



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre y cuando den crédito y licencia a las nuevas creaciones bajo los mismos términos. Esta licencia suele ser comparada con las licencias copyleft de software libre y de código abierto. Todas las nuevas obras basadas en la suya portarán la misma licencia, así que cualesquiera obras derivadas permitirán también uso comercial.

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **BORRADOR DE TESIS** cuyo título es:

"DESARROLLO DEL TRABAJADOR Y LA OPTIMIZACION DE RESULTADOS EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO AREQUIPA AGENCIA ICA, AÑOS 2019 - 2020"

Presentado por:

GALVEZ ARQUIÑA EDWIN JOSE


De la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** mención **GESTIÓN EMPRESARIAL**.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 4%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 09 de marzo de 2023

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. ROBERTO H. CASTAÑEDA TERRONES
DIRECTOR (a) DE LA ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACION

MENCIÓN GESTIÓN EMPRESARIAL



TESIS

**“DESARROLLO DEL TRABAJADOR Y LA OPTIMIZACION DE RESULTADOS
EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO AREQUIPA AGENCIA
ICA, AÑOS 2019 - 2020”**

PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACION

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**SOCIEDAD, DESARROLLO SOSTENIBLE, POLÍTICAS PÚBLICAS Y
AMBIENTALES**

AUTOR

Lic. Adm. EDWIN JOSE GALVEZ ARQUÍÑIVA

ASESOR

DR. ROBERTO DE LA CRUZ HUAMAN

ICA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios por guiar e iluminar mi camino
A mis padres, esposa e hijos por su paciencia,
comprensión y apoyo para lograr mis metas.

AGRADECIMIENTO

A toda mi familia y amigos por los deseos de superación

A mi asesor por la orientación en el desarrollo de la tesis.

INDICE DE CONTENIDO

	Pag.
Caratula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	iv
• Índice de contenido.....	iv
• Índice de tablas.....	v
• Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
CUERPO DE INFORME FINAL.....	11
I. Introducción.....	11
II. Estrategia metodológica.....	20
III. Resultados.....	23
IV. Discusión.....	46
V. Conclusiones.....	48
VI. Recomendaciones.....	49
VII. Referencias bibliográficas.....	50
VIII. Anexos.....	52
8.1. Encuesta.....	53
8.2. Matriz de consistencia.....	55

INDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla N° 1: Importancia del desarrollo del trabajador	23
Tabla N° 2: Política de integración del trabajador.....	24
Tabla N° 3: Formación en aspectos financieros del trabajador	25
Tabla N° 4: Formación permite adecuarse al trabajo	26
Tabla N° 5: estudios de requerimiento del mercado laboral	27
Tabla N° 6: Predisposición de capacitación	28
Tabla N° 7: Oportunidades de capacitación para optimizar resultados	29
Tabla N° 8: Oportunidades de promoción	30
Tabla N° 9: Evaluación del desempeño laboral	31
Tabla N° 10: Programas de entrenamiento	32
Tabla N° 11: Entrenamiento en lugar de los hechos	33
Tabla N° 12: Entrenamiento en pro del rendimiento laboral	34
Tabla N° 13: Logro de objetivos y metas	35
Tabla N° 14: Productividad laboral y organizacional	36
Tabla N° 15: Eficiencia laboral y organizacional	37
Tabla N° 16: Resultados obtenidos permiten competitividad	38
Tabla N° 17: Comprobación de hipótesis principal	40

Tabla N° 18: Comprobación de hipótesis específica 1.....	41
Tabla N° 19: Comprobación de hipótesis específica 2.....	43
Tabla N° 20: Comprobación de hipótesis específica 3.....	44

INDICE DE FIGURAS

	Pag.
Grafica N° 1: Importancia del desarrollo del trabajador	23
Grafica N° 2: Política de integración del trabajador.....	24
Grafica N° 3: Formación en aspectos financieros del trabajador	25
Grafica N° 4: Formación permite adecuarse al trabajo	26
Grafica N° 5: estudios de requerimiento del mercado laboral	27
Grafica N° 6: Predisposición de capacitación	28
Grafica N° 7: Oportunidades de capacitación para optimizar resultados	29
Grafica N° 8: Oportunidades de promoción	30
Grafica N° 9: Evaluación del desempeño laboral	31
Grafica N° 10: Programas de entrenamiento	32
Grafica N° 11: Entrenamiento en lugar de los hechos	33
Grafica N° 12: Entrenamiento en pro del rendimiento laboral	34
Grafica N° 13: Logro de objetivos y metas	35
Grafica N° 14: Productividad laboral y organizacional	36
Grafica N° 15: Eficiencia laboral y organizacional	37
Grafica N° 16: Resultados obtenidos permiten competitividad	38

Grafica N° 17: Region de aceptación y rechazo	39
Grafica N° 18: Resultados de comprobación de hipótesis principal.....	41
Grafica N° 19: Resultados de comprobación de hipótesis específica 1.....	42
Grafica N° 20: Resultados de comprobación de hipótesis específica 2.....	43
Grafica N° 21: Resultados de comprobación de hipótesis específica 3	45

RESUMEN

La tesis tuvo como propósito determinar la incidencia del desarrollo del trabajador en la optimización de resultados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, agencia Ica, años 2019 - 2020; lo que permitió sustentar la problemática mediante los antecedentes, problemas, objetivos, hipótesis, variables, entre otros elementos; además de los datos de campo suficientes para defender los resultados arribados.

