

Explicar las causas que ocasionan una mala Selección del personal para mejorar el compromiso organizacional en la financiera Compartamos, Lima 2019.

Predecir un plan de selección del personal para el compromiso organizacional en la financiera Compartamos, Lima 2019.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Sustento teórico

El estudio realizado sobre el plan de selección al personal para mejorar el compromiso organizacional de la financiera compartamos es muy importante para las organizaciones, ya que se puede contar con un capital humano apto para los puestos requeridos.

Teoría del compromiso

Maslow (1950) El comportamiento es importante en una compañía para tener una comprensión de los recursos humanos y reconocer un mérito lo cual ayudará a que trabajador se sienta importante porque de esa manera se puede ver la conducta del trabajador y como se relaciona con los compañeros. Por lo que considera a las relaciones organizacionales como el factor relevante para administrar la empresa con eficiencia y productividad adecuada.

Por lo tanto, la teoría el comportamiento nos ayudará analizar la comprensión del área de recursos humanos en el ámbito laboral del trabajador tiende analizarse de forma individual. Es decir el comportamiento es causado y orientado hacia los objetivos, siendo así que el manejo de la motivación, el gerente puede utilizar estos elementos para que mejore su comportamiento competitivo y que los colaboradores se sientan satisfechos y logren tener buenos resultados.

Teoría de las relaciones humanas

La teoría de las relaciones humanas indica que una persona se encuentra influenciada por el comportamiento que tiene las demás personas que se relaciona, lo cual llega afectar sus actos y la actitud que puede presentar ante la sociedad.

Robbins (2014), Señala el factor humano tiene una gran importancia en las organizaciones, por lo cual tienden a ofrecer un buen ambiente laboral porque con ello llegarán a desarrollar sus funciones que tienen en la empresa, lo cual precisa que el comportamiento de una persona influye en cómo se relaciona a los grupos sociales con los que interactúa, pues desean ser aceptadas y cubrir todas sus aspiraciones e intereses personales

Asimismo, mejorará su estado emocional y con ello tendrán una mayor confianza y ya no tendrán temor de participar en las actividades de la empresa. Por lo tanto, gracias a esta teoría los colaboradores se podrán relacionar y adaptar a los cambios que enfrentan cada día, con el fin de mejorar la integración, el trabajo en equipo y el liderazgo.

Teoría de la motivación personal

Según Maslow, A. (1987, 1991), relata que hay cinco factores que tienen las personas, por lo cual van cubriendo todas sus necesidades como la supervivencia, la seguridad al sentirse protegido, la afiliación al pertenecer a un grupo social, el reconocimiento al ser parte de los demás y la autorrealización que es un nivel alto que se puede llegar cuando uno se siente feliz de la vida.

Por lo tanto, motivación humana se analiza en la manera de cómo los trabajadores se sienten en el trabajo y como tratan de mejorar para llegar a sus objetivos, así mismo tendrán un ambiente laboral y se podrán sentir cómodos en donde laboran. De esa manera con esta teoría se logra reconocer que motivaciones tiene el colaborador, para que tenga un buen compromiso con la financiera, de esa manera demostrar sus habilidades en sus funciones y con ello mejorar cada día para tener buenos resultados en las entrevistas o pruebas de campo que se realiza para un puesto de trabajo en una financiera.

Teoría de las necesidades

Para Maslow (1943) se puede analizar que cada persona busca cubrir sus necesidades a la medida de sus posibilidades que tiene ya que podrán vivir bien para llegar a tener una buena posición económica tendrán que trabajar arduamente y ahorrar para cubrir los gastos que generan, por ello tendrán que escalar al nivel que muestra la pirámide para poder sobrevivir y con ello ascender de manera progresiva para que el trabajador se sienta auto realizado

Por lo tanto, se requiere que los colaboradores tengan un buen perfil para cubrir el puesto, aplicando esta teoría el colaborador podrá llegar a cubrir sus necesidades ya sea laboral y en lo personal, de esa manera contar con su compromiso con la financiera y así tener claro que es lo que quiere y poder cumplir con la meta que se propone cada mes.

Teoría X Y

Según McGregor (1960), esta teoría se basa a que los trabajadores sienten una fuente de satisfacción al momento de realizar su labor en la empresa, como también se basa en que hay algunos trabajadores que intentan escabullirse del trabajo, por lo es necesario que el líder debe ser claro y estricto, es decir llegar a tener una mayor responsabilidad al realizar una gestión que se encuentre enfocada en la motivación y acepten nuevos retos.

Por lo tanto, se aplicará estas teorías nos ayudará analizar que los colaboradores tengan buenas aptitudes con la organización, al no sentirse incomodos con su labor y que tengan ganas de seguir mejorando cada día, es decir se tendrá un compromiso con los objetivos que se tracen cada mes lo cual permitirá tener una recompensa como las bonificaciones que perciben aparte de su sueldo y descuentos. De esa manera el colaborador aprenderá no solo aceptar sus responsabilidades, sino que tendrán que buscarlas para alcanzar mayores logros que mejoren su desarrollo profesional en la línea de carrera que le ofrece la financiera y se sientan satisfechos por sus resultados obtenidos en todo su trayecto laboral.

2.2 Antecedentes

Internacionales

Según Frías (2014), desarrolló una investigación titulada *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*, que tuvo como finalidad levantar información acerca de la satisfacción de la generación y compromiso de los trabajadores de la ONG., presentó una investigación afectivo o cognitivo, que le ayudó analizar teniendo como resultado es importante señalar que a partir del análisis de las dimensiones identidad, variedad y significado, que llevan a una experiencia de significado en el trabajo, se encontraron distintos resultados y una conclusión que este estudio representa un intento de realizar un aporte teórico y a futuro, práctico del tema, de este modo, se plantea como proyección la posibilidad de reflexionar y cuestionar las prácticas de gestión de profesionales a fin de comprender la importancia del apoyo organizacional y su rol en la retención de una fuerza de trabajo basadas en las habilidades de las personas.

Según Enríquez (2014), en su tesis titulado *El Desempeño y la motivación de los trabajadores de un instituto en México*, el propósito fue de definir el nivel de motivación y la calidad de rendimiento que tiene los empleados, presentó la exploración de la relación y su enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, teniendo como resultado que si existió una influencia significativa en el análisis que se tuvo al evaluar el desempeño de los trabajadores finalmente se logró reconocer que los trabajadores poseen una auto apreciación de la motivación que va de lo superior a lo extraordinario. Por lo general puede surgir una motivación en el trabajador al percibir incentivos por parte de la empresa y de esa manera se sentirá satisfecho en sus funciones y llegara obtener buenos resultados que le servirán para su desarrollo profesional.

Según Cancinos (2015), realizó un estudio de investigación titulada *"Selección de personal y desempeño laboral"*, la investigación tiene como propósito analizar la relación que tiene la selección al personal con el desempeño laboral en cómo se podría mejorar en el rendimiento de los trabajadores, se presentó una investigación tipo cuasi experimental, finalmente concluyó que el proceso de selección de se tiene hacia los personales se relaciona con el proceso de la evaluación que se observa en el desempeño, así mismo las inconsistencias y fortalezas encontradas en la selección se presentan en los niveles de desempeño.

Según Coello (2013-2014), desarrolló una investigación titulada *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*, para la obtención del título de Psicóloga en la universidad de Guayaquil, teniendo como objetivo general identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena en una disminución de la efectividad del departamento, el estudio se realizó mediante una metodología cuantitativa de tipo descriptiva y explicativa, esta investigación llegó a la conclusión que las condiciones externas son satisfactorias para los asesores de Inbound Pymes, obteniendo un alto nivel de satisfacción y descartando por tanto que este incide de forma directa en el bajo desempeño de los asesores. Demostrando que el nivel de satisfacción puede estar influenciado por el bajo o alto desempeño del personal

Según Iante & Erazo (2013), realizó un estudio titulada *Propuesta de mejoramiento de la productividad de la línea de camisetas interiores en una empresa de confecciones por medio de la aplicación de herramientas lean manufacturin*, para optar el título de ingeniero industrial en la universidad de San Buenaventura cali, esta investigación tuvo como objetivo realizar una propuesta para el mejoramiento de la productividad de la línea de camisetas interiores de la empresa Agatex S.A.S utilizando herramientas de Lean Manufacturing, presentó una investigación cuantitativo, finalmente concluyó que la implementación que cuenta la filosofía Lean Manufacturing, Agatex SA puede ponerse al nivel competitivo de empresas que cuentan con una mayor capacidad de producción, logrando de esta manera poder atender una mayor demanda y recibiendo más utilidad por su operación.

Antecedentes nacionales

Según Benítez (2012), realizó un estudio de investigación titulada *El ambiente laboral y el rendimiento de los empleados del consorcio la arena S.A.C.* Teniendo como objetivo mejorar el desempeño laboral en dicha empresa y analizar su clima organizacional, presentó una investigación de tipo descriptiva correlacional, de diseño descriptivo, utilizando un método estadístico en el procedimiento de que realizó un análisis documental y una entrevista teniendo como método de análisis de datos tablas y gráficos que finalmente concluyó que el desempeño laboral tiene aspectos importantes, tales como las buenas relaciones en el trabajo y teniendo en cuenta el buen criterio, asimismo la característica menos importante es la iniciativa del nivel trabajador.

Según Cardozo (2016), en su investigación *Estrategias de mejora una mayor producción en una empresa deportiva.*, el estudio realizado tuvo como finalidad de mejorar el área de producción, para que tenga una mayor productividad de la empresa confecciones deportivas todo sport, del mismo modo presentó una investigación de diseño de contrastación que fue descriptivo-cuantitativo, realizando encuestas a los trabajadores de la empresa de confección y teniendo como resultado que el estudio realizado llegó a resultar una incidencia por parte de los trabajadores donde se llegó a determinar que el trabajo en equipo es fundamental para la empresa. Llegando a una conclusión que la empresa tiene como

problema principal el recurso humano debido a que no cumplen con su labor y la falta de capacitación a los trabajadores

Según Mejía (2017), desarrolló una investigación titulada *Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Red 21 Ugel N° 02 Los Olivos, 2016.*, para optar Maestra en administración de la educación en la universidad cesar vallejo, este estudio de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la Red 21 Ugel N° 02 Los Olivos, 2016, presentando una investigación de diseño no experimental y de tipo correlacional llegando a una conclusión en ese sentido, nos permite afirmar que se presenta una relación moderada entre la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad..

Según Gutiérrez & Huamán (2014), realizó una investigación titulada *Influencia para mejorar la motivación laboral en la productividad en la financiera uno Oechsle – Huancayo*, para optar el título profesional de contador público en la Universidad nacional del Centro del Perú, esta investigación tuvo como objetivo general diagnosticar y determinar la influencia de la motivación laboral en la productividad en la financiera uno Oechsle, se utilizó una investigación aplicada y la explicativa, llegando a una conclusión que los incentivos son un motivador laboral que se brinda a los empleados de la empresa y se demostró que existe relación entre la productividad y la motivación laboral. Por ello se considerará que la motivación laboral en toda empresa tiende a lograr los objetivos y metas que se plantean cada mes. Por lo tanto, se puede demostrar que la motivación laboral es importante para llegar a tener una mayor productividad y así mejorar el rendimiento de los trabajadores.

Según Velásquez (2015), en su investigación titulada *Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote*, teniendo como objetivo general determinar en qué medida la gestión empleada en la empresa tiene como factor principal la motivación laboral que aplican las organizaciones industriales del sector pesquero influyen en mejorar su productividad en el distrito de Chimbote, se utilizó de diseño no experimental, llegando a una conclusión que la mayoría de los trabajadores indicaron que los factores que les causa motivación laboral son relación de jefe subordinado,

organización, trabajo en equipo, condiciones de trabajo, desarrolló profesional, pero es necesario implementar el incentivo económico. Es decir que la motivación laboral constituye en relación una buena gestión lo cual puede influir en la productividad de la organización

2.3 Marco conceptual

Selección del Personal

Chiavenato (2009), la selección del personal consiste en mejorar el perfil del trabajador, escogiendo y clasificando los candidatos más aptos, así mismo se realiza una comparación en la cual se toma una decisión es decir se tiene en cuenta las características que la empresa espera tener de él, de esa manera se podrá tener mayor eficiencia y rendimiento del trabajador ya que la empresa contará con buenos trabajadores que sean capaces de realizar bien su trabajo y no tengan problemas al momento de realizar sus funciones.

Ansorena, (1996), manifiesta que la selección del personal permite planificar una actividad que identifique, atrae y evalúe las características personales de los candidatos, lo cual cuenta con ciertas características y capacidades que les diferencian de otros y les hacen más aptos al requerimiento crítico, para desempeñarse eficazmente y eficiente en alguna tarea profesional.

La selección del personal es fundamental en las empresas ya que el ser humano es el pilar fundamental, porque cuenta con capacidades que mejoran la productividad y de esa manera contar con buenos colaboradores que tengan mayor eficiencia y rendimiento en la empresa.

Por lo tanto, es fundamental la selección del personal en una empresa por lo que garantiza contar con un equipo competitivo, es por eso que el factor humano es importante en las empresas por lo que se podrá mejorar el talento humano y el compromiso organizacional es así que se podrá contar con el personal adecuado y que la organización sea más competitiva

Compromiso Organizacional

Para Robbins (1998), el compromiso organizacional es importante en una compañía porque de esa manera el colaborador se involucra con la organización y se podrá tener una fijación de metas que tiene la empresa cada mes, Asimismo impulsa para un buen rendimiento de los trabajadores, y se evalúa si el trabajador está realizando bien su labor en la empresa. De esa manera se mejorará el rendimiento de los colaboradores y se analiza si se sienten satisfechos en la financiera por ello se tendrán buenos resultados a base de su esfuerzo que realiza cada día en el trabajo de campo.

Chiavenato (1992), señala que el compromiso organizacional es la comprensión del presente y el pasado de la organización, por lo que comparte los objetivos de la empresa con todos sus trabajadores, es decir se caracteriza por el logro de los objetivos, lo cual resalta que el compromiso del trabajador es fundamental en la empresa y que no hay lugar para una aleación del empleado.

Por lo tanto, el compromiso del trabajador con la organización tiende a ser un interfaz. Por lo que la empresa desea que el trabajador tenga un compromiso con su trabajo, mientras que el trabajador le importa que le retribuyan de manera continua en su trabajo. Es por eso que se deberá evaluar de manera continua a los colaboradores para analizar su productividad diaria y mensual, ya que con ello se podrá tener un mayor compromiso organizacional en la financiera.

Remuneración

Según Chiavenato (2002), es una compensación salarial que tiene un trabajador por su labor que realiza en la organización, y que le otorgan cada mes o quincenal dependiente de cómo está inscrito en su contrato. Asimismo, le podrán otorgar beneficios como incentivos económicos, descuentos en supermercados y como también reconociéndolo como el mejor trabajador del mes.

Fayol (2010), señala que la remuneración es el reconocimiento de los trabajadores, lo cual cubre las condiciones laborales y las expectativas que tienden a motivarlos. Así mismo

deberá ser satisfactorio equitativo tanto en los trabajadores y en la empresa, es decir es posible que se crea ciertas estrategias que estén diferenciadas por cada área de la organización con el objetivo de que los trabajadores estén satisfechos en el trabajo y que sientan satisfechos con los incentivos que le brinda la empresa.

Por lo tanto, la remuneración mejorará el desempeño y rendimiento, al tener un incentivo que el colaborador podrá brindar a su familia al cubrir sus gastos personales y laborales, por lo cual es importante para la vida de toda persona, por lo que permite sentirse satisfechos por en el puesto de trabajo y que sea reconocido y valorado todo el esfuerzo que se realiza en el día a día.

Motivación

Chiavenato (2000), La motivación es sentirse satisfecho con su labor. Es decir que puede tener cada persona de diferente manera, mostrando una mejor conducta como las ganas de seguir creciendo cada día más y llegando a tener objetivos trazados que llegarán a ser cumplidas. Es decir, el colaborador se siente satisfecho en con su labor teniendo una conducta que demuestra sus habilidades y así mejorar el rendimiento en la organización.

Por lo tanto, mejorará el rendimiento en la organización de los trabajadores tendrá el impulso de lograr grandes cosas, ya que verán que con ello podrán ascender al obtener una línea de carrera que la financiera brinda a sus colaboradores, y con ello podrá disfrutar de sus logros y ser cada día mejores.

Robbins (1999), la motivación es poder por alcanzar las metas de la organización, siendo el deseo de realizar todo con mucho esfuerzo, es decir que llega a satisfacer alguna necesidad individual, para así conseguir lo que se propone en la vida laboral y personal teniendo como finalidad de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento con la motivación y el sistema de valores que rige la organización.

Clima Organizacional

Gonçalves (1997), está compuesto por un grupo de trabajadores que se encuentran motivados por su labor que realizan y el ambiente donde se encuentran, por ello es fundamental en una empresa. Se puede tener una reducción de personal y esto puede generar pérdidas en la financiera, siendo fundamental en una empresa ya que puede haber una reducción de personal, si este tiene una mala percepción de la empresa.

Según Chiavenato (1992), se constituye como un medio interno que involucra situaciones diferentes como el comportamiento social, sistemas de valores que tienden a ser impulsadas o castigadas y se sobrepone mutuamente en diversos grados que mejoren el medio de trabajo de los trabajadores.

Por lo tanto, si el colaborador tiene buena percepción de la financiera se podrá formar un sistema interdependiente que será altamente dinámico lo cual mejorará el ambiente laboral y de esa manera se podrá contar con más trabajadores que desearán ser parte de la empresa al ver que es una buena empresa para laborar.

Eficiencia

Chiavenato (2008), indica que tiene como propósito alcanzar los objetivos y que son utilizadas correctamente los recursos, teniendo una capacidad apreciada por la empresa, es decir que se debe actuar de manera eficaz para lograr ser eficientes y de esa manera conseguir logros del objetivo.

Robbins (2010), la eficiencia son los resultados que tienden a ser maximizados, para lograr ser aprovechados de los recursos disponibles, lo cual significa que se debe realizar más con menos, de esa manera se sabrá si la empresa emplea menos o más recursos con el objetivo de alcanzar las metas y lograr mejorarla rentabilidad de la empresa.

Por lo tanto, se podrá contar con colaboradores que demuestran una buena eficiencia en hacer su trabajo, por lo cual el candidato se quedará con el puesto que necesita la financiera ya que con ello podrán alcanzar una meta fijada que será una buena optimización para tener

buenos resultados y con ello realizarlo en un menor tiempo y el mínimo de uso de recurso posible su desarrollo en la empresa, de esta manera le ayudará adquirir más conocimientos y con ello podrá ascender

Satisfacción laboral

Robbins (1998), señala que la satisfacción es un conjunto de actitudes que tiene una persona hacia su trabajo, quien se siente cómodo con su cargo que tienen en la empresa por lo cual tiene un comportamiento positivo y demuestra que cumple con los requisitos para el puesto de trabajo, y con ello el trabajador se sentirá identificado con la empresa.

Pérez & Gardey (2011), indican que la satisfacción es el esfuerzo realizado por las personas en el entorno de trabajo, como también en lo personal, lo cual se considera la remuneración, las relaciones humanas y el tipo de trabajo, etc. Así mismo debe cubrir las expectativas del trabajador para llegar a tener un mayor compromiso por parte del trabajador mediante sus funciones y con ello se sentirá motivado en la empresa.

Por lo tanto, es importante saber si el colaborador se siente satisfecho en la financiera, si cuenta con una buena actitud al momento de interactuar con los clientes y al brindarle información acerca de los créditos que ofrece la financiera ya que con ello se podrá analizar si se hizo una buena selección al personal, de esa manera contar con trabajadores que estén comprometidos con la financiera.

Entrevista

Según Kerlinger (1985), es cuando se plantea ideas entre dos o más personas, donde se realiza preguntas para ver si el candidato es el indicado para el puesto y de esa manera conseguir que conteste las preguntas correctamente y pasen las pruebas, es decir que se debe tomar en cuenta que las entrevistas son fundamentales en las empresas, pues es donde se observa el perfil de los colaboradores y se puede analizar quien cumple con los requisitos que necesita la empresa.

Sierra (1999), señala que la entrevista es una conversación entre dos personas, donde se establece un interrogado y el interrogador y plantea ciertas preguntas que se podrá observar cómo es su rendimiento, sus valores y expectativas que tiene el candidato.

Por lo tanto, es importante realizar entrevistas que permitirá descubrir las habilidades que tiene cada persona, asimismo que tenga una actitud positiva que permite socializarse con los demás compañeros del trabajo, lo cual será una buena oportunidad para la financiera contar con trabajadores calificados para el puesto y demuestren interés hacia sus funciones.

Capacitación

Drovett (1992), la capacitación forma a los trabajadores, que está representado por el área de recursos humanos, por lo cual ellos se encargan de ver si el trabajador cumple con las características que la empresa busca, es decir que es importante que los trabajadores tengan una retroalimentación y mejoren su aprendizaje mediante las capacitaciones, ya que de esa manera se podrá tener empleados aptos para el cargo que realicen.

Chiavenato (2007), señala que la capacitación es una formación que les brindan a los trabajadores de trabajo, con el fin de desarrollar sus habilidades y conocimientos de manera eficaz. Es decir, tienen como propósito mejorar el rendimiento y la capacidad, lo cual le brinda al trabajador nuevos conocimientos y con ello lograr resolver problemas que se les presente durante su desempeño laboral.

Por lo tanto, el colaborador tiene que estar en constantes capacitaciones que ayuden a desempeñarse eficazmente en su cargo, pues se deberá actualizar sus conocimientos con los nuevos métodos de trabajo y técnicas, por lo que se requiere tener un personal calificado y que sea productivo

Productividad

García (2011), con una mayor productividad se tendrá una mejor rentabilidad en la empresa, lo cual se logrará un buen rendimiento de todos los trabajadores y con la ayuda de la

productividad se podrá aprovechar los recursos que estén disponibles para llegar a tener un alto aprovechamiento de los objetivos.

Núñez (2007), “La productividad es la eficiencia y efectividad de los trabajos que realizan los colaboradores, por lo que deben cumplir diversos objetivos de deben ser evaluados por parte de la empresa y así cumplir los resultados esperados”.

Por lo tanto, la financiera al poder contar con una mayor productividad se podrá lograr tener buenos resultados que ayuden a los colaboradores a llegar a las proyecciones diarias y mensuales, es decir impulsar a los colaboradores al brindar que motiven al colaborador y se sientan identificados con la organización, así mismo mejorar en su calidad de servicio y atención a los clientes, para así fortalecer y crecer en el mundo micro financiero.

2.4 Empresa

2.4.1 Descripción de la empresa

El estudio se realizará en Compartamos Financiera, debido a que cuenta con personal de diversas áreas, tales como atención al cliente, tarjetas de crédito, seguros, créditos individuales, créditos grupales y cobranzas, además la financiera cuenta con un gran número de agencias en todo el Perú y se ha determinado realizar el estudio en la agencia, ubicado en el paradero 7 de la avenida canto grande del distrito de San Juan de Lurigancho.

2.4.2 Marco legal de la empresa

La Financiera Compartamos se encuentra establecida por una normativa y por unos estatutos. También tiene una regulación monetaria que maneja y que está en el Banco central de reserva del Perú, además se encuentran en la normativa del Sistema Financiero siendo una ley general y como también de los Seguros y la Orgánica de la SBS Ley N° 26702.

2.4.3 Actividad económica de la empresa

Las actividades que tiene la Financiera es brindar créditos y como también seguros, del mismo modo brinda información acerca de los productos que presentan cada campaña, ya sea para capital de trabajo o para casa se brindan tasas bajas para compra de vivienda o para

el acabado por lo cual el cliente tendrá que presentar un presupuesto de gastos ya sea mano de obra o materiales que necesitara para construir. De esa manera se podrá otorgar créditos a pequeñas y medianas empresas. Asimismo, a personas que cuenten con un negocio propio y que tengan un buen ingreso económico y de esa manera califiquen para el crédito.

2.4.4 Información tributaria de la empresa

La Financiera se encuentra en un régimen donde la tasa del impuesto a la renta corporativo es de 29.5%, esto fue realizado el 30 de setiembre del año 2018 para poder determinar la renta imponible neta que se puede ver en la financiera y encuentra registrado en la sunat a comparación de otras cooperativas que no están registradas.

2.4.5 Información económica y financiera de la empresa

El principal accionista de la Financiera es Gentera que es una organización mexicana siendo líder de un grupo de empresas, el cual posee 99.99% de capital social y está conformado por 18.22 millones con un valor de S/ 15.84 cada acción.

2.4.6 Proyectos actuales

Los propósitos que tiene la empresa es llegar a tener una billetera tecnológica siendo electrónica, donde los clientes tendrán la facilidad de pagar sus cuentas en su celular mediante una aplicación y de esa manera ya no tendrán que acercarse a la financiera. Por lo tanto, se podrá disminuir la cartera de deudores y tiene como principal propósito erradicar la exclusión financiera.

2.4.7 Perspectiva empresarial

Las perspectivas empresariales que tiene la financiera, es tener un buen crecimiento en las colocaciones de clientes y llegar a tener en el mercado un buen posicionamiento que mejoraría la rentabilidad de la financiera, contando con una cartera de clientes que tenga un seguimiento a los créditos y que está enfocado a tener una disponibilidad libre y brinden un soporte operativo.

CAPÍTULO III
MÉTODO

3.1 Tipo

Palella & Martins (2010), con respecto al trabajo de investigación que se realice, se podrá elegir de acuerdo a los fines que se desea lograr, en vez de perder el ambiente de la naturalidad, si se llega a manipular la variable teniendo como objetivo describir las causas de cómo puede realizarse un fenómeno y con ello predecir el futuro mediante los datos recolectados.

