

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores en la Financiera

Crediscotia – Huaraz

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Flores Ostos, Eliana Domitila

Asesor:

Cruz Cruz, Oscar

Huaraz – Perú

2016

1. PALABRAS CLAVES

TEMA :	Condiciones laborales y Desempeño de los colaboradores
ESPECIALIDAD:	Administracion.

1. - KEYWORDS

TOPIC:	Labor conditions and performance of employees.
SPECIALTY:	Administration.

LINEAS DE INVESTIGACIÓN:

Según OCDE

5. Área : Ciencias sociales

5.2 Sub Área : Economía y Negocios

5.2.4 : Negocios y Management

2. Título:

**Condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores
en la Financiera Crediscotia – Huaraz.**

Title

**Working conditions and the performance of the
employees in the Financiera Crediscotia - Huaraz.**

3. Resumen

El presente estudio tuvo como propósito conocer cómo influyen las condiciones laborales en el Desempeño de los Colaboradores de la Financiera Crediscotia – Huaraz.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y respondió a una investigación no experimental, transaccional o transversal descriptiva, se realizó con una población y muestra de 14 colaboradores, los cuales fueron evaluados por medio de un cuestionario.

El 86 % de los colaboradores mencionaron que las obligaciones son técnicas para el mejor desarrollo organizacional de la institución financiera, y un promedio de 14% considera lo contrario.

El 93% menciona que si existe un manual con el perfil y descripción de puestos de trabajo y el 7% indica que no existe un manual.

El 100% de los colaboradores menciona que, la organización cuenta con planes específicos destinados a mejorar continuamente su trabajo.

El 93% menciona que sí, las condiciones laborales influyen en el desempeño dentro de sus labores diarias de la Financiera Crediscotia – Huaraz.

4. Abstract

The purpose of this study was to determine how working conditions influence the performance of the employees of the Financiera Crediscotia - Huaraz.

The research had a quantitative approach and responded to a non-experimental, transactional or descriptive cross-sectional investigation, was carried out with a population and sample of 14 collaborators, which were evaluated by means of a questionnaire.

86% of the employees mentioned that the obligations are techniques for the best organizational development of the financial institution, and an average of 14% consider the opposite.

93% mentions that if there is a manual with the profile and description of jobs and 7% indicates that there is no manual.

100% of employees mention that the organization has specific plans aimed at continuously improving their work.

93% mentions that yes, the working conditions influence the performance within their daily tasks of the Financiera Crediscotia - Huaraz

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Carátula	
1. Palabras Claves	i
2. Título	ii
3. Resumen	iii
4. Abstract.....	iv
5. Introducción... ..	01
5.1. Antecedentes y Fundamentación Científica... ..	01
5.2. Justificación.....	15
5.3. Problema	16
5.4. Marco Referencial	16
5.4.1. Marco Conceptual.....	16
5.4.2. Operacionalización de las variables.....	21
5.5. Hipótesis.....	23
5.6. Objetivos	23
6. Metodología... ..	23
6.1. Tipo y Diseño de investigación.....	23
6.1.1. Tipo de investigación	23
6.1.2. Diseño de investigación... ..	24
6.2. Población – Muestra.....	24
6.3. Instrumentos y Fuentes de información... ..	24
6.3.1. Instrumento de Investigación... ..	24
6.3.2. Fuentes de Información... ..	25
6.4. Procedimiento y análisis de la información... ..	25
7. Resultados.....	26
8. Análisis y discusión	54
9. Conclusiones y recomendaciones.....	62
9.1. Conclusiones	62
9.2. Recomendaciones.....	63
10. Agradecimiento.....	64
11. Referencias bibliográficas.....	65
12. Apéndices y anexos	76
12.1. Anexos	76
12.1.1. Anexo N° 1 Cuestionario.....	76
12.1.2. Anexo N° 2 Propuesta de mejora de los incentivos.....	83
12.1.3. Anexo N°3 Matriz de coherencia... ..	85

INDICE DE TABLAS

	Pág.	
Tabla N° 01	¿El Grado de conformidad con la infraestructura de las oficinas de mi área de trabajo (ruido, iluminación, ventilación, etc.) es una Necesidad de una continua adaptación a cambio que facilita mi actividad diaria?	34
Tabla N° 02	¿Cree usted que las obligaciones son técnicas para el mejor desarrollo organizacional?	35
Tabla N° 03	¿La carga de trabajo que se realiza durante el cierre de mes siempre se desarrolla con eficacia?	36
Tabla N° 04	¿Los factores internos y externos son orientados al logro y al cumplimiento de las metas trazadas?	37
Tabla N° 05	¿La presión que ejerce la institución financiera es orientada al logro para el cumplimiento de metas trazadas?	38
Tabla N° 06	¿La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar continuamente mi trabajo?	39
Tabla N° 07	¿Cuento con el material. Tecnología y condiciones necesarias para desempeñar correctamente mis funciones?	40
Tabla N° 08	¿Cree usted que los horarios de trabajo están claramente definidos?	41
Tabla N° 09	¿Mi salario es adecuado en relación con el trabajo que realizo?	42
Tabla N° 10	¿Considera que existe una adecuada política salarial dentro de la financiera Crediscotia?	43
Tabla N° 11	¿Cuáles son las fuentes de reclutamiento de personal?	44

Tabla N° 12	¿La Selección del candidato a un puesto vacante se hace en referencia a un perfil del puesto?	45
Tabla N° 13	¿Se realizan Diseño de Puestos internos, que permita al empleado conocer las oportunidades existentes dentro de la institución financiera?	46
Tabla N° 14	¿Existe un manual de perfil y descripción de puesto de trabajo?	47
Tabla N° 15	¿En la evaluación del desempeño Se efectúan pruebas para medir la eficiencia y la eficacia del candidato a un puesto de trabajo?	48
Tabla N° 16	¿Los resultados de la evaluación del desempeño sirven de insumo para programar acciones de capacitación y desarrollo de los colaboradores de la financiera?	49
Tabla N° 17	¿Se tienen parámetros anteriores o planes de mejoramiento para evaluar y medir el desempeño laboral?	50
Tabla N° 18	¿Cree que las condiciones laborales de la empresa influyen en su desempeño dentro de su labor diario?	51
Tabla N° 19	¿Se les dan estímulos laborales y personales a los empleados, indique cuáles son los estímulos?	52
Tabla N° 20	¿Se le explican los beneficios del trabajo que pueden motivarle a aceptar a laborar en la empresa satisfactoriamente, cuando un candidato a un puesto de trabajo se presenta?	53

5. INTRODUCCION

5.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.

A. Sum (2015), Quetzaltenango, Guatemala...“Se verificó a través de la escala de Likert, que los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral bueno para realizar sus actividades”...

La motivación es una herramienta imprescindible para el desempeño de las actividades laborales de los colaboradores, sin embargo, ayuda a que ellos realicen bien sus actividades laborales, y además proporcionan un alto rendimiento para la empresa por lo tanto se deben tomar en cuenta que existen diferentes maneras de motivar al personal, y es necesario que las organizaciones cuenten con los recursos necesarios para la realización de ésta.

B. Cayetano (2015)... “Se confirmó el problema científico planteado de que las condiciones laborales influyen de manera negativa en el desempeño de los colaboradores en la Financiera Edyficar de la ciudad de Chimbote, dándose esto a mostrar en las actitudes negativas ,temor ansiedad estrés, entre otras, que alteran el ambiente y las condiciones en el trabajo a diario debilitando así el compromiso con la empresa y con las metas de la organización , lo que trae como consecuencia un menor nivel de producción y desempeño ”...

Esto nos lleva a asumir que estas determinantes actitudes negativas como menciona el autor influyen de manera negativa en el desempeño de los colaboradores lo cual disminuyen el compromiso laboral que tienen con la empresa con las metas y propósitos de la organización lo que a la largo lleva esto a un nivel de producción bajo.

C. Delgado (2012)... “Los hombres presentan mayor riesgo de percibir que su trabajo afecta negativamente a su salud, en comparación con las mujeres,

con independencia de otras características socio demográficas, laborales y de la exposición a riesgos en el trabajo”...

Esta medición tiene como ventaja, medir la salud desde un concepto amplio, haciendo referencia al estado de bienestar integral, sin limitarse a detectar únicamente las alteraciones de tipo clínico sino también encontrar alternativas de solución para no percibir que el trabajo afecte negativamente su salud.

D. Mino (2014)...“La Dimensión con menor promedio dentro de la variable desempeño, es el compromiso que indica particularmente la falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores para con la empresa, lo que desencadena un clima laboral desfavorable que produce menos productividad para con la empresa e influye en sus servicios al cliente”...

Los resultados nos indican la falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores para con la empresa lo que desencadena un clima laboral desfavorable por ello, Contar con un buen clima laboral es imprescindible para que los empleados se sientan comprometidos con la empresa, pero también es un factor útil a la atracción de talento, es por esto por lo que las organizaciones no deben de olvidarse de este factor y deben de trabajar para generarlo, desarrollarlo y mantenerlo para así aumentar la productividad de la empresa fomentando un clima laboral positivo.

E. Natividad (2010)...“El análisis comparativo del Desempeño Laboral Docente por Sexo indica que no existen diferencias estadísticas significativas en caso alguno, por lo que los docentes y las docentes presentan las mismas características respecto de su desempeño laboral”...

Concluye indicando que no existen diferencias estadísticas significativas en caso alguno, por lo que los docentes y las docentes presentan las mismas características respecto de su desempeño laboral La Evaluación del desempeño laboral de los profesores nos permitirá ir estableciendo mejores

condiciones para su trabajo y por tanto un mayor nivel de Productividad dentro de Educación.

F. Alicia (2013)...“Al Diagnosticar la situación del Desempeño Laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club antes de la implementación del plan de capacitación, encontramos que este era calificado por los clientes con un puntaje promedio de 3.39 en una escala de 0 a 10 donde 0 representaba lo más cercano al pésimo desempeño y 10 el óptimo desempeño, concluyendo que el enunciado del problema planteado para la presente investigación tuvo fundamento real, ya que el desempeño laboral no estaba bien visto por los clientes y tuvo que plantearse una medida para revertir la situación, que en este caso fue la implementación de un plan de capacitación”...

El Desempeño Laboral es el rendimiento que manifiesta el trabajador al efectuar sus funciones frente a los clientes por ello se planteó la implementación de un plan de capacitación para revertir la situación para medir el grado de cada trabajador que mantiene su idoneidad, eficacia y desempeño en las tareas que realiza durante un periodo de tiempo determinado para la mejor productividad del gimnasio.

FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

CONDICIONES LABORALES

Chiavenato (2002),... “El mantenimiento de las Condiciones Laborales de las personas, exige una serie de cuidados especiales, entre los cuales destacan los estilos de gerencia, las relaciones con los empleados y los programas de salud ocupacional”...

A. Chiavenato (2002) define que la Disciplina: se refiere a cómo se comportan las personas frente a las reglas y procedimientos de comportamiento aceptable para la organización. Esto se denomina autocontrol, sin embargo, algunas personas no aceptan la responsabilidad de la autodisciplina, ni aceptan las normas de comportamiento responsable. Es por ello, que estas personas requieren de algún grado de acción disciplinaria extrínseca, con frecuencia denominado castigo.

B. Chiavenato (2002) define Higiene, Seguridad y Calidad de vida:

Higiene: dentro del mantenimiento de las condiciones laborales, la higiene laboral es un elemento clave ya que está relacionada con las condiciones ambientales de trabajo que garantice la salud física y mental y con las condiciones de bienestar de las personas, ahora bien desde el punto de vista de salud física, el sitio de trabajo constituye el área de acción de esta, implicando aspectos ligados a la exposición del organismo humano a agentes externos como ruidos, aire, temperaturas entre otras. En consecuencia, un ambiente saludable de trabajo implica, brindar condiciones ambientales físicas que actúen de forma positiva sobre todos los órganos de los sentidos.

En referencia, al punto de vista de la salud mental, el ambiente de trabajo debe establecer condiciones psicológicas, sociológicas saludables que actúen de manera positiva sobre el comportamiento de las personas, para evitar efectos emocionales, como el estrés.

C. Seguridad: Chiavenato (2002) lo define como el conjunto de medidas técnicas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes, eliminar las condiciones inseguras del ambiente, instruyendo a las personas sobre la necesidad de aplicar prácticas preventivas.

Se hace uso de ciertas estrategias para asegurar ciertos niveles de seguridad en la organización;

(1) **Educación;** concientizar a los empleados mediante consignas en sitios de tránsito, artículos sobre la seguridad de la importancia de tomar medidas y seguir las reglas y normas para evitar accidentes.

(2) **Ingeniería;** diseñar equipos o tareas que tomen en consideración factores como fatiga, sueño o monotonía que pueden ocasionar accidentes.

(3) **Localización de riesgo;** la alta gerencia debe tomar en cuenta y supervisar la localización de áreas de riesgo, establecer medidas para riesgos de accidentes y realizar inspecciones periódicas.

(4) **Protección;** proporcionar equipos de protección, a los cuales se les debe hacer mantenimiento preventivo.

(5) **Reglas de refuerzo;** reforzar y aplicar de manera continua los reglamentos y reglas que permitan prevenir accidentes.

Calidad de Vida: Este término hace referencia a la preocupación por parte de la organización, por el bienestar general y la salud de los trabajadores en el desempeño de sus tareas. Es por ello que en la moderna gerencia, la gestión de talento humano se preocupa por la calidad de vida de su elemento humano, buscando satisfacer sus necesidades lo cual permite al empleado ser más productivo.

Dentro de este contexto, es importante destacar que la organización que invierte directamente en el empleado está invirtiendo directamente en el cliente. La gestión de la calidad total en las organizaciones depende de la optimización del potencial humano, dependiendo este de que tan bien se sientan las personas trabajando en la organización.

Las diversas instituciones y entes especializados en el tema de trabajo han presentado un interés cada vez mayor sobre las condiciones de trabajo en que se desenvuelve el trabajador.

Ello se debe a la implicancia que tiene este aspecto en la calidad de vida, así como en la dignidad de la persona. Para entender la importancia de las condiciones de trabajo, se debe considerar, no sólo la cantidad de horas que los trabajadores permanecen en su centro de labores, sino también las condiciones en que se desarrolla el trabajo encomendado.

Los estudios efectuados sobre este tema, para el Perú, se han centrado principalmente en su caracterización. Se cuenta así con estudios no solo a nivel sectorial sino también a nivel de casos.

Ante la importancia del tema, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo incluyó en el 2007 un módulo de preguntas sobre condiciones de trabajo en la Encuesta de Hogares Especializada en Niveles de Empleo. En base a esta información se ha realizado el presente documento.

La satisfacción laboral es un indicador de una mejora de la calidad de vida del trabajador. Así, una mayor satisfacción laboral se verá reflejada en una menor reducción del estrés y una mayor motivación en el trabajo.