Por lo tanto, es de tipo proyectiva, por lo que será aplicada en el futuro, es así que se debe recolectar los datos necesarios para el trabajo que se está indagando. De este modo, no se podrá manipular o controlar las variables y solo se estudiará los fenómenos que se encuentra en el ambiente natural que se verá en la realidad donde se encuentran los hechos y llegar a una solución del problema.

Nivel

Arias (2006) , se encarga de ver el grado de profundidad del estudio realizado, donde se encuentra el problema principal de esta investigación. De esta manera, se realizó un nivel comprensivo para poder analizar, evaluar y comprender sobre todo el objetivo de estudio de dicho trabajo que se está pretendiendo realizar y con ello ver la profundidad que tiene el fenómeno y de ese modo analizar cuál es el problema principal que esté afectando en la financiera y poder mejorarla brindando estrategias de solución.

Método

Cervilla (1992), el método es el principal camino para llegar al conocimiento de la investigación y sobre todo acerca de la observación que se plantea en una hipótesis, teniendo en cuenta las posibles respuestas de dicho estudio que se pretende realizar. De este modo, llegar a una conclusión mediante el cual se llegará a hacer predicciones para dar una solución a la investigación. Por lo tanto, se utilizó un método deductivo e inductivo llegando a tener un procedimiento lógico que brinda una información clara y concreta al verificar que se puede mejorar la selección del personal en la financiera.

Sintagma

Hurtado (2000), El estudio realizado fue holístico, por ser un proceso global siendo sinérgico que contiene aspectos simultáneos y secuenciales, así mismo se realiza la creación de las teorías por lo que se plantea una propuesta.

En la investigación se aplicó el sintagma holístico, lo cual implica un estudio global, es decir se aplica para poder tener soluciones y formular propuestas novedosas que mejoren y ayuden la problemática de la empresa.

Enfoque

Es la integración entre los métodos cuantitativos y cualitativos lo cual se relaciona en uno solo, tienen como objetivo plasmar la problemática, por lo que se podrá sintetizar y lidiar los costos de la investigación. (Sampieri, 2010)

El enfoque mixto se encarga de recolectar, y vincular los datos cuantitativos y cualitativos en una investigación, con el objetivo de analizar la problemática dándole una respuesta y solución (Tashakkori y Teddlie, 2003)

La investigación tiene como enfoque mixto, por lo que se realizó una vinculación entre los datos cualitativos y cuantitativos, en donde se podrá llegar a obtener una visión profunda acerca del problema principal.

3.2 Categorías y subcategorías apriorísticas

Categorías	
Selección del personal	Compromiso organizacional
Subcategorías	
Entrevista Remuneración Motivación Clima organizacional	Capacitación Eficiencia Satisfacción Productividad

Cuadro 1. Categorías apriorísticas Fuente: Elaboración propia

3.3 Población

Tamayo (2012), La población posee una serie de características, es decir llega totalidad de un fenómeno a cuantificar para un determinado estudio. Por lo tanto, con la población se podrá tener la totalidad del grupo de colaboradores de la cual se está elaborando el trabajo de investigación y se podrá obtener mejorar la problemática que existe en la financiera. Para este trabajo se tuvo como población 30 asesores que se realizó una encuesta para ver en que está fallando el área de recursos humanos y mejorar para que tengan una buena selección al personal y esto mejore el talento humano.

Muestra

Según Tamayo y Tamayo M. (2003), manifiesta que es un grupo de población, donde se realiza para lograr determinar los caracteres de la totalidad de la población, lo cual parte de la observación y análisis del grupo de personas.

Asimismo, con la muestra que se obtiene de los 30 colaboradores se podrá analizar las características, lo cual es importante para el estudio que se está realizando. Por lo tanto, llegar a conclusiones precisas que serán válidas para resolver la problemática de la investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos

Rodríguez (2008), afirma las técnicas son procedimientos para recolectar información, en la investigación que se está realizando y con sobre todo lograr un mejor planteamiento de la problemática. Asimismo, aplicando estas técnicas que serán de gran utilidad en el trabajo de estudio, además se podrá obtener instrumentos que permitirá el manejo óptimo de la información que se pretende obtener al recolectar encuestas que ayudan analizar la problemática del estudio.

Sabino (1996), en el estudio es importante la recolección de datos, lo cual implica extraer de ellos dicha información y que será necesaria para alcanzar los objetivos del trabajo de investigación. De este modo, se podrá acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información.

Por lo tanto, se resumirá los aportes del marco teórico y se sintetiza el diseño, lo importante es lograr resolver el problema principal que se presenta durante el estudio de este trabajo, lo cual se está tratando de alcanzar una solución de acuerdo a las referencias obtenidas.

Validez del instrumento cuantitativo

Tabla 1

Validación de expertos del instrumento cuantitativo

Nro.	Nombre del experto	cargo/ocupación	Grado	Criterio de Evaluación
1	Dra. Patricia Yllescas Rodríguez	Docente	Doctora	Aplicable
2	Dr. Raúl Patrongic Rengifo	Docente	Doctor	Aplicable
3	Mg. José Espinoza Céspedes	Docente	Magister	Aplicable

Nota: Ver las fichas del instrumento cuantitativo en Anexos.

Confiabilidad del instrumento cuantitativo

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	Nro. De ítems
0.800	20

N= 30

Para realizar el estudio se determinó el nivel de confiabilidad cuantitativo, lo cual se analizó acerca de las encuestas realizadas a 30 colaboradores de la financiera compartamos, así mismo se llegó a medir con 20 preguntas y se obtuvo un puntaje de 0.800 de confiabilidad.

3.5 Procedimiento

Se utilizó datos cuantitativos como también cualitativos teniendo un procedimiento amplio y sintetizado que tienen como función recolectar datos, en donde se utilizó unas encuestas a 30 colaboradores de la financiera compartamos, para poder medir el compromiso que tiene cada colaborador en su labor. La encuesta constaba en 20 preguntas que ayudarán a identificar el problema y por lo cual fue validado por tres expertos. Los asesores como los ejecutivos de negocios fueron el instrumento que fue realizado a los colaboradores, mientras que, por otro lado, se realizó un diseño para las entrevistas, por lo que se formuló ocho preguntas que se encuentran relacionadas con las encuestas, con el objetivo de se obtenga una bidireccionalidad entre ambas informaciones recolectadas, así mismo se entrevistó a 3 colaboradores de la financiera, por su experiencia laboral y llegó a ser analizada por el asesor temático antes de ser planteada.

3.6 Análisis de datos

Los datos recolectados fueron plasmados en el programa Excel, para poder llegar a interpretar las tablas dinámicas, en donde también se llegó ingresar la base de datos, como también se aplicó el diagrama de Pareto en donde se obtuvo los tres puntos críticos que se presenta como problemas principales en la financiera con el primer punto crítico consideran que la

financiera no realiza una buena selección al personal, asimismo en el segundo punto crítico se considera que el objetivo de la financiera debe integrar a los colaboradores y último punto se tiene que las remuneraciones no están a nivel de la perspectiva de los colaboradores.

Por otro lado, se realizarón las fichas de entrevistas, que se obtuvo de los datos cualitativos, que fuerón realizados en el programa Atlas.ti8, en donde se llegó establecer racionales entre los indicadores y la información recolectada del estudio, por lo que se llegó a analizar la relación que tiene en el problema principal de la financiera.

Para el análisis final, se realizó la triangulación de los datos cualitativos y cuantitativos, el cual se llegarón a cruzar ambos, en el programa de Atlas.ti.8, es así en donde se llegó a poder identificar los problemas que están afectando a la financiera, por lo que se plantea mejorar el compromiso organizacional.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS y DISCUSIÓN

4.1. Descripción de resultados

Resultados cuantitativos

En la categoría de la selección al personal de financiera compartamos se obtuvo cuatro subcategorías, las cuales son motivación, remuneración, productividad y satisfacción, por ello se propuso indicadores que se tiene como relación a cada subcategoría y con ello se podrá definir cuáles son los problemas priorizados.

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Motivación de la Financiera Compartamos, Lima, 2019

Items	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Cree que al mejorar la selección del personal se tendrá colaboradores comprometidos?	4	13.33%	9	30.00%	14	46.67%	3	10.00%
2. ¿Considera que la financiera realiza una buena selección al personal?	6	20.00%	16	53.33%	7	23.33%	1	3.33%
3. ¿Cree que al motivar al personal con incentivos se tendrá buenos resultados de su desarrollo?	2	6.67%	4	13.33%	14	46.67%	10	33.33%
4. ¿Ha recibido elogios por parte de una financiera?	2	6.67%	6	20.00%	14	46.67%	8	26.67%
5. ¿El cumplimiento de los objetivos va ligado con la manera que le recompensa?	0	0.00%	7	23.33%	16	53.33%	7	23.33%

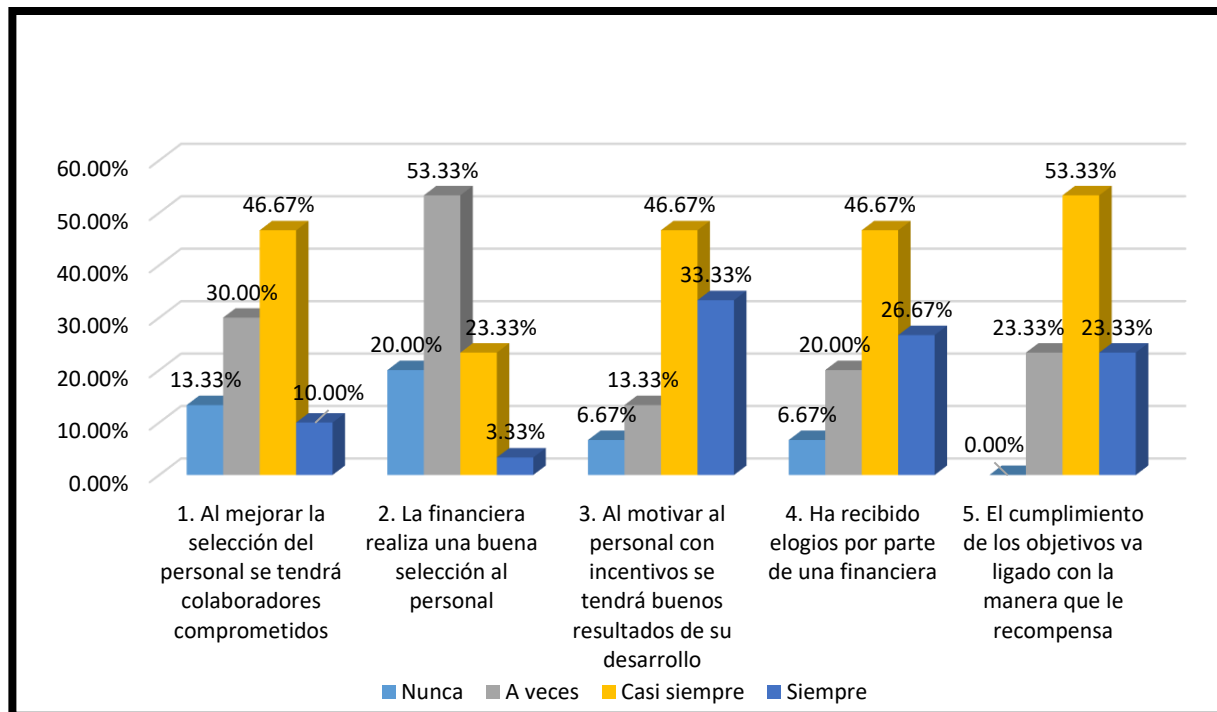


Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría motivación, Lima, 2019

En la tabla 3 y en la figura 1, se muestra un índice regular de 47% donde los encuestados que consideran que la financiera puede tener colaboradores comprometidos si se mejora la selección al personal, y solo el 10% restante se tiene un nivel óptimo. Por lo que se puede apreciar que si se puede mejorar la selección al personal al plantear estrategias de mejora como mejorando los filtros que realizan el área de recursos humanos. Es evidente detectar una falta de colaboradores comprometidos que muestren interés por el trabajo en campo, por el cual se observa un porcentaje de 53% teniendo un nivel regular donde indican que la financiera no realiza una buena selección al personal y solo el 3% indica que si realiza una buena selección al personal. Por lo expuesto se puede observar que se tiene un resultado preocupante que se debe mejorar para que la financiera puede tener mejores resultados de productividad. En la siguiente pregunta se obtuvo un porcentaje de 47% indicando que se puede tener buenos resultados al motivar al personal con incentivos y el 7% afirman que no se sienten cómodos con los incentivos que recibe por parte de la financiera.

Otro factor importante que indica un 53% que menciona que el cumplimiento de los objetivos, si se ve ligado con la manera que les recompensa a los colaboradores y el 23% indica un nivel óptimo de los objetivos de la financiera.

Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Remuneración de la Financiera Compartamos, Lima, 2019

Items	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	f	%	F	%	F	%
6. ¿Considera usted que es justo el salario que recibe por el trabajo que realizará?	2	6.67%	11	36.67%	13	43.33%	4	13.33%
7. ¿Cree usted que las remuneraciones están a nivel de su perspectiva?	5	16.6%	10	33.33%	12	40.00%	3	10.00%
8. ¿Cree usted que la empresa utiliza criterios para los aumentos salariales?	5	16.6%	10	33.33%	11	36.67%	4	13.33%
9. ¿Le interesa influir en los demás aportando nuevas ideas?	4	13.3%	3	10.00%	16	53.33%	7	23.33%
10. ¿Cree usted que si recibe una compensación usted tendría un mejor desempeño?	1	3.33%	5	16.67%	14	46.67%		33.33%

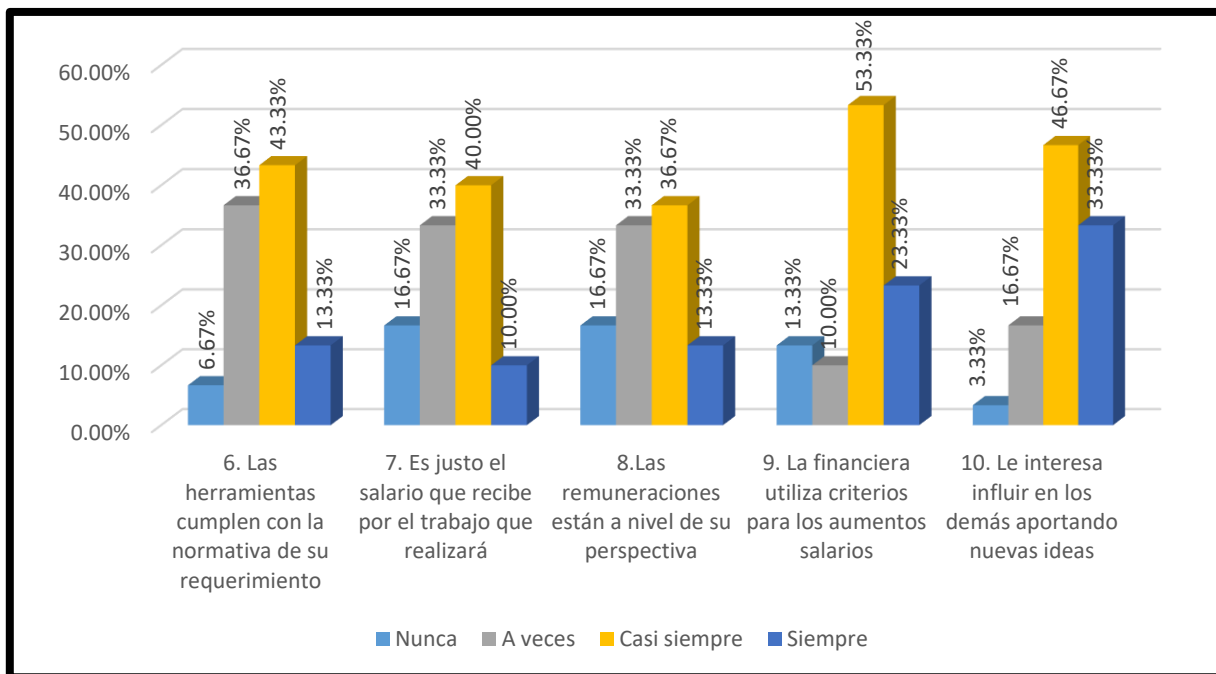


Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Remuneración, Lima, 2019

En la tabla 4 y en la figura 2 se visualiza un porcentaje óptimo de 43% que se encuentran conformes con las herramientas que le brinda la financiera, mientras que un 7% indican que no cumplen con la normativa y con cuentan con el apoyo necesario. Por otra parte un 40% manifiesta que están de acuerdo por el salario y un 17% consideran que el salario no es justo por el trabajo que realizan, luego se observa en la pregunta 8 que un 37% tiene una buena perspectiva acerca a las remuneraciones que reciben un mientras que y un 13% se observa que las remuneraciones si están en su nivel de su perspectiva porque cumple al cumplimiento de los objetivos de la financiera. El 53% de los colaboradores señalan que la financiera maneja criterios para los aumentos de salarios y un 10% no se sienten conformes con los criterios que manejan la financiera. Finalmente, en la pregunta 10 un 47% indican que le interesan aportar ideas para mejorar el compromiso organizacional y solo un 3% no le interesaría influir en los demás Se puede observar que los colaboradores de la financiera se sienten motivados si reciben incentivos y se podrá mejorar su desarrollo profesional mediante capacitaciones permanentes.

Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Productividad de la Financiera Compartamos, Lima, 2019

Ítems	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	f	%	f	%	f	%
11. ¿Demuestra usted fluidez al momento de enfrentar una actividad desafiante?	1	3.33%	6	20.00%	16	53.33%	7	23.33%
12. ¿Cree que demuestra sus habilidades durante la selección?	1	3.33%	0	0.00%	16	53.33%	13	43.33%
13. ¿Considera que tiene oportunidades para aprender y crecer en la financiera?	0	0.00%	5	16.67%	13	43.33%	12	40.00%
14. ¿Cree usted que demuestra una buena aptitud al momento de entrevistarlo?	2	6.67%	2	6.67%	15	50.00%	11	36.67%
15. ¿Ha recibido recursos y materiales necesarios para realizar sus tareas?	2	6.67%	4	13.33%	10	33.33%	9	46.67%

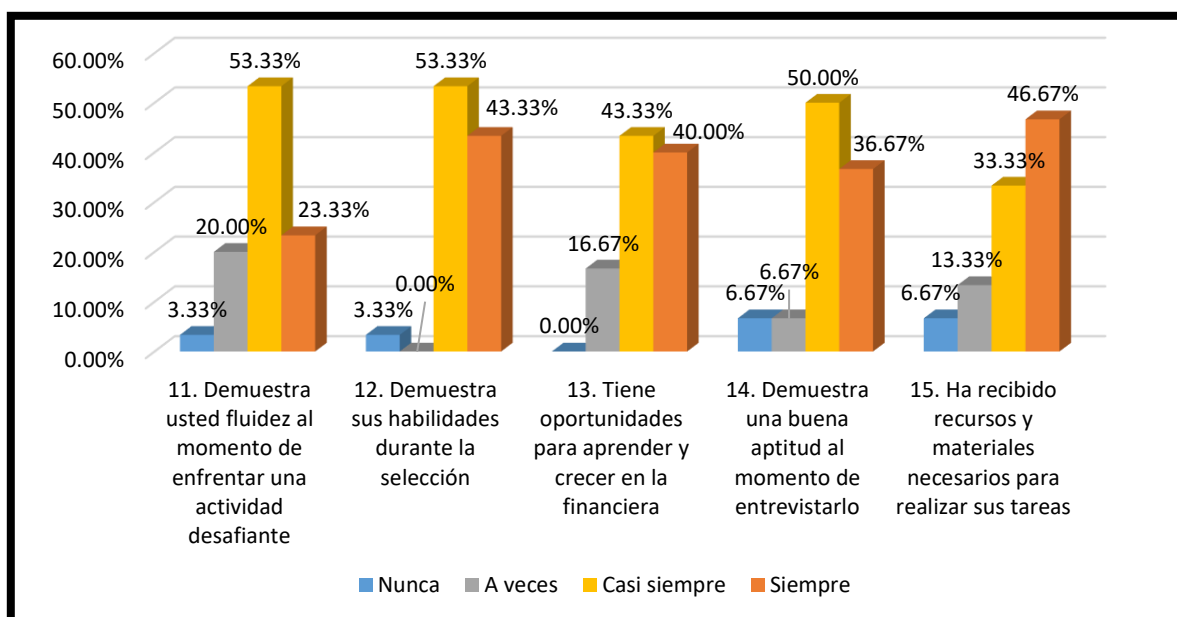


Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría productividad, Lima, 2019

En la tabla 5 y figura 3, se tiene como resultado un porcentaje de 53% indica que los colaboradores demuestran fluidez al momento de enfrentar una actividad desafiante lo cual lo refuerza para mejorar al momento de participar en una selección y el 3% se tiene un porcentaje óptimo. Otro factor se observa un porcentaje de 53% indicando que los colaboradores si demuestran sus habilidades durante una selección. Así mismo se obtuvo un porcentaje de 43% indicando que si se tiene oportunidades para aprender y crecer en una financiera como obteniendo una línea de carrera.

Obtuvo un porcentaje de 50% de los colaboradores que indican que la aptitud si es adecuada de los candidatos durante una entrevista, mientras que un 47% restante recibe materiales para realizar sus labores. Por lo expuesto se tiene en consideración que los colaboradores tienen oportunidades para aprender y crecer en una financiera.

Tabla 6

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Satisfacción de la Financiera Compartamos, Lima, 2019

Items	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	f	%	f	%	f	%
16. ¿Considera que sus funciones y responsabilidades están bien definidas?	1	3.33%	2	6.67%	15	50.00%	12	40.00%
17. ¿Considera que el objetivo de la financiera le hace parte de grupo?	6	20.00%	10	33.33%	3	10.00%	11	36.67%
18. ¿Cree que maneja bien la comunicación entre usted y su jefe inmediato?	3	10.00%	4	13.33%	14	46.67%	9	30.00%
19. ¿A usted le asignan actividades que implica mucha responsabilidad?	2	6.67%	8	26.67%	15	50.00%	5	16.67%
20. ¿Cree que evalúa su progreso en sus actividades?	0	0.00%	4	13.33%	14	46.67%	12	40.00%

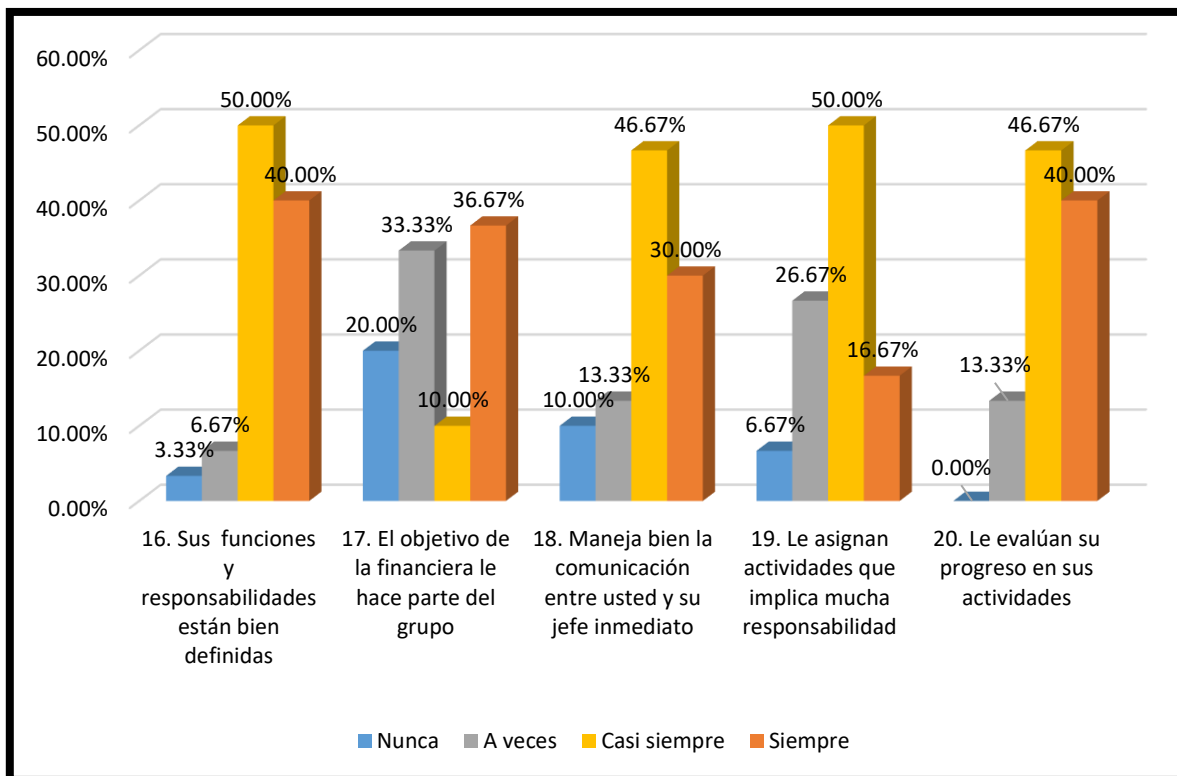


Figura 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría satisfacción, Lima, 2019

En la tabla 6 y la figura 4, indica que el 50% de los colaboradores indican que sus funciones y responsabilidad están bien definidas lo cual están seguros de lo quieren y en que deberían mejorar mientras que un 6% indica un porcentaje optimo que se observa que el objetivo de la financiera no se acopla del todo con los colaboradores lo cual se deberá mejorar que los colaboradores se sientan satisfechos con su labor y sentirse parte de la financiera. Otro factor importante que indica un porcentaje de 43% un nivel regular donde se muestra que si manejan bien la comunicación entre el colaborador y su jefe inmediato, así mismo se observa 40% teniendo un porcentaje regular afirmando que los cobradores tienen actividades que implica mucha responsabilidad y se observa un 47% teniendo un nivel regular indicando que si se evalúan el progreso de las actividades que realiza los colaboradores de manera diaria como también mensual para observar si tiene mejora su productividad.

Tabla 7

Pareto de la categoría del compromiso organizacional de la financiera Compartamos, Lima, 2019

Item	Puntaje	%	Acumulativo	20.00%
2. ¿Considera que la financiera realiza una buena selección al personal?	13	12.9%	12.09%	20%
17. ¿Considera que el objetivo de la financiera le hace parte de grupo?	22	8.79%	20.88%	20%
7. ¿Cree usted que las remuneraciones están a nivel de su perspectiva?	6	8.24%	29.12%	20%
8. ¿Cree usted que la empresa utiliza criterios para los aumentos salarios?	8	8.24%	37.36%	20%
18. ¿Cree que maneja bien la comunicación entre usted y su jefe inmediato?	7	7.69%	45.05%	20%
1. ¿Cree que al mejorar la selección del personal se tendrá colaboradores comprometidos?	13	7.14%	52.20%	20%
6. ¿Considera usted que es justo el salario que recibe por el trabajo que realizará?	15	7.14%	59.34%	20%
19. ¿A usted le asignan actividades que implica mucha responsabilidad.	15	5.49%	64.84%	20%
4. ¿Ha recibido elogios por parte de una financiera?	7	4.40%	69.23%	20%
5. ¿El cumplimiento de los objetivos va ligado con la manera que le recompensa?	6	3.85%	73.08%	20%
9. ¿Le interesa influir en los demás aportando nuevas ideas?	7	3.85%	76.92%	20%
11. ¿Demuestra usted fluidez al momento de enfrentar una actividad desafiante?	1	3.85%	80.77%	20%
3. ¿Cree que al motivar al personal con incentivos se tendrá buenos resultados de su desarrollo?	5	3.30%	84.07%	20%
10. ¿Cree usted que si recibe una compensación usted tendría un mejor desempeño?	4	3.30%	87.36%	20%
15. ¿Ha recibido recursos y materiales necesarios para realizar sus tareas?	6	3.30%	90.66%	20%
13. ¿Considera que tiene oportunidades para aprender y crecer en la financiera?	3	2.75%	93.41%	20%
14. ¿Cree usted que demuestra una buena aptitud al momento de entrevistarlo?	16	2.20%	95.60%	20%

12. ¿Cree que demuestra sus habilidades durante la selección?	14	2.20%	97.80%	20%
16. ¿Considera que sus funciones y responsabilidades están bien definidas?	10	1.65%	99.45%	20%
20. ¿Cree que evalúa su progreso en sus actividades?	4	0.55%	100.00%	20%

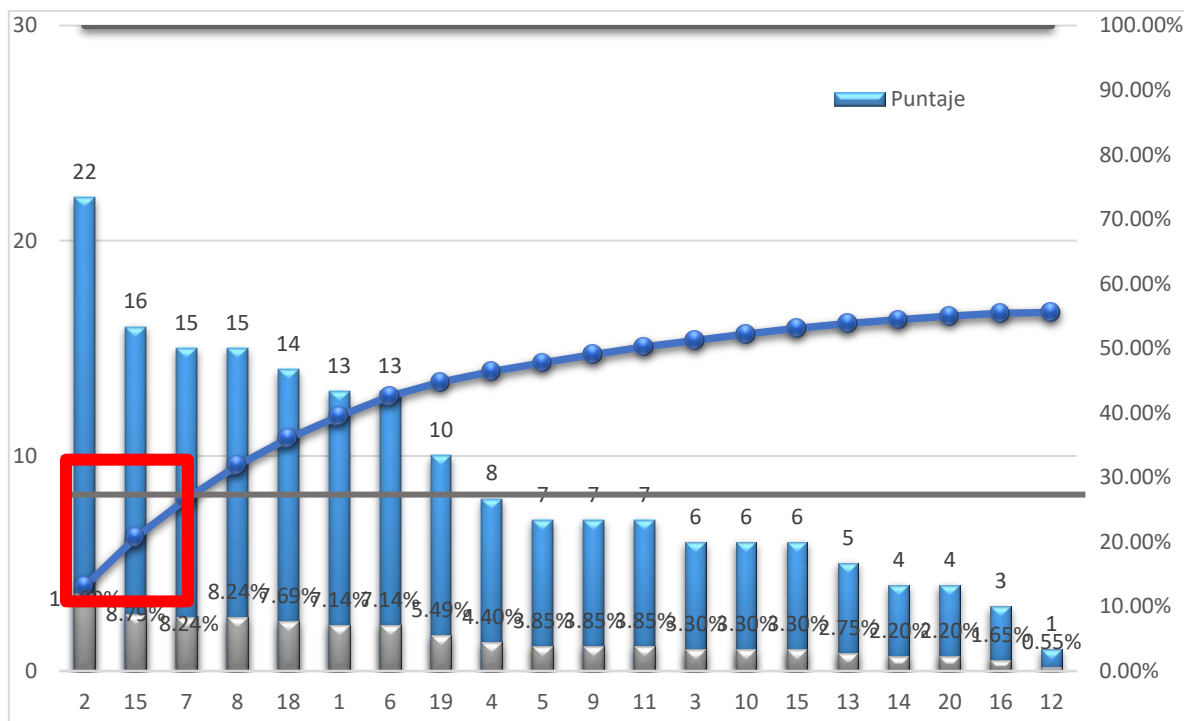


Figura 5. Pareto de la categoría selección al personal en la financiera compartamos, Lima, 2019

En la tabla 7 y en la figura 5, se observa los puntos críticos de los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de la financiera Compartamos teniendo como población a 30 asesores, por ello se obtuvo 3 puntos críticos donde se obtuvo un porcentaje de 12%, 21% y 29%, donde se detecta que hay una falta de motivación y compromiso por parte de los colaboradores de la financiera Compartamos. 6.80% teniendo un nivel de esfuerzo óptimo indicando que las remuneraciones no están a perspectiva por lo que se deberá plantear estrategias de mejora para contar con colaboradores que se sientan satisfechos en el trabajo que realizan, mientras que el 13.27% de los colaboradores que han observado que la financiera no realiza una buena selección al personal, así mismo se puede observar que el 19.73% muestra un nivel de insatisfacción hacia el salario que perciben por el trabajo que realizan, y el 26.19% muestra un nivel regular en las actividades que implica mucha responsabilidad

Resultados cualitativos

Análisis de la subcategoría motivación

A nivel de la selección al personal en la financiera compartamos los colaboradores indicaron que para un mejor compromiso y aptitud de servicio se debe a contar con programas y/o recompensas a los colaboradores, para buscar optimizar el rendimiento y motivación de cada uno de ellos así garantizar el desarrollo y crecimiento de la financiera.

Otro factor importante que resalta es la motivación, dando entender que el ser humano es una pieza fundamental para la empresa, por lo que se debe motivar al colaborador con incentivos y capacitaciones.

Análisis de la subcategoría Remuneración.

La competitividad en los procesos de la selección al personal hace que la perspectiva de la remuneración no sea mayor al sueldo básico. Por lo que es uno de las causas que afecta la selección de los colaboradores, así mismo indican que no son tan competitivos o expertos en trabajos con trato directo con los clientes, lo cual se tendrá que plantear estrategias como brindar capacitaciones permanentes y mejorar el tema remunerativo. Para así lograr tener colaboradores comprometidos

Análisis de la subcategoría Productividad

En la sub categoría productividad se tiene que los colaboradores son evaluados de manera permanente y diaria con el objetivo de alcanzar la meta que se trazan mensualmente con el fin de tener buenos resultados.

Se busca también en el factor habilidad y aptitud que se pueda incrementar y/o enseñar de forma continua como puede ser habilidades que ayuden alcanzar el objetivo de la financiera que es impulsar sueños con el fin de brindar un buen servicio a los clientes, para ello se debe de contar con colaboradores calificados.

Análisis de la subcategoría Satisfacción.

Los colaboradores mencionan que tienen claro sus funciones para llegar a laborar en la financiera han demostrado habilidades, conocimientos, interés y responsabilidad cada colaborador se siente comprometido con su labor diaria lo cual hace que sienta satisfacción por cada logro alcanzado como es la captación de clientes y brindar un buen servicio.

Diagnóstico final

En los factores presentados se ha tenido como resultado que la financiera debe mejorar en el compromiso organizacional, lo cual se implementará el uso de big data para aprovechar toda la información que se obtenga de los colaboradores y con ello realizar un buen filtro al momento de la prueba de campo, mejorar el sueldo de los colaboradores así mismo los pasajes, y realizar capacitaciones permanentes que logren la integración de los colaboradores.

Otro factor fundamental es la motivación para poder tener colaboradores motivadores tiene que tener una buena comunicación con su jefe su jefe directo, para que así demuestre el interés y compromiso por su labor y que mejore su perspectiva ante la financiera.

Se observa un porcentaje de 53% teniendo un nivel regular donde señalan que la financiera no realiza una buena selección al personal, así mismo se obtuvo un porcentaje de 47% indicando que se puede tener mejores resultados al motivar a los colaboradores de la financiera con capacitaciones permanentes y con incentivos. Mientras tanto se observado que hay un 37% de los encuestados que indican que el salario no es justo por el trabajo que realizan, por que deberían mejorar en sueldo de pasajes y ofrecer beneficios que mejoren el rendimiento del colaborador para que se sientan motivados, un factor favorable que resalta es el que indica que los colaboradores si muestran fluidez al momento de enfrentar actividades desafiantes y que demuestran sus habilidades teniendo un porcentaje de 53% teniendo un nivel regular en la encuesta presentada. Así mismo se obtuvo un 40% de los encuestados que manifiestan que sus funciones y responsabilidades están bien definidas lo que reforzara su desarrollo profesional y ayudara a crecer dentro de la financiera. Por lo expuesto se puede definir qué se debe plantear estrategias de mejora en la selecciona l personal en lo que es las pruebas de campo y mejorar el sueldo y los pasajes que ofrecen a

los colaboradores que se están preparando para llegar tener una línea de carrera en la financiera compartamos.

4.2 Propuesta

Implementar el uso de Big data en la financiera Compartamos, con el fin de mejorar la Selección del personal, logrando permitir recolectar información acerca de las cualidades de los colaboradores, por lo cual la propuesta de la investigación es: “En busca del Talento”

4.3 Fundamentos de la propuesta

En la actualidad se puede observar, que las empresas se enfocan en el colaborador, puesto que es un pilar fundamental en la organización, por lo que se puede tener una mayor productividad ya que el colaborador demuestra sus habilidades en su labor de cada día.

Por lo cual, el compromiso que se puede tienen en la financiera ayudará a mejorar la selección de personal por lo que se tendrá una buena satisfacción laboral, llegando tener un compromiso de permanencia al sentirse cómodo en el trabajo, así mismo se pretende implementar el Big data lo cual permite tener una cantidad grande de información acerca de los colaboradores, que permite identificar y solucionar el problema general que afecta a la financiera

Existen empresas que ya están implementando el uso Big data lo cual es una gran ayuda, ya que cuentan con datos que tienen un gran volumen de información y velocidad de crecimiento, así mismo permite identificar nuevas oportunidades, es decir, se podrá tener una organización que sea más eficiente y se mueva mucho más rápido, por lo que se deberá aprovechar dicha información brindada para poder tener mayores ganancias, con el objetivo de manejar negocios inteligentes y con ello brindar nuevos productos que satisface a los clientes y cubrir sus necesidades.

Es por ello, que se pretende recolecta información de los colaboradores de la financiera compartamos, por el motivo de que hay una mala selección de personal. Por lo tanto, se observa una insatisfacción de los colaboradores. Así mismo, se tomará una

información importante donde se establecen un perfil del candidato indicado que demuestre interés hacia el trabajo en campo.

Por lo expuesto, se observa que hay diversas empresas que implementan el Big data con el fin de identificar el problema que afecta a la organización, por lo cual se recopila cantidades de datos, proporcionando referencias y llegando a tener nuevas oportunidades de mejorar cada día, logrando a tener mayores ganancias y saber con cuantos colaboradores van a necesitar, o cuantos no van a estar para la próxima meta, para así saber que se va a necesitar para contratar y determinar el perfil del candidato.

En base a ello, se tomó en cuenta las teorías que tienen relación acerca de la Selección al personal. Siendo una de ellas es la teoría del compromiso organizacional, siendo así que permite identificar como es la integración en la financiera, por lo se observa si muestra lealtad hacia los objetivos con el propósito de aumentar la productividad, para así mostrar el deseo que se tiene al realizar esfuerzos con el fin de mejorar las capacidades del colaborador

Por otro lado, se tomó en consideración la teoría de la motivación humana, la cual resalta sobre las necesidades de la persona, en cuanto su afiliación al pertenecer a un grupo social, puesto que la seguridad que tiene el colaborador es fundamental para definir cuáles son sus propósitos en la financiera.

Asimismo, la teoría de las necesidades permite analizar las medidas posibles que tiene el colaborador para cubrir sus expectativas durante el trabajo que realiza, ya sea contar los beneficios e incentivos, lo cual mejorara su posición económica al contar con una línea de carrera que le brinda la financiera y con ello ascender de manera progresiva, por lo que tendrá sus objetivos definidos y llegara a la meta proyectada.

En cuanto la teoría del reforzamiento, se muestra importancia acerca del comportamiento que tiene una persona, al impulso que le pueden dar el equipo de trabajo, lo cual demostrará interés a mejorar su aprendizaje si llega a recibir estímulos positivos, que le

ayudaran a sentirse seguro en la financiera y permitirá reforzar el conocimiento y habilidades, gracias a las capacitaciones que realiza por parte de financiera.

Finalmente, se tomó en consideración la teoría Y la cual resalta que una persona se siente satisfecho al contar con un buen líder que motive a los colaboradores a que organicen por sí mismos, así mismo permite ser competitivo, creativo y que tenga el impulso de desarrollarse en lo personal y profesionalmente. Por lo tanto, se aplicará esta teoría, para poder analizar si los colaboradores desempeñan bien sus funciones, y que estos desarrollen todas sus habilidades, con el fin de desarrollar con exigencia y rigor el trabajo que realiza cada día.

4.3.1 Problemas

En la investigación, se llegó a encontrar problemas que afectan a la financiera, una de ellas es la mala selección que se realiza al momento de contratar a un personal, siendo así que se tiene colaboradores insatisfechos con sus funciones y desmotivados al momento de adaptarse a los cambios, este no deja a lado el servicio que brinda los colaboradores a los clientes lo cual es un factor importante para que la financiera sea reconocida y diferenciada ante la competencia.

Asimismo, se tiene como segundo problema la integración que tienen como equipo para llegar al objetivo de la financiera, siendo así no se podrá tener una toma de decisiones, esto debido a la falta de fidelidad, siendo así que el colaborador tiende a tener sus propios objetivos por lo que pretende tener un trabajo estable, para tener una vida confortable en lo personal y como también mejoren el liderazgo para mejorar el comportamiento del colaborador.

Como tercer problema que se identificó, es el nivel de perspectiva que tienen acerca de la remuneraciones que brinda, ya que tienen a variar por motivo que si el colaborador, tiende a llegar a su meta puede tener una bonificación y si no solo percibe su sueldo, lo cual depende de la categoría que tiene el asesor de negocios, por otro lado los ejecutivos de negocios solo perciben el sueldo básico y bonificaciones mínimas sin importar el monto que

coloque cada mes, por lo tanto el colaborador no se siente motivado a llegar a su meta en monto.

4.3.2 Elección de la alternativa de solución

En la investigación realizada se pudo priorizar 3 puntos críticos obtenidos en el diagnóstico mixto, donde se resalta el problema que afecta a la financiera compartamos, por lo que se detectó que el principal problema es la mala selección que se realiza en la organización.

Por lo tanto, se estableció cuatro alternativas de solución, la primera fue implementar el problema Big data, base de datos de información importante acerca de las cualidades que se requiere para una carga requerido, este programa ya es utilizada en varias empresas, siendo así que llegaron a tener buenos resultados de mejora, la cual se pretende plantear para mejorar el perfil que la financiera busca en cada candidato que se presenta en la prueba de entrevista y campo.

Se realizó como segunda alternativa aplicar una gamificación que está enfocada hacia los colaboradores, la cual permitiría motivar a los integrantes de la financiera, siendo reconocidos por su esfuerzo, se pretende realizar un juego que consiste en una ruleta que se colocara varios incentivos ya sean monetarios, viajes y regalos que solo tendrán la opción de jugar, solo los colaboradores que hayan alcanzado su meta, y con ello impulsara a los colaboradores a ser más productivos.

La tercera alternativa se implementará un programa para mejorar el bienestar de los colaboradores, con el fin de mejorar el rendimiento en el puesto que se tiene en la financiera y con ella combatir el estrés que se presenta por la presión que se tiene por parte del jefe directo, es decir con este programa de bienestar como es la aromaterapia, talleres de nutrición, charlas en equipo, ejercicios psicológicos y físicos, con fin de mejorar la salud y seguridad del colaborador.

Como última alternativa, se planteó utilizar la técnica de transparencia y confianza 360°, con el fin de tener una comunicación bidireccional, por lo que se tendrán colaboradores que participen y dar a conocer la importancia que tiene la financiera, es así que se tendrá una relación de fortalecimiento entre la empresa y el colaborador. Por lo tanto, se podrá tener un buen clima laboral que mejore la confianza y transparencia de cada integrante de la organización.

Objetivos de la propuesta

Establecer el Big data, para poder contar con la información necesaria y realizar una adecuada selección al personal momento de los filtros de la entrevista.

Motivar a los colaboradores con la gamificación, al implementar un juego de incentivos

Realizar una técnica de confianza y transparencia para mejorar el clima laboral.

4.3.3 Justificación de la propuesta

En el estudio se desarrolló una propuesta mediante el Big data, es decir una base de datos de información acerca de las cualidades y el perfil de los candidatos, con el fin de mejorar el rendimiento de los colaboradores y que se sientan satisfechos con la función que realizan en la financiera, con este programa se podrá contar con colaboradores comprometidos y que se sientan identificados con la organización.

El programa Big data, permitirá ser aplicado en el área de recursos humanos, lo cual se tendrá una mejora para la selección al personal, es decir se podrá tomar en cuenta la información obtenida de la base de datos que contiene cualidades del colaborador y sus fortalezas y virtudes, lo cual busca una empresa hoy en día.

4.3.4 Desarrollo de la propuesta

Objetivo 1: Fortalecer el bienestar de los colaboradores

El plan de las actividades del estudio se basa en Implementar el Big data que mejorara la selección del personal de la financiera compartamos para poder llegar a tener un buen compromiso organizacional.

Plan de actividades

Actividad	Logro	Responsable	Inicio	Tiempo	Recursos
Presentar el uso de Big data a la financiera	Plantear una presentación sobre el uso de Big Data	Gerente de agencia	02/01/2020	20	Se manejara con diapositivas para explicar el uso de Big data
Identificar el problema general de la financiera	Facilitar al área de recursos humanos información de los colaboradores	Gerente de Recursos Humanos	23/01/2020	20	Se manejara con diapositivas para explicar el uso de Big data
Medir el compromiso de cada colaborador	Realizar una encuesta anónima que resalte el nivel de compromiso del colaborador	Recursos Humanos	13/02/2020	30	Materiales de para rellenar las encuestas
Realizar un análisis del perfil del colaborador	Se podrá realizar una recolección de datos de las cualidades del colaborador	Recursos Humanos	15/03/2020	20	Base de datos de la información del colaborador
Ejecutar el plan Big data mediante una inducción	Se informara los beneficios que tiene el uso de Big data.	Gerente de agencia	05/04/2020	30	Se utilizara un programa de big data

Cuadro 2. Análisis del objetivo 1- propuesta Fuente: Elaboración propia

Solución técnica

Se plantea realizar el uso de Big data en la primera actividad, por lo que se contará con el apoyo del Gerente General y el Gerente de Recursos Humanos para dar a conocer a los colaboradores los beneficios que tendrá para realizar una buena selección del personal y con ello mejorar el compromiso organizacional de los colaboradores de la financiera.

Indicadores

Indicadores	Criterio	Leyenda
Evaluación	1-5	Malo
Rendimiento	5-10	Regular
Crecimiento	10-15	Bueno

Solución administrativa

El área de Recursos humanos, es el que se encarga de la selección del personal de la financiera Compartamos, lo por que se tomara en cuenta los aspectos por mejorar y con ello implementar el uso de Big data para la recolección de información de los colaboradores.

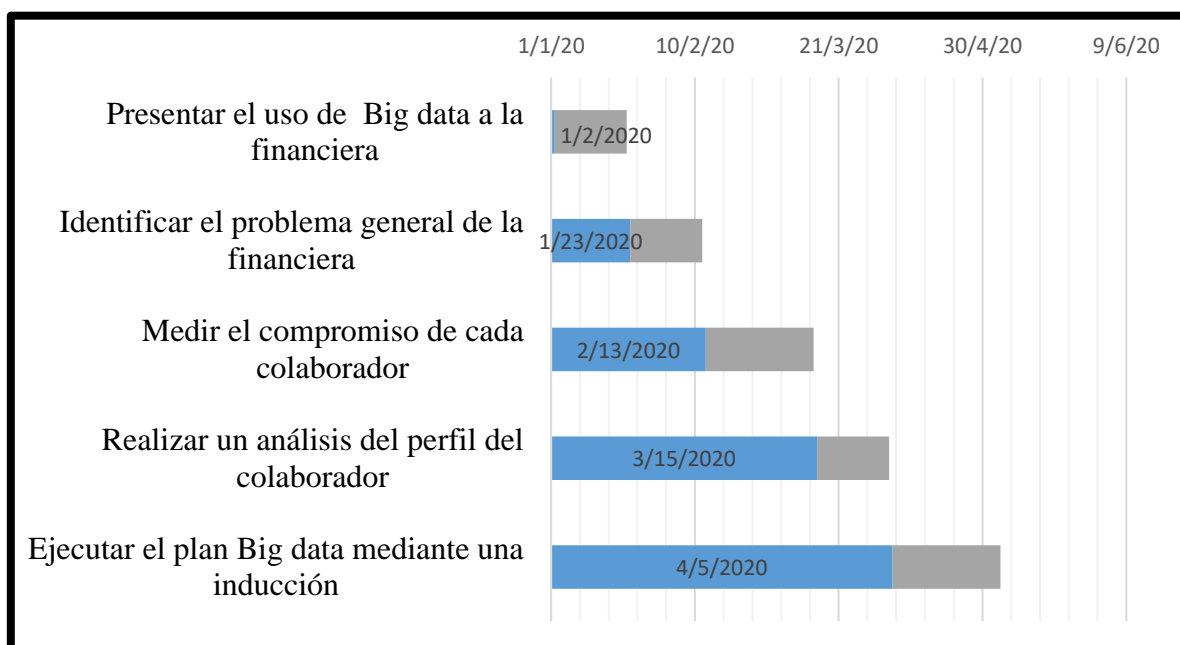


Figura 6 Diagrama de Gantt- Objetivo 1 de la propuesta

Presupuesto

El presupuesto de la inversión para el plan de la selección del personal para mejorar el compromiso organizacional de la financiera Compartamos, se tomó en cuenta los siguientes costos de inversión.

Presupuesto	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida
Presentar el uso de Big data a la financiera	0.00	1720.00	-1720.00
Identificar el problema general de la financiera	0.00	2010.00	-2010.00
Medir el compromiso de cada colaborador	0.00	1410.00	-1410.00
Realizar un análisis del perfil del colaborador	0.00	4800.00	-4800.00
Ejecutar el plan Big data mediante una inducción	0.00	1580.00	-1580.00
Total de presupuesto	S/-	S/11,520.00	-S/11,520.00

Cuadro 3. Presupuesto del objetivo 1. Fuente: Elaboración propia.

Objetivo 2: Implementar una Gamificación que incentive a los colaboradores

Plan de actividades

Se desarrolló actividad 2 al proponer implementar una Gamificación con el fin de mejorar los incentivos, por lo que realizo un juego de preguntas para lograr aumentar la productividad de los colaboradores de la financiera compartamos.

Actividad	Logro	Responsable	Inicio	Tiempo	Recursos
Generar notificaciones que contengan información acerca de los incentivos	Informar a los colaboradores acerca de la gamificación	Gerente de agencia	02/01/2020	10	
Informar a los colaboradores acerca del juego de preguntas que solo tendrá acceso quien cumpla con su meta mensual.	Implantar la gamificación para motivar a los colaboradores	Gerente de Recursos Humanos	13/01/2020	5	Se maneja con diapositivas

Realizar un análisis del compromiso del colaborador	Realizar un juego para lograr que los colaboradores se adapten al ritmo del trabajo	Recursos Humanos	19/01/2020	10	Afiches
Medir el nivel de motivación de los colaboradores	solucionar el problema planteando el juego de preguntas	Recursos Humanos	30/01/2020	12	Cuestionario
Implementar la Gamificación para tener colaboradores motivados	Facilitará información acerca en que debe mejorar la adaptación del colaborador	Gerente de agencia	12/02/2020	15	

Cuadro 4. Análisis del objetivo 2- propuesta. Fuente: Elaboración propia

Solución técnica

Se planteó realizar un juego de preguntas para los colaboradores que lleguen a su meta mensual, por lo que se busca que el programa cuente variedades de incentivos ya sea monetario y viajes que mejoren el interés y la perspectiva que tiene el colaborador de la financiera compartamos.