Condiciones de Trabajo y sus Efectos

Clerc (1985)... “Condiciones de trabajo es una entidad junto con el entorno, con el cual forma un sistema complejo de interacciones y consecuencias, e involucra lo que es seguridad ocupacional, salud y condiciones de trabajo generales. Esta cobertura muestra dos particularidades; la primera, muestra la importante relación existente entre condiciones de trabajo, y seguridad y salud; y la segunda, el amplio significado de las condiciones de trabajo generales que puede implicar diferentes cosas, el cual podría resumirse como los factores que determinan la satisfacción de los trabajadores como las horas de trabajo, organización del trabajo, entre otros. La amplitud del significado del término condiciones de trabajo y la importancia de su relación con la satisfacción laboral, puede encontrarse en la diversidad de estudios sobre condiciones de trabajo, que han enfatizado diferentes aspectos del entorno de trabajo”...

La satisfacción en las condiciones laborales.

Spector (1997) Define la satisfacción del trabajador como... “Aquello que la gente siente acerca de su trabajo y sus diferentes aspectos. Diversos estudios se han centrado en la relación entre satisfacción y otros factores para analizar su incidencia. Al ser subjetiva la satisfacción, los factores que para un grupo de trabajadores son causales de satisfacción no necesariamente lo serán para otros”...

Herzberg (1959) pág. 11...“Diferencia dos grupos de factores que influyen en la satisfacción del trabajador, los extrínsecos y los intrínsecos. Los factores extrínsecos se refieren a las condiciones generales del trabajo como organización, horarios, salarios, seguridad en el trabajo, promoción, es decir son factores monetarios o recompensas materiales; mientras que los factores intrínsecos, están referidos a los contenidos y ligados a la característica del trabajador, como reconocimiento en el trabajo, responsabilidad y logros, es decir son factores simbólicos o de calidad del trabajo”...

Variables sobre Condiciones Laborales.

Se diferencia:

a) Condiciones de entorno: Es un índice creado a partir de preguntas sobre este tipo de condiciones. En ella se considera las condiciones de la superficie, la escalera, espacios para realizar su trabajo, ascensor, techo, máquinas y herramientas, muebles, iluminación, equipos informáticos, protección contra incendios y riesgos de sismos. Al considerar un indicador resumimos las características que tendría el centro laboral del trabajador.

b) Condiciones de riesgo: En este caso se considera el conjunto de variables que describen si el puesto de trabajo está expuesto a un riesgo y si el trabajador está protegido respecto a dicho riesgo. Estas variables se refieren a los niveles de ruido, contaminación del aire, producto inflamable, riesgos eléctricos, vibración, rayos

ultravioletas o similares, temperaturas extremas, riesgo por manipulación de productos peligrosos para la salud, o actividades que ocasionen posturas inadecuadas (no expuestas, expuestas con protección, expuestas sin protección).

c) Condiciones sobre los servicios del centro de trabajo: Como su nombre lo indica se refiere si el centro dispone de algunos servicios (comedor, servicios higiénicos, guardería, departamento médico) y si el trabajador tiene acceso a ellos.

Así tenemos que según el Artículo 6° del Decreto Legislativo Supremo N° 03-97-TR (27-03-97), Texto Único ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de productividad y Competitividad Laboral (LPCL),... “Constituye remuneración para todo efecto legal el integro de lo que el trabajador recibe por sus servicios, en dinero o e especies cualquiera sea la forma o denominación que tenga, siempre que sean de su libre disposición. Las sumas de dinero que se entreguen al trabajador directamente en calidad de alimentación principal, como desayuno, almuerzo o refrigerio que lo sustituya o cena, tiene naturaleza remunerativa”...

DESEMPEÑO.

Chiavenato (2005)...“Plantea que el desempeño laboral es la descripción objetiva y confiable de la manera como un empleado desempeña su puesto entendiendo a las especificaciones del cargo, así mismo considera que es una actuación orientada a un resultado”...

Stoner (1994) Quien afirma... “El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”...

Benavides (2002)... “Al definir el desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorara su desempeño para esta autora, las competencias son comportamientos y destrezas

visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria.”

Desempeño Laboral

Alles (2005)...“La dinámica característica del entorno mundial exige cambios permanentes y una constante revisión de los procesos administrativos empleados para conducir a la organización por la dirección adecuada. En tal sentido, las organizaciones requieren de gentes competentes con los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, rasgos de personalidad, así como valores que le permitan lograr un buen desempeño o actuación profesional en su puesto laboral”...

Robbins (2004)...”Afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas”...

El Desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados Chiavenato (2000)...“Los factores latitudinales: disciplina, actitud cooperativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo”...

Características del Desempeño Laboral

Furnham (2000)...“Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se esperan que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Según lo señalado son las siguientes:

- **Adaptabilidad**, se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

- **Comunicación**, se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades del (los) receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.
- **Iniciativa**, se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- **Conocimientos**, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
- **Trabajo en Equipo**, se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.
- **Estándares de Trabajo**, se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.
- **Desarrollo de Talentos**, se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.
- **Potencia el Diseño del Trabajo**, se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. A la capacidad de reconfigurar adecuadamente los trabajos para maximizar las oportunidades de mejoramiento y flexibilidad de las personas.
- **Maximiza el Desempeño**, se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

Evaluación de Desempeño Laboral.

Chiavenato (1995)... “Es un sistema de apreciación del Desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor plantea la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa”...

Harper y Lynch (1992)...“ Es una técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización. Esta evaluación se realiza en base a los objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales”...

Importancia de la Evaluación del Desempeño.

Cuesta (2005)...“ La evaluación del Desempeño como parte de la Gestión de Recursos humanos no se ha quedado exenta de transformaciones, constituyéndose en un tema de gran importancia para todas las organizaciones, las cuales buscan un mayor aprovechamiento de las potencialidades de los trabajadores que las forman”...

Chiavenato (1993) plantea que... “La evaluación del desempeño es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial desarrollo”...

Paniagua (2004)... “Por su parte afirma que la evaluación del desempeño es pieza clave en:

- La valoración del potencial humano: ya que la dirección de la organización puede saber quién es cada cual, de que es capaz cada miembro de su plantilla, hasta donde se le puede exigir y que posibilidades de mejora y promoción tienen. Analiza más aspectos generales (capacidad de gestión, responsabilidad, rendimiento global) que la capacidad de cumplir una tarea.
- Mejora las pautas de conducta técnica: ya que se detectan las acciones adecuadas e inadecuadas, se establece una comunicación y un sistema de incentivos encaminados a reforzar las conductas deseables, pero para esto es necesario saber en qué i como emplea cada cual su tiempo.

- Permite determinar si las personas se ajustan o no al puesto: si el evaluado obtiene sistemáticamente resultados insatisfactorios parece lógico pensar que sus aptitudes y actitudes no son las que el puesto requiere.
- Ayuda a establecer un sistema de incentivos de acuerdo con el rendimiento que motive al personal: primas ascensos, etc.
- Detecta las necesidades de formación: si el rendimiento es inferior al de la competencia en puestos similares.
- Validación de los sistemas de selección: es decir si los métodos de selección que emplea la empresa han permitido fichar a las personas que aportan los rendimientos esperados según sus actitudes y conocimientos.
- Actualizar las descripciones de los puestos: ya que los puestos deben cambiar de contenidos o tareas a lo largo de tiempo, lo que se detectara si los puestos aportan o no los resultados esperados.

Walkman (1994)... “Plantea que la Evaluación del Desempeño no puede observarse como un fenómeno de revisión de desempeño, sino que deba ser usado para mejorar el futuro, haciéndolo parte de él. Pocas son las compañías líderes, que aplican mucho de los principios básicos y la tecnología de métodos de administración de desempeño para proyectarse hacia el futuro. No tiene ningún sentido evaluar al empleo, e indicarle en que estuvo mal, dándole retroalimentación, si esta no funciona para proyectarlo hacia el futuro mejorando su desempeño para alinearse con los objetivos de la compañía. Se sugiere la incorporación de puntos de mejora que se establezcan en el tiempo para chequear e progreso de los empleados a través de metas específicas, más que esperar hasta la próxima evaluación del desempeño para determinar el progreso”...

Objetivos de la Evaluación del Desempeño.

Chiavenato (1996) plantea que... “Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño pueden presentarse de tres maneras:

- Permitir condiciones de medición del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación.
- Permitir el tratamiento de los recursos humanos como un elemento básico de la empresa y cuya productividad puede desarrollarse indefinidamente, dependiendo de la forma de administración.
- Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta, de una parte, los objetivos empresariales y, de otra, los objetivos individuales”.
- Cuando un programa de evaluación del desempeño es bien diseñado, planeado, coordinado y desarrollado, normalmente proporciona beneficios a largo, mediano y corto plazo, donde los principales beneficiarios son el jefe, el subordinado y la propia organización.

Beneficios de la evaluación del desempeño laboral.

Chiavenato (1996) considera que: ..“Tiene beneficios para el jefe porque éste puede realizar una mejor evaluación del desempeño y el comportamiento de los subordinados con un sistema de medición que tiende a neutralizar el aspecto subjetivo, también puede proponer medidas que llevan a un mejoramiento del comportamiento de los subordinados, se favorece la comunicación con sus subordinados, puede mejorar su propio comportamiento y los métodos y estilos de liderazgo”...

La satisfacción como factor en el desempeño laboral.

Turner y Lawrence, citado por Pérez y Salom, (1992) Pág. 242, señalan:... “Que son necesarios ciertos atributos de la tarea, tales como: variedad, autonomía, habilidad, interacción con otros compañeros, conocimientos profundos y responsabilidad, para que se produzca satisfacción en los empleados” ...

En esta misma dirección, Hackman y Lawler, citado por Pérez y Salom, 1992 pág. 242, sugieren...“Que una tarea producirá mayor satisfacción en quien la realiza si la percibe como algo que tiene significado, vale la pena y es importante”...

Hackman y Oldman (citado por Pérez y Salom, (1992) Pág. 243, identificaron cinco características que deben estar presentes en la tarea para que genere satisfacción laboral:

- Variedad en las técnicas, conocimientos y habilidades requeridas para realizarlas.
- Identificación con la labor lo que permite visualizar desde el comienzo, el éxito en los resultados.
- El significado de la tarea tiene un impacto substancial sobre sí mismo y sobre otras personas.
- Autonomía entendida como la condición bajo la cual un trabajador provee libertad e independencia, otorgando la posibilidad de decidir libremente sobre ciertos aspectos tales como: fechas de iniciación y finalización, procedimiento o planificación.
- Feed- back sobre las tareas o actividades.

Loher, Noe, Hoekler y Fitzgerald (citado por Pérez y Salom, (1992) pág. 244, le confieren especial importancia... "Al enriquecimiento del ambiente y de la tarea para que sea percibida por las personas como retador, motivante y satisfactoria"...

Una segunda corriente incluye las características, disposiciones de las personas como una variable motivacional importante en la satisfacción laboral.

Locke, citado por Pérez y Salom (1992) pág. 245, define... "La satisfacción en el trabajo como un estado emocional positivo reflejado en una respuesta positiva ante una situación de trabajo"...

Esta definición es más asociada a las tendencias de Salancik y Pfeffer, los cuales señalan que "La satisfacción en el trabajo depende de las construcciones que realicen las personas acerca de las características de la labor a realizar, significando que las características de la tarea no son fijas y objetivas, sino que son construidas por las personas"...

D'Anetto y Salom (1992),... “El trabajo es concebido como algo positivo, que le permite al individuo alcanzar las metas de desarrollo personal, el trabajador experimenta sensaciones placenteras de agrado y disfrute cuando está haciendo el trabajo. Por el contrario, si el trabajo es concebido como un mal necesario, un castigo o maldición, necesariamente se experimenta insatisfacción, malestar y desagrado cuando se está haciendo el trabajo. Lo más importante es hacer un trabajo y hacerlo bien. Esto le traerá satisfacción”...

5.2. JUSTIFICACIÓN.

a) Justificación Teórica

El presente estudio de investigación fue dirigido al personal de la Financiera CrediScotia – Huaraz en su totalidad, con la finalidad de saber sus opiniones que tienen acerca de su centro de trabajo con relación a las condiciones laborales y así detectar las anomalías o disfunciones que se dieron en las fuerzas de trabajo y la manera cómo influyó en su desempeño laboral.

Este estudio, fue de gran importancia teórica dado que permitió comprobar la incidencia que tuvieron los factores de desempeño laboral de los colaboradores de una organización y las alternativas viables que se consideraron para mejorar su calidad de trabajo.

b) Justificación Social

Este aporte se dio para futuras investigaciones para las empresas que contraten o presten servicios financieros y que presenten problemas similares con los asesores asignados a una determinada campaña.

Como estudiante me permitió realizar un aporte o contribución referente al tema de estudio, respaldado en lo aprendido durante los años de estudio y la práctica laboral como inclusión a las gestiones. De la misma forma se

beneficia la Facultad dejando constancia del aprendizaje de sus estudiantes y las distintas propuestas que estos realizan a las Instituciones y temas de su elección, sirviendo a futuras generaciones que persigan como objetivo ser una administradora titulada.

El beneficio que se obtuvo de la presente investigación se entregó a la gerencia de la institución para que tengan herramientas que los apoyen en la toma de decisiones y como mejorar las condiciones laborales que influyen en el desempeño laboral en el resultado y rendimiento de los mismos aumentando la productividad y competitividad de los colaboradores de la institución.

5.3. PROBLEMA.

¿De qué manera las condiciones laborales influyen en el desempeño de los colaboradores de la Financiera CrediScotia – Huaraz?

5.4. MARCO REFERENCIAL

5.4.1. MARCO CONCEPTUAL.

A. Condiciones laborales.

Robbins (2000), describe... “Las condiciones de trabajo favorables, refiriéndose a los empleados cuando se preocupan por el ambiente laboral, tanto, por lo que respeta a su bienestar personal, como por lo que concierne a las facilidades, para realizar un buen trabajo, entre estas condiciones están: el ambiente laboral de la organización, que está compuesto por las instituciones y las fuerzas externas que pueden influir en el entorno que rodea el empleado”...

Chiavenato (2003) pag.84. Define como...“Las condiciones laborales es el lugar donde se desarrolla el trabajo y sus alrededores”...para este autor las condiciones laborales se rigen a ambientes agradables y desagradable permitiendo al trabajador que se adapte para su mayor productividad y rendimiento”...

B. Ambiente laboral

Neffa (1984) pág. 34... “Aun existiendo diversas definiciones sobre condiciones y medio ambiente de trabajo en líneas generales todas coinciden, las condiciones y medio ambiente de trabajo están constituidas por un conjunto de variables que a nivel de la sociedad establece a la unidad de trabajo de manera directa o indirecta van a influir sobre la vida y la salud física y mental de los trabajadores, dependerá de la adaptación y resistencia a los factores de riesgo”....

C. Tarea

Lara (1995) y Admat (1999), reducen el concepto de tarea al concepto de problema. ..“Se les debe señalar como aspecto positivo el énfasis en el carácter activo de ambos polos de proceso de enseñanza, elemento que está en correspondencia con el concepto de zona de desarrollo potencial o próximo desde cuyas posiciones todos los polos que interactúan en el aprendizaje están sometidos a cambios, transformaciones, desarrollo”...

D. Organización.

American Marketing Association (A.M.A.), la organización ...
"Cuando es utilizada como sustantivo, implica la estructura dentro de la cual, las personas son asignadas a posiciones y su trabajo es coordinado para realizar planes y alcanzar metas" ...