Indicadores	Criterio	Leyenda
Estabilidad	1-5	Malo
Reconocimiento	5-10	Regular
Interés Laboral	10-15	Bueno

Solución administrativa

Para cumplir la actividad 2 y llegar al objetivo planteado, se contará con el apoyo del Gerente general de la financiera compartamos y como también el área de Recursos humanos. Así mismo se tomará en cuenta los aspectos que mejoren el compromiso organizacional de los colaboradores.

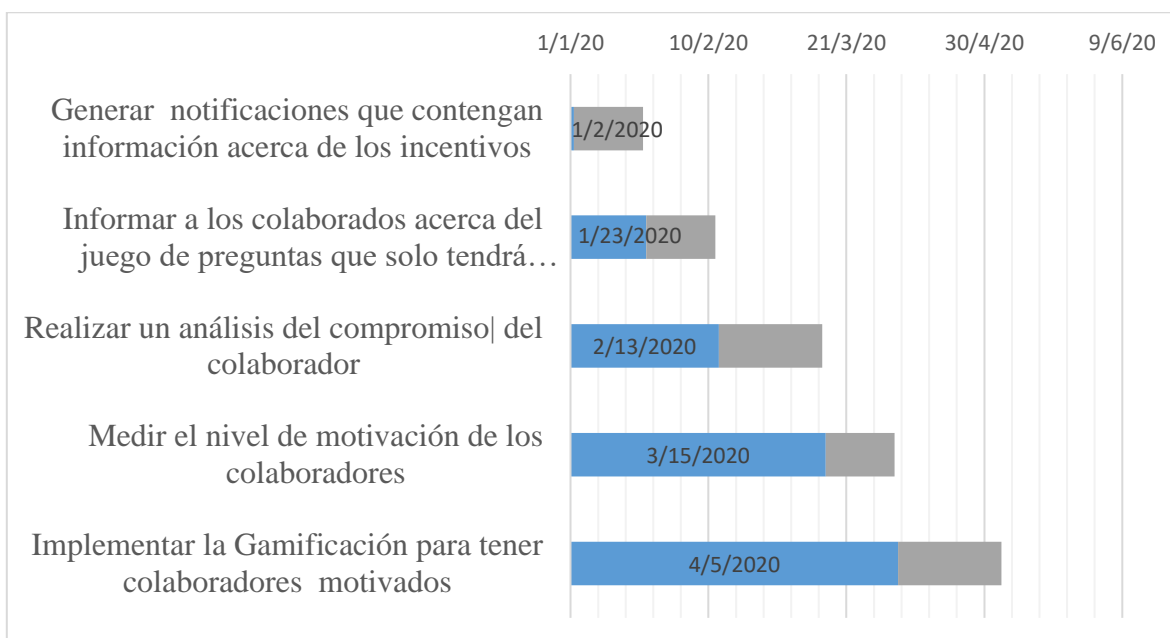


Figura 7. Diagrama de Gantt- Objetivo 2 de la propuesta

Presupuesto	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida
Generar notificaciones que contengan información acerca de los incentivos	0.00	2450.00	-2450.00
Identificar el problema general de la financiera	0.00	1090.00	-1090.00
Implementar el juego de la ruleta para tener motivados a los colaboradores	0.00	910.00	-910.00
Realizar un análisis del compromiso del colaborador	0.00	1620.00	-1620.00
Medir el nivel de Motivación de los colaboradores	0.00	54.00	-54.00
Total de presupuesto	S/-	S/6,124.00	-S/6,124.00

Cuadro 5. Presupuesto del objetivo 2. Fuente: Elaboración propia.

Objetivo 3: Utilizar la técnica de evaluación de 360°

Plan de actividades

Para cumplir el objetivo 3, se tomarán en cuenta las actividades que mejoren la integración del colaborador con la organización, además se busca mejorar el rendimiento de los colaboradores y con ello obtener buenos resultados

Actividad	Logro	Responsable	Inicio	Tiempo	Recursos
Realizar una charla de información acerca de la técnica 360°	Establecer el objetivo para mejorar la integración laboral	Gerente de Agencia	11/01/2020	10	Se maneja con diapositivas
Informar a los colaboradores acerca del cuestionario	Mejorar la integración con herramientas cualitativas de los colaboradores	Gerente de Servicios Generales	20/02/2020	10	
Dar a conocer a cerca de los beneficios de la evaluación	Implementar la técnica de evaluación 360°	Recursos Humanos	31/02/2020	10	Cuestionario
Medir el desempeño de talento	Incorporar programas para los beneficios que mejorara	Recursos Humanos	10/05/2020	10	Se maneja con diapositivas
Realizar inducción a los colaboradores sobre la técnica de evaluación 360°	Proponer y aplicar cuestionarios que mejoran la evaluación interna de la organización	Gerente de agencia	19/06/2020	15	Se utilizara diapositivas para brindar información acerca del programa.

Cuadro 6. Análisis del objetivo 3- propuesta. Fuente: Elaboración propia

Solución técnica

Se establecerá indicadores que permitan medir el interés que tiene el colaborador hacia la financiera, Asimismo se analizará la aptitud y las habilidades que pueden tener los colaboradores a fin de identificar y mejorar la adaptación de cada uno de ellos.

Indicadores	Criterio	Leyenda
Adaptación	1-5	Malo
Permanencia	5-10	Regular
Desempeño Laboral	10-15	Bueno

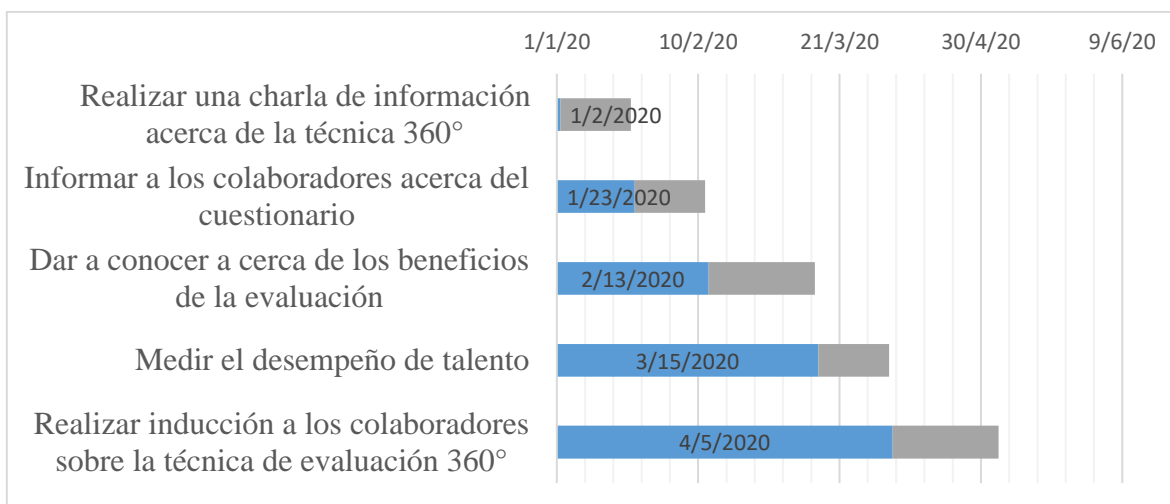


Figura 8. Diagrama de Gantt- Objetivo 3 de la propuesta

Presupuesto	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida
Realizar una charla de información acerca de la técnica 360°	0.00	1300.00	-1300.00
Informar a los colaboradores acerca del cuestionario	0.00	1030.00	-1030.00
Dar a conocer a cerca de los beneficios de la evaluación	0.00	550.00	-550.00
Medir el desempeño de talento	0.00	0.00	0.00
Realizar inducción a los colaboradores sobre la técnica de evaluación 360°	0.00	410.00	-410.00
Total de presupuesto	S/-	S/3,290.00	-S/3,290.00

Cuadro 7. Presupuesto del objetivo 3. Fuente: Elaboración Propia

4.4 Discusión

El presente estudio titulado “Plan de Selección al personal para mejorar el compromiso organizacional de la financiera Compartamos, Lima 2019”, se determinó la propuesta en realizar el uso de Big data, lo cual es importante que lo apliquen la financiera por motivo que se podrá mejorar la selección del personal, por lo que contara con información acerca de la cualidades del colaborador donde resalta sus fortalezas y debilidades, es decir será clave para mejorar el compromiso organizacional y poder contar con colaboradores motivados y satisfechos en la organización.

De acuerdo al diagnóstico de resultados, se precisa que el problema fundamental de la financiera se centra en el compromiso organización a causa de que no se realiza una buena selección del personal, por lo que se sienten insatisfechos los colaboradores y no cuentan con el apoyo necesario por parte de su jefe directo y con ello no logran llegar a las metas establecidas.

Motivo por el cual, se tiene como primer objetivo realizar una base de datos acerca de la información de los colaboradores, con el fin de predecir el compromiso de la fuerza laboral que se tiene en la financiera, la satisfacción en el trabajo, en cómo se distribuye el liderazgo, como mejorar el desempeño de los colaboradores y disminuir la inseguridad laboral.

En el segundo problema se observa que hay una falta de motivación laboral, a causa de que hay un cambio frecuente en las relaciones personales con los compañeros de la agencia, lo cual tienden a tener un desinterés en el desarrollo de la actividad que amerita el puesto lo cual le conduce al colaborador a no realizar las funciones diarias, debido a las condiciones laborales desfavorables y cambiantes, por lo que llegara afectar en la productividad de la organización.

Conforme a ello, se pretende implementar un juego que incentive a los colaboradores siendo el objetivo 2 del estudio, para así mejorar el rendimiento y compromiso organizacional de los colaboradores de la financiera, es decir permitirá alinear a los colaboradores ante el objetivo que tiene la financiera.

Como tener objetivo se propone fortalecer el bienestar de los colaboradores, donde se pretende realizar un programa para combatir el estrés y mejorar la salud de cada integrante de la financiera, como la aromaterapia y maso terapia, lo cual será una ayuda a mejorar la calidad de vida de los colaboradores, así mismo la financiera tendrá mayor rendimiento y desempeño.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1 Conclusiones

- Primera: Al concluir el estudio se realizó una propuesta acerca de un Plan de Selección al personal para mejorar el compromiso organizacional de la financiera Compartamos, Lima 2019. Por lo que se plantea implementar el uso de Big data para mejorar el compromiso organizacional donde se tendrá información de los colaboradores, es decir se podrá resaltar las cualidades, fortalezas y debilidades y con ello se realizará una selección del personal de una manera minuciosa que mejore así el compromiso organización de los colaboradores. Se tiene como objetivos en la propuesta realizar una base de datos acerca de la información de los colaboradores, implementar un juego que incentive a los colaboradores y fortalecer el bienestar de los colaboradores.
- Segunda: Se tuvieron resultados cuantitativos y cualitativos, teniendo como población 30 colaboradores, donde se entrevistó a tres colaboradores de la financiera, donde manifestaron que observan tres problemas principales que son: manejar una mala selección del personal en la financiera, falta de motivación laboral y una falta de adaptación laboral, por lo que se plantea implementar el uso de Big data para mejorar el compromiso organizacional.
- Tercera: Se planteó cinco teorías que son: Teoría del compromiso, de las relaciones humanas, de la motivación humana, teoría de las necesidades, y la teoría X Y, lo cual se toma en consideración para la propuesta, donde explican que es importante el factor humano para una organización y que influyen para mejorar el compromiso organizacional y tomar en cuenta las capacidades que el colaborador demuestra ante un proceso participativo y la motivación laboral.
- Cuarta: La finalidad de la propuesta es mejorar el compromiso organizacional de los colaboradores de la financiera Compartamos en el distrito de san juan de Lurigancho 2019, por lo cual se planea realizar una selección del personal mediante el uso de Big data, puesto que los colaboradores no cuentan con las perspectivas de la financiera, lo cual mejorara al contar con información acerca de las cualidades los colaboradores.

5.2 Sugerencias

- Primera: Se sugiere desarrollar un plan de selección del personal para mejorar el compromiso organizacional, lo cual se deberá tomar en cuenta los cambios que se presentará, para adaptarlo en las empresas, por lo cual se implementará el uso de Big data, con el fin de obtener información acerca de las cualidades de los colaboradores y con ello mejorar el rendimiento en la financiera.
- Segunda: Se sugiere realizar una gamificación, mediante el cual se hará un juego, donde se tendrá incentivos para los colaboradores que lleguen a su meta, así mejorar la motivación laboral y que se sientan satisfechos en la financiera.
- Tercera: Se sugiere realizar una evaluación de 360° para mejorar la integración de los colaboradores, con el fin de mejorar la toma de decisiones y el trabajo en equipo para llegar a tener un buen ambiente laboral.
- Cuarta: Se sugiere ejecutar los instrumentos requeridos para compromiso organizacional de los colaboradores, mediante el cual se aplicará las actividades a fin de lograr a alcanzar los objetivos que se presenta en la propuesta y así mejorar el compromiso organizacional de los colaboradores.

CAPÍTULO VI
REFERENCIAS

Referencias

- Ansorena, A. (1996). *15 pasos para la selección de personal con éxito: método e instrumentos* (270 p.) Barcelona: Paidós. (019429)
- Arias, F. (2006). *El nivel obtenido de:* <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html>
- Benítez, M. (2012). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del consorcio la arena S.A.C*, Perú en la universidad Nacional de Trujillo
- Cancinos, K. (2015). *Selección de personal y desempeño laboral*, Guatemala, en la universidad Rafael Landívar.
- Cardozo, O. (2016). *Las estrategias de mejora una mayor producción en una empresa deportiva*, Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Cervilla, G. (1992). *Método obtenido en* <https://www.monografias.com/trabajos28/metodologia/metodologia.shtml>
- Coello, A. (2013-2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa contratada para prestar servicios a Conecel*, Guatemala, en la universidad de Guayaquil.
- Chiavenato, I. (2007). *Selección del Personal* (5ta ed.), Ciudad de México, obtenido en <http://www.eumed.net/ce/2011b/arc.html>
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México DF: Thomson
- Chiavenato, I. (2002). *Remuneración obtenida en:* <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008a/365/Proceso%20de%20Compensacion%20de%20Personas%20para%20el%20Puesto%20de%20Representante%20Financiero.htm>
- Chiavenato, I. (2000). *Motivación obtenida de:* <http://motivaciongrupob.blogspot.com/2012/03/motivacion-segun-varios-autores.html>
- Chiavenato, I. (2008). *Eficiencia* obtenido del libro *Introducción a la Teoría General de la Administración*, Séptima Edición, McGraw-Hill Interamericana, pág 52.
- Chiavenato, I. (2007). *Capacitación obtenida en:* <https://arecursoshumanos.wordpress.com/2013/11/05/capacitacion/>
- Drovett, S. (1992). *Dicensión de la salud*, Editorial Maechi. Buenos Aires.

- Enríquez, L. (2014). *El Desempeño y la motivación de los trabajadores de un instituto en México*, en la universidad de Montemorelos.
- Fayol, L. (2010). *Remuneración* obtenido de: <http://jmrojasri.blogspot.com/2010/11/fayol-y-la-remuneracion-del-personal.html>
- Fernández, C. & Ramírez, O. (2017). *Plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones A & B*, Perú, en la universidad Señor de Sipán.
- Fuentes, N. (2012). *La influencia de la productividad que mejore la satisfacción laboral*, Guatemala, en la universidad Rafael Landívar.
- García, C.(2011). *Productividad*, Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Gestión (2019). *Assesment Center* obtenido: en: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/assesment-center-vez-empresas-prefieren-procesos-seleccion-personal-sofisticado-67849>
- Gonçalves, A. (1997). *Dimensiones del clima organizacional*, Sociedad Latinoamericana para la Calidad. México: Banca Corporativa; 2000.
- Gutiérrez, H.& Huamán, A. (2014). *Influencia para mejorar la motivación laboral en la productividad en la financiera uno Oechsle – Huancayo*, universidad nacional del centro del Perú.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística* (Tercera ed.). Caracas: Fundación Sypal.
- Kerlinger, F. (1985). *Entrevista* obtenido de: <https://es.slideshare.net/dhannyt/la-entrevista-como-tecnica-de-recoleccion>
- Maslow, A. (1987, 1991). *Motivación y Personalidad*. (C. Clemete, Trad.) Madrid, España: Díaz de Santos, S.A.
- Maslow, A. (1943). *Teoría de las Necesidades*, (cap. 14), Rafael Quintero A
- Mcgregor, A. (1960). *Teoría, X Y*, obtenido en: <http://gestiondeproyectos-master.com/teorias-de-motivacion-teoria-x-e-y-de-mcgregor/>
- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1991). “A three component conceptualization of organizational commitment”, *Human Resource Management Review*, 1, pp. 61-98.
- Nuñez B. (2007). *Material de apoyo del seminario Gestión de la Productividad*. Mención Productividad. Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”. Barquisimeto, Venezuela

- Palella & Martins (2010). *El tipo* obtenido en http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html
- Pérez P. & Gardey (2011). *Satisfacción laboral* obtenido de: <https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>
- Ramírez (2011). *La influencia de las tácticas políticas y el compromiso de los empleados hacia la empresa en el aprendizaje organizativo*, Universidad de México.
- Robbins, S. (2014). *Teoría de las Relaciones Humanas*, (7ma ed.), Ciudad de México
- Robbins, S. (1998). *Compromiso organizacional*, obtenido en http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html
- Robbins S. (1999). *Motivación* obtenida de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/castilla_v_jl/capitulo2.pdf
- Robbins S. (2010). *Eficiencia* obtenida de: <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- Rodríguez, P. (2008). *Técnicas e instrumentos, Metodología de la Investigación Cualitativa*. Editorial Aljibe. Málaga-España.
- Robbins S. (1998). *Satisfacción laboral*, obtenido en: <https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>
- Sampieri, H. (2010). *Enfoque* obtenido de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Sabino, C. (1996). *Técnicas e instrumentos* obtenido de: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094262/cap03.pdf>
- Sierra, B. (1999). *La Entrevista como técnica de investigación social Fundamentos Teóricos y Metodológicos*. Revista Scielo . 8 (22), 187-210. Recuperado de: http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-74802005000100010&lng=es&nrm=is
- Tashakkori, A. & Teddlie, B. (2003). *Enfoque* obtenido de <https://sites.google.com/site/metodologiadeinvestigaciontese/enfoques-mixtos>
- Tamayo, M. (2012). *Población* obtenido en <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>

Tamayo & Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México DF: Noriega Editores.

Velásquez, P. (2015). *La gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote*, Perú en la universidad de Trujillo.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título: Plan de Selección al personal para mejorar el compromiso organizacional de la financiera Compartamos

Problema general	Objetivo general	Categoría 1:				
		Sub categorías	Indicadores	Item	Escala	Nivel
¿Cómo mejorar la Compromiso organizacional, Lima 2019?	Determinar estrategias para mejorar la Selección del personal en una financiera.	Motivación	1. Compromiso y Recompensa	2,3	-A veces -Casi siempre	Regular
		Remuneración	2. Económico y perspectiva	2,3	-A veces -Casi siempre	Regular
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2:				
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo es la Selección del personal en una financiera, Lima 2019? - ¿Cómo se podría manejar las causas que ocasionan una mala Selección del personal en una compartamos financiera, Lima 2019? - ¿Cuáles son los indicadores que afectan la Selección del personal en una financiera, Lima 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> -Diagnosticar la Selección del personal en una financiera, Lima 2019. -Explicar las causas que ocasionan una mala Selección del personal en una financiera, Lima 2019. -Predecir un plan para mejorar la Selección del personal en una financiera 	Sub categorías	Indicadores	Item	Escala	Nivel
		Productividad	1. Habilidad y aptitud	3,4	-Casi siempre -Siempre	Bueno
		Satisfacción	2. Responsabilidad y fidelidad	3,4	-Casi siempre -Siempre	Bueno
Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos					
Técnicas: Instrumentos	Procedimiento: Análisis de datos:					

Anexo 2: Evidencias de la propuesta







Motivación

Productividad

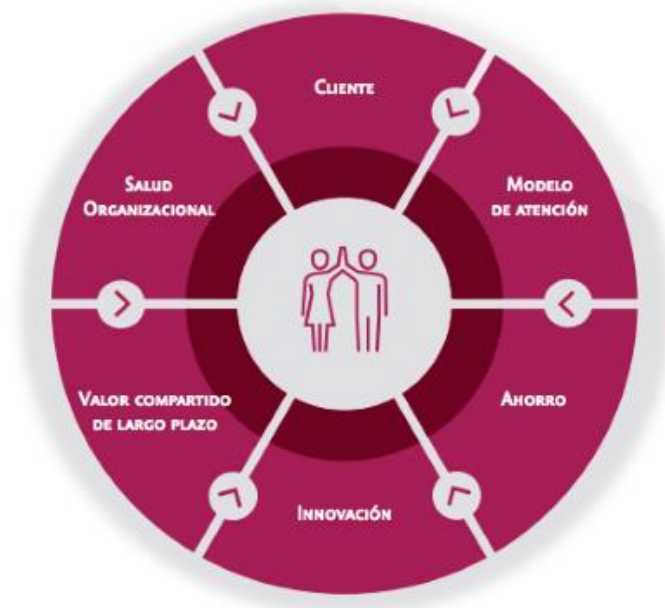




Comparte Sueños

Preguntas:

- ✓ Historia
- ✓ Política
- ✓ Ahorros
- ✓ Créditos



A. Microempresario

B. Súper Fácil

C. Seguros



Anexo 3: Artículo de investigación

**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

**Plan de Selección al personal para mejorar el compromiso organizacional de la
financiera Compartamos, Lima 2019**

**Para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Negocios
Internacionales**

AUTORA

Br. Ramos Blas, Gissela

gisseramos08@gmail.com

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LIMA - PERÚ

2019

Propuesta para implementar el uso de Big data en el área de RRHH en las financieras*

Gissela Ramos Blas**

Resumen

El presente estudio de investigación tiene como objetivo principal Realizar un Plan de Selección al personal para mejorar el compromiso organizacional de la financiera Compartamos, Lima 2019, Se realizó un estudio de sintagma holístico, con un enfoque mixto donde se desarrolló la recolección de datos cuantitativos, para la recolección de los datos se obtuvo 30 colaboradores de la financiera compartamos a los cuales se les realizó las encuestas. Así mismo se realizó la recolección de los datos cualitativos, donde se entrevistó a 3 colaboradores que manifiestan su incomodidad, lo cual permitirá identificar el problema general que se presenta en la financiera y con ello plantear la propuesta.

Los resultados obtenidos llegaron a identificar el problema que afecta a la financiera compartamos, como la mala selección del personal que se realiza lo cual genera que, se tenga una baja productividad, lo cual se plantea mejorar el compromiso organizacional de la empresa, por lo que se plantea realizar el uso de Big Data, con el fin de mejorar la productividad de la financiera al contar con información acerca del perfil del colaborador, lo cual lograra identificar el problema principal que afecta a la organización y con ello permitirá tener un futuro inmediato y contar con información que será una ayuda para tomar decisiones.

Palabras claves

Selección del personal, compromiso organizacional, sintagma, financiera, Big Dat

Introducción

Se puede observar que las empresas buscan trabajadores que estén interesados en el puesto que pretenden postular y que estén calificados para realizar sus funciones en el trabajo, por lo tanto, se necesitara realizar nuevas estrategias que ayudarán a la empresa a seguir creciendo para lograr conseguir una calidad en el talento humano, y de esa manera enfrentar los retos que se presentan cada día.

Es así que se plantea sacar partido a la utilización de datos que contengan grandes cantidades de información acerca de los colaboradores como sus horarios de mayor efectividad, reacciones ante estímulos, rendimiento en capacitaciones, entre otros. Por lo que se realizara un análisis acerca de la inteligencia artificial de esa manera se suma una tendencia en el área de recursos humanos que permita mejorar el compromiso organizacional.

Entonces, se puede afirmar que la selección del personal es fundamental en las organizaciones por lo que requiere el apoyo de los trabajadores para llegar a tener un compromiso organizacional, para ello es necesario que se sientan motivados y así tengan un óptimo nivel en su rendimiento.

A nivel nacional las empresas tratan de tener una buena selección del personal de los colaboradores con el objetivo de ser una de las mejores empresas y de poder seguir progresando en términos de negocio con el apoyo de los trabajadores. Es algo que las

empresas saben bien y que se ha confirmado con el transcurso de los años.

Por lo tanto, implementara un plan de mejora, para mejorar el compromiso organizacional de los colaborador por lo cual consiste en realizar un programa llamando Big Data.

Que es un herramienta que ya están utilizando varias empresas en diferentes países como Colombia, india, Norteamérica ,México Brasil e Italia estos países son los que más confían en el valor que tiene Big data por lo es una gran ayuda para el área de recursos humanos y también en otras aéreas asimismo implica una mejorara en el proceso de filtración que tiene al momento de seleccionar a los candidatos con ello conseguir que el entorno de los trabajadores sea óptimo para fomentar la productividad. Por lo cual se debe de realizar un buen reclutamiento al personal para poder contar con colaboradores que se desempeñen arduamente.