El Diccionario de la Real Academia Española, en una de sus definiciones, menciona que la organización es una... "Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines"...

E. Gestión del talento humano

Chiavenato, Idalberto (2009)... define la gestión del talento humano como: "Conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño"....

Eslava (2004)... "Afirma que es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento capacidades y habilidades en la obtención de resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro"...

Dessler (2006)... "Afirma que son las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico se trata de reclutar, valorar, capacitar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la compañía"...

F. Desempeño de los colaboradores

Palaci (2005) pág. 155, plantea que: ..."El Desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período

de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional”...

El desempeño laboral **según Robbins (2004)**,...“Complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, Es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles .Que cuando las metas son fáciles”...

Chiavenato. (2004), Pág. 359, Plantea...“El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”...

Mondy y Noe (1997),... “El sistema de evaluación del desempeño, contempla los procesos a los cuales se someten los recursos humanos, considerando diferentes métodos y criterios para la medición del rendimiento de los trabajadores”:...

- 1) **Planeación de Recursos Humanos.** Al evaluar los recursos humanos de una compañía, debe disponerse de datos que describan el potencial general y de promoción de todos los empleados, especialmente, de los ejecutivos clave.
- 2) **Reclutamiento y Selección.** Las clasificaciones en la evaluación del desempeño pueden ser útiles para predecir el desempeño de los solicitantes de empleo.
- 3) **Desarrollo de Recursos Humanos.** Una evaluación de desempeño debe señalar las necesidades específicas de

capacitación y desarrollo de un empleado, permitiendo a los individuos aprovechar sus puntos fuertes y minimizar sus diferencias.

Palaci (2005) pág. 237...“Existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral Entre estos tenemos: “....

- a. Retribuciones monetarias y no monetarias.
- b. Satisfacción en relación con las tareas asignadas.
- c. Habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas.
- d. Capacitación y desarrollo constante de los empleados.
- e. Factores motivacionales y conductuales del individuo.
- f. Clima organizacional.
- g. Cultura organizacional.
- h. Expectativas del empleado.

G. Desarrollo organizacional.

Chiavenato (2007), las organizaciones son sistemas de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas .la cooperación entre personas es esencial para la existencia de la organización existe solo cuando:

- Hay personas capaces de comunicarse, que
- Está dispuesta a contribuir en una acción conjunta,
- A fin de alcanzar un objetivo común.

Chiavenato atribuye los orígenes del Desarrollo Organizacional a un complejo conjunto de razones, entre las que cabe destacar:

- La dificultad relativa para sistematizar los conceptos de las diversas teorías de la organización.
- Profundización y difusión de estudios sobre la motivación humana.
- La realización de los primeros experimentos de laboratorio sobre el comportamiento humano.
- La pluralidad de cambios que se suceden en el ámbito organizacional. Esto significa que los ambientes son más dinámicos, las organizaciones más complejas, desarrollo y diversificación de la tecnología.
- Desarrollo y ampliación de la teoría administrativa, que asume un enfoque sistemático donde la complejidad y la interacción medioambiental cobran interés.

H. Rendimiento laboral

Brunet (2002) dice que...“El rendimiento laboral no es sólo una consecuencia de las capacidades del individuo sino que surge también en relación con un ambiente laboral adecuado que favorezca la utilización de las diferencias individuales”...

5.4.2.- OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

a).- Variables:

 Condiciones laborales

 Desempeño laboral

b).- Operacionalización de variables.

MATRIZ DE COHERENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>Condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Huaraz</p>	<p>¿De qué manera las condiciones laborales influyen en el desempeño de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Huaraz?</p>	<p>Objetivo general: Determinar cómo las Condiciones Laborales influyen en el desempeño de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Huaraz</p> <p>Objetivos específicos: -Analizar como el medio ambiente y las tareas en los puestos de trabajo influyen en el desempeño de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Huaraz. -Describir como el sistema organizacional influyen en el desempeño de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Huaraz. -Describir como la gestión del talento humano influyen en el desempeño de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Huaraz</p>	<p>Las Condiciones Laborales influyen en el desempeño de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Huaraz.</p>	<p>Condiciones laborales y desempeño de los colaboradores de la Financiera Crediscotia</p>	<p>Tiene enfoque cuantitativo, de tipo no experimental transaccional descriptivo.</p>

5.5. HIPÓTESIS.

5.5.1. HIPÓTESIS GENERAL

Condiciones laborales influyen en el desempeño de los colaboradores de la Financiera Crediscotia – Huaraz.

5.6. OBJETIVOS.

5.6.1. OBJETIVO GENERAL.

Determinar cómo las condiciones laborales influyen en el desempeño de los colaboradores de la Financiera Crediscotia – Huaraz.

5.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Analizar el medio laboral y las tareas en los puestos de trabajo influye en el desempeño de los colaboradores de la Financiera Crediscotia – Huaraz.
- Describir el sistema organizacional influye en el desempeño de los colaboradores de la Financiera Crediscotia – Huaraz.
- Describir la gestión del talento humano influye en el desempeño de los colaboradores de la Financiera Crediscotia – Huaraz.

6.- METODOLOGÍA

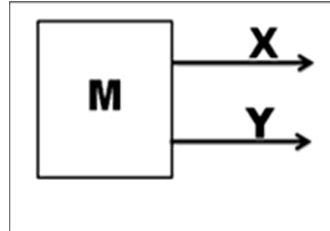
6.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

6.1.1. Tipo de investigación.

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental transaccional descriptiva.

6.1.2. Diseño de la investigación.

Correspondió a un diseño no experimental transaccional descriptivo.



Dónde:

M: Muestra de la investigación.

X: Condiciones Laborales

Y: Desempeño Laboral

6.2. POBLACIÓN - MUESTRA

Población: Estuvo conformada por 14 colaboradores que dependen de la gerencia de Financiera Crediscotia.

Muestra: 14

6.3. INSTRUMENTO Y FUENTES DE INFORMACIÓN.

6.3.1. Instrumento de investigación.

Para la recolección de los datos se utilizó la técnica e instrumento siguiente:

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario

- ✓ Técnica: Para esta investigación la técnica que se utilizó es la encuesta.

- ✓ Instrumento: Se aplicó un cuestionario a los colaboradores con la finalidad de recolectar la información. **Anexo 01.**

6.3.2. Fuentes de información.

- ✓ Biblioteca de la Universidad San Pedro
- ✓ Tesis para título sobre condiciones laborales y el Desempeño de los colaboradores.
- ✓ Artículos científicos.
- ✓ Revistas especializadas.
- ✓ Libros de Idalberto Chiavenato
 - Administración de Recursos Humanos.
 - Condiciones Laborales.
 - Desempeño de los colaboradores.

6.4. PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

El instrumento de recolección fue elaborado específicamente para el presente estudio y se diseñó un cuestionario en relación a los sub indicadores de la matriz de consistencia.

La encuesta se aplicó a todos los trabajadores de la Financiera Crediscotia – Huaraz, comenzando el día 11 hasta el día 15 del presente mes de junio. La participación de cada colaborador duró entre 10 a 15 minutos. El instrumento se aplicó de forma muy oportuna, se buscó encontrar a los colaboradores en horarios de descanso y salida de trabajo, para obtener una buena información sin presiones de tiempo.

Una vez que se aplicó el cuestionario a los colaboradores, asesores y funcionarios, se realizó la revisión de este. Se categorizó cada pregunta en relación a los objetivos específicos. La tabulación se realizó en el programa EXCEL para poder interpretar con mayor claridad la información obtenida por la investigación realizada.

7. RESULTADOS.

TABLA N°01

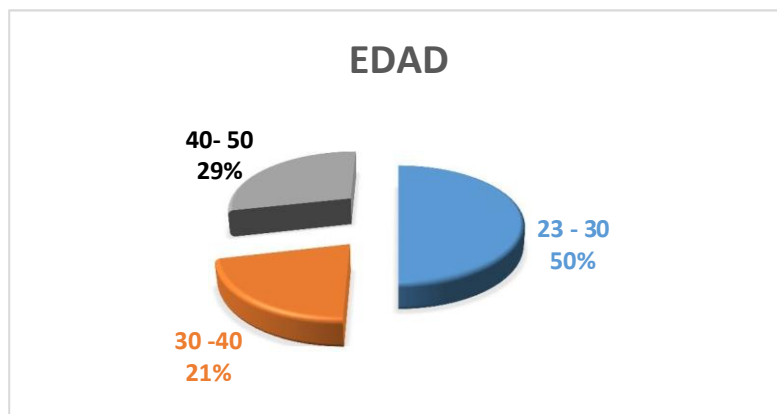
1.- EDAD.

TOTAL	23 -30	30 - 40	40 -50
RESPUESTAS POR CATEGORIA	7	3	4
PORCENTAJE POR CATEGORIA	50%	21%	29%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÀFICO: EDAD



Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

2.- SEXO.

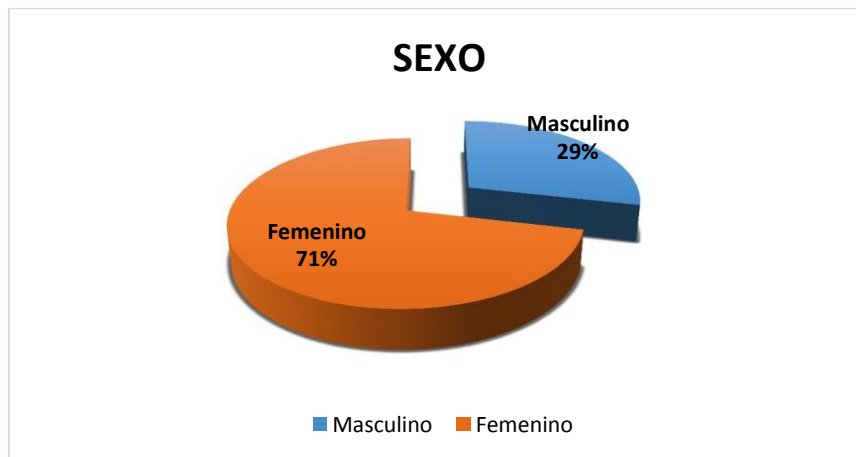
TABLA N° 02

TOTAL DE RESOUESTAS	Masculino	Femenino
RESPUESTAS POR CATEGORIA	4	10
PORCENTAJE POR CATEGORIA	29%	71%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÀFICO: SEXO DE LOS COLABORADORES



Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

3.- CARGA FAMILIAR

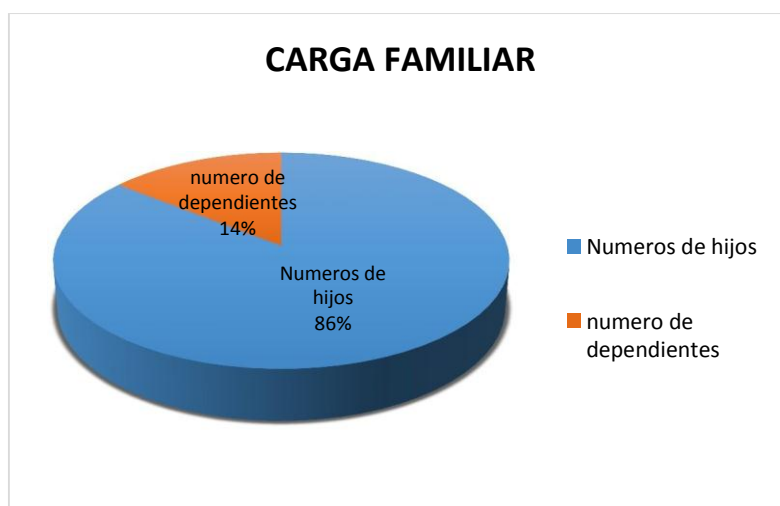
TABLA N° 03

TOTAL DE RESPUESTAS	Número de Hijos	Números de Dependientes
RESPUESTAS POR CATEGORIA	12	2
PORCENTAJE POR CATEGORIA	86%	14%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÀFICO: CARGA FAMILIAR



Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

4.-GRADO DE INSTRUCCIÓN

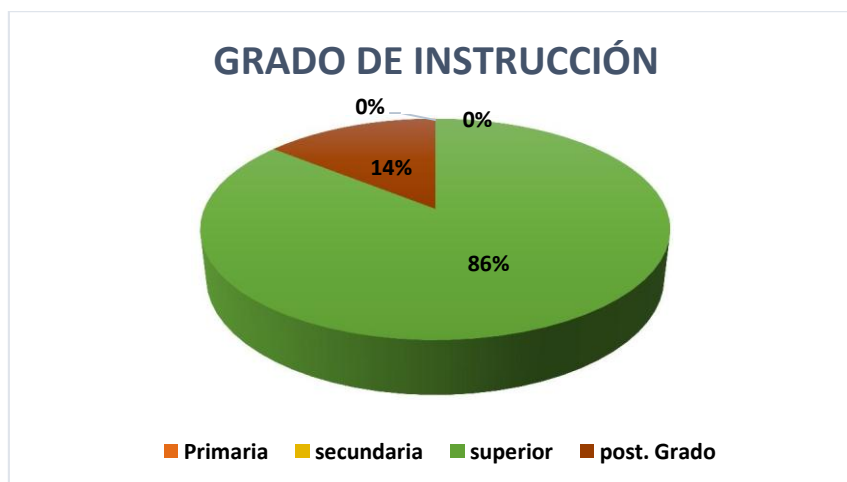
TABLA N°04

TOTAL DE RESPUESTA	SUPERIOR	POST.GRADO
RESPUESTAS POR CATEGORIA	12	2
PORCENTAJE POR CATEGORIA	86%	14%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÁFICO: GRADO DE INSTRUCCIÓN



Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

5.- TIEMPO QUE LABORA EN LA EMPRESA

TABLA N° 05

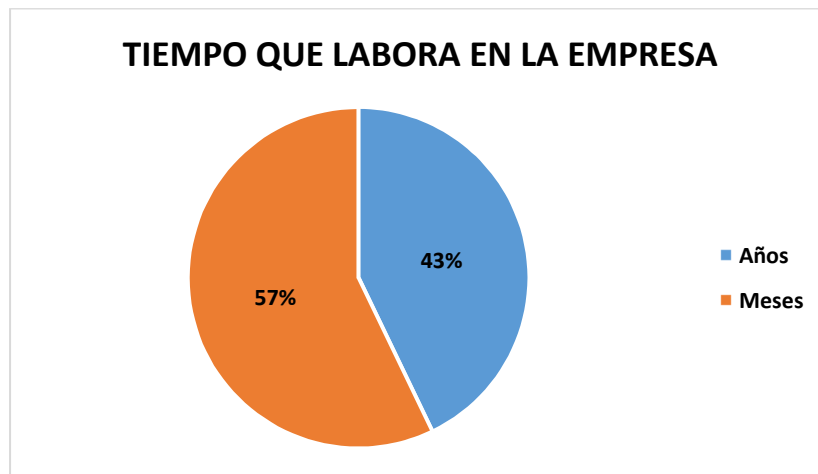
TOTAL DE RESPUESTAS

	AÑOS	MESES
RESPUESTAS POR CATEGORIA	8	6
PORCENTAJE POR CATEGORIA	43%	57%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÀFICO: 05.



Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

6.- TIEMPO DE TRABAJO EN SU PUESTO ACTUAL

TABLA N° 06

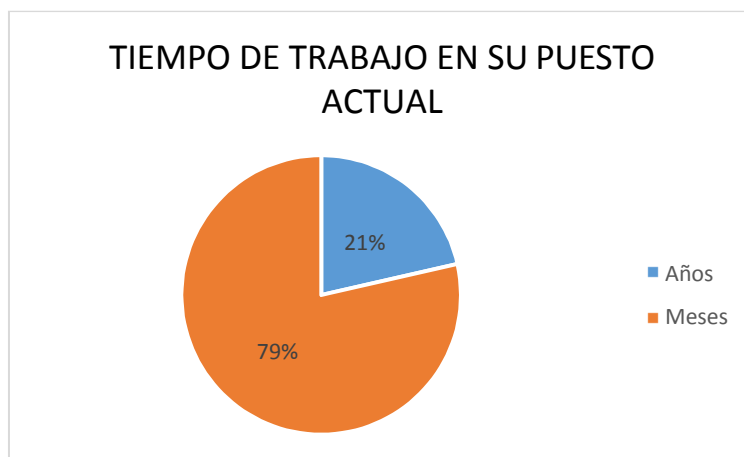
TOTAL DE RESPUESTAS

	AÑOS	MESES
RESPUESTAS POR CATEGORIA	11	3
PORCENTAJE POR CATEGORIA	79%	21%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÀFICO: TIEMPO DE TRABAJO EN SU PUESTO ACTUAL



Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

7. HORARIO DE TRABAJO.

TABLA N^o 07

TOTAL DE RESOUESTAS	JORNADA COMPLETA	JORNADA PARCIAL
RESPUESTAS POR CATEGORIA	14	0
PORCENTAJE POR CATEGORIA	100%	0%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÀFICO: HORARIO DE TRABAJO.



Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

8.- PUESTO QUE OCUPA ACTUALMENTE

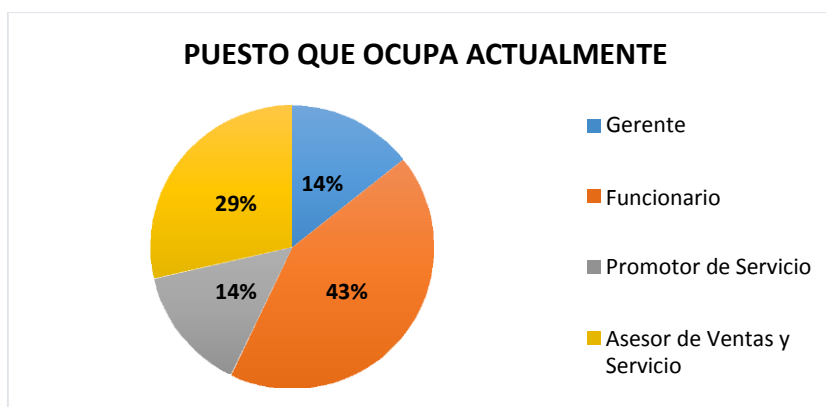
TABLA N° 08

TOTAL DE RESPUESTAS	Gerente	Funcionario	Promotor de Servicio	Asesor de Ventas y Servicios.
RESPUESTAS POR CATEGORIA	2	6	2	4
PORCENTAJE POR CATEGORIA	14%	43%	14%	29%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÁFICO: PUESTO QUE OCUPA ACTUALMENTE



Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

7.1. Resultados relacionados al análisis de las condiciones laborales en la empresa Crediscotia – Huaraz.

1.- ¿El Grado de conformidad con la infraestructura de las oficinas. Del área de trabajo (ruido, iluminación, ventilación, etc.) es una necesidad de una continua adaptación al cambio que facilita mi actividad diaria?

TABLA N° 01

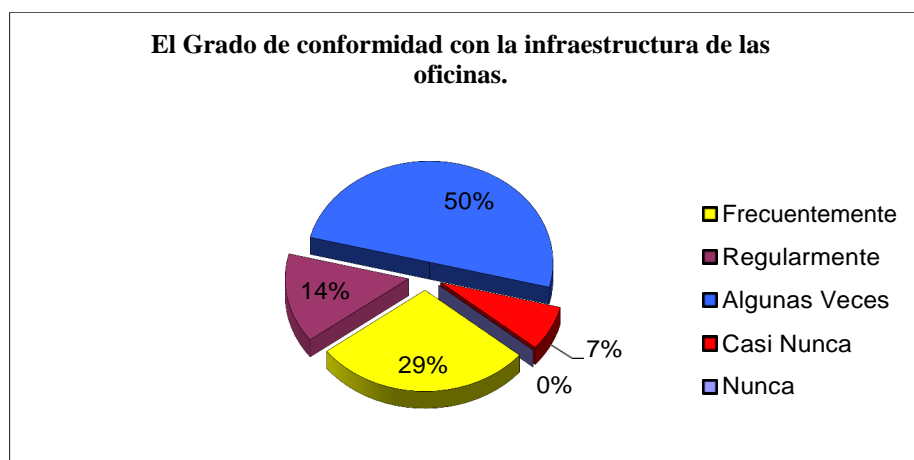
TOTAL DE RESPUESTAS

	Frecuentemente	Regularmente	Algunas Veces	Casi Nunca
RESPUESTAS POR CATEGORIA	4	2	7	1
PORCENTAJE POR CATEGORIA	29%	14%	50%	7%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÁFICO N° 01



Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

La tabla N° 01, detalla en un 50% que solo algunas veces Grado de conformidad con la infraestructura de las oficinas facilitan las actividades diarias, el 29% que frecuentemente las condiciones ambientales facilitan las actividades diarias, 14% regularmente y el 7% que casi nunca facilita las actividades diarias.

2.- ¿Considera usted que las obligaciones son técnicas para el mejor desarrollo organizacional?

TABLA N° 02

TOTAL DE RESPUESTAS

	Si	No
RESPUESTAS POR CATEGORIA	12	2
PORCENTAJE POR CATEGORIA	86%	14%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÁFICO N° 02



Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

La tabla del gráfico N° 02 nos muestra que, el 86% consideran que las obligaciones son técnicas para el mejor desarrollo organizacional de la institución financiera y el 14% cree que no son técnicas para el mejor desarrollo.

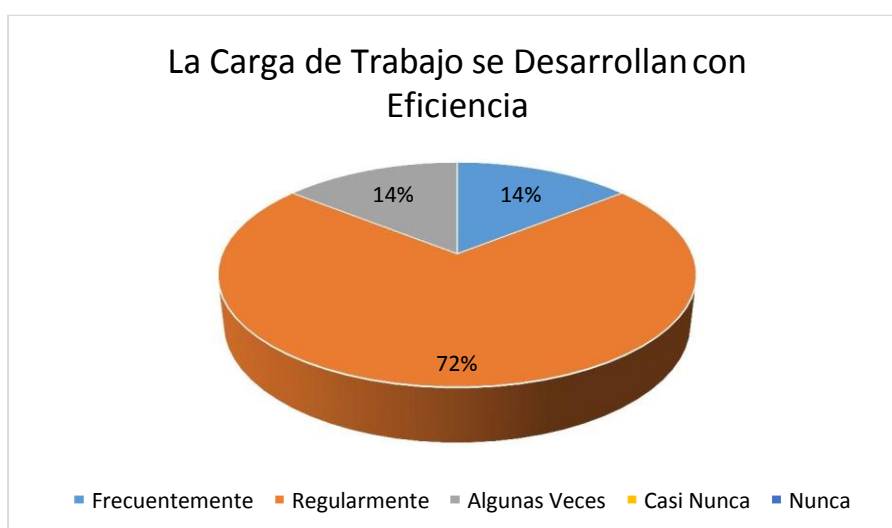
3.- ¿La carga de trabajo que se realiza durante el cierre de mes siempre se desarrollan con eficacia?

TABLA N° 03

TOTAL DE RESPUESTAS	Frecuentemente	Regularmente	Algunas Veces
RESPUESTAS POR CATEGORIA	1	12	1
PORCENTAJE POR CATEGORIA	14%	72%	14%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÁFICO N° 03



Fuente: Encuesta
Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

La tabla N° 03, detalla en un 14% que la carga de trabajo que se desarrolla al cierre de mes siempre se desarrolla con eficiencia, el 72% considera que se desarrolla regularmente y el 14% menciona que solo algunas veces se desarrollan con eficiencia.

4.- ¿Los factores internos y externos son orientadas al logro y al cumplimiento de las metas trazadas?

TABLA N° 04

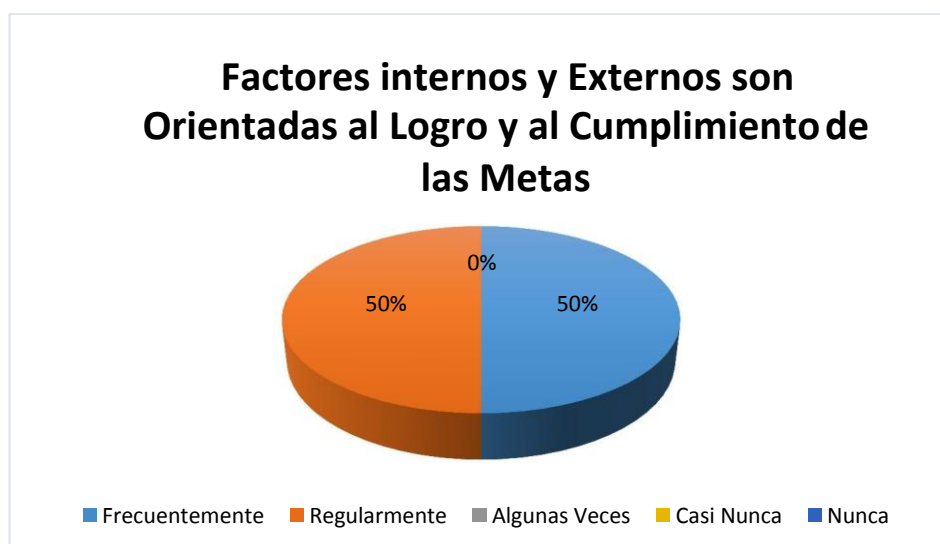
TOTAL DE RESPUESTAS

	Frecuentemente	Regularmente
RESPUESTAS POR CATEGORIA	7	7
PORCENTAJE POR CATEGORIA	50%	50%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÁFICO N° 04



Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

La tabla N° 04 detalla en un 50% de los encuestados que frecuentemente los factores internos y externos son orientados al logro y al cumplimiento de las metas trazadas y el otro 50% considera que regularmente.

5.- ¿La presión que ejerce la institución financiera son orientadas al logro para el cumplimiento de metas trazadas?

TABLA N° 05

TOTAL DE RESPUESTAS

	Si
RESPUESTAS POR CATEGORIA	14
PORCENTAJE POR CATEGORIA	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÁFICO N° 05



Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

La tabla N° 05, detalla en un 100% que la institución financiera considera que la presión que ejerce la son orientadas al logro del cumplimiento eficaz para alcanzar las metas.

6.- ¿La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar continuamente mi trabajo?

TABLA N° 06

TOTAL DE RESPUESTAS	
	Si
RESPUESTAS POR CATEGORIA	14
PORCENTAJE POR CATEGORIA	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÁFICO N° 06



Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

La tabla N° 06, detalla en un 100% de los encuestados califican que sí, la organización cuenta con planes específicos destinados a mejorar continuamente su trabajo dentro de la institución financiera.

7.- ¿Cuento con el material, tecnología y condiciones necesarias para desempeñar correctamente mis funciones?

TABLA N° 07

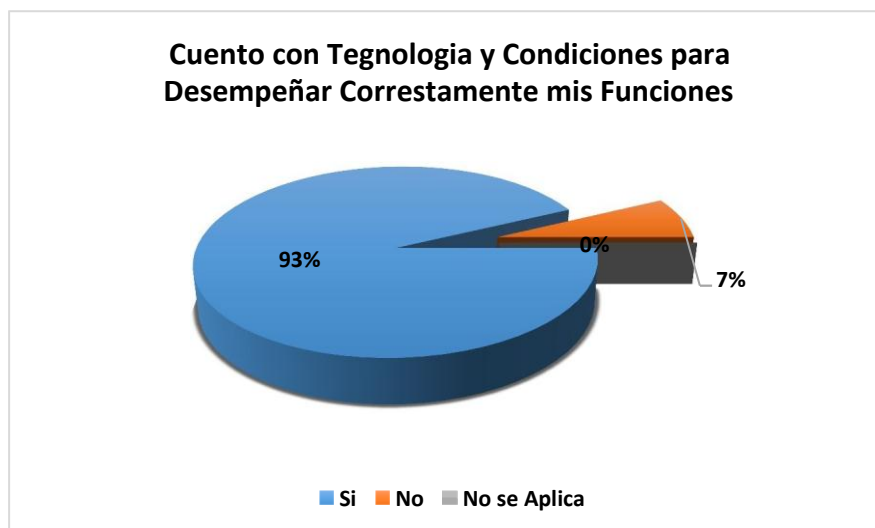
TOTAL DE RESPUESTAS

	Si	No
RESPUESTAS POR CATEGORIA	13	1
PORCENTAJE POR CATEGORIA	93%	7%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÁFICO N° 07



Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

La tabla N° 07, detalla en un 93% que si cuentan con el material, tecnología y condiciones para desempeñar correctamente sus funciones y el 7% menciona todo lo contrario.

8.- ¿Cree usted que los horarios de trabajo están claramente definidas?

TABLA N° 09 8

TOTAL DE RESPUESTAS

	Si
RESPUESTAS POR CATEGORIA	14
PORCENTAJE POR CATEGORIA	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÁFICO N° 08



Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

La tabla N° 08, detalla en un 100% que los horarios de trabajo están claramente establecidos en la financiera.

09.- ¿Mi salario es adecuado en relación con el trabajo que realizo?

TABLA N° 09

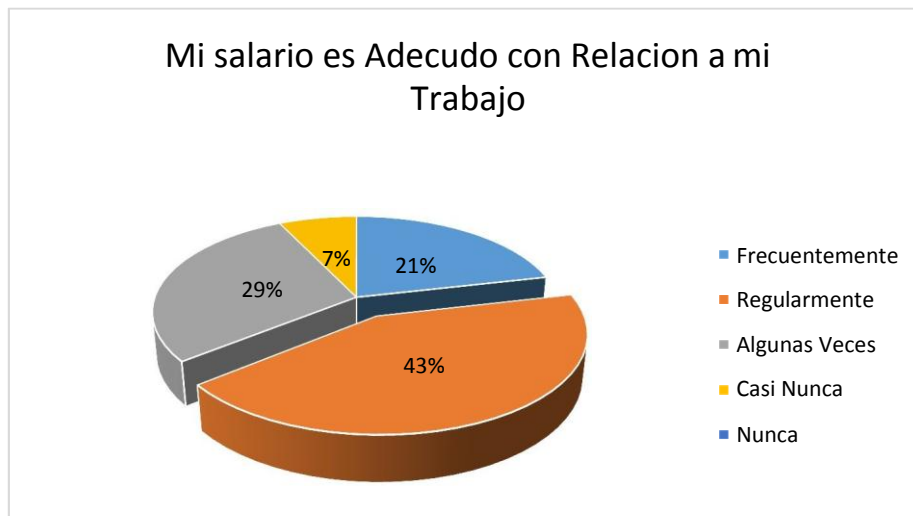
TOTAL DE RESPUESTAS

	Frecuentemente	Regularmente	Algunas Veces	Casi Nunca
RESPUESTAS POR CATEGORIA	3	6	4	1
PORCENTAJE POR CATEGORIA	21%	43%	29%	7%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÁFICO N° 09



Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

La tabla N° 09, detalla en un 43% que regularmente es adecuado su salario en relación con su trabajo, el 29% menciona que solo algunas veces, el 21% frecuentemente y el 7% casi nunca es adecuado su salario con el trabajo que realiza.