La problemática de una mala selección al personal se encuentra presente a nivel internacional. Por lo que implica llegar a tener factores negativos que afecten el compromiso organizacional, es decir con la ayuda del uso de Big data, se podrá tener a disposición una gran cantidad de información de sus trabajadores, por lo que ayudara a tomar decisiones y que tenga una buena gestión siendo más rigurosa y metódica.

así mismo se podrá identificar fácilmente las oportunidades y los problemas que existe en la financiera, porque se tomara en cuenta información de curriculum vitae, redes sociales, fichas de presentación por lo que será una ayuda clave para mejorar el desarrollo de liderazgo, el cambio y la gestión de talento.

La financiera a estudiar se encuentra ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho, por lo que se dedica a dar créditos a pequeñas y medianas empresas con el fin de ser un apoyo económico para crecer sus negocios, vivienda u otro activo fijo, la financiera compartamos presenta una serie de problemas debido a su manera de selección a su personal.

Por lo que no le brindan las herramientas y apoyo necesario para que el colaborador pueda adaptarse rápidamente y se sienta motivado con la organización y con ello mejorar el compromiso organizacional de cada colaborador.

Es importante tener un colaborador que este en el puesto correcto porque esto ayuda a que el colaborador demuestre su interés en la organización. De esa manera se podrá contar con un equipo motivado y que conozcan la cultura de la Financiera. La incorporación y Selección del personal es importante en una organización porque el trabajador se siente satisfecho en sus funciones que realiza diario, por lo cual debe recibir capacitaciones constantes para poder mejorar el desempeño laboral en la empresa, por lo tanto, es importante trabajar en equipo y poder tomar buenas decisiones.

Conceptos basados al comportamiento organizacional

1° Selección del Personal

Chiavenato (2009) la selección del personal consiste en mejorar el perfil del trabajador, escogiendo y clasificando los candidatos más aptos, así mismo se realiza una comparación en la cual se toma una decisión por lo cual se tiene en cuenta las características que la empresa espera tener de él, de esa manera se podrá tener mayor eficiencia y rendimiento del trabajador ya que la empresa contará con buenos trabajadores que sean capaces de realizar bien su trabajo y no tengan problemas al momento de realizar sus funciones.

Por lo tanto, es fundamental la selección del personal en una empresa por lo que garantiza contar con un equipo competitivo, es por eso que el factor humano es importante en las empresas por lo que se podrá mejorar el talento humano y el compromiso organizacional es así que se podrá contar con el personal adecuado y que la organización sea más competitiva

Este artículo de investigación relata acerca de la revolución que existe al implementar el uso de Big data en el área de recursos humanos según el diario ABC Economía.

2° Compromiso Organizacional

Para Robbins (1998), el compromiso organizacional es importante en una compañía porque de esa manera el colaborador se involucra con la organización y se podrá tener una fijación de metas que tiene la empresa cada mes, Asimismo impulsa para un buen rendimiento de los trabajadores, y se evalúa si el trabajador está realizando bien su labor en la empresa. De esa manera se mejorará el rendimiento de los colaboradores y se analiza si se sienten satisfechos en la financiera por ello se tendrán buenos resultados a base de su esfuerzo que realiza cada día en el trabajo de campo.

Por lo tanto, el compromiso del trabajador con la organización tiende a ser un interfaz. Por lo que la empresa desea que el trabajador tenga un compromiso con su trabajo, lo cual dará lo mejor el, mientras que el trabajador le importa que le retribuyan de manera continua en su trabajo. Es por eso que se deberá evaluar de manera continua a los colaboradores para analizar su productividad diaria y mensual, ya que con ello se podrá tener el éxito de la financiera.

3° Remuneración

Según Chiavenato (2002), es una compensación salarial que tiene un trabajador por su labor que realiza en la organización, y que le otorgan cada mes o quincenal dependiente de cómo está inscrito en su contrato. Asimismo, le podrán otorgar beneficios como incentivos económicos, descuentos en supermercados y como también reconociéndolo como el mejor colaborador del mes.

Por lo tanto, la remuneración mejorará el desempeño y rendimiento, al tener un incentivo que el colaborador podrá brindar a su familia al cubrir sus gastos personales y laborales, por lo cual es importante para la vida de toda persona, por lo que permite sentirse satisfechos por en el puesto de trabajo y que sea reconocido y valorado todo el esfuerzo que se realiza en el día a día.

4° Motivación

Chiavenato (1994), La motivación es sentirse satisfecho con su labor. Es decir que puede tener cada persona de diferente manera, mostrando una mejor conducta como las ganas de seguir creciendo cada día más y llegando a tener objetivos trazados que llegaran a ser cumplidas. Es decir, el colaborador se siente satisfecho en con su labor teniendo una conducta que demuestra sus habilidades y así mejorar el rendimiento en la organización.

Por lo tanto, mejorará el rendimiento en la organización de los trabajadores tendrá el impulso de lograr grandes cosas, ya que verán que con ello podrán ascender al obtener una línea de carrera que la financiera brinda a sus colaboradores, y con ello podrá disfrutar de sus logros y ser cada día mejores.

5° Clima Organizacional

Gonçalves (1997), está compuesto por un grupo de trabajadores que se encuentran motivados por su labor que realizan y el ambiente donde se encuentran, por ello es fundamental en una empresa. Se puede tener una reducción de personal y esto puede generar pérdidas en la financiera, siendo fundamental en una empresa ya que puede haber una reducción de personal, si este tiene una mala percepción de la empresa.

Por lo tanto, si el colaborador tiene buena percepción de la financiera se podrá formar un sistema interdependiente que será altamente dinámico lo cual mejorará el ambiente laboral y de esa manera se podrá contar con más trabajadores que desearan ser parte de la empresa al ver que es una buena empresa para laborar.

6° Eficiencia

Chiavenato (2008), indica que tiene como propósito alcanzar los objetivos y que son utilizadas correctamente los recursos, teniendo una capacidad apreciada por la empresa, es decir que se debe actuar de manera eficaz para lograr ser eficientes y de esa manera conseguir logros del objetivo.

Por lo tanto, se podrá contar con colaboradores que demuestran una buena eficiencia en hacer su trabajo, por lo cual el candidato se quedara con el puesto que necesita la financiera ya que con ello podrán alcanzar una meta fijada que será una buena optimización para tener buenos resultados y con ello realizarlo en un menor tiempo y el mínimo de uso de recurso posible su desarrollo en la empresa, de esta manera le ayudara adquirir más conocimientos y con ello podrá ascender

7° Satisfacción laboral

Robbins (1998), señala que la satisfacción es un conjunto de actitudes que tiene una persona hacia su trabajo, quien se siente cómodo con su cargo que tienen en la empresa por lo cual tiene un comportamiento positivo y demuestra que cumple con los requisitos para el puesto de trabajo, y con ello el trabajador se sentirá identificado con la empresa.

Por lo tanto, es importante saber si el colaborador se siente satisfecho en la financiera, si cuenta con una buena actitud al momento de interactuar con los clientes y al brindarle información acerca de los créditos que ofrece la financiera ya que con ello se podrá analizar si se hizo una buena selección al personal y contar con los colaboradores que están comprometidos con la financiera.

8° Entrevista

Según Kerlinger (1985), es cuando se plantea ideas entre dos o más personas, donde se realiza preguntas para ver si el candidato es el indicado para el puesto y de esa manera conseguir que conteste las preguntas correctamente y pasen las pruebas, es decir que se debe tomar en cuenta que las entrevistas son fundamentales en las empresas, pues es donde se observa el perfil de los colaboradores y se puede analizar quien cumple con los requisitos que necesita la empresa.

Por lo tanto, es importante realizar entrevistas que permitirá descubrir las habilidades que tiene cada persona, asimismo que tenga una actitud positiva que permite socializarse con los demás compañeros del trabajo, lo cual será una buena oportunidad para la financiera contar con trabajadores calificados para el puesto y demuestren interés a hacia sus funciones.

9° Capacitación

Drovett (1992), La capacitación forma a los trabajadores, que está representado por el aérea de recursos humanos, por lo cual ellos se encargan de ver si el trabajador cumple con las características que la empresa busca, es decir que con una mayor productividad se tendrá mayor rentabilidad para una empresa lo cual se logrará un buen aprovechamiento de todos los trabajadores, ya que de esa manera se podrá tener empleados aptos para el cargo que realicen.

Por lo tanto, el colaborador tiene que estar en constantes capacitaciones que ayuden a desempeñarse eficazmente en su cargo, pues se deberá actualizar sus conocimientos con los nuevos métodos de trabajo y técnicas, por lo que se requiere tener un personal calificado y que sea productivo

10° Productividad

García (2011), Con una mayor productividad se tendrá una mejor rentabilidad en la empresa, lo cual se logrará un buen rendimiento de todos los trabajadores y con la ayuda de la productividad se podrá aprovechar los recursos que estén disponibles para llegar a tener un alto aprovechamiento de los objetivos.

Por lo tanto, la financiera al poder contar con una mayor productividad se podrá lograr tener buenos resultados que ayuden a los colaboradores a llegar a las proyecciones diarias y mensuales, es decir impulsar a los colaboradores al brindar que motiven al colaborador y se sientan identificados con la organización, así mismo mejorar en su calidad de servicio y atención a los clientes, para así fortalecer y crecer en el mundo micro financiero.

El tipo y enfoque de la investigación

Parella & Martins (2010), el tipo que se aplico es proyectiva, por lo que será aplicada en el futuro, es así que se debe recolectar los datos necesarios para el trabajo que se está indagando.

De este modo, no se podrá manipular o controlar las variables y solo se estudiará los fenómenos que se encuentra en el ambiente natural que se verá en la realidad donde se encuentran los hechos y llegar a una solución del problema.

El sintagma realizado fue holístico, por ser un proceso global siendo sinérgico que contiene aspectos simultáneos y secuenciales, así mismo se realiza la creación de las teorías por lo que se plantea una propuesta. (Hurtado, 2000), lo cual implica un estudio global, es decir se aplica para poder tener soluciones y formular propuestas novedosas que mejoren y ayuden la problemática de la empresa.

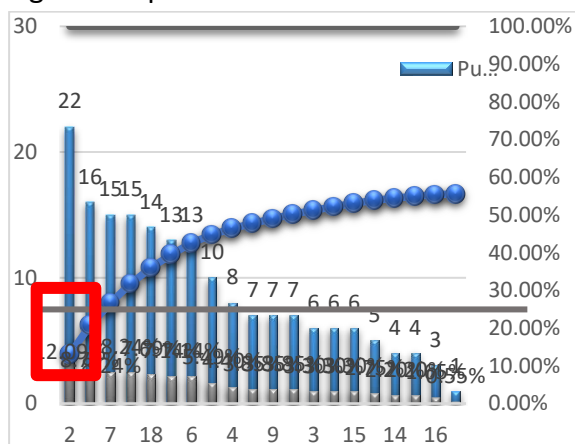
El enfoque es mixto ya se encarga de recolectar, y vincular los datos cuantitativos y cualitativos en una investigación, con el objetivo de analizar la problemática dándole una respuesta y solución (Tashakkori & Teddlie, 2003), por lo que se realizará una vinculación entre los datos cualitativos y cuantitativos, en donde se podrá llegar a obtener una visión profunda acerca del problema principal.

La población posee una serie de características, es decir llega totalidad de un fenómeno a cuantificar para un determinado estudio (Tamayo, 2012),

Por lo tanto, se podrá tener la totalidad del grupo de colaboradores de la cual se está elaborando el trabajo de investigación y se podrá obtener mejorar la problemática que existe en la financiera. Para este trabajo se tendrá como población 30 asesores, que se le hará una encuesta para ver en que está fallando el área de recursos humanos y mejorar para que tengan una buena elección al personal y esto mejore el talento humano.

Resultados

En la figura de Pareto se analizó los siguientes problemas:



Se observa los puntos críticos de los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de la financiera Compartamos teniendo como población a 30 asesores, por ello se obtuvo 3 puntos críticos donde se obtuvo un porcentaje de 12%, 21% y 29%, donde se detecta que hay una falta de motivación y compromiso por parte de los colaboradores de la financiera Compartamos. 6.80% teniendo un nivel de esfuerzo óptimo indicando que las remuneraciones no están a perspectiva por lo que se deberá plantear estrategias de mejora para contar con colaboradores que se sientan satisfechos en el trabajo que realizan, mientras que el 13.27% de los colaboradores que han observado que la financiera no realiza una buena selección al personal, así mismo se puede observar que el 19.73% muestra un nivel de insatisfacción hacia el salario que perciben por el trabajo que realizan, y el 26.19% muestra un nivel regular en las actividades que implica mucha responsabilidad.

Consideraciones finales

El presente estudio titulado tiene como primer objetivo realizar una base de datos acerca de la información de los colaboradores, en el segundo objetivo se pretende implementar un juego que incentive a los colaboradores y por último se propone fortalecer el bienestar de los colaboradores, donde se pretende solucionar los problemas que se observa en la financiera como es la falta de compromiso organizacional, para así lograr contar con personal que califiquen para el cargo.

Considerando resultados y datos obtenidos por los antecedentes, en donde Fuentes (2012), quien realizó una investigación sobre la influencia de la productividad que mejore la satisfacción laboral, teniendo como objetivo determinar la eficiencia en el rendimiento laboral del recurso humano, por lo tanto, se tomará en cuenta la eficacia laboral en la empresa para que tengan una mejoría en las relaciones laborales.

Referencia

- Parella & Martins (2010), el tipo obtenido en http://planificaciondeproyektosemivarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html
- Arias (2006), el nivel obtenido de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html>
- Cervilla (1992), método obtenido en <https://www.monografias.com/trabajos28/metodologia/metodologia.shtml>

- Hurtado (2000), Sintagma obtenido en <https://www.monografias.com/trabajos25/investigacion-holistica/investigacion-holistica.shtml>.
- Tashakkori & Teddlie, (2003), enfoque obtenido de <https://sites.google.com/site/metodologiadeinvestigaciontese/enfoques-mixtos>
- Tamayo (2012), población obtenido en <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/qu-e-es-la-poblacion.html>
- Chiavenato I. (2007), Selección del Personal (5ta ed.), Ciudad de México, obtenido en <http://www.eumed.net/ce/2011b/ar.html>
- Robbins (1998), compromiso organizacional, obtenido en http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html
- Chiavenato (2002), Remuneración obtenido en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008a/365/Proceso%20de%20Compensacion%20de%20Personas%20para%20el%20Puesto%20de%20Representante%20Financiero.htm>
- Julián P. & Ana G. (2011), satisfacción, obtenido en <https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>
- Kerlinger (1985), entrevista obtenido de: <https://es.slideshare.net/dhannyt/la-entrevista-como-tecnica-de-recoleccion>
- Chiavenato (2007), capacitación obtenido en: <https://arecursoshumanos.wordpress.com/2013/11/05/capacitacion/>
- García (2011), Productividad, Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Nuñez B., Miguel (2007). *Material de apoyo del seminario Gestión de la Productividad*. Doctorado en Ciencias de la Ingeniería, mención Productividad. Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre". Barquisimeto, Venezuela.

[Innovar] Envío recibido Recibidos x



Juan David Ardila Suárez

para mí ▾

Respetados autores Srta Gissela Ramos Blas:

Confirmamos el recibido del artículo "Propuesta para implementar el uso de Big data en el área de RRHH en las financieras" junto con las fichas correspondientes de los autores.

Por otra parte, esperamos darle respuesta de si su artículo puede ser aceptado o no para entrar formalmente al proceso editorial a lo largo de los siguientes días. Adicionalmente, es mi deber informarle que el tiempo promedio para la obtención de los conceptos por parte de los pares, luego de haber sido aprobado el artículo para entrar formalmente al proceso editorial, dura entre seis y nueve meses.

Agradecemos su interés, paciencia y entendimiento.

Cualquier pregunta o aclaración adicional, no dude en hacérnosla llegar.

Manuscript URL:

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/author/submission/81112>

Username: gisse

Cordialmente,

Juan David Ardila Suárez

Innovar

Innovar

<http://www.innovar.unal.edu.co>

revinnova_bog@unal.edu.co

Anexo 4: Instrumento cuantitativo

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LA FINANCIERA COMPARTAMOS

INSTRUCCIÓN: Estimado colaboradores, este cuestionario tiene como objeto recoger su importancia opinión sobre la selección y el nivel de compromiso organizacional que se percibe en su centro de trabajo. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 20-25 años () 25-30 años () 30 a más ()

Experiencia laboral: 1- 6 meses () 1 - 5 años () 5 años – a más ()

Condición de Contrato: Planilla () Prácticas ()

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN			
	SUB CATEGORÍA MOTIVACIÓN				
1	¿Cree que al mejorar la selección del personal se tendrá colaboradores comprometidos?	1	2	3	4
2	¿Considera que la financiera realiza una buena selección al personal?	1	2	3	4
3	¿Cree que al motivar al personal con incentivos se tendrá buenos resultados de su desarrollo?	1	2	3	4
4	¿Ha recibido incentivos por parte de una financiera?	1	2	3	4
5	¿El cumplimiento de los objetivos va ligado con la manera que le recompensa?	1	2	3	4
SUB CATEGORÍA REMUNERACIÓN					
6	¿Considera usted que es justo el salario que recibe por el trabajo que realizará?	1	2	3	4
7	¿Cree usted que las remuneraciones están a nivel de su perspectiva?	1	2	3	4

8	¿Cree usted que la empresa utiliza criterios para los aumentos salariales?	1	2	3	4
9	¿Le interesa influir en los demás aportando nuevas ideas?	1	2	3	4
10	¿Cree usted que si recibe una compensación usted tendría un desempeño?	1	2	3	4
SUB CATEGORÌA PRODUCTIVIDAD					
11	¿Demuestra Usted Fluidez al momento de enfrentar una actividad desafiante?	1	2	3	4
12	¿Cree que demuestra sus habilidades durante la selección?	1	2	3	4
13	¿Considera que tiene oportunidades para aprender y crecer en la financiera?	1	2	3	4
14	¿Cree usted que demuestra una buena aptitud al momento de entrevistarlo?	1	2	3	4
15	¿Ha recibido recursos y materiales necesarios para realizar sus tareas?	1	2	3	4
SUB CATEGORÌA SATISFACCION					
16	¿Considera que sus funciones y responsabilidades están bien definidas?	1	2	3	4
17	¿Considera que el objetivo de la financiera le hace parte de grupo?	1	2	3	4
18	¿Cree que maneja bien la comunicación entre usted y su jefe inmediato?	1	2	3	4
19	¿A usted le asignan actividades que implica mucha responsabilidad?	1	2	3	4
20	¿Cree que evalúa su progreso en sus actividades?	1	2	3	4

Muchas gracias



Ficha de entrevista

03
CY
7015

PASE A

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cuáles serían las causas que afectan la selección del personal en la financiera ?
2	¿Considera que la selección del personal puede mejorar planteando estrategias? ¿Por qué?
3	¿Con respecto a la selección del personal considera que es fundamental en la financiera? ¿Por qué?
4	¿De qué manera deberían incentivar a los colaboradores?
5	¿Considera que demuestra sus habilidades al momento de participar en una selección?
6	¿Cuáles serían los factores que estarían afectando una mala aptitud al momento de participar en una entrevista?
7	¿Considera que tiene claro cuáles son sus funciones en la financiera y cual debería mejorar?
8	¿De qué manera le evalúan a usted su progreso en las actividades que realiza?

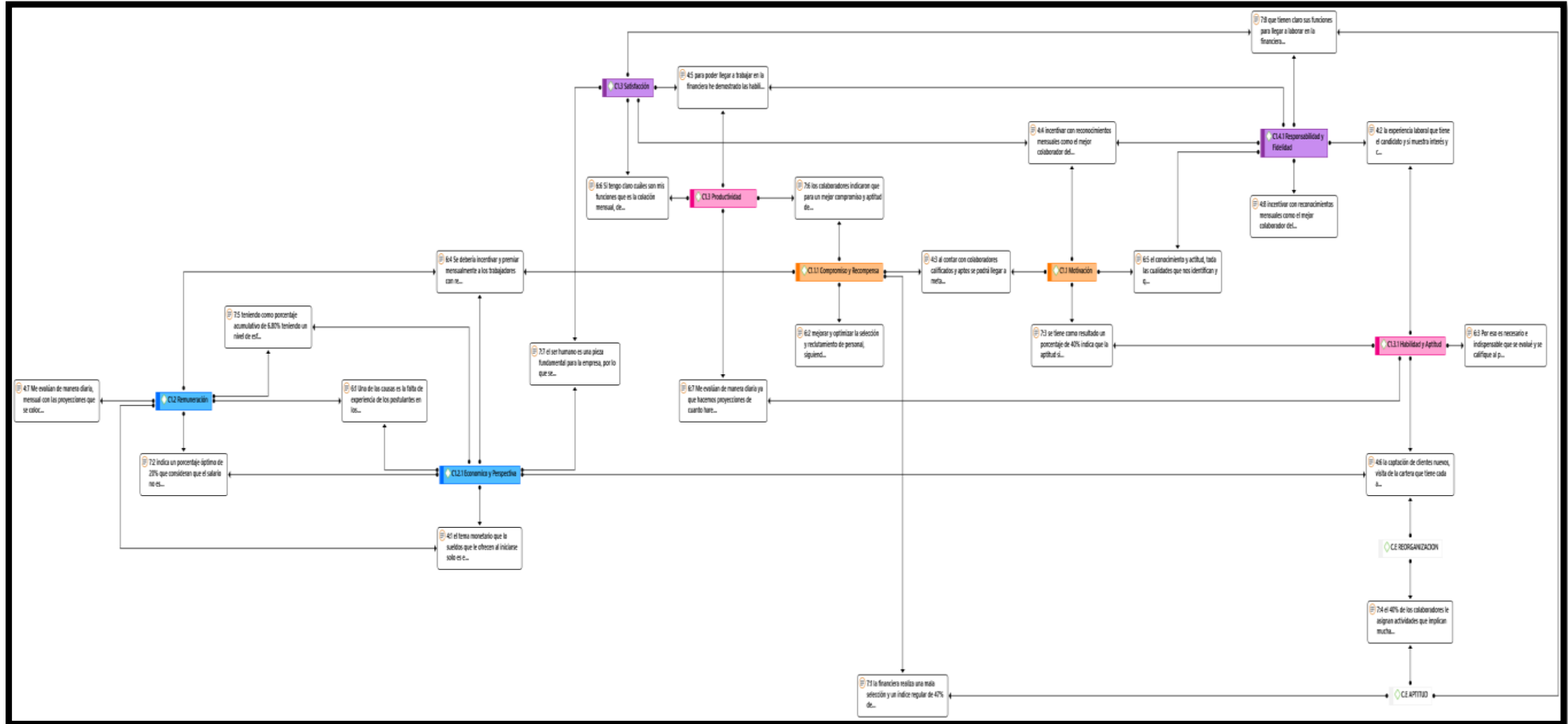
Observaciones

.....

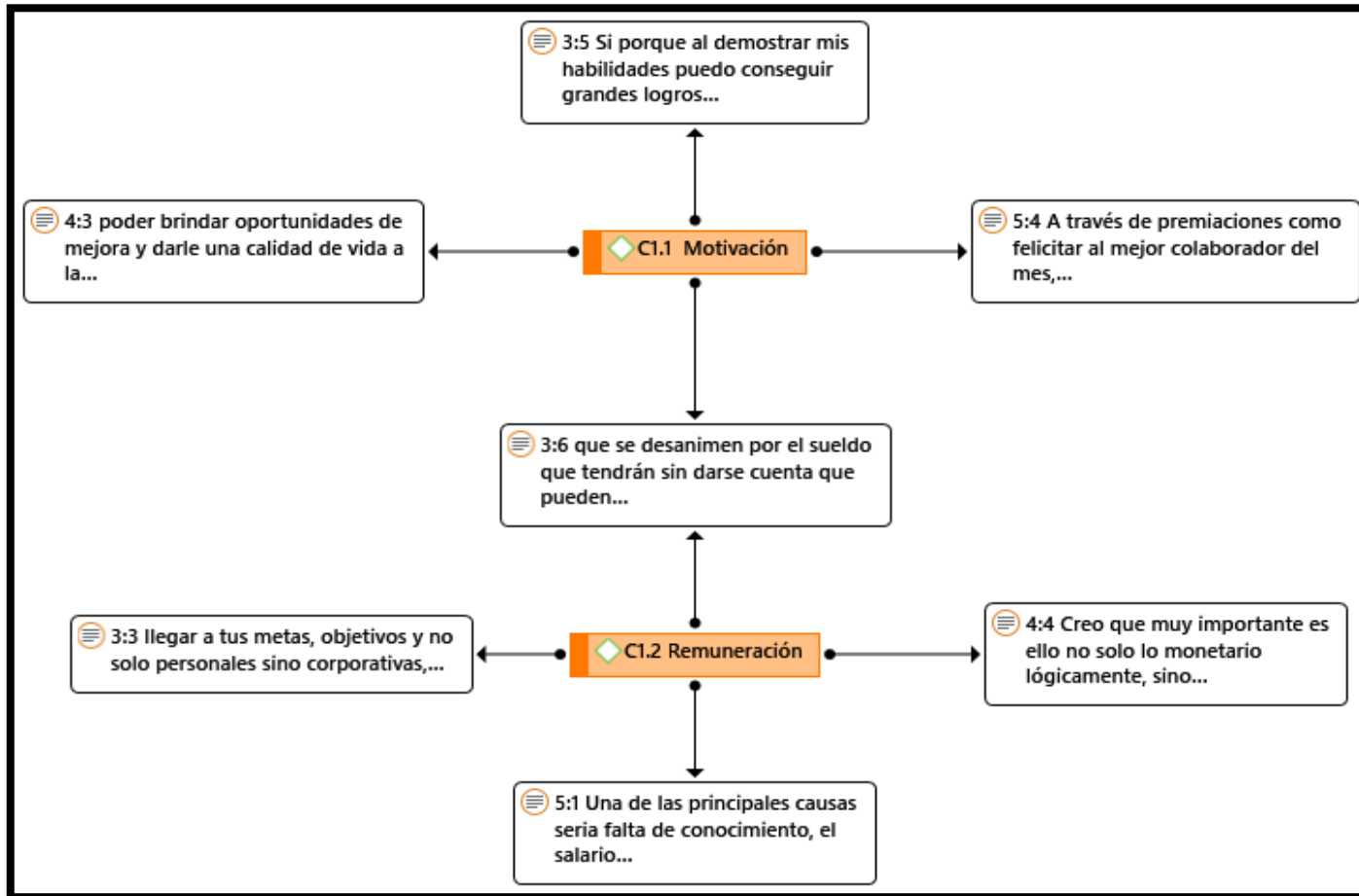
.....