10 ¿Considera que existe una adecuada política salarial dentro de la financiera Crediscotia?

TABLA N° 10

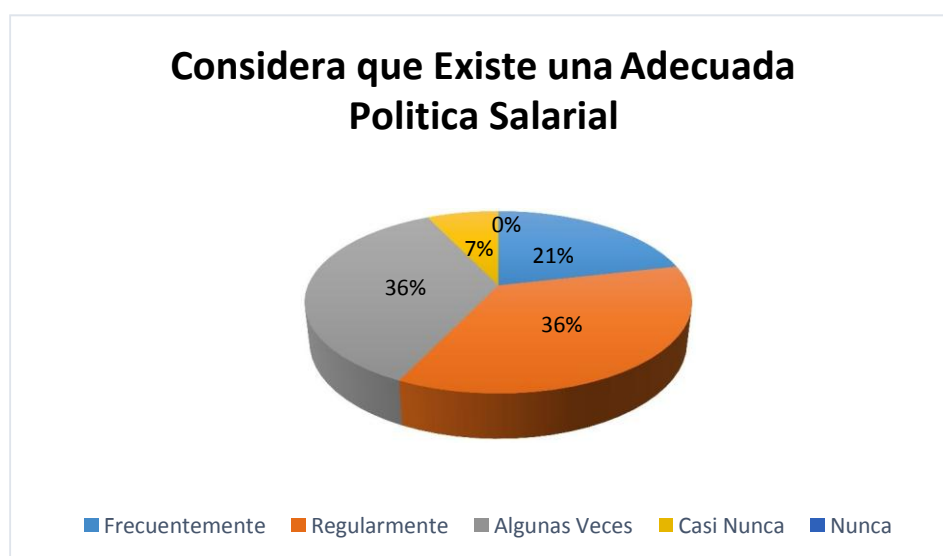
TOTAL DE RESPUESTAS

	Frecuentemente	Regularmente	Algunas Veces	Casi Nunca
RESPUESTAS POR CATEGORIA	3	5	5	1
PORCENTAJE POR CATEGORIA	21%	36%	36%	7%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÁFICO N° 10



Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

La tabla N° 10, nos muestran que, el 36% que regularmente existe una adecuada política salarial, el 36% considera que algunas veces, el 21 % considera frecuentemente existe una adecuada política salarial y el 7% menciona que casi nunca existe una adecuada política salarial.

11.- ¿Cuáles son las fuentes de reclutamiento de personal?

TABLA N° 11

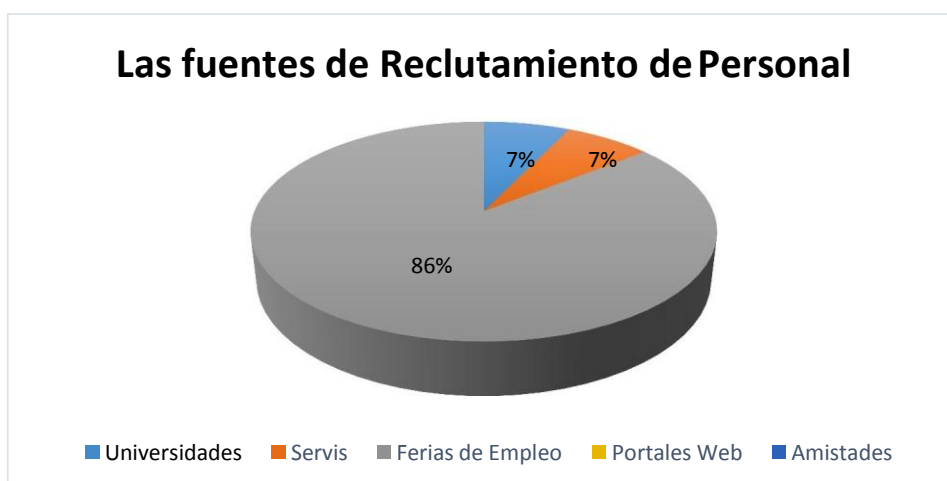
TOTAL DE RESPUESTAS

	Universidades	Servís	Portales Web
RESPUESTAS POR CATEGORIA	1	1	12
PORCENTAJE POR CATEGORIA	7%	7%	86%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÀFICO N° 11



Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

La tabla N° 11, detalla en un 86% que los portales web son la fuente de reclutamiento del personal más eficiente, y el 7% menciona que las universidades y por último el 7% menciona que son las servís las fuentes de reclutamiento del personal.

12.- ¿La Selección del candidato a un puesto vacante se hace en referencia a un perfil del puesto?

TABLA N° 12

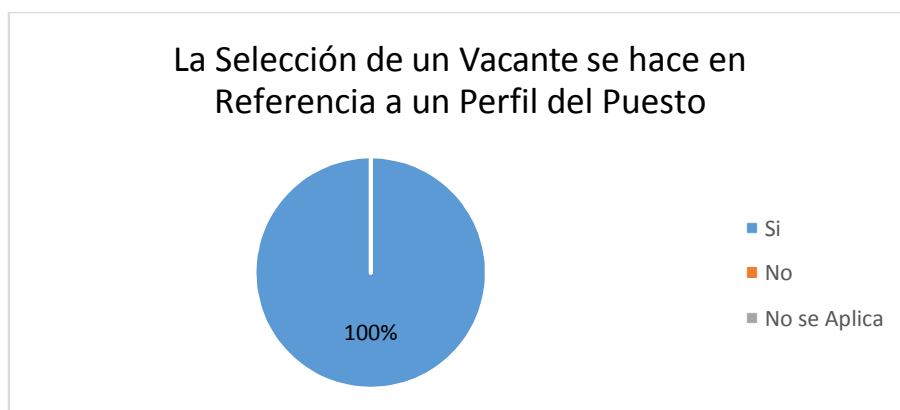
TOTAL DE RESPUESTAS

	Si
RESPUESTAS POR CATEGORIA	14
PORCENTAJE POR CATEGORIA	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÁFICO N° 12



Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

La tabla N° 12, detalla en un 100% que sí, la selección del candidato a un puesto vacante se hace referencia a un perfil del puesto para laborar en la institución financiera.

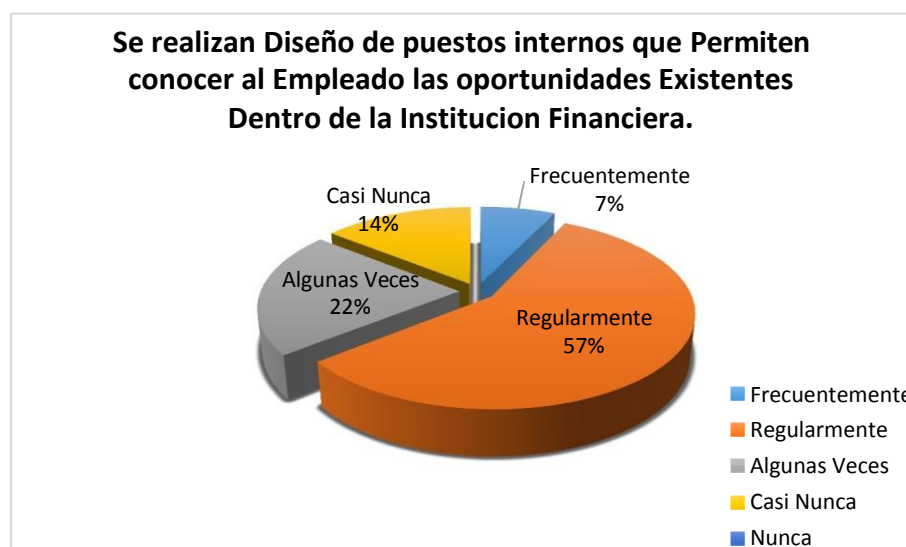
13.- ¿Se realizan Diseño de Puestos internos, que permita al empleado conocer las oportunidades existentes dentro de la institución financiera?

TABLA N° 13

TOTAL DE RESPUESTAS	Frecuentemente	Regularmente	Algunas Veces	Casi nunca
RESPUESTAS POR CATEGORIA	1	8	3	2
PORCENTAJE POR CATEGORIA	7%	57%	22%	14%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÁFICO N° 13



Fuente: Encuesta
Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

La tabla N° 13, detalla en un 57% que regularmente se realizan, el 22% solo algunas veces, 14% casi nunca se realizan y el 7% menciona que se realizan frecuentemente el diseño de puestos internos que permiten conocer si empleado las oportunidades existentes dentro de la institución financiera.

14.- ¿Existe un manual de perfil y descripción de puesto de trabajo?

TABLA N° 14

TOTAL DE RESPUESTAS

	Si	No se Aplica
RESPUESTAS POR CATEGORIA	13	1
PORCENTAJE POR CATEGORIA	93%	7%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÁFICO N° 14



Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

La Tabla N° 14, detalla en un 93% que si existe un manual de perfil y descripción de puestos de trabajo y el 7% menciona que no se aplica un manual.

15.- ¿En la evaluación del desempeño, se efectúan pruebas para medir la eficiencia y la eficacia del candidato a un puesto de trabajo?

TABLA N° 15

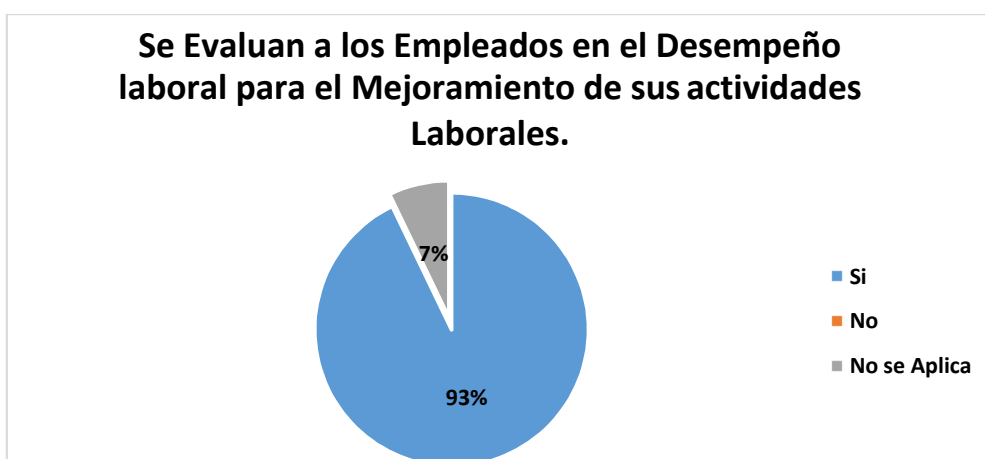
TOTAL DE RESPUESTAS

	Si	No se Aplica
RESPUESTAS POR CATEGORIA	13	1
PORCENTAJE POR CATEGORIA	93%	7%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÁFICO N° 15



Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

La tabla N° 15, detalla en un 93% de los colaboradores consideran que si se evalúan a los empleados en el desempeño laboral que realizan para el mejoramiento de sus actividades laborales y solo el 7% considera que no se aplica.

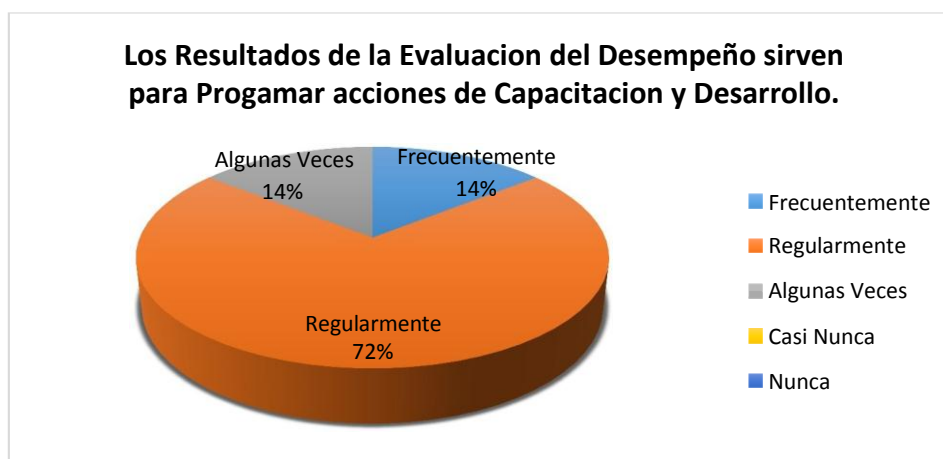
16.- ¿Los resultados de la evaluación del desempeño sirven de insumo para programar acciones de capacitación y desarrollo de los colaboradores de la financiera?

TABLA N° 16

TOTAL DE RESPUESTAS	Frecuentemente	Regularmente	Algunas Veces
RESPUESTAS POR CATEGORIA	2	10	2
PORCENTAJE POR CATEGORIA	14%	72%	14%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÁFICO N° 16



Fuente: Encuesta
Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

La tabla N° 16, detalla en un 72% de los colaboradores calificaron que regularmente los resultados de la evaluación del desempeño sirven de insumo para programar acciones de capacitación y desarrollo, el 14% menciona que frecuentemente los resultados de la evaluación sirven para programar acciones de capacitación y desarrollo y el otro 14% menciona que solo algunas veces.

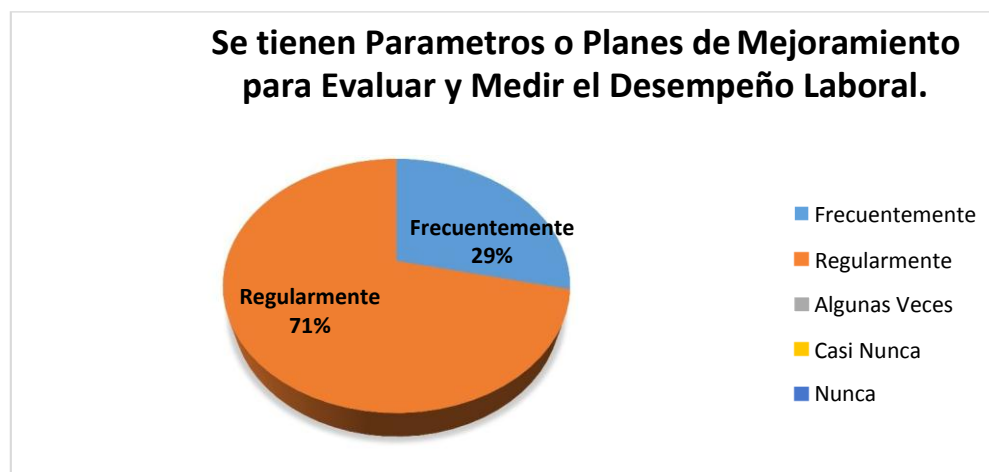
17.- ¿Se tienen parámetros anteriores o planes de mejoramiento para evaluar y medir el desempeño laboral?

TABLA N° 17

TOTAL DE RESPUESTAS		
	Frecuentemente	Regularmente
RESPUESTAS POR CATEGORIA	4	10
PORCENTAJE POR CATEGORIA	29%	71%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÁFICO N° 17



Fuente: Encuesta
Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

La tabla N° 17, detalla en un 71% que regularmente tienen parámetros o planes de mejoramiento para evaluar y medir el desempeño laboral y el 29% menciona que con frecuencia se tienen parámetros o planes de mejoramiento para evaluar y medir el desempeño laboral.

18.- ¿Cree que las condiciones laborales de la empresa influye en su desempeño dentro de su labor diario?

TABLA N° 18

TOTAL DE RESPUESTAS

	Si	No
	13	1
PORCENTAJE POR CATEGORIA	93%	7%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÁFICO N° 18



Fuente: Encuesta
Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

La tabla N° 18, detalla en un 93 % que sí, las condiciones laborales influyen en el desempeño dentro de sus labores diarias dentro de la institución financiera .y el 7%. Opina todo lo contrario.

19.- ¿Se le dan estímulos Laborales y personales a los empleados?, indique cuáles son los estímulos.

TABLA N° 19

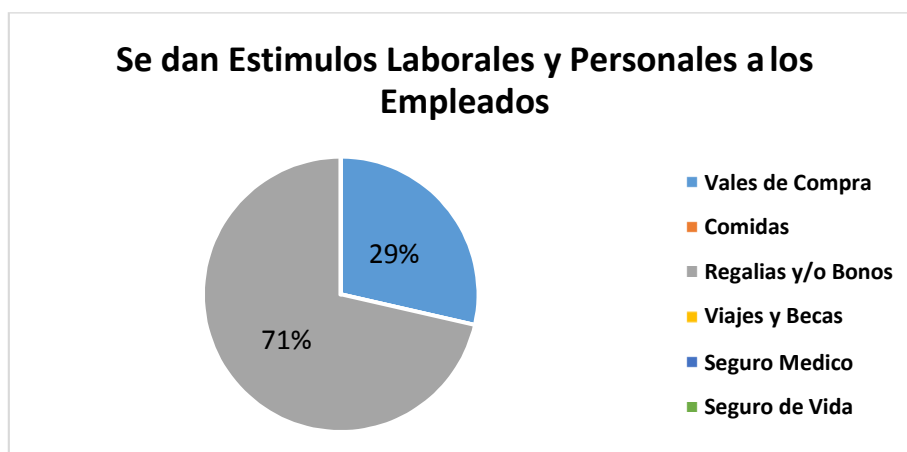
TOTAL DE RESPUESTAS

	Vales de compra	Regalías y/o bonos
RESPUESTAS POR CATEGORIA	4	10
PORCENTAJE POR CATEGORIA	29%	71%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÁFICO N° 19



Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

La tabla N° 19, detalla en un 71% que se dan estímulos laborales y personales como regalías y/o bonos y el 29% menciona que se dan estímulos laborales y personales como comidas.

20.- Se le explica los beneficios del trabajo que pueden motivarle a aceptar a laborar en la empresa satisfactoriamente, cuando un candidato se presenta a un puesto de trabajo?

TABLA N° 20

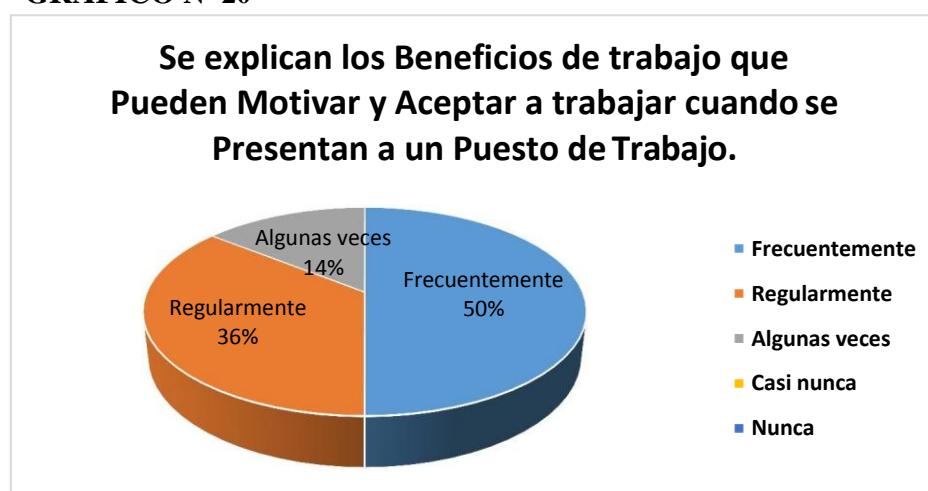
TOTAL DE RESPUESTAS

	Frecuentemente	Regularmente	Algunas Veces
RESPUESTAS POR CATEGORIA	7	5	2
PORCENTAJE POR CATEGORIA	50%	36%	14%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

GRÁFICO N° 20



Fuente: Encuesta

Elaboración: Flores Ostos Eliana Domitila.

La tabla N° 20 detalla, que El 50% de los trabajadores menciona que frecuentemente se explican los beneficios de trabajo que pueden motivar y aceptar a trabajar cuando se presentan a un puesto de trabajo, el 36% menciona que regularmente explican los beneficios de trabajo y el 14% menciona que solo algunas veces se explica los beneficios que pueden motivar y aceptar a trabajar.

8.- ANALISIS Y DISCUSIÓN

8.1. Análisis y discusión de los resultados relacionados al análisis de las condiciones laborales de la empresa Crediscotia– Huaraz.

El 50% de los colaboradores mencionaron que solo algunas veces las condiciones ambientales facilitan las actividades diarias, el 29% considera que frecuentemente las condiciones ambientales facilitan las actividades diarias, 14% regularmente y el 7% considera que casi nunca facilitan las actividades diarias. (Véase tabla N° 01) Según Chiavenato (2007) al mencionar las condiciones ambientales de trabajo se refiere a las circunstancias físicas que rodean al empleado como ocupante de un puesto en la organización. Es decir, al ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un puesto. Queda evidencia entonces que las condiciones ambientales solo algunas veces facilitan las actividades diarias y descartando por tanto que este incida de forma directa en el bajo desempeño laboral de los colaboradores de la financiera CrediScotia - Huaraz.

En promedio un 86% de los colaboradores mencionaron que las obligaciones son técnicas para el mejor desarrollo organizacional de la institución Financiera y el 14% cree que no son técnicas para el mejor desarrollo. (Véase tabla N°02). Al respecto de esta situación los colaboradores vienen desempeñándose mayormente en cumplir con las obligaciones para el mejor desarrollo organizacional, así mismo con el cumplimiento de sus funciones y tareas de la institución financiera. Según Litwin y Stringer (citado por Brunet, 2004). Son Percepciones de las obligaciones, reglas y de las políticas que se encuentran en la organización Financiera

En un 14% de los colaboradores considera que la carga de trabajo que se desarrolla al cierre de mes siempre se desarrolla con eficiencia, el 72% considera que se desarrolla regularmente y el 14% menciona que solo algunas veces se desarrollan con eficiencia. (Véase tabla N°03), Para los colaboradores la carga de trabajo que se desarrolla el cierre de mes regularmente se desarrollan con eficiencia el ascenso es la forma de recompensar al esfuerzo laboral ya que es el reconocimiento al trabajo realizado, pero para un porcentaje significativo no lo es ya que no lo considera tan importante como fuente de motivación laboral.

En un 50% de los colaboradores menciona que frecuentemente los factores internos y externos son orientados al logro y al cumplimiento de las metas trazadas y el otro 50% considera que regularmente los factores internos y externos son orientadas al logro y al cumplimiento de las metas (véase tabla N°04). Siendo así que la gran mayoría de los colaboradores están del todo satisfechos que los factores internos y externos que son orientados al logro y al cumplimiento de las metas trazadas afectando en sus expectativas de mejora en relación a la empresa. Según Brunet (2002) “El rendimiento laboral no es sólo una consecuencia de las capacidades del individuo sino que surge también en relación con un ambiente laboral adecuado que favorezca la utilización de las diferencias individuales”...

En un 100% de la institución financiera considera que la presión que ejerce la financiera es orientada al logro y al cumplimiento de las metas. (Véase tabla N°05), de esta forma los colaboradores están en su mayoría conformes con la presión que ejerce la financiera son orientadas al logro del cumplimiento de metas. Según Robbins (2004),...“Complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, Es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles.

El 100% de los colaboradores menciona que sí, la organización cuenta con planes específicos destinados a mejorar continuamente su trabajo. (Véase tabla N°06), lo que permite que la organización cuente con planes específicos orientados a mejorar continuamente en su trabajo en la institución financiera Crediscotia. Según Kaufman: “La planificación se ocupa solamente de determinar qué debe hacerse, a fin de que posteriormente puedan tomarse decisiones prácticas para su implantación. Es un proceso para determinar adónde ir y establecer los requisitos para llegar a ese punto de la manera más eficaz y eficiente posible”

El 93% señala que si cuentan con material, tecnología y condiciones para desempeñar correctamente sus funciones y el 7% menciona que no cuentan con la material, tecnología y condiciones para desempeñar correctamente sus funciones. (Véase tabla N°07), generando que los colaboradores se sientan valorados, y agradecidos con la consideración que tienen hacia ellos. Según Chiavenato (2007:334) al mencionar las condiciones ambientales de trabajo se refiere a las circunstancias físicas que rodean al empleado como ocupante de un puesto en la organización. Es decir, al ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un puesto.

8.2. Resultados relacionados a Describir las Condiciones Laborales factores del en relación al Desempeño Laboral de la empresa Crediscotia – Huaraz.

El 93 % menciona que sí, las condiciones laborales influyen en el desempeño dentro de sus labores diarias. Y el 7% indican que no influyen en el desempeño dentro de su labor diario. (Véase tabla N°08), siendo así que los colaboradores consideran importante que las condiciones laborales influyen en el desempeño dentro de su labor diario. Según Chiavenato (2003) pag.84. Define como...“Las condiciones laborales es el lugar donde se desarrolla el trabajo y sus alrededores”... Para este autor las condiciones laborales se rigen

a ambientes agradables y desagradables permitiendo al trabajador que se adapte para su mayor productividad y rendimiento.

En promedio el 100% de los colaboradores si creen que los horarios de trabajo están claramente establecidos en la financiera. (Véase tabla N°09), esto se debe a que los trabajadores en su mayoría tienen claramente definidos el horario de trabajo.

El 43% menciona que regularmente es adecuado su salario en relación con su trabajo, el 29% menciona que solo algunas veces, el 21% frecuentemente y el 7% casi nunca es adecuado su salario con el trabajo que realiza. (Véase tabla N°10), con lo cual los colaboradores consideran adecuado el salario en relación a su trabajo, lo cual es importantes para su rendimiento laboral. Rafael Albuquerque (2014), a este lo define como " Es toda retribución que percibe el hombre a cambio de un servicio que ha prestado con su trabajo, es decir, la remuneración por una actividad productiva".

El 36% de los colaboradores considera que regularmente y el otro 36% considera que algunas veces, el 21 % considera frecuentemente existe una adecuada política salarial y el 7% menciona que casi nunca existe una adecuada política salarial. (Véase tabla N°11), un porcentaje significativo está en su mayoría conforme con la adecuada política salarial que maneja la financiera Crediscotia para sus colaboradores. Según Litwin y Stringer (citado por Brunet (2004), la percepción de equidad se debe dar en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho y Pritchard y Karasick (citado por Brunet 2004), desarrolla que el rendimiento es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.

El 86% de los colaboradores menciona que los portales web son la fuente de reclutamiento del personal, y el 7% menciona que las universidades y por

último el otro 7% menciona que son las servís las fuentes de reclutamiento del personal. (Véase tabla N°12), deduciendo que los colaboradores consideran que las fuentes de reclutamiento del personal influyen positivamente en la productividad laboral.

El 100% de los colaboradores menciona que sí, la selección del candidato a un puesto vacante se hace referencia a un perfil del puesto. (Véase tabla N°13), dando a conocer que los colaboradores tienen noción de lo que significa la selección del candidato a un puesto vacante se hace referencia a un perfil del puesto. Según Dessler (2001) menciona que el reclutamiento es importante, porque cuantos más solicitantes tenga una empresa, tanto más selectiva podrá ser su contratación”

El 57% de los colaboradores mencionan que regularmente se realizan, el 22% solo algunas veces, 14% casi nunca se realizan y el 7% menciona que se realizan frecuentemente el diseño de puestos internos que permiten conocer si empleado las oportunidades existentes dentro de la institución financiera. (Véase N° 14), Al respecto a que si se realizan diseño de puestos internos, que permita al empleado conocer las oportunidades existentes dentro de la institución financiera esto permite que los colaboradores mejoren el desempeño de su trabajo. Según Schnedider y Bartlett (citado por Brunet 2004), el apoyo patronal significa hasta qué punto están los superiores interesados en el progreso de sus agentes, en apoyarlos en sus esfuerzos y en mantener un espíritu amistoso de cooperación.

8.3. Resultados relacionados al análisis del Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Crediscotia – Huaraz

El 93% menciona que si existe un manual de perfil y descripción de puestos de trabajo y el 7% menciona que no existe un manual. (Véase tabla N°15), lo que considera que los colaboradores tienen conocimientos básicos a lo que se

refiere un manual de perfil y descripción de puestos de trabajo. Es así que Mondy, (1997) señala: “el diseño de puestos consiste en determinar las actividades específicas que se deben desarrollar, los métodos utilizados para desarrollarlas, y cómo se relaciona el puesto con los demás trabajos en la organización”.

Según Chiavenato (1999), utilizando el termino cargo como equivalente de puesto lo define: “un cargo constituye una unidad de la organización y consiste en un conjunto de deberes que lo separan y distinguen de los demás cargos. La posición del cargo en el organigrama define su nivel jerárquico, la subordinación, los subordinados y el departamento o división donde está situado”.

El 100% de los trabajadores mencionan que sí, se efectúan pruebas para medir la eficiencia y la eficacia del candidato a un puesto de trabajo. (Véase tabla N°16), siendo que la mayoría del porcentaje se desempeña con eficacia y la eficacia en cada una de sus responsabilidades y obligaciones por su implicación con la organización, y con todos los objetivos propuestos. Según Chiavenato (2002). Expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

El 93% de los empleados consideran que si se evalúan a los empleados en el desempeño laboral que realizan para el mejoramiento de sus actividades laborales y solo el 7% considera que no se aplica. (Véase tabla N°17), el mayor porcentaje de los colaboradores menciona que se evalúan a los empleados en el desempeño laboral para el mejoramiento de sus actividades laborales lo que provoca en los colaboradores cierta discrepancia ya que pueden cumplir con las actividades encomendadas pero no necesariamente estar de acuerdo con lo que se le asigne. Según Furnham (2000). Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se esperan

que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo, entre ellos la adaptabilidad que se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

El 72% de los trabajadores considera que regularmente los resultados de la evaluación del desempeño sirven de insumo para programar acciones de capacitación y desarrollo, el 14% menciona que frecuentemente los resultados de la evaluación sirven para programar acciones de capacitación y desarrollo y el otro 14% menciona que solo algunas veces sirven de insumo para programar acciones de capacitación y desarrollo. (Véase tabla N°18), generando lograr cumplir en su mayoría con los objetivos propuestos, debiendo esforzarse más los colaboradores que no consideran que han mejorado. Según Benavides (2002) al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidad de manera eficaz y satisfactoria.