.....

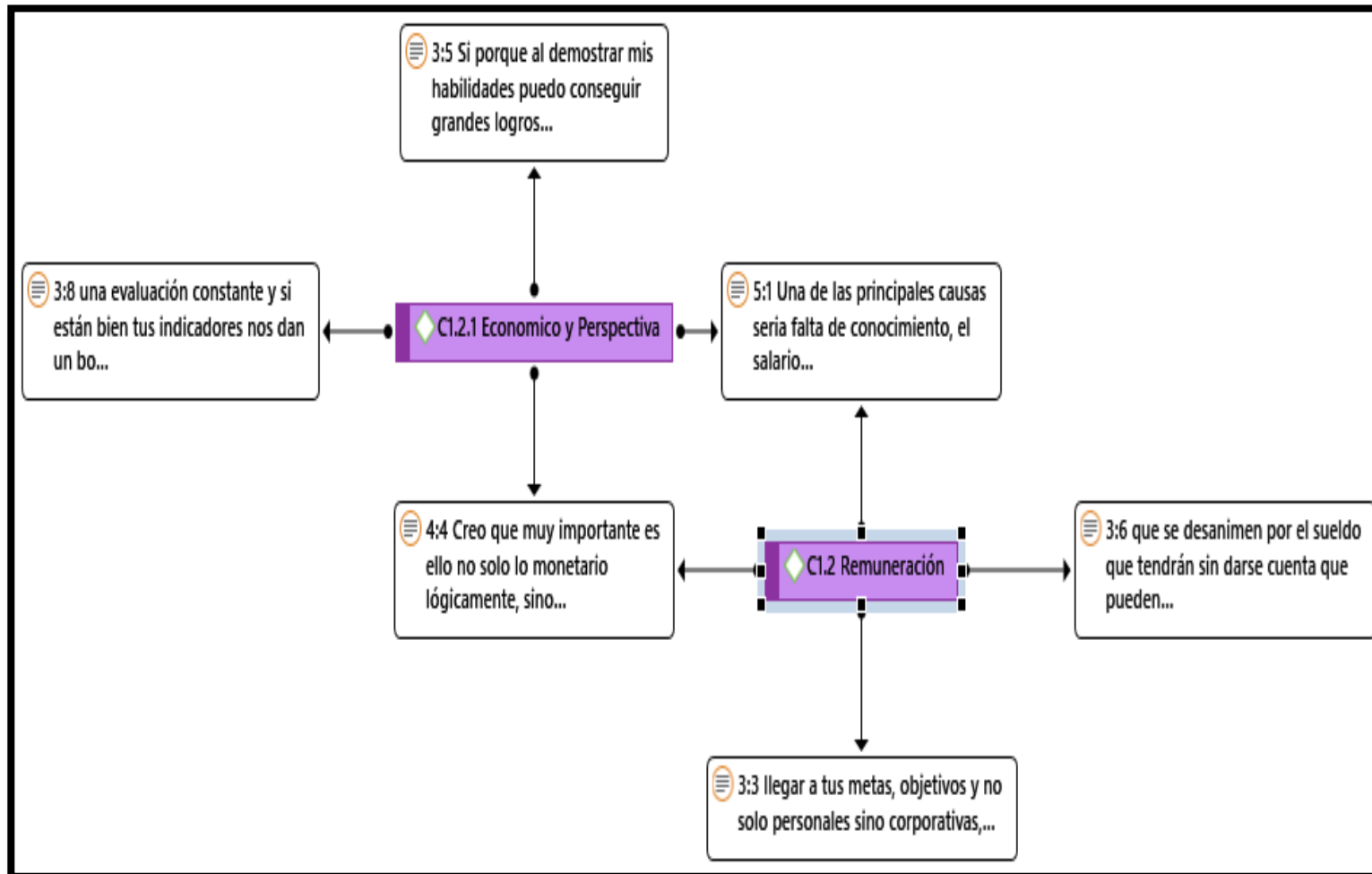
Anexo 5: Instrumento cualitativo Diagnóstico final



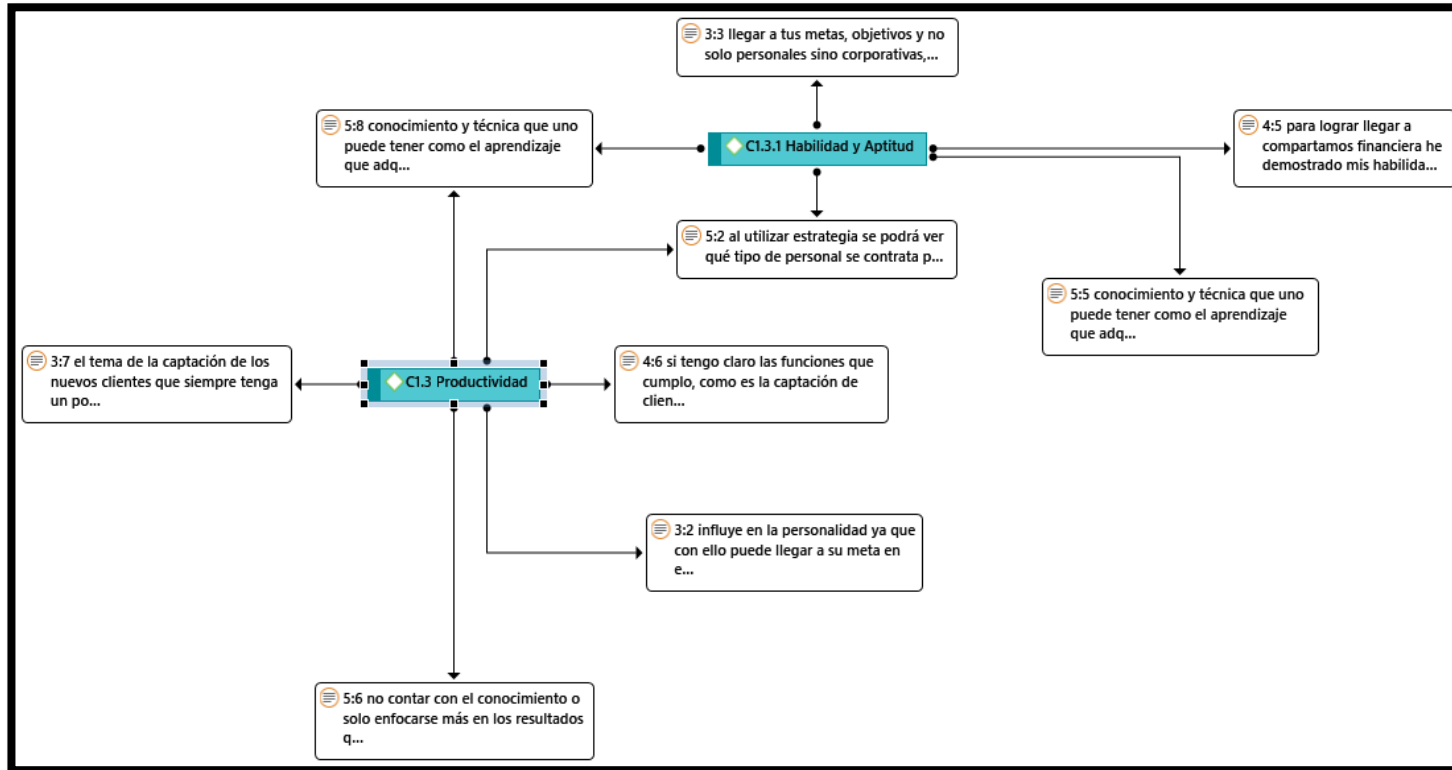
Motivación



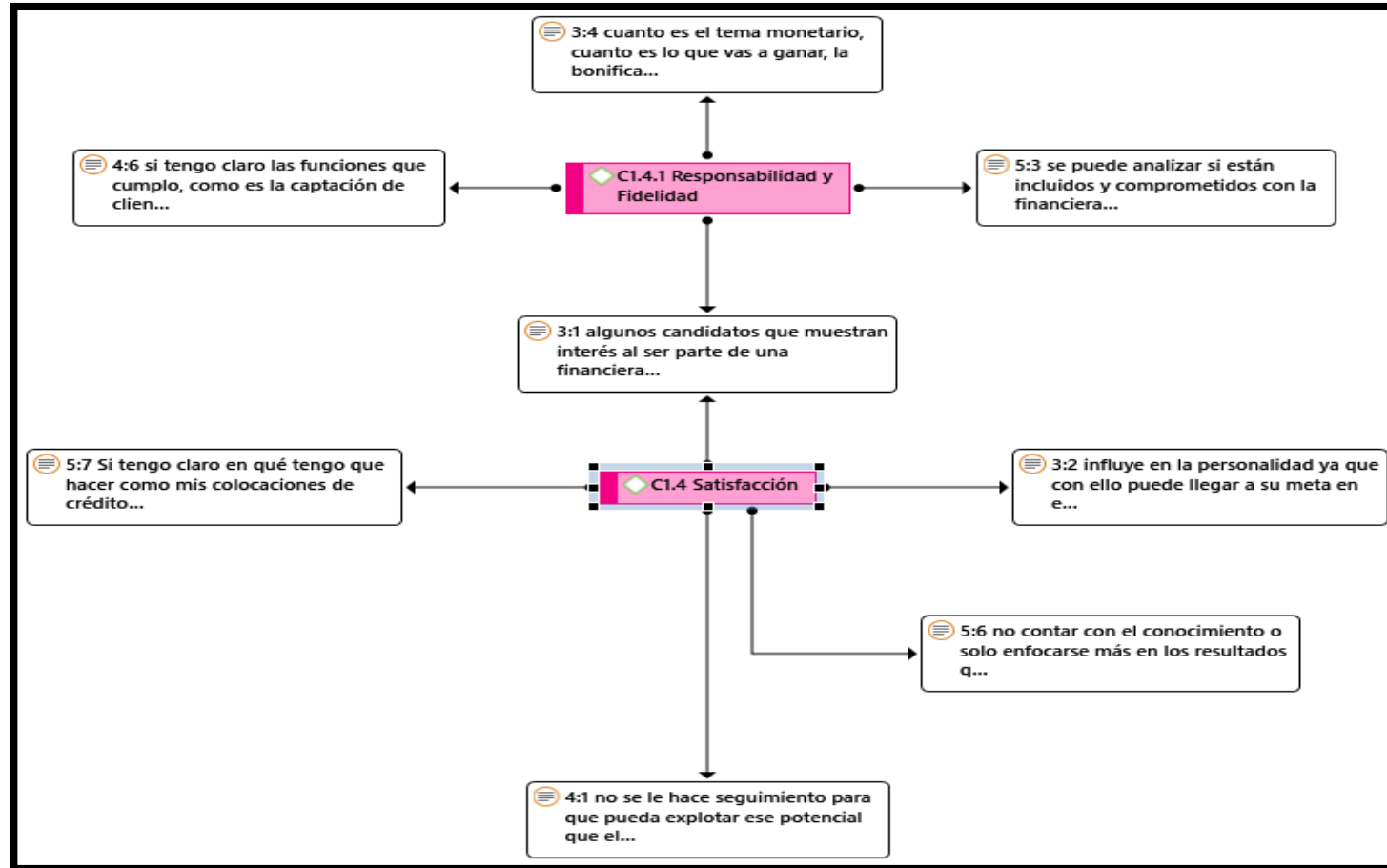
Remuneración



Productividad.



Satisfacción



Anexo 6: Base de datos (instrumento cuantitativo)

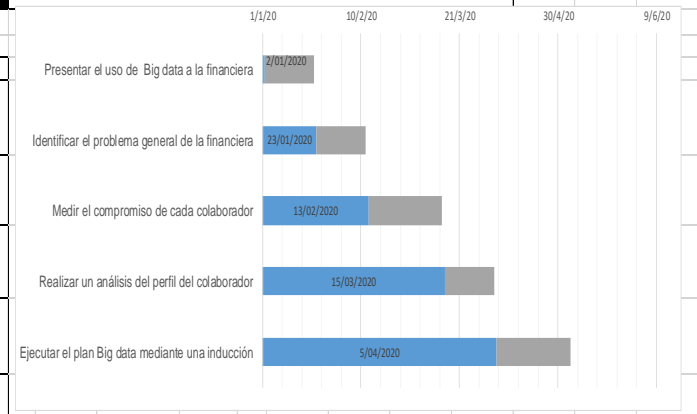
	f	f	f	f	f		%	%	%	%
Item	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	SUMA	Item	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Al mejorar la selección del personal se tendrá colaboradores comprometidos	4	9	14	3	13	1. Al mejorar la selección del personal se tendrá colaboradores comprometidos	13.33%	30.00%	46.67%	10.00%
2. La financiera realiza una buena selección al personal	6	16	7	1	22	2. La financiera realiza una buena selección al personal	20.00%	53.33%	23.33%	3.33%
3. Al motivar al personal con incentivos se tendrá buenos resultados de su desarrollo	2	4	14	10	6	3. Al motivar al personal con incentivos se tendrá buenos resultados de su desarrollo	6.67%	13.33%	46.67%	33.33%
4. Ha recibido elogios por parte de una financiera	2	6	14	8	8	4. Ha recibido elogios por parte de una financiera	6.67%	20.00%	46.67%	26.67%
5. El cumplimiento de los objetivos va ligado con la manera que le recompensa	0	7	16	7	7	5. El cumplimiento de los objetivos va ligado con la manera que le recompensa	0.00%	23.33%	53.33%	23.33%
6. Las herramientas cumplen con la normativa de su requerimiento	2	11	13	4	13	6. Las herramientas cumplen con la normativa de su requerimiento	6.67%	36.67%	43.33%	13.33%
7. Es justo el salario que recibe por el trabajo que realizará	5	10	12	3	15	7. Es justo el salario que recibe por el trabajo que realizará	16.67%	33.33%	40.00%	10.00%
8. Las remuneraciones están a nivel de su perspectiva	5	10	11	4	15	8. Las remuneraciones están a nivel de su perspectiva	16.67%	33.33%	36.67%	13.33%
9. La financiera utiliza criterios para los aumentos salarios	4	3	16	7	7	9. La financiera utiliza criterios para los aumentos salarios	13.33%	10.00%	53.33%	23.33%
10. Le interesa influir en los demás aportando nuevas ideas	1	5	14	10	6	10. Le interesa influir en los demás aportando nuevas ideas	3.33%	16.67%	46.67%	33.33%
11. Demuestra usted fluidez al momento de enfrentar una actividad desafiante	1	6	16	7	7	11. Demuestra usted fluidez al momento de enfrentar una actividad desafiante	3.33%	20.00%	53.33%	23.33%
12. Demuestra sus habilidades durante la selección	1	0	16	13	1	12. Demuestra sus habilidades durante la selección	3.33%	0.00%	53.33%	43.33%
13. Tiene oportunidades para aprender y crecer en la financiera	0	5	13	12	5	13. Tiene oportunidades para aprender y crecer en la financiera	0.00%	16.67%	43.33%	40.00%
14. Demuestra una buena aptitud al momento de entrevistarlos	2	2	15	11	4	14. Demuestra una buena aptitud al momento de entrevistarlos	6.67%	6.67%	50.00%	36.67%
15. Ha recibido recursos y materiales necesarios para realizar sus tareas	2	4	10	14	6	15. Ha recibido recursos y materiales necesarios para realizar sus tareas	6.67%	13.33%	33.33%	46.67%
16. Sus funciones y responsabilidades están bien definidas	1	2	15	12	3	16. Sus funciones y responsabilidades están bien definidas	3.33%	6.67%	50.00%	40.00%
17. El objetivo de la financiera le hace parte del grupo	6	10	3	11	16	17. El objetivo de la financiera le hace parte del grupo	20.00%	33.33%	10.00%	36.67%
18. Maneja bien la comunicación entre usted y su jefe inmediato	3	4	14	9	7	18. Maneja bien la comunicación entre usted y su jefe inmediato	10.00%	13.33%	46.67%	30.00%
19. Le asignan actividades que implica mucha responsabilidad	2	8	15	5	10	19. Le asignan actividades que implica mucha responsabilidad	6.67%	26.67%	50.00%	16.67%
20. Le evalúan su progreso en sus actividades	0	4	14	12	4	20. Le evalúan su progreso en sus actividades	0.00%	13.33%	46.67%	40.00%

Anexo 7: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental


Categoría	Indicadores	Preguntas		Escala de likert			Entrevista 1 (Gerente)	Entrevista 2 (Jefe de logística)	Entrevista 3			
Subcategorías		Cuestionario										
Motivación	Compromiso	p.1	¿Cree que al mejorar la selección del personal se tendrá colaboradores comprometidos?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre	p.1	¿Cuáles serían las causas que afectan la selección del personal en la financiera?	p.1	¿Cuáles serían las causas que afectan la selección del personal en la financiera?
	Disciplina	p.2	¿Considera que la financiera realiza una buena selección al personal?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre	p.2	¿Cree que la selección del personal puede mejorar planteando estrategias? ¿Por qué?	p.2	¿Considera que la selección del personal puede mejorar planteando estrategias? ¿Por qué?
		p.3	¿Cree que al motivar al personal con incentivos se tendrá buenos resultados de su desarrollo?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre				
	Recompensa	p.4	¿Ha recibido elogios por parte de una financiera?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre	p.4	¿Cree Usted. Que la empresa utiliza criterios para los aumentos salariales?	p.4	¿Cree Usted. Que la empresa utiliza criterios para los aumentos salariales?
		p.5	¿El cumplimiento de los objetivos va ligado con la manera que le recompensa?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre				
Remuneración	Economico	p.6	¿Considera. Usted. Que es justo el salario que recibe por el trabajo que realizará?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre	p.3	¿Con respecto a la selección del personal considera ud es fundamental en la financiera? ¿Por qué?	p.3	¿Con respecto a la selección del personal considera ud es fundamental en la financiera? ¿Por qué?
	Perspectiva	p.7	¿Las remuneraciones están a nivel de su perspectiva?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre				
		p.8	¿Cree. Usted. Que la empresa utiliza criterios para los aumentos salariales?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre				
	Conocimiento	p.9	¿Le interesa influir en los demás aportando nuevas ideas?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre	p.4	¿Cree. Usted. Que si recibe una compensación usted tendría un mejor desempeño?	p.4	¿Cree. Usted. Que si recibe una compensación usted tendría un mejor desempeño?
Entrevista	Fluidez	p.11	¿Demuestra Usted. Fluidez al momento de enfrentar una actividad desafiante?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre	p.5	¿Cree usted. Que demuestra sus habilidades al momento de participar en una selección?	p.5	¿Cree usted. Que demuestra sus habilidades al momento de participar en una selección?
	Habilidad	p.12	¿Cree. Que demuestra sus habilidades durante la selección?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre				
	Aptitud	p.13	¿Considera usted que tiene oportunidades para aprender y crecer en la financiera?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre	p.6	¿Cuales serían los factores que estarían afectando una mala aptitud al momento de participar en una entrevista?	p.6	¿Cuales serían los factores que estarían afectando una mala aptitud al momento de participar en una entrevista?
		p.14	¿Cree usted que demuestra una buena aptitud al momento de entrevistarlo?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre				
		p.15	¿Ha recibido recursos y materiales necesarios para realizar sus tareas?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre				
Satisfacción	Responsabilidad	p.16	¿considera ud. que sus funciones y responsabilidades están bien definidas?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre	p.7	¿Cree. Usted. Que la empresa utiliza criterios para los aumentos salariales?	p.7	¿Cree. Usted. Que la empresa utiliza criterios para los aumentos salariales?
	Fidelidad	p.17	¿Considera que el objetivo de la financiera le hace parte de grupo?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre				
	Comunicación	p.18	¿Cree ud que maneja bien la comunicación entre usted y su jefe inmediato?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre	p.8	¿De que manera le evalúan a usted su progreso en las actividades que realiza?	p.8	¿De que manera le evalúan a usted su progreso en las actividades que realiza?
	Cumplimiento	p.19	¿A usted. Le asignan actividades que implica mucha responsabilidad?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre				
		p.20	¿Cree. Usted. que evalúa su progreso en sus actividades?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre				

Anexo 8: Actividades de la propuesta

Problema 1:		Mala selección del personal	Objetivo:		Fortalecer el bienestar de los colaboradores	Alternativa de solución:		Aplicar una Gamificación que este enfocada hacia los colaboradores		
Actividades:										
Nro	Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsable	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida	
1	Presentar el uso de Big data a la financiera	2/01/2020	20	22/01/2020	Plantear una presentación sobre el uso de Big Data	Gerente de Agencia	0.00	1720.00	-1720.00	Presentar el uso de Big data a la financiera
2	Identificar el problema general de la financiera	23/01/2020	20	12/02/2020	Facilitar al área de recursos humanos información de los colaboradores	Gerente de Recursos Humanos	0.00	2010.00	-2010.00	Identificar el problema general de la financiera
3	Medir el compromiso de cada colaborador	13/02/2020	30	14/03/2020	Realizar una encuesta anónima que resalte el nivel de compromiso del colaborador	Gerente de Recursos Humanos	0.00	1410.00	-1410.00	Medir el compromiso de cada colaborador
4	Realizar un análisis del perfil del colaborador	15/03/2020	20	4/04/2020	Se podrá realizar una recolección de datos de las cualidades del colaborador	Gerente	0.00	4800.00	-4800.00	Realizar un análisis del perfil del colaborador
5	Ejecutar el plan Big data mediante una inducción	5/04/2020	30	5/05/2020	Se informara los beneficios que tiene el uso de Big data.	Gerente de Agencia	0.00	1580.00	-1580.00	Ejecutar el plan Big data mediante una inducción
							S/	-	S/ 11,520.00	-S/ 11,520.00
Plan de contingencia:										
Nro	Actividad	Justificación								
1	Presentar el uso de Big data a la financiera	Plantear una presentación sobre el uso de Big Data								
2	Identificar el problema general de la financiera	Facilitar al área de recursos humanos información de los colaboradores								
3	Medir el compromiso de cada colaborador	Realizar una encuesta anónima que resalte el nivel de compromiso del colaborador								
4	Realizar un análisis del perfil del colaborador	Se podrá realizar una recolección de datos de las cualidades del colaborador								
5	Ejecutar el plan Big data mediante una inducción	Se informara los beneficios que tiene el uso de Big data.								



Validado por:

Apellidos	Yllescas Rodríguez	
Nombres	Patricia Maribel	
Profesión	Educación	
Máximo grado obtenido	DOCTOR	
Especialidad	Educación	
Años de experiencia	15 años	
Cargo que desempeña actualmente	Coordmadora EAP Negocios	DNI: 07266567
		Sello y firma: 
Fecha	10/04/2019	



Universidad
Norbert Wiener


Facultad de Ingeniería y Negocios

Ficha de validez del cuestionario para medir la Selección al personal en la Financiera Compartamos S.A.

Nro	Items	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem					Ítem adecuado en forma y fondo					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem					
		1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	
Sub categoría 1: Motivación																						
Indicador 1: Compromiso, Recompensa																						
1.	Al mejorar la selección del personal se tendrá colaboradores comprometidos	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador																				
2.	La financiera realiza una buena selección al personal	No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador																				
3.	Al motivar al personal con incentivos se tendrá buenos resultados en su desarrollo	Es necesario incrementar los ítems																				
4.	Ha recibido elogios por parte de una financiera	Es suficiente el número de ítems, son congruentes con los																				
5.	El cumplimiento de los objetivos va ligado con la manera que se le recompensará	La indicación del ítem no es clara y redundante																				
Sub categoría 2: Remuneración																						
Indicador 2: Económico, Perspectiva																						
6.	Es justo el salario que recibirá por el trabajo que realizará	El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual																				
7.	Las remuneraciones están a nivel de su perspectiva	Es necesaria la modificación del ítem																				
8.	La financiera utiliza criterios para los aumentos de salarios	El ítem es claro, tema ambiguo y es adecuado																				
9.	Le interesa influir en los demás aportando nuevas ideas	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e																				
<p>Entre escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e</p> <p>Entre regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e</p> <p>Entre relación alta y espesa entre la categoría, sub categoría, indicador</p> <p>La dimensión del ítem no afecta al indicador, sub categoría y categoría</p> <p>El ítem no mide de manera relevante el indicador, sub categoría y categoría</p> <p>El ítem requiere sus modificaciones para ser relevante</p> <p>El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento</p>																						

10.	Si usted recibe una compensación tendría un desempeño							4								4
Sub categoría 3: Productividad								4								4
Indicador 3: Habilidad, Aptitud								4								4
11.	Demuestra usted fluidez al momento de enfrentar una actividad desafiante							4								4
12.	Demuestra sus habilidades durante la selección							4								4
13.	Tiene oportunidades para aprender y crecer en la financiera							4								4
14.	Demuestra una buena aptitud al momento de ser entrevistado							4								4
15.	Ha recibido recursos y materiales necesarios para realizar sus tareas							4								4
Sub categoría: 4 Satisfacción								4								4
Indicador 4: Responsabilidad, Fidelidad								4								4
16.	Sus funciones y responsabilidades están bien definidas							4								4
17.	El objetivo de la financiera lo motiva a ser parte del grupo							4								4
18.	Maneja bien la comunicación entre usted y su jefe inmediato							4								4
19.	Le asignan actividades que implica mucha responsabilidad							4								4
20.	Evalúan permanentemente su progreso en las actividades que realiza							4								4

Validado por:

Apellidos	PASTORQUE RENJITO	
Nombres	DAVE	
Profesión	LICENCIADO ADMINISTRACION	
Máximo grado obtenido	DOCTOR	
Especialidad	ADMINISTRACION	
Años de experiencia	16 AÑOS	
Cargo que desempeña actualmente	DOCENTE UNIVERSITARIO	DNI: 43319292
		Sello y firma: 
Fecha	10-04-2019	




Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ingeniería y Negocios

Ficha de validez del cuestionario para medir la Selección al personal en la Financiera Compartamos S.A.