El 71% de los colaboradores considera regularmente tienen parámetros o planes de mejoramiento para evaluar y medir el desempeño laboral y el 29% menciona que con frecuencia se tienen parámetros o planes de mejoramiento para evaluar y medir el desempeño laboral. (véase tabla N°19), lo que conlleva a que los parámetros o planes de mejoramiento para evaluar y medir el desempeño laboral de todos los colaboradores ayuda al cumplimiento de las actividades que se le asignan dentro de su trabajo, pudiendo alcanzar objetivos planteados por la financiera.

El 71% de los empleados menciona que se dan estímulos laborales y personales como regalías y/o bonos y el 29% menciona que se dan estímulos laborales y personales como comidas. (Véase tabla N°20), por lo tanto la institución financiera da estímulos laborales y personales a gran mayoría de los colaboradores para el mayor desempeño dentro de la institución financiera.

Werther y Davis (1995) “Los empleados que trabajan bajo un sistema de incentivos financieros advierten que su desempeño determina el ingreso que obtiene, uno de los objetivos de este tipo de incentivos consiste en que se premie el mejor desempeño de manera regular y periódica”

El 50% de los trabajadores menciona que frecuentemente se explican los beneficios de trabajo que pueden motivar y aceptar a trabajar cuando se presentan a un puesto de trabajo, el 36% menciona que regularmente explican los beneficios de trabajo y el 14% menciona que solo algunas veces se explica los beneficios que pueden motivar y aceptar a trabajar. (Véase tabla N°21), casi en su totalidad los colaboradores están siendo informados acerca de los beneficios que se reciben cuando se presentan a un puesto de trabajo.

Según Robbins (2004) el comportamiento organizacional es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, considera las metas y objetivos de la institución como comunes y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros.

9.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1. CONCLUSIONES

- ❖ El 86% de los colaboradores mencionaron, que las obligaciones son técnicas para el mejor desarrollo organizacional de la institución Financiera.
- ❖ El 100% de la institución financiera calificaron que la presión que ejerce la financiera son orientadas al logro del cumplimiento de metas.
- ❖ El 93% señala que sí cuentan con el material, tecnología y condiciones para desempeñar correctamente sus funciones dentro de la institución financiera.
- ❖ El 93% de los encuestados mencionó, que sí las condiciones laborales influyen en el desempeño dentro de sus labores diarias.
- ❖ El 100% de los colaboradores estuvo de acuerdo que sí los horarios de trabajo están claramente establecidos en la financiera.
- ❖ El 57% de los colaboradores mencionan que regularmente se realizan diseño de puestos internos que permiten conocer al empleado las oportunidades existentes dentro de la institución financiera.

9.2. RECOMENDACIONES

- ❖ Mejorar el Grado de conformidad con la infraestructura de las oficinas del área de trabajo (ruido, iluminación, ventilación, etc.)
- ❖ Se sugiere realizar propuestas para incentivos por cumplimientos de metas y objetivos, y analizar la forma en que se evalúa las sanciones y descuentos económicos que hacen parte de los errores operativos en que incurren los asesores y que evidentemente está de la mano con mejorar la comunicación.
- ❖ Aunque el Salario que perciben forma parte de lo que la Financiera Crediscotia como empresa determina, es un factor en que los colaboradores no puede influir de forma directa, por ello se intentará mejorar Condiciones que como empresa es posible corregir.
- ❖ La gerencia en conjunto con los jefes de las distintas áreas de trabajo debe facilitar y comunicar a los trabajadores que recién ingresan a la institución los procedimientos, las normas y métodos de trabajo al igual que las políticas que rigen a la organización.
- ❖ Realizar una evaluación de la importancia de los incentivos y recompensas dentro de la institución y frente a esto proponer una propuesta de mejora.
- ❖ Evaluar cada cierto periodo a los colaboradores en relación a sus tareas y responsabilidades con el objetivo de lograr un rendimiento óptimo.

10. AGRADECIMIENTO.

A Dios: Nuestro creador, por haberme dado la paciencia y la sabiduría necesaria para enfrentar los retos en mi vida y a la virgencita que con su intercesión permanente ha guiado mis pasos para la realización de mi tesis y de esa manera lograr mí meta.

A la Universidad San Pedro: Por ser el centro de mi formación, por haberme proporcionado los conocimientos que son las herramientas que servirán para poner en práctica mi carrera.

A mi Asesor de Tesis: Dr. Oscar Cruz Cruz, por orientarme durante todo el proceso de investigación, compartiendo conmigo sus conocimientos y experiencias, motivándome así a realizar un estudio de calidad, brindándome todo su apoyo.

A mis Padres: Raúl Flores y Domitila Ostos, por darme la vida y todo el apoyo durante la misma.

A mis Hermanos: Andrei Flores, Robert Flores, Miguel Flores y Sarai Flores, por brindarme su apoyo y cariño.

A mi Esposo: Witmer Osorio por brindarme todo su apoyo y amor durante mi carrera.

A mi Hija: Quiero expresar mi agradecimiento a mi hija María Fernanda, porque ella tuvo que soportar largas horas sin la compañía de su mamá, sin poder entender a su corta edad, por qué prefería estar frente a la pantalla y no jugando con ella. A pesar de ello, cada vez que podíamos, al reunirnos, aprovechamos hermosos momentos, en los que su sola sonrisa me llenaba de ánimo y fuerzas té agradezco por haber llegado a mi vida princesa.

Autora.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **Alicia (2013)**...“Al Diagnosticar la situación del Desempeño Laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club antes de la implementación del plan de capacitación, encontramos que este era calificado por los clientes con un puntaje promedio”...
- **Alles (2005)**...“La dinámica característica del entorno mundial exige cambios permanentes y una constante revisión de los procesos administrativos empleados para conducir a la organización por la dirección adecuada. En tal sentido, las organizaciones requieren de gentes competentes con los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, rasgos de personalidad, así como valores que le permitan lograr un buen desempeño o actuación profesional en su puesto laboral”...
- American Marketing Association (A.M.A.) la organización ... "Cuando es utilizada como sustantivo, implica la estructura dentro de la cual, las personas son asignadas a posiciones y su trabajo es coordinado para realizar planes y alcanzar metas" ...
- Así tenemos que según el Artículo 6º del Decreto Legislativo Supremo N° 03-97-TR (27-03-97), Texto Único ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de productividad y Competitividad Laboral (LPCL),... “Constituye remuneración para todo efecto legal el integro de lo que el trabajador recibe por sus servicios, en dinero o e especies cualquiera sea la forma o denominación que tenga, siempre que sean de su libre disposición.
- **Benavides (2002)** al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidad de manera eficaz y satisfactoria.

- **Benavides (2002)**... “Al definir el desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorara su desempeño para esta autora, las competencias son comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria.”...
- **Brunet (2002)** “El rendimiento laboral no es sólo una consecuencia de las capacidades del individuo sino que surge también en relación con un ambiente laboral adecuado que favorezca la utilización de las diferencias individuales”...
- **Brunet (2002)** dice que...“El rendimiento laboral no es sólo una consecuencia de las capacidades del individuo sino que surge también en relación con un ambiente laboral adecuado que favorezca la utilización de las diferencias individuales”...
- **Cayetano (2015)**... “Se confirmó el problema científico planteado de que las condiciones laborales influyen de manera negativa en el desempeño de los colaboradores en la Financiera Edificar de la ciudad de Chimbote”...
- **Chiavenato (1993)** plantea que... “La evaluación del desempeño es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial desarrollo”...
- **Chiavenato (1995)**... “Es un sistema de apreciación del Desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor plantea la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa”...
- **Chiavenato (1996)** considera que: ..“Tiene beneficios para el jefe porque éste puede realizar una mejor evaluación del desempeño y el comportamiento de los subordinados con un sistema de medición que tiende a neutralizar el aspecto subjetivo”...
- **Chiavenato (1996)** plantea que... “Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño pueden presentarse de tres maneras.

- **Chiavenato (1999)**, utilizando el termino cargo como equivalente de puesto lo define: “un cargo constituye una unidad de la organización y consiste en un conjunto de deberes que lo separan y distinguen de los demás cargos. La posición del cargo en el organigrama define su nivel jerárquico, la subordinación, los subordinados y el departamento o división donde está situado”.
- **Chiavenato (2000)**...“Los factores latitudinales: disciplina, actitud cooperativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo”...
- **Chiavenato (2002)** define Higiene, Seguridad y Calidad de vida:
- **Chiavenato (2002)** define que la Disciplina: se refiere a cómo se comportan las personas frente a las reglas y procedimientos de comportamiento aceptable para la organización.
- **Chiavenato (2002)** lo define como el conjunto de medidas técnicas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes, eliminar las condiciones inseguras del ambiente, instruyendo a las personas sobre la necesidad de aplicar practicas preventivas.
- **Chiavenato (2002)**,... “El mantenimiento de las Condiciones Laborales de las personas, exige una serie de cuidados especiales, entre los cuales destacan los estilos de gerencia, las relaciones con los empleados y los programas de salud ocupacional”...
- **Chiavenato (2002)**. Expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.
- **Chiavenato (2003)** pag.84. Define como...“Las condiciones laborales es el lugar donde se desarrolla el trabajo y sus alrededores”...para este autor las condiciones laborales se rigen a ambientes agradables y

desagradable permitiendo al trabajador que se adapte para su mayor productividad y rendimiento”...

- **Chiavenato (2003)** pag.84. Define como...“Las condiciones laborales es el lugar donde se desarrolla el trabajo y sus alrededores”... Para este autor las condiciones laborales se rigen a ambientes agradables y desagradables permitiendo al trabajador que se adapte para su mayor productividad y rendimiento.
- **Chiavenato (2005)**...“Plantea que el desempeño laboral es la descripción objetiva y confiable de la manera como un empleado desempeña su puesto entendiendo a las especificaciones del cargo, así mismo considera que es una actuación orientada a un resultado”...
- **Chiavenato (2007)** al mencionar las condiciones ambientales de trabajo se refiere a las circunstancias físicas que rodean al empleado como ocupante de un puesto en la organización.
- **Chiavenato (2007)** las organizaciones son sistemas de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas .la cooperación entre personas es esencial para la existencia de la organización existe solo cuando:
- **Chiavenato (2007:334)** al mencionar las condiciones ambientales de trabajo se refiere a las circunstancias físicas que rodean al empleado como ocupante de un puesto en la organización. Es decir, al ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un puesto.
- **Chiavenato, Idalberto (2009)**... define la gestión del talento humano como: “Conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”....
- **Chiavenato. (2004)**, Pág. 359, Plantea...“El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”...

- **Clerc (1985)**... “Condiciones de trabajo es una entidad junto con el entorno, con el cual forma un sistema complejo de interacciones y consecuencias, e involucra lo que es seguridad ocupacional, salud y condiciones de trabajo generales.
- **Cuesta (2005)**...“ La evaluación del Desempeño como parte de la Gestión de Recursos humanos no se ha quedado exenta de transformaciones, constituyéndose en un tema de gran importancia para todas las organizaciones, las cuales buscan un mayor aprovechamiento de las potencialidades de los trabajadores que las forman”...
- **D'Anetto y Salom (1992)**,... “El trabajo es concebido como algo positivo, que le permite al individuo alcanzar las metas de desarrollo personal, el trabajador experimenta sensaciones placenteras de agrado y disfrute cuando está haciendo el trabajo. Por el contrario, si el trabajo es concebido como un mal necesario, un castigo o maldición, necesariamente se experimenta insatisfacción, malestar y desagrado cuando se está haciendo el trabajo.
- **Delgado (2012)**... “Los hombres presentan mayor riesgo de percibir que su trabajo afecta negativamente a su salud, en comparación con las mujeres, con independencia de otras características socio demográficas, laborales y de la exposición a riesgos en el trabajo”...
- **Dessler (2001)** menciona que el reclutamiento es importante, porque cuantos más solicitantes tenga una empresa, tanto más selectiva podrá ser su contratación”.
- **Dessler (2006)**...“Afirma que son las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico se trata de reclutar, valorar, capacitar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la compañía”...
- El Diccionario de la Real Academia Española, en una de sus definiciones, menciona que la organización es una... "Asociación de

personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines"...

- **Eslava (2004)**... “Afirma que es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento capacidades y habilidades en la obtención de resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro”...
- **Furnham (2000)**. Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se esperan que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo, entre ellos la adaptabilidad que se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- **Furnham (2000)**...“Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se esperan que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.
- **Hackman y Lawler, citado por Pérez y Salom, 1992** pág. 242, sugieren...“Que una tarea producirá mayor satisfacción en quien la realiza si la percibe como algo que tiene significado, vale la pena y es importante”...
- **Hackman y Oldman** (citado por Pérez y Salom, (1992) Pág. 243, identificaron cinco características que deben estar presentes en la tarea para que genere satisfacción laboral.
- **Harper y Lynch (1992)**...“ Es una técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización. Esta evaluación se realiza en base a los objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales”...
- **Herzberg (1959)** pág. 11...“Diferencia dos grupos de factores que influyen en la satisfacción del trabajador, los extrínsecos y los

intrínsecos. Los factores extrínsecos se refieren a las condiciones generales del trabajo como organización, horarios, salarios, seguridad”...

- **Kaufman:** “La planificación se ocupa solamente de determinar qué debe hacerse, a fin de que posteriormente puedan tomarse decisiones prácticas para su implantación. Es un proceso para determinar adónde ir y establecer los requisitos para llegar a ese punto de la manera más eficaz y eficiente posible”
- **Lara (1995) y Admat (1999),** reducen el concepto de tarea al concepto de problema. ..“Se les debe señalar como aspecto positivo el énfasis en el carácter activo de ambos polos de proceso de enseñanza, elemento que está en correspondencia con el concepto de zona de desarrollo potencial o próximo desde cuyas posiciones todos los polos que interactúan en el aprendizaje están sometidos a cambios, transformaciones, desarrollo”...
- **Litwin y Stringer (citado por Brunet 2004),** la percepción de equidad se debe dar en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho y Pritchard y Karasick (citado por Brunet 2004), desarrolla que el rendimiento es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
- Litwin y Stringer (citado por Brunet, 2004). Son Percepciones de las obligaciones, reglas y de las políticas que se encuentran en la organización Financiera.
- **Locke, citado por Pérez y Salom (1992)** pág. 245, define... “La satisfacción en el trabajo como un estado emocional positivo reflejado en una respuesta positiva ante una situación de trabajo”...
- **Loher, Noe, Hoekler y Fitzgerald** (citado por Pérez y Salom, (1992) pág. 244, le confieren especial importancia... “Al enriquecimiento del ambiente y de la tarea para que sea percibida por las personas como retador, motivante y satisfactoria”...