Nro	Items	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones		
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.							
Sub categoría 1: Motivación		1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje			
Indicador 1: Compromiso, Recompensa																								
1.	Al mejorar la selección del personal se tendrá colaboradores comprometidos	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems.					La redacción del ítem no es clara/redundante.										No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e							
2.	La financiera realiza una buena selección al personal																							5
3.	Al motivar al personal con incentivos se tendrá buenos resultados en su desarrollo																							5
4.	Ha recibido elogios por parte de una financiera																							5
5.	El cumplimiento de los objetivos va ligado con la manera que se le recompensará																							5
Sub categoría 2: Remuneración																								
Indicador 2: Económico, Perspectiva																								
6.	Es justo el salario que recibirá por el trabajo que realizará	El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.					Es necesaria la modificación del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.										No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e							
7.	Las remuneraciones están a nivel de su perspectiva																							5
8.	La financiera utiliza criterios para los aumentos de salarios																							5
9.	Le interesa influir en los demás aportando nuevas ideas																							5

Validado por:

Apellidos	ESPINOZA CESPEDES	
Nombres	JOSE FRANCISCO	
Profesión	ABOGADO	
Máximo grado obtenido	MAESTRO EN DERECHO EMPRESARIAL	
Especialidad	COMERCIO INTERNACIONAL - DERECHO PROPIEDAD INTELECTUAL	
Años de experiencia	19	
Cargo que desempeña actualmente	DOCENTE UNIVERSIDAD	DNI: 09501434
	WIFARRA	Sello y firma: 
Fecha	10/04/19	

Anexo 10: Evidencia de la visita a la empresa





Anexo 11: Matrices de trabajo

1. Matriz de causa efecto para definir el problema

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Efecto (Categoría problema)
C1. Personal	1.INSATISFACCIÓN	1.Mala relación con los compañeros o los jefes	Selección del Personal
		2.Actitud prepotente y desconsiderada del jefe	
	2.BAJO RENDIMIENTO	3. El miedo que paraliza al personal al no expresar sus ideas.	
		4.No tiene conocimiento y habilidades propias para el desempeño de su tarea	
	3.PROBLEMAS DE ADAPTACIÓN	5.Cambian de empleo o se cansan de su trabajo con rapidez	
		6 Cambian de empleo o se cansan de su trabajo con rapidez	
C2. Equipos	4.PRESIÓN	7.Implica sentimientos ansiedad y a veces temor	
		8.Mantenerse en tensión a causa del cansancio continuo	
	5.OBJETIVOS POCOS CLAROS	9.No alcanzar la meta común	
		10 No satisfacer las necesidades del cliente	
	6.ESTRÉS	11.Siente una sobrecarga por parte de su jefe	
		12 Experimenta una pérdida de concentración y persistencia de actuar con rigor	
C3. Procesos	7.FALTA DE APOYO	13.Sentirse poco valorado al no contar con las materiales necesarios	
		14 Al no ser parte del equipo de trabajo	
	8.NO TENER RECOMPENSA	15.No tiene un salario justo	
		16 No brinda una retroalimentación y no reconoce a quienes dan un esfuerzo extra	
	9.EXCESO TRABAJO	17.Un ambiente de trabajo destructivo, con un jefe incompetente ya abusivo	
		18 La carga de trabajo excesiva o de horas trabajadas	
C4. Política	10.FALTA DE CAPACITACIÓN	19.No estar actualizados en las áreas que ejercen	
		20 No contar con iniciativas desarrollo para que sean efectivos en sus actividades	
	11.DESORGANIZACIÓN	21.No completar con las tareas de rutina	
		22 Tener una mala comunicación entre los empleados	
	12.CONFLICTO ENTRE EMPLEADOS	23.Un lugar de trabajo improductivo	
		24 Las relaciones del trabajo interpersonales se deterioran	

2. Problema y objetivo

Problema general	Objetivo general
¿Cómo mejorar el Compromiso organizacional en la financiera Compartamos?	Implementar el uso de Big data realizando plan de selección del personal para mejorar el compromiso organizacional de en la financiera Compartamos, Lima 2019.
Problemas específicos	Objetivos específicos
<p>¿Cómo es el compromiso organizacional en la financiera compartamos, Lima 2019?</p> <p>¿Cómo se podría manejar las causas que ocasionan un mal compromiso organizacional en la compartamos financiera, Lima 2019?</p> <p>¿Cuáles son los indicadores que afectan el compromiso organizacional en la financiera compartamos, Lima 2019?</p>	<p>- Analizar la situación actual en la financiera Compartamos en cuanto a la selección del personal en el compromiso organizacional de los colaboradores, Lima 2019.</p> <p>Explicar las causas que ocasionan una mala Selección del personal para mejorar el compromiso organizacional en la financiera Compartamos, Lima 2019.</p> <p>Predecir un plan de selección del personal para el compromiso organizacional en la financiera Compartamos, Lima 2019.</p>

3. Justificación

Justification teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	Teoría del compromiso, de las relaciones humanas, de la motivación humana, teoría de las necesidades, y la teoría X Y	<p>-En la teoría del compromiso se analizara la conducta de los trabajadores para llegar a mejorar su rendimiento.</p> <p>- Teoría de las Relaciones Humanas: con ello se podría incrementar la productividad en la organización y con ello la satisfacción de los colaboradores.</p> <p>- En la Teoría de la motivación humana: se aplicará para poder saber si los colaboradores están realmente interesados en el puesto de trabajo y ver qué tan satisfechos están con su labor.</p> <p>- Teoría de las Necesidades: se concentrará en lo que se requiere para llevar vidas gratificantes, que serán utilizados para complacer distintos tipos de necesidades</p> <p>- En la teoría XY se analiza la motivación y la satisfacción del trabajador y si tiene una aptitud competitiva.</p>
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	Contribuirá a ampliar la importancia sobre la selección del personal para mejorar el compromiso organizacional	Con la ayuda de estas teorías se podrá saber qué factores están afectando la selección del personal y el compromiso organizacional en la financiera
Justificación práctica		

¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	Porque pretende analizar si existe la necesidad de mejorar el compromiso organizacional de los colaboradores de la financiera	Porque se ha visto que en algunas financieras no realizan bien los filtros de selección y se tiene colaboradores desmotivados porque no cuentan con el apoyo necesario de los jefes directos y no les brindan incentivos, es por ello que se tienen una baja productividad, por lo tanto se pretende mejorar el compromiso organizacional para tener una mayor productividad en la organización.
¿Cuál será la utilidad?	La implementara el uso de Big data para contar con grandes cantidades de información acerca de las cualidades de los colaboradores.	Podrá contar con un personal apto lo cual constituye un punto clave debido a la necesidad de contar con un capital humano idóneo para hacer de la Financiera una organización competitiva.
¿Qué espera con la investigación?	Permitir visualizar una mejor organización en la empresa donde tenga trabajadores que cumplan con las características requeridas por el puesto. .	Elegir los candidatos más apropiados a las necesidades de la organización. Por medio de esta selección la Financiera podrá saber quiénes de los candidatos tendrá la mayor posibilidad de ser contratados para que realicen eficazmente el trabajo.
Justificación metodológica		
¿Por qué investiga bajo ese diseño?	El método de investigación que se utilizara es mixto porque se integrará el cuantitativo y cualitativo lo cual realizar una información completa, a fin de mejorar el desempeño laboral en la financiera.	Se aplicará la investigación mixta para poder integrar métodos cualitativos y cuantitativos que serán adaptados o sintetizados.

¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	Si porque me permite realizar un análisis profundo de la situación que nos ayudará a identificar el nivel de compromiso organizacional de la financiera	Se podrá interpretar datos adquiridos que ayudara para ver de qué manera se puede mejorar el problema de selección al personal que hay en la financiera.
---	---	--

4. Matriz de teorías

Teoría 1: Del Comportamiento				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Maslow	(1950)	El comportamiento es importante en una compañía porque de esa manera se puede ver la conducta del trabajador y como se relaciona con los compañeros.	Asimismo impulsa para un buen rendimiento de los trabajadores, y se evalúa si el trabajador está realizando bien su labor en la empresa.	Por lo tanto, el comportamiento del trabajador tiende analizarse de forma individual. Por lo que la empresa desea que el trabajador tenga un comportamiento competitivo con su trabajo, lo cual se basa en que la motivación mejorara la productividad de la financiera.
Referencia:	Maslow, (1950), Teoría del Comportamiento, obtenido de https://www.losrecursoshumanos.com/principales-teorias-administrativas-enfoques-y-representantes/			

Teoría 2: De la Motivación Humana				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Maslow	(2007)	Relata que hay cinco factores que tienen las personas, por lo cual van cubriendo todas sus necesidades como la supervivencia, la seguridad al sentirse protegido, la afiliación al pertenecer a un grupo social, el reconocimiento al ser parte de los demás y la autorrealización que es un nivel alto que se puede llegar cuando uno se siente feliz de la vida.	Por lo tanto motivación humana se analiza en la manera de cómo los trabajadores se sienten en el trabajo y como tratan de mejorar para llegar a sus objetivos, así mismo tendrán un ambiente laboral y se podrán sentir cómodos en donde laboran.	De esa manera demostrar sus habilidades en sus funciones y con ello mejorar cada día para tener buenos resultados en las entrevistas o pruebas de campo que se realiza para un puesto de trabajo en una financiera.
Referencia:	Maslow. A. (2007), Teoría de la Motivación Humana. Barcelona: Sagitario.			

Teoría 3: De las Relaciones Humanas				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Robbins	(2014)	Señala el factor humano tiene una gran importancia en las organizaciones, por lo cual tienden a ofrecer un buen ambiente laboral porque con ello llegaran a desarrollar sus funciones que tienen en la empresa, por lo que utilizan distintos tipos de necesidades para mejorar la satisfacción del colaborador. (p. 68)	Asimismo, mejorará su estado emocional y con ello tendrán una mayor confianza y ya no tendrán temor de participar en las actividades de la empresa.	Por lo tanto, los colaboradores es una pieza importante en la financiera para llegar al éxito y de esa manera serán incentivados y valorados por el desempeño que realizan en su trabajo y con ello aumentará la productividad de la financiera y con ello los colaboradores podrán tener bonificaciones.
Referencia:	Robbins, S. (2014), Teoría de las Relaciones Humanas, (7ma ed.), Ciudad de México			

Teoría 4: De las Necesidades				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Maslow	(1943)	Analiza que cada persona busca cubrir sus necesidades a la medida de sus posibilidades que tiene ya que podrán vivir bien para llegar a tener una buena posición económica tendrán que trabajar arduamente y ahorrar para cubrir los gastos que generan, (p. 23-24).	Es por ello que tendrán que escalar al nivel que muestra la pirámide para poder sobrevivir y con ello ascender de manera progresiva para que el trabajador se sienta auto realizado.	Por lo tanto, se requiere que los colaboradores tengan un buen perfil para cubrir el puesto, aplicando esta teoría el colaborador podrá llegar a cubrir sus necesidades y tener claro que es lo que quiere y de esta manera podrá lograr su meta que se propone cada mes.
Referencia:	Maslow (1943), Teoría de las Necesidades, (cap. 14), Rafael Quintero A			

Teoría 5: X Y				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Mcgregor	(2001)	“Esta teoría se basa a que los trabajadores sienten una fuente de satisfacción al momento de realizar su labor en la empresa, de esa manera llegan a tener mejores resultados que serán evaluados por el gerente”	Por lo tanto, se aplicará esta teoría para analizar que los colaboradores tengan buenas aptitudes en la financiera, no les disguste su labor en cambio tengan ganas de seguir mejorando cada día.	Se tomará en cuenta el compromiso con los objetivos que te tracen cada mes lo cual tendrán una recompensa como las bonificaciones que perciben aparte de su sueldo y de esa manera el colaborador aprenderá no solo aceptar sus responsabilidades, sino que tendrán que buscarlas.
Referencia:	Mcgregor (2001), Teoría, Y, obtenido en: Yhttps://www.gestiopolis.com/teoria-x-y-teoria-y-de-douglas-mcgregor-sus-fundamentos/			

5. Matriz de antecedentes

Datos del antecedente internacional: 1		Redacción final
Título	<i>Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y</i>	Según Frías (2014), desarrolló una investigación titulada <i>Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y</i> , que tuvo como finalidad Levantar información acerca de la satisfacción de la generación y compromiso de los trabajadores de la ONG., presentó una investigación afectivo o cognitivo, que le ayudo analizar teniendo como resultado Es importante señalar que a partir del análisis de las dimensiones Identidad, Variedad y Significado, que llevan a una experiencia de significado en el trabajo, se encontraron distintos resultados y una conclusión que este estudio representa un intento de realizar un aporte teórico y a futuro, práctico del tema, de este modo, se plantea como proyección la posibilidad de reflexionar y cuestionar las prácticas de gestión de profesionales a fin de comprender la importancia del apoyo organizacional y su rol en la retención de una fuerza de trabajo basadas en las habilidades de las personas.
Autor	Frías	
Año	2014	
Objetivo	Levantar información acerca de la satisfacción de la generación y compromiso de los trabajadores de la ONG.	
Metodología	Procedimiento estadístico	
Tipo	Explicativa	
Enfoque	afectivo o cognitivo	
Diseño	Descriptivo	
Método	Estadístico	
Población	35 trabajadores	
Muestra	El procedimiento estadístico que se utilizó la significación	
Técnicas	archivos	
Instrumentos	- Se elaboró una escala de likert - Una encuesta	
Método de análisis de datos	afectivo o cognitivo	

Resultados	Es importante señalar que a partir del análisis de las dimensiones Identidad, Variedad y Significado, que llevan a una experiencia de significado en el trabajo, se encontraron distintos resultados	
Conclusiones	Este estudio representa un intento de realizar un aporte teórico y a futuro, práctico del tema, de este modo, se plantea como proyección la posibilidad de reflexionar y cuestionar las prácticas de gestión de profesionales a fin de comprender la importancia del apoyo organizacional y su rol en la retención de una fuerza de trabajo basadas en las habilidades de las personas.	
Referencia (tesis)	Fuentes (2012), <i>la influencia de la productividad que mejore la satisfacción laboral</i> , Guatemala, en la universidad Rafael Landívar.	

Datos del antecedente internacional: 2		Redacción final
Título	Motivación y Desempeño Laboral de los empleados del Instituto de la visión en México	Según Enríquez (2014) en su tesis titulado, <i>El Desempeño y la motivación de los trabajadores de un instituto en México</i> , el propósito fue de definir el nivel de motivación y la calidad de rendimiento que tiene los empleados, presentó la exploración de la relación y su enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, teniendo como resultado que si existió una influencia significativa en el análisis que se tuvo al evaluar el desempeño de los trabajadores finalmente se logró reconocer que los trabajadores poseen una auto apreciación de la motivación que va de lo superior a lo extraordinario. Por lo general puede surgir una motivación en el trabajador al percibir incentivos por parte de la empresa y de esa manera se sentirá satisfecho en sus funciones y llegara obtener buenos resultados que le servirán para su desarrollo profesional.
Autor	Enríquez	
Año	2014	
Objetivo	Determinar el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México	
Metodología	Explicativo	
Tipo	Cuantitativa	
Enfoque	Transversal.	
Diseño	Descriptiva	
Método	Trabajadores 164 del instituto	
Población	Estuvo compuesta por 164 empleados de los cuales no se tomó muestra y se aplicó a todos los empleados.	
Muestra	En la presente investigación no se tomó muestra	
Técnicas		
Instrumentos	Se utilizaron dos instrumentos: el primero enfocado al desempeño, el cual cuenta con 48	

		ítemes y una confiabilidad de .939; el segundo sobre la motivación, conformado por 19 ítemes y una confiabilidad de .909.	
	Método de análisis de datos	Correlacional	
	Resultados	Permitieron determinar que existió una influencia lineal positiva y significativa.	
	Conclusiones	Qué relación al grado de motivación se pudo observar que los empleados tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente. Ya que por general pueden surgir una motivación del trabajador al recibir incentivos por parte del gerente.	
	Referencia (tesis)	Enríquez (2014), <i>el Desempeño y la motivación de los trabajadores de un instituto en México</i> , en la universidad de Montemorelos.	

Datos del antecedente internacional: 3		Redacción final
Título	Selección De Personal Y Desempeño Laboral (Estudio a realizarse en Ingenio Azucarero de la Costa Sur)	Según Cancinos (2015), realizó un estudio de investigación titulada " <i>Selección de Personal Y Desempeño Laboral</i> ", la investigación tiene como propósito analizar la relación que tiene la selección al personal con el desempeño laboral en cómo se podría mejorar en el rendimiento de los trabajadores, se presentó una investigación tipo cuasi experimental, finalmente concluyó que el proceso de selección de se tiene hacia los personales se relaciona con el proceso de la evaluación que se observa en el desempeño, así mismo las inconsistencias y fortalezas encontradas en la selección se presentan en los niveles de desempeño.
Autor	Cancinos	
Año	(2015)	
Objetivo	Determinar la relación que tiene la selección de personal con el desempeño laboral presentó una investigación tipo cuasi experimental	
Metodología	Estadística	
Tipo	Proyextiva	
Enfoque	Cuantitativo	
Diseño	cuasi experimental	
Método	Los sujetos de estudio son colaboradores del área administrativa de un ingenio azucarero ubicado en San Andrés Villa Seca Retalhuleu	

Población	Se realizó un estudio de aproximadamente 36 personas,	
Muestra	Son sujetos de sexo masculino, comprendidos entre las edades de 20 a 40 años	
Técnicas	Entrevista en la evaluación del Desempeño	
Instrumentos	El instrumento consiste en una escala gráfica de calificaciones.	
Método de análisis de datos	Método de la escala gráfica de calificaciones	
Resultados	Los resultados obtenidos en la investigación revelan que existe incidencia entre el proceso de selección y el desempeño de los colaboradores, por lo que se acepta la hipótesis alterna.	
Conclusiones	El proceso de selección de personal se relaciona de manera considerable con el proceso de la evaluación del desempeño, debido a que las inconsistencias y fortalezas encontradas en la selección se ven reflejadas en los niveles de desempeño.	
Referencia (tesis)	Cancinos (2015), <i>selección de personal y desempeño laboral</i> , Guatemala, en la universidad Rafael Landívar.	

Datos del antecedente internacional: 4		Redacción final
Título	Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)	Según Enríquez (2014) en su tesis titulado, <i>El Desempeño y la motivación de los trabajadores de un instituto en México</i> , el propósito fue de definir el nivel de motivación y la calidad de rendimiento que tiene los empleados, presentó la exploración de la relación y su enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, teniendo como resultado que si existió una influencia significativa en el análisis que se tuvo al evaluar el desempeño de los trabajadores finalmente se logró reconocer que los trabajadores poseen una auto apreciación de la motivación que va de lo superior a lo extraordinario. Por lo general puede surgir una motivación en el trabajador al percibir incentivos por parte de la empresa y de esa manera se sentirá satisfecho en sus funciones y llegara obtener buenos resultados que le servirán para su desarrollo profesional.
Autor	Coello	
Año	(2013-2014)	
Objetivo	Identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena en una disminución de la efectividad del departamento	
Metodología	Cuantitativa	
Tipo	Explicativa	
Enfoque	Descriptivo	
Diseño	no experimental	
Método	cuantitativo	
Población	Corresponde a 20 asesores y asesoras	
Muestra	El grupo de asesores lo conforman 11 mujeres y 9 varones, entre las edades de 23 a 39 años de edad.	
Técnicas	Entrevista semi estructurada	
Instrumentos	Se realizó las respectivas tabulaciones y elaboración de tablas y gráficos	

	Método de análisis de datos	Correlacional	
Resultados		La productividad del grupo de asesores del área de Inbound Pymes de ACC (American Call Center) no haya incrementado con el pasar del tiempo que han mantenido la campaña	
Conclusiones		Llegando a demostrar que el nivel de satisfacción puede estar influenciado por el bajo o alto desempeño del personal	
Referencia (tesis)		Coello (2013-2014), <i>Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa contratada para prestar servicios a Conecel, Guatemala, en la universidad de Guayaquil.</i>	

Datos del antecedente internacional: 5		Redacción final
Título	La influencia de las tácticas políticas y el compromiso de los empleados hacia la empresa en el aprendizaje organizativo: Propuesta y aplicación de un modelo de mejora basado en el conocimiento para la Pequeña y Mediana Empresa en el sector del calzado en México	Según Ramirez (2011), desarrolló una investigación titulada La influencia de las tácticas políticas y el compromiso de los empleados hacia la empresa en el aprendizaje organizativo: Propuesta y aplicación de un modelo de mejora basado en el conocimiento para la Pequeña y Mediana Empresa en el sector del calzado en México, utilizando un método estadístico que le ayudo analizar la productividad mediante una encuesta realizada en la escala likert, teniendo como resultado que las organizaciones tienen interés en su personal para ver si ellos se sienten satisfechos con su trabajo ya que con ello se podrá tener un aumento en la productividad llegando a una conclusión donde la eficiencia laboral, y los vínculos interpersonales influyen en los trabajadores. Por lo tanto, se tomará en cuenta la eficacia laboral en la empresa para que tengan una mejoría en las relaciones laborales.
Autor	Ramírez	
Año	(2011)	
Objetivo	Conocer en profundidad algunos aspectos de las relaciones entre los integrantes de la micro, pequeña y mediana empresa para ofrecer una propuesta de implantación de sistemas que apoyen el proceso del aprendizaje organizativo.	
Metodología	Cuantitativo	
Tipo	Explicativa	
Enfoque	Descriptivo	
Diseño	no experimental	
Método	cuantitativo	
Población	Corresponde a 40 trabajadores	

	Muestra	El grupo de trabajadores varía entre las edades de 23 a 39 años de edad.	
	Técnicas	Entrevista semi estructurada	
	Instrumentos	Se realizó las respectivas tabulaciones y elaboración de tablas y gráficos	
	Método de análisis de datos	Explicativa	
	Resultados	Se tiene como resultado que la empresa trata de mejorar su proceso de aprendizaje organizativo, por lo cual se debe tomar en cuenta la implementación de sistemas	
	Conclusiones	Por lo tanto las empresas podrán tomar decisiones para una mejoría en las organizaciones laborales.	
	Referencia (tesis)	Ramírez (2011), <i>La influencia de las tácticas políticas y el compromiso de los empleados hacia la empresa en el aprendizaje organizativo</i> , Universidad de México.	

Datos del antecedente Nacionales 1		Redacción final
Título	Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del consorcio la arena S.A.C	Según Benítez (2012), realizó un estudio de investigación titulada <i>Clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores del consorcio la arena S.A.C.</i> para optar el título de licenciado en Administración en la universidad nacional de trujillo, esta investigación tuvo como objetivo Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la empresa consorcio la arena S.A.C en la Región La Libertad, presentó una investigación de tipo descriptiva correlacional, finalmente concluyó que los aspectos más valorados por el personal directivo son: la honorabilidad y una adecuada línea de conducta, a nivel de personal administrativo se considera como aspectos más relevantes en el desempeño: la calidad del trabajo, la confiabilidad, las buenas relaciones interpersonales y la honorabilidad, a nivel del personal trabajador lo que mejor se valora es el buen criterio, el trabajo en equipo, la responsabilidad y una buena línea de conducta, respecto al aspecto menos valorado es la poca iniciativa en especial a nivel trabajador. Llegando a determinar el nivel del personal y la calidad de la toma de decisiones para una mejora en el desempeño laboral.
Autor	Benítez	
Año	(2012)	
Objetivo	Determinar la influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral de la Empresa consorcio La Arena S.A.C en la Región La Libertad	
Metodología	descriptiva correlacional	
Tipo	Proyectiva	
Enfoque	cuantitativo	
Diseño	transaccional descriptiva	
Método	50 trabajadores	
Población	La empresa Consorcio la Arena S.A.C. por 168 colaboradores.	
Muestra	55 colaboradores(02 directivos, 03 administrativos y 50 trabajadores)	
Técnicas	Análisis documental entrevista encuesta	
Instrumentos	Fichas, documentarios de la empresa, guía de entrevista, cuestionario, guía de observación y motores de búsqueda	

	Método de análisis de datos	Tablas y gráficos	
Resultados		Los aspectos más valorados por el personal directivo son: la honorabilidad y una adecuada línea de conducta, a nivel de personal administrativo se considera como aspectos más relevantes en el desempeño : la calidad del trabajo, la confiabilidad, las buenas relaciones interpersonales y la honorabilidad, a nivel del personal trabajador lo que mejor se valora es el buen criterio	
Conclusiones		El trabajo en equipo, la responsabilidad y una buena línea de conducta, respecto al aspecto menos valorado es la poca iniciativa en especial a nivel trabajador. Llegando a determinar el nivel del personal y la calidad de la toma de decisiones para una mejora en el desempeño laboral.	
Referencia (tesis)		Cardozo (2016), <i>las estrategias de mejora una mayor producción en una empresa deportiva</i> , Perú, en la universidad Señor de Sipán.	

Datos del antecedente Nacionales : 2		Redacción final
Título	Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal civil de la jefatura de personal de la fuerza aérea del Perú.	Según Cardozo (2016), en su investigación <i>Plan de mejora para aumentar la Productividad en el área de producción de la empresa confecciones deportivas todo sport</i> , para optar el título Profesional de Ingeniero Industrial en la universidad Señor de Sipán, este estudio de investigación tuvo como objetivo general elaborar un plan de mejora en el área de producción, para aumentar la productividad de la empresa confecciones deportivas todo sport, presentó una investigación de diseño de contrastación fue descriptivo-cuantitativo, llegando a una conclusión de que el factor de mayor incidencia en la producción de la empresa es el recurso humano debido a la falta de capacitación al personal como al celo en el cumplimiento de sus funciones lo que no permite un trabajo en equipo. El plan presentado resultó una incidencia por parte del personal donde se determina que es el que influye en una organización.
Autor	Cardozo	
Año	(2015)	
Objetivo	Elaborar un plan de mejora en el área de producción, para aumentar la productividad de la empresa Confecciones Deportivas Todo Sport	
Metodología		
Tipo	Descriptivo	
Enfoque	Cuantitativo	
Diseño	Contrastación	
Método	correlacional	
Población	Trabajadores de la empresa de confecciones deportivas todo sport	
Muestra	Trabajadores de la empresa	
Técnicas	Encuesta	
Instrumentos	Encuesta	
Método de análisis de datos	Documentos	

Resultados	El plan presentado resultó una incidencia por parte del personal donde se determina que influye en una organización.	
Conclusiones	El factor de mayor incidencia en la producción de la empresa es el recurso humano debido a la falta de capacitación al personal como al celo en el cumplimiento de sus funciones lo que no permite un trabajo en equipo.	
Referencia (tesis)	Cardozo (2016), <i>las estrategias de mejora una mayor producción en una empresa deportiva</i> , Perú, en la universidad Señor de Sipán.	

Datos del antecedente Nacionales 3:		Redacción final
Título	<i>Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Red 21 Ugel N° 02 Los Olivos, 2016.</i>	Según Mejía (2017), desarrollo una investigación titulada <i>Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Red 21 Ugel N° 02 Los Olivos, 2016.</i> , para optar Maestra en administración de la educación en la universidad cesar vallejo, este estudio de investigación tuvo como objetivo general Determinar la relación que existe entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la Red 21 Ugel N° 02 Los Olivos, 2016, presentando una investigación de diseño no experimental y de tipo correlacional llegando a una conclusión En ese sentido, nos permite afirmar que se presenta una relación moderada entre la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad..
Autor	Mejía	
Año	(2017)	
Objetivo	Determinar la relación que existe entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la Red 21 Ugel N° 02 Los Olivos, 2016	
Metodología	El análisis de documentos	
Tipo	Correlacional	
Enfoque	Descriptiva	
Diseño	No experimental	
Método	inductivo – deductivo	
Población	100 docentes.	
Muestra	La muestra es intencional o dirigida conformada por 100 docentes de la RED 21 de la Ugel N° 02 Los Olivos.	

Técnicas	Encuesta	
Instrumentos	Archivos, documentos, y cuestionarios.	
Método de análisis de datos	software Excel y el software estadístico SPSS 21.0	
Resultados	En la tabla se observa que el 5% de los encuestados se encuentra en el nivel bajo o también denominado “malo”, el 73% en el nivel moderado el 22% en el nivel alto o también denominado “bueno”, en el compromiso organizacional en los docentes de la Red 21 Ugel N° 02 de Los Olivos, 2016	
Conclusiones	En ese sentido, nos permite afirmar que se presenta una relación moderada entre la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad.	
Referencia (tesis)	Fernández & Ramírez (2017), <i>plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones A & B</i> , Perú, en la universidad Señor de Sipán.	

Datos del antecedente Nacionales 4:		Redacción final	
Título	Influencia de la motivación Laboral en la productividad en la financiera uno Oechsle – Huancayo	Según Gutiérrez & Huamán (2014), realizo una investigación titulada <i>influencia de la motivación laboral en la productividad en la financiera uno Oechsle – Huancayo</i> , para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad nacional del Centro del Perú, esta investigación tuvo como objetivo general Diagnosticar y determinar la influencia de la motivación laboral en la productividad en la financiera uno Oechsle, se utilizó una investigación aplicada y la explicativa, llegando a una conclusión Los incentivos utilizados como motivador laboral que se otorgó a los trabajadores demostró que existe influencia entre la motivación laboral y la productividad. Es necesario considerar la motivación laboral <i>en</i> toda entidad para lograr los objetivos y metas. Llegando a demostrar que la motivación laboral influye en la productividad y así mejorar desempeño de los trabajadores.	
Autor	Gutiérrez & Huamán		
Año	(2014)		
Objetivo	Diagnosticar y determinar la influencia de la motivación laboral en la productividad en la financiera uno Oechsle		
Metodología	La estadística descriptiva		
	Tipo		la aplicada y explicativa
	Enfoque		cuantitativos y cualitativos
	Diseño		No experimental y transversal
	Método		método científico
	Población		los trabajadores de la financiera uno oechsle
	Muestra		Considerando 28 trabajadores
	Técnicas	la “encuesta”	
	Instrumentos	el “cuestionario”	

	Método de análisis de datos	La estadística descriptiva	
Resultados	El desempeño laboral de los trabajadores va depender de la motivación laboral que se les otorgue y los resultados se verán reflejados en la productividad.		
Conclusiones	Los incentivos utilizados como motivador laboral que se otorgó a los trabajadores demostraron que existe influencia entre la motivación laboral y la productividad. Es necesario considerar la motivación laboral en toda entidad para lograr los objetivos y metas. Llegando a demostrar que la motivación laboral influye en la productividad y así mejorar desempeño de los trabajadores.		
Referencia (tesis)	Gutiérrez & Huamán (2014), <i>influencia para mejorar la motivación laboral en la productividad en la financiera uno Oechsle – Huancayo</i> , universidad nacional del centro del Perú.		

Datos del antecedente Nacionales 5		Redacción final	
Título	Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote	Según Velásquez (2015), en su investigación titulada <i>gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote</i> , para optar el grado de doctor en Contabilidad y Finanzas en la universidad de Trujillo, teniendo como objetivo general determinar en qué medida la gestión de motivación laboral que aplican las empresas industriales del sector pesquero influyen en mejorar su productividad en el distrito de Chimbote, se utilizó de diseño no experimental, llegando a una conclusión la mayoría de los trabajadores de las empresas en estudio indicaron que los factores que les causa motivación son: Organización del trabajo, relación de jefe subordinado, trabajo en equipo, condiciones de trabajo, desarrollo profesional, pero el que le falta es el incentivo económico. Esto nos lleva afirmar que la motivación laboral constituye en relación una buena gestión lo cual influye en la productividad de la organización	
Autor	Velásquez		
Año	(2015)		
Objetivo	Determinar en qué medida la gestión de motivación laboral que aplican las empresas industriales del sector pesquero influyen en mejorar su productividad en el distrito de Chimbote		
Metodología	descriptiva		
	Tipo		Transversal y correlacional-causal.
	Enfoque		cuantitativa
	Diseño		no experimental
	Método		
	Población	compuesta por 52 empresas industriales de Chimbote	

	Muestra	El muestreo no probabilístico	
	Técnicas	encuestas	
	Instrumentos	cuestionario	
	Método de análisis de datos	una entrevista	
	Resultados	Lograr una identificación de los trabajadores con los objetivos empresariales sino, principalmente, premiarlos y hacerlos partícipes de los resultados del negocio debido a que, por su alta productividad, se logran mayores utilidades para la empresa y mayor beneficio para los trabajadores.	
	Conclusiones	Conclusión la mayoría de los trabajadores de las empresas en estudio indicaron que los factores que les causa motivación son: Organización del trabajo, relación de jefe subordinado, trabajo en equipo, condiciones de trabajo, desarrollo profesional, pero el que le falta es el incentivo económico. Esto nos lleva afirmar que la motivación laboral constituye en relación una buena gestión lo cual influye en la productividad de la organización	
	Referencia (tesis)	Velásquez (2015), <i>la gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote</i> , Perú en la universidad de Trujillo.	

6. Marco conceptual

Variable o categoría 1: Selección del Personal				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Chiavenato	(2007)	La selección del personal consiste en mejorar el perfil del trabajador, teniendo en cuenta las características que la empresa espera tener de él, de esa manera se podrá tener mayores logros.	Al realizar una buena selección del personal la empresa contará con buenos trabajadores que sean capaces de realizar bien su trabajo y no tengan problemas al momento de realizar sus funciones.	Por lo tanto, es fundamental seleccionar bien a los trabajadores para que cumplan bien su labor, asimismo se desempeñaran en sus funciones y podrán desarrollarse profesionalmente.
Referencia:	Chiavenato I. (2007), Selección del Personal (5ta ed.), Ciudad de México, obtenido en http://www.eumed.net/ce/2011b/arc.html			

Variable o categoría 2: Compromiso Organizacional				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Robbins	(1998)	El compromiso organizacional es importante en una compañía porque de esa manera el colaborador se involucra con la organización y se podrá tener una fijación de metas que tiene la empresa cada mes.	Impulsa para un buen rendimiento de los trabajadores, y se evalúa si el trabajador está realizando bien su labor en la empresa. De esa manera se mejorará el rendimiento de los colaboradores y se analiza si se sienten satisfechos en la financiera	Es por ello se tendrán buenos resultados a base de su esfuerzo que realiza cada día en el trabajo de campo, por lo tanto, se deberá evaluar a los colaboradores cada cierto tiempo para ver si ellos cumplen con la meta que le colocan cada mes la financiera ya sea en monto o clientes.
Referencia:	Robbins (1998), compromiso organizacional, obtenido en http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html			

Variable o categoría 3: Remuneración				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Chiavenato	(2002)	“Señala que es una compensación salarial que tiene un trabajador por su labor que realiza en la organización, y que le otorgan cada mes o quincenal dependiente de cómo está inscrito en su contrato”. (p.39).	Asimismo, le podrán otorgar beneficios como incentivos económicos, descuentos en supermercados y como también reconociéndolo como el mejor colaborador del mes.	Por lo tanto, esto mejorará su desempeño y rendimiento, al tener un incentivo que el colaborador podrá brindar a su familia al cubrir sus gastos que genere cada mes y de esa manera se sentirá cómodo en su trabajo.
Referencia:	Chiavenato (2002), Remuneración obtenido en: http://www.eumed.net/libros-gratis/2008a/365/Proceso%20de%20Compensacion%20de%20Personas%20para%20el%20Puesto%20de%20Representante%20Financiero.htm			

Variable o categoría 4: Motivación				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Chiavenato.	(1994)	La motivación es sentirse satisfecho con su labor. Es decir que puede tener cada persona de diferente manera, mostrando una mejor conducta como las ganas de seguir creciendo cada día más y llegando a tener objetivos trazados que llegaran a ser cumplidas. p. 222	Sentirse satisfecho en con su labor teniendo una conducta que de lo mejor de él y así mejorar el rendimiento en la organización	Por lo tanto, mejorará el rendimiento en la organización de los trabajadores tendrá el impulso de lograr grandes cosas, ya que verán que con ello podrán ascender al obtener una línea de carrera que la financiera brinda a sus colaboradores, y con ello podrá disfrutar de sus logros y ser cada día mejores.
Referencia:	Chiavenato, 1994, Motivación			

Variable o categoría 5: Clima Organizacional				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Gonçalves	(1997)	Está compuesto por un grupo de trabajadores que se encuentran motivados por su labor que realizan y el ambiente donde se encuentran, por ello es fundamental en una empresa. (p.225)	Se puede tener una reducción de personal y esto puede generar pérdidas en la financiera, siendo fundamental en una empresa ya que puede haber una reducción de personal. Si este tiene una mala percepción de la empresa. (p.225)	Por lo tanto, si el colaborador tiene buena percepción de la financiera se podrá formar un sistema interdependiente que será altamente dinámico lo cual mejorará el ambiente laboral y de esa manera se podrá contar con más trabajadores que desearan ser parte de la empresa al ver que es una buena empresa para laborar.
Referencia:	Gonçalves, 1997, Clima Organizacional			

Variable o categoría 6: Eficiencia				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Chiavenato	(2008)	Indica que tiene como propósito alcanzar los objetivos y que son utilizadas correctamente los recursos, teniendo una capacidad apreciada por la empresa.	Por lo tanto, se podrá contar con colaboradores que demuestran una buena eficiencia en hacer su trabajo, por lo cual el candidato se quedara con el puesto que necesita la financiera	Con ello podrán alcanzar una meta fijada que será una buena optimización para tener buenos resultados y con ello realizarlo en un menor tiempo y el mínimo de uso de recurso posible.
Referencia:	Chiavenato, 2008, Eficiencia			

Variable o categoría 7: Satisfacción				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Robbins	(1998)	Señala que la satisfacción es un conjunto de actitudes que tiene una persona hacia su trabajo, quien se siente cómodo con su cargo que tienen en la empresa por lo cual tiene un comportamiento positivo	Demuestra que cumple con los requisitos para el puesto de trabajo, ya que con ello el trabajador se sentirá identificado con la empresa. Por lo tanto, es importante saber si el colaborador se siente satisfecho en la financiera	Se aplica con el fin de tener una buena actitud al momento de interactuar con los clientes y al brindarle información acerca de los créditos que ofrece la financiera ya que con ello se podrá analizar si se hizo una buena selección al personal y contar con los colaboradores que están comprometidos con la financiera.
Referencia:	Julián P. & Ana G. (2011), satisfacción, obtenido en https://definicion.de/satisfaccion-laboral/			

Variable o categoría 8 : Entrevista				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Kerlinger	(1985)	Es cuando se plantea ideas entre dos o más personas, donde se realiza preguntas para ver si el candidato es el indicado para el puesto, y de esa manera conseguir que conteste las preguntas correctamente y pasen las pruebas.	Con una mayor productividad se tendrá mayor rentabilidad para una empresa lo cual se logrará un buen aprovechamiento de todos los trabajadores	Por lo tanto, es importante realizar entrevistas que permitirá descubrir las habilidades que tiene cada persona, asimismo que tenga una actitud positiva que permite socializarse con los demás compañeros del trabajo, lo cual será una buena oportunidad para la financiera contar con trabajadores calificados para el puesto y demuestren interés a hacia sus funciones.
Referencia:	Kerlinger , 1985, entrevista.			

Variable o categoría 9 : Capacitación				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Chiavenato	(2007)	Señala que la capacitación es una formación que les brindan a los trabajadores de trabajo, con el fin de desarrollar sus habilidades y conocimientos de manera eficaz.	Es decir, tienen como propósito mejorar el rendimiento y la capacidad, lo cual le brinda al trabajador nuevos conocimientos y con ello lograr resolver problemas que se les presente durante su desempeño laboral.	Por lo tanto, el colaborador tiene que estar en constantes capacitaciones que ayuden a desempeñarse eficazmente en su cargo, pues se deberá actualizar sus conocimientos con los nuevos métodos de trabajo y técnicas, por lo que se requiere tener un personal calificado y que sea productivo
Referencia:	Chiavenato (2007), capacitación obtenido en: https://arecursoshumanos.wordpress.com/2013/11/05/capacitacion/			

Variable o categoría 10 : Productividad				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
García	(2011)	Afirma que con una mayor productividad se tendrá una mejor rentabilidad en la empresa, lo cual se logrará un buen rendimiento de todos los trabajadores	Con la ayuda de la productividad se podrá aprovechar los recursos que estén disponibles para llegar a tener un alto aprovechamiento de los objetivos.	Por lo cual la financiera tendrá buenos resultados en las metas que le ponen mes cada agencia ya sea en monto o clientes y de esa manera mejore en su calidad de servicio y atención.
Referencia:	García (2011), Productividad, Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.			

5. Construcción de la categoría problema



6. Matriz del método (3.1)

Enfoque				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Tashakkori & Teddlie	(2003)	“Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y comprobar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población” pág. 5	Con el enfoque se puede recolectar análisis de datos para poder probar la hipótesis, realizando el uso de la estadística para analizar el comportamiento de la población	Con la del enfoque se podrá obtener resultados que lograra a un resultado que ayudará mejorar el reclutamiento y Selección de personal.
Referencia:	Tashakkori & Teddlie, (2003), enfoque obtenido de https://sites.google.com/site/metodologiadeinvestigaciontese/enfoques-mixtos			

Tipo				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Palella & Martins	(2010)	“El tipo de Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta”.(pag.88)	Se puede perder el ambiente de la naturalidad si se llega a manipular la variable. por lo tanto se deberá recolectar los datos	En la investigación no se podrá manipular o controlar las variables. Siendo una investigación holístico.
Referencia:	Palella & Martins (2010), el tipo obtenido en http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html			

Nivel				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Arias	(2006)	“El nivel de investigación es el grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio”.	Es él se encarga de ver el grado de profundidad donde se encuentra el problema principal de la investigación.	se podrá analizar el objeto de estudio y con ello ver la profundidad que tiene el fenómeno
Referencia:	Arias (2006), el nivel obtenido de: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html			

Método				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Cervilla	(1992)	"Es un procedimiento, que tiene su fundamento en la observación y a partir de allí se formula una hipótesis, se verifica y se obtiene conclusiones mediante las cuales se pueden hacer predicciones" (Pág. 76)	El método es el camino para llegar al conocimiento acerca de la observación que se plantea en una hipótesis y de eso se verificó y se llega a una conclusión.	Utilizando el método en la investigación se podrá realizar un procedimiento lógico que brinda información clara y concreta.
Referencia:	Cervilla (1992), método obtenido en https://www.monografias.com/trabajos28/metodologia/metodologia.shtml			

Enfoque Mixto				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Hernández & Mendoza	(2008)	Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio	Con el enfoque mixto se podrá recolectar datos cuantitativos y cualitativos, lo cual se analizará el estudio de los procesos sistemáticos de la investigación.	Aplicando el enfoque mixto se podrá tener claro el fenómeno que implica la integración y discusión conjunta
Referencia:	Hernández & Mendoza, 2008, Enfoque Mixto			

Tipo descriptiva				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Bavaresco	(2003)	“Las investigaciones descriptivas pueden partir del hecho, de hipótesis afirmativas cuyos resultados, a su vez pudiesen dar pie a elaborar hipótesis de relación causa-efecto entre variables; esto es posible en tanto que de “estas se han demostrado sus relaciones a través de la indagación descriptiva”	La investigación descriptiva se iniciará desde el hecho, de hipótesis que son afirmativas y por lo cual se demostrara la relación a través de la indagación descriptiva.	Se podrá medir de manera independiente las variables y también se podrá elaborar la hipótesis de relación causa- efecto
Referencia:	Bavaresco, 2003, Tipo descriptiva			

Nivel correlacional				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Caballero	(2009)	La investigación correlacional, no es causal; y su tipo de análisis predominantemente es: cuantitativo; pero con calificaciones e interpretaciones cualitativas sobre la mutua relación para saber cómo se puede comportar una variable al conocer el comportamiento de la otra(s) variable(s) correlacionadas(s) cuantitativamente, pero siendo también importante la interpretación cualitativa.	La investigación que se aplicará no será causal. Lo solo se tendrá en cuenta si hay o no hay correlación lo cual tendrá por objeto medir el grado de relación que existe entre las variables.	Se aplicará para conocer el comportamiento de cada variable lo cual tendrá un análisis cuantitativo, pero con interpretación cualitativas
Referencia:	Caballero, 2009, Nivel correlacional			

Diseño no Experimental				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Palella & Martins	(2010)	El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. (pag.87)	Se llega a realizar sin manipular no sustituye las variables independientes y se llega a observar los hechos como se llegan a presentar y de ahí se puede observar la situación específica.	Con este diseño solo se podrá observar e identificar la influencia de los factores externos en el estudio de la investigación.
Referencia:	Palella & Martins, 2010, Diseño no Experimental			

Método deductivo				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Ander-Egg	(1997)	“es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta”. pág. 97.	Se utiliza una presentación final, que permitir la formación de las hipótesis lo cual llega ser completa o incompleta en la inducción.	Se podrá obtener casos particulares para poder elevar los conocimientos y demostrando la formación de las hipótesis.
Referencia:	Ander-Egg, 1997, Método deductivo			

9. Población, muestra y unidades informantes

Población				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Tamayo	(2012)	Señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación	La población posee una serie de características que señala la totalidad de un fenómeno de estudio y que llegan a cuantificar para un determinado estudio.	Con la ayuda de la población se podrá tener la totalidad del grupo de colaboradores de la cual se está elaborando el trabajo de investigación y se podrá obtener mejorar la problemática que existe en la financiera
Número de colaboradores:		30		
Referencia:	Tamayo (2012), población obtenido en http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html			

Muestra				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Sampieri	(2001)	La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se le llama población. pág. 141.	Es un grupo de población que se realiza para determinar caracteres de la totalidad de la población lo cual parte de la observación	con la muestra se podrá analizar las características llegando obtener conclusiones precisas que serán válidas para resolver la problemática de la investigación
Técnica de muestreo:				
Número de Muestra		30		
Referencia:	Sampieri, 2001, Muestra			

Unidades informantes				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Robledo	(2009)	define que los informantes clave de una investigación son aquellas personas que por sus vivencias, capacidad de empanizar y relación que tienen en el campo pueden apadrinar al investigador convirtiéndose en una fuentes importante de la información a la vez que le va abriendo el acceso a otras personas y nuevos escenarios	las unidades informantes son una fuente importante para las personas que realizan una investigación, porque le va abriendo el acceso para nuevos escenarios	Al aplicar las unidades informantes se podrá tener la capacidad de empanizar y relacionarlo en el campo de la investigación.
Número de Población		30		
Referencia:	Robledo, 2009, Unidades informantes			

10. Técnicas e instrumentos

Técnica/s				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Rodríguez	(2008)	Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas.	Las técnicas son procedimientos para recolectar información para realizar un buen planteamiento de la problemática.	Al aplicar las técnicas se podrá tener instrumentos que permitirá el manejo óptimo de la información.
Referencia:	Rodríguez, 2008, Técnica/s			

Instrumento/s				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Sabino	(1996)	Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información	Es la recolección de datos que implica extraer de ellos la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación.	Se podrá acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. Lo cual se resumirá los aportes del marco teórico y sintetiza el diseño.
Referencia:	Sabino , 1996, Instrumento/s			

Validez				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Tamayo	(1998)	“Determinar cualitativa y/o cuantitativamente un dato”	Se refiere el grado en que instrumento es fundamental para analizar la recolección de datos.	Se aplicará la validez de manera correcta para poder determinar la firmeza de las condiciones necesarias.
	Apellidos y nombres		Especialidad	Criterio de evaluación
Validador 1	Yllescas Rodríguez, Patricia Maribel		Educación	Aplicable
Validador 2	Patronic Rengifo, Raúl		Administración	Aplicable
Validador 3	Espinoza Céspedes, José Francisco		Comercio - Derecho	Aplicable
Referencia:	Tamayo (1998), Validez			

Confiabilidad				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Briones	(2000)	Se refiere al grado de confianza o seguridad con el cual se pueden aceptar los resultados obtenidos por un investigador basado en los procedimientos utilizados para efectuar su estudio	La confiabilidad de la observación de procedimientos para describir lo que está ocurriendo y aceptar los resultados obtenidos.	Permitirá interpretar una forma apropiada de los puntajes observados y se podrá analizar la muestra
Prueba de confiabilidad			Criterio de evaluación:	Aplicable
Valor calculado				
Referencia:	Briones, 2000, Confiabilidad			

Matriz de trabajo

Alternativas de Solución		Evaluación de alternativas					✓ 1.00	Puntaje Total	Categoría solución	Problemas	Objetivos de la propuesta
		Tiempo	Costo	Impacto económico	Impacto tecnológico	Impacto social					
		0.10	0.40	0.20	0.10	0.20					
1	S1 Implementar Big data para mejorar la productividad de los colaboradores	3	2	2	2	3	2.300	4.000	S2 Aplicar una Gamificación que este enfocada hacia los colaboradores	A. - Mala selección del personal e Insatisfacción Remunerativa	1.- Implementar el uso de Big data en la financiera Compartamos
2	S2 Aplicar una Gamificación que este enfocada hacia los colaboradores	4	4	3	1	3	3.300			B. - Falta de Motivación laboral	2.- Realizar una Gamificación que incentive a los colaboradores
3	S3 Utilizar la tecnica de envaluación 360°	4	3	3	3	3	3.100			C. - Problemas de adaptacion laboral	3.- Fortalecer el bienestar de los colaboradores
4	S4 Implementar un programa para mejorar el bi	4	5	4	2	3	4.000				

Activar Windows