- **Mino (2014)**...“La Dimensión con menor promedio dentro de la variable desempeño, es el compromiso que indica particularmente la falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores”...
- **Mondy y Noe (1997)**,... “El sistema de evaluación del desempeño, contempla los procesos a los cuales se someten los recursos humanos, considerando diferentes métodos y criterios para la medición del rendimiento de los trabajadores”:... .
- **Mondy, (1997)** señala: “el diseño de puestos consiste en determinar las actividades específicas que se deben desarrollar, los métodos utilizados para desarrollarlas, y cómo se relaciona el puesto con los demás trabajos en la organización”.
- **Natividad (2010)**...“El análisis comparativo del Desempeño Laboral Docente por Sexo indica que no existen diferencias estadísticas significativas en caso alguno, por lo que los docentes y las docentes presentan las mismas características respecto de su desempeño laboral”...
- **Neffa (1984)** pág. 34... “Aun existiendo diversas definiciones sobre condiciones y medio ambiente de trabajo en líneas generales todas coinciden, las condiciones y medio ambiente de trabajo están constituidas por un conjunto de variables que a nivel de la sociedad establece a la unidad de trabajo de manera directa o indirecta van a influir sobre la vida y la salud física y mental de los trabajadores, dependerá de la adaptación y resistencia a los factores de riesgo”....
- **Palaci (2005)** pág. 155, plantea que: ...“El Desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional”...

- **Palaci (2005)** pág. 237...“Existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral Entre estos tenemos: “....
- **Paniagua (2004)**... “Por su parte afirma que la evaluación del desempeño es pieza clave en La valoración del potencial humano”...
- **Rafael Alburquerque (2014)**, a este lo define como" Es toda retribución que percibe el hombre a cambio de un servicio que ha prestado con su trabajo, es decir, la remuneración por una actividad productiva".
- **Robbins (2000)**, describe... “Las condiciones de trabajo favorables, refiriéndose a los empleados cuando se preocupan por el ambiente laboral, tanto, por lo que respeta a su bienestar personal, como por lo que concierne a las facilidades, para realizar un buen trabajo, entre estas condiciones están: el ambiente laboral de la organización, que está compuesto por las instituciones y las fuerzas externas que pueden influir en el entorno que rodea el empleado”...
- **Robbins (2004)** el comportamiento organizacional es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, considera las metas y objetivos de la institución como comunes y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros.
- **Robbins (2004)**,...“Complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, Es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles .Que cuando las metas son fáciles”...
- **Robbins (2004)**,...“Complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, Es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles.

- **Robbins (2004)...** "Afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas"...
- **Schnedider y Bartlett (citado por Brunet 2004)**, el apoyo patronal significa hasta qué punto están los superiores interesados en el progreso de sus agentes, en apoyarlos en sus esfuerzos y en mantener un espíritu amistoso de cooperación.
- **Spector (1997)** Define la satisfacción del trabajador como... "Aquello que la gente siente acerca de su trabajo y sus diferentes aspectos. Diversos estudios se han centrado en la relación entre satisfacción y otros factores para analizar su incidencia.
- **Stoner (1994)** Quien afirma... "El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad"...
- **Sum (2015)...** "Se verificó a través de la escala de Likert, que los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral bueno para realizar sus actividades"...
- **Turner y Lawrence, citado por Pérez y Salom, (1992)** Pág. 242, señalan:... "Que son necesarios ciertos atributos de la tarea, tales como: variedad, autonomía, habilidad, interacción con otros compañeros, conocimientos profundos y responsabilidad, para que se produzca satisfacción en los empleados"...
- **Walkman (1994)...** "Plantea que la Evaluación del Desempeño no puede observarse como un fenómeno de revisión de desempeño, sino que deba ser usado para mejorar el futuro, haciéndolo parte de él. Pocas son las compañías líderes, que aplican mucho de los principios básicos y la tecnología de métodos de administración de desempeño para proyectarse hacia el futuro.

- **Werther y Davis (1995)** “Los empleados que trabajan bajo un sistema de incentivos financieros advierten que su desempeño determina el ingreso que obtiene, uno de los objetivos de este tipo de incentivos consiste en que se premie el mejor desempeño de manera regular y periódica”.
- <http://www.monografias.com/trabajos13/cborgdef/cborgdef.shtml#ixzz498sxrIc>
- <http://teoriasldj.blogspot.pe/2012/05/teoria-del-desarrollo-organizacional.html>
- <http://www.exteriores.gob.es/Embajadas/ATENAS/es/VivirEn/Paginas/Condiciones-laborales-en-el-pa%C3%ADs.aspx>

12. APÉNDICES Y ANEXOS

ANEXO 01

CUESTIONARIO

Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Financiera CrediScotia – Huaraz.

INSTRUCCIONES:

Le agradecemos tenga la gentileza de responder a este cuestionario que tiene como propósito recolectar datos sobre Condiciones Laborales y el Desempeño de los Colaboradores de la Financiera CrediScotia Huaraz.

Lea atentamente y marque con una (x) las alternativas que crea conveniente.
Gracias!!!

PARTE I

Datos descriptivos

1. Edad: Años

2. Sexo: Masculino Femenino

3. Carga familiar

Número de hijos Número de dependientes

4. Grado de instrucción

Primaria

Secundaria

Superior

Post-grado

5. Tiempo que Labora en la empresa

Años Meses

6. Tiempo de Trabajo en su Puesto Actual

Años
 Meses

7. Horario de Trabajo

Jornada completa Jornada parcial

8. Puesto que Ocupa Actualmente

Gerente Funcionario Promotor de servicio
 Asesor de Ventas y Servicios

PARTE II

1. ¿El grado de conformidad con la infraestructura de las oficinas en el área de trabajo (ruido, iluminación, ventilación, etc.) es una Necesidad de una continua adaptación a cambio que facilitan mi actividad diaria?
 - a) Frecuentemente
 - b) Regularmente
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) nunca

2. ¿Cree usted que las obligaciones son técnicas para el mejor desarrollo organizacional?
 - a) Si
 - b) No

3. ¿La carga de trabajo que se realiza durante el cierre de mes siempre se desarrollan con eficacia?
 - a) Frecuentemente
 - b) Regularmente
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca

4. ¿Los factores internos y externos son orientadas al logro y al cumplimiento de las metas trazadas?
 - a) Frecuentemente
 - b) Regularmente
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca

5. ¿La presión que ejerce la institución financiera son orientadas al logro para el cumplimiento de metas trazadas?
- a) Si
 - b) No
 - c) No se aplica.
6. ¿La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar continuamente mi trabajo?
- a) Si
 - b) No
 - c) No se aplica
7. ¿Cuento con el material, tecnología y condiciones necesarias para desempeñar correctamente mis funciones?
- a) Si
 - b) No
 - c) No se aplica.
8. ¿Cree usted que los horarios de trabajo están claramente definidas?
- a) Si
 - b) No
 - c) No se aplica.
9. ¿Mi salario es adecuado en relación con el trabajo que realizo?
- a) Frecuentemente
 - b) Regularmente
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca.

10. ¿Considera que existe una adecuada política salarial dentro de la financiera Crediscotia?
- a) Frecuentemente
 - b) Regularmente
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
11. ¿Cuáles son las fuentes de reclutamiento de personal?
- a) Universidades
 - b) servís
 - c) ferias de empleo
 - d) portales web
 - e) Amistad
12. ¿La Selección del candidato a un puesto vacante se hace en referencia a un perfil del puesto?
- a) Si
 - b) No
 - c) No se aplica.
13. ¿Se realizan Diseño de Puestos internos, que permita al empleado conocer las oportunidades existentes dentro de la institución financiera?
- a) Frecuentemente
 - b) Regularmente
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca

14. ¿Existe un manual de perfil y descripción de puesto de trabajo?
- a) Si
 - b) No
 - c) No se aplica.
15. ¿En la evaluación del desempeño se efectúan pruebas para medir la eficiencia y la eficacia del candidato a un puesto de trabajo?
- a) Si
 - b) No
 - c) No se aplica.
16. ¿Los resultados de la evaluación del desempeño sirven de insumo para programar acciones de capacitación y desarrollo de los colaboradores de la financiera?
- a) Frecuentemente
 - b) Regularmente
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
17. ¿Se tienen parámetros anteriores o planes de mejoramiento para evaluar y medir el desempeño laboral?
- a) Frecuentemente
 - b) Regularmente
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca

18. ¿Cree que las condiciones laborales de la empresa influye en su desempeño dentro de su labor diario?
- a) Si
 - b) No
 - c) No se aplica.
19. ¿Se le dan estímulos laborales y personales a los empleados, indique cuáles son los estímulos?
- a) Vales de compra,
 - b) Comidas,
 - c) Regalías y/o bonos.
 - d) Viajes e. Becas
 - e) Seguro Medico
 - f) Seguro de Vida
 - g) Otros
20. ¿Se le explican los beneficios del trabajo que pueden motivarle a aceptar a laborar en la empresa satisfactoriamente, cuando un candidato se presenta a un puesto de trabajo?
- a) Frecuentemente
 - b) Regularmente
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca.

ANEXO 02

Propuesta de mejora de incentivos

En ocasiones no solo los bonos, como incentivos, en vez de conseguir su objetivo, generan desmotivación en los trabajadores. Para evitar ello es importante fijar otro tipo de incentivos, ya que no es sólo por dinero que una persona está trabajando en una empresa. Establecer y/o mejorar las condiciones laborales es una buena estrategia para aumentar la motivación.

Es por eso que, con esta propuesta, se pretende recomendar a los directivos a mejorar las condiciones laborales y desempeño de los colaboradores dentro del área laboral agradable, y garantizar el éxito de su empresa.

Objetivo general:

Mejorar las condiciones laborales, brindado por parte de la empresa FINANCIERA CREDISCOTIA - HUARAZ hacia sus colaboradores, para que así se sientan más motivados y puedan mejorar su desempeño laboral.

Objetivos específicos:

- Analizar y determinar si los incentivos que brinda actualmente la empresa son los apropiados.
- Identificar estrategias que se puedan implementar dentro de la organización.
- Poner en práctica dichas estrategias.

Metodología:

El programa se llevará a cabo anualmente, y constará de 3 las tres actividades al año, para que así los colaboradores se sientan entusiasmados, lo cual conllevará a mejorar su productividad y elevar su rendimiento laboral.

Recursos:

Las sesiones se llevarán a cabo en diferentes lugares, y el costo por colaborador variará de acuerdo al ambiente en donde se realicen estas actividades

Programa para los incentivos

Sesiones	Actividades	Costo	Objetivo
1 Mes de Abril	- Llevar a los colaboradores un sábado a un recreo campestre, y que realicen actividades deportivas como futbol y volleyball. - Seguido de un almuerzo.	S/. 50.00	- Mejorar las condiciones laborales y desempeño de los colaboradores.
	TOTAL	S/. 700.00	
2 Mes de Agosto	- Saliendo del trabajo llevarlos al cine a ver la película de su preferencia.	S/. 15.00	- Disminuye el estrés.
	TOTAL	S/. 210.00	
3 Mes de Diciembre	- Hacer una cena de gala con premiación a todos los colaboradores por su mérito en el trabajo.	S/. 50.00	- Reconocimiento de logros.
	TOTAL	S/. 700.00	

ANEXO 03

MATRIZ DE COHERENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
Condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Huaraz	¿De qué manera las condiciones laborales influyen en el desempeño de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Huaraz?	Objetivo general: Determinar cómo las Condiciones Laborales influyen en el desempeño de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Huaraz Objetivos específicos: -Analizar como el medio ambiente y las tareas en los puestos de trabajo influyen en el desempeño de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Huaraz. -Describir como el sistema organizacional influyen en el desempeño de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Huaraz. -Describir como la gestión del talento humano influyen en el desempeño de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Huaraz	Las Condiciones Laborales influyen en el desempeño de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Huaraz.	Condiciones laborales y desempeño de los colaboradores de la Financiera Crediscotia	Tiene enfoque cuantitativo, de tipo no experimental transaccional descriptivo.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable 01: Condiciones laborales	Chiavenato (2002),... “El mantenimiento de las Condiciones Laborales de las personas, exige una serie de cuidados especiales, entre los cuales destacan los estilos de gerencia, las relaciones con los empleados y los programas de salud ocupacional”...	Es el mantenimiento de las condiciones laborales de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Huaraz	Grado de conformidad con la infraestructura de las oficinas	Ruidos Ventilaciones Iluminación	El grado de conformidad con la infraestructura de las oficinas de mi área de trabajo (ruido, iluminación, ventilación, etc.) es una necesidad de una continua adaptación a cambio que facilita mi actividad diaria?
			Tareas	Obligaciones	¿Cree usted que las obligaciones son técnicas para el mejor desarrollo organizacional?
				Carga de trabajo	La carga de trabajo que se realiza durante el cierre de mes siempre se desarrolla con eficacia?
				Factores internos y externo	Los factores internos y externos son orientados al logro y al cumplimiento de las metas trazadas?
			Organización	Presión Temporal	La presión que ejerce la institución financiera es orientada al logro para el cumplimiento de metas trazadas?
				Mejora continua	¿La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar continuamente mi trabajo?
				Tecnología	¿Cuento con el material, tecnología y condiciones necesarias para desempeñar correctamente mis funciones?
				Horario	¿Cree usted que los horarios de trabajo están claramente definidos?
				Salario	¿Mi salario es adecuado en relación con el trabajo que realizo? ¿Considera que existe una adecuada política salarial dentro de la financiera Crediscotia?

<p>Variable 02: Desempeño Laboral</p>	<p>Stoner (1994) Quien afirma... “El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”...</p>	<p>Es la manera en que los colaboradores de la Financiera Crediscotia se organizan y trabajan eficazmente.</p>	Talento Humano	Selección de personal	¿La selección del candidato a un puesto vacante se hace en referencia a un perfil del puesto?
				Diseño de puestos	¿Se realizan Diseño de puestos internos que permita al empleado conocer las oportunidades existentes dentro de la institución financiera?
				Descripción y análisis de puestos	¿Existe un manual de perfil y descripción de puesto de trabajo?
				Evaluación del desempeño	¿En la evaluación del desempeño, se efectúan pruebas para medir la eficiencia y la eficacia del candidato a un puesto de trabajo?
			Desarrollo organizacional	Necesidad de una continua adaptación de cambio	¿Los resultados de la evaluación del desempeño sirven de insumo para programar acciones de capacitación y desarrollo de los colaboradores de la financiera?
				Cambio organizacional	¿Se tienen parámetros anteriores o planes de mejoramiento para evaluar y medir el desempeño laboral?
			Rendimiento laboral	Eficiencia	¿Cree que las condiciones laborales de la empresa influyen en su desempeño dentro de su labor diario?
				Motivación	¿Se les dan estímulos laborales y personales a los empleados, indique cuales son los estímulos?
				Orientación al logro	¿Se le explica los beneficios del trabajo que puedan motivarle a aceptar a laborar en la empresa satisfactoriamente cuando un candidato se presenta a un puesto de trabajo?