En relación con la estrategia metodológica, la investigación fue de tipo Básica – cuantitativa – retrospectiva; de nivel descriptiva - explicativa; diseño no experimental. La población y muestra de estudio estuvo integrada por 79 trabajadores de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, agencia Ica.

Las técnicas que permitieron recolectar los datos fueron: la encuesta y el análisis documental, para procesar los datos se utilizó la clasificación, codificación y tabulación de datos, además de las tablas, representaciones estadísticas y el Chi – cuadrado para comprobar las hipótesis.

La comprobación estadística de la hipótesis, tuvo como resultado 524.87 siendo superior al valor crítico de 43.7730, lo que permitió llegar a la conclusión general que: El desarrollo del trabajador en función a la formación profesional, perfeccionamiento y entrenamiento en el trabajo incide en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica

Palabras claves: Desarrollo del trabajador, promoción del trabajador, optimización de resultados, maximización de resultados.

ABSTRACT

The purpose of the thesis was to determine the incidence of worker development in the optimization of results of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, Ica agency, years 2019 - 2020; which will allow supporting the problem through the background, problems, objectives, hypotheses, variables, among other elements; in addition to sufficient field data to defend the results obtained.

In relation to the methodological strategy, the research was of the Basic - quantitative - retrospective type; descriptive - explanatory level; non-experimental design. The study population and sample consisted of 79 workers from the Arequipa Municipal Savings and Credit Fund, Ica agency.

The techniques that allowed the data to be collected were: the survey and the documentary analysis, to process the data, classification, coding and data tabulation were used, in addition to tables, statistical representations and the Chi - square to test the hypotheses.

The statistical verification of the hypothesis, resulted in 524.87 being higher than the critical value of 43.7730, which allowed reaching the general conclusion that: The development of the worker based on professional training, improvement and training at work affects the optimization of results in the Municipal Savings and Credit Fund Arequipa agency Ica

Keywords: Worker development, worker promotion, optimization of results, maximization of results

I. INTRODUCCION

La presente investigación se realizó con el propósito de determinar la incidencia del desarrollo del trabajador en la Optimización de resultados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, agencia Ica. Lo que implico entender al desarrollo como el conocimiento recibido durante la formación profesional, perfeccionamiento y evaluación del desempeño del trabajador; para el caso se tuvo en cuenta las oportunidades que el centro laboral otorga al trabajador para capacitarlos, producto de la cual se desarrollan las habilidades y destrezas que conllevan a lograr objetivos, metas, productividad, entre otros factores que permiten optimizar el rendimiento del trabajador y como consecuencia maximizar el desarrollo empresarial.

Acorde a la problemática, se considera los siguientes puntos:

1.1. Marco Teórico

1.1.1. Antecedentes del estudio

Antecedentes Internacionales

Bustos, J. (2015), realizo en Ambato – Ecuador, la tesis titulada: Sistema de gestión por resultados y su influencia en la prestación de servicios en el Hospital IESS Ambato; llagando a la conclusión: - Ciertos ítems deja abierta la información no se especifica en un tema o servicio en particular por lo que no se visualiza las necesidades específicas en cada servicio. - La información no es manejada de manera imparcial, se busca llegar a los objetivos planteados, pero no se plantea soluciones a los problemas detectados (p.90)

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3639/1/TUAMSS012-2016.pdf>, recuperado 18 – 11 - 2021

Moreira, R. (2013), realizo en Guayaquil – Ecuador, la tesis titulada: Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. propuesta de un módulo práctico; llegando a la conclusión: El 95 % de la población encuestada de Universidad Cristiana Latinoamericana están de acuerdo que la formación incide en la calidad de servicio. (p. 165)

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1666/1/TESIS%20COMPLETA%20ROSA%20AMELIA%20MOREIRA%20ORTEGA.pdf>,

recuperado 18 – 11 - 2021

Antecedentes Nacionales

Rojas, R. y Vílchez, S. (2018) realizo en Lima – Perú, la tesis titulada: Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, enero 2018, llegando a la conclusión: Existe relación estadísticamente significativa según $p=0,000$ entre las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús. (p. 80)

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20->

[%20Rojas%20Reyes%20C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%20C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y), recuperado 18 – 11 – 2021

Lazo, Y. (2018), realizo en Lima – Perú, la tesis titulada: Nivel de desarrollo de competencias laborales y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores

de una municipalidad provincial – 2018, llegando a la conclusión: Existe una relación positiva entre el nivel de Desarrollo de competencias laborales y el nivel de desempeño de los trabajadores de la Municipalidad de Arequipa – 2018; con una correlación de coeficiente de R Pearson $r=,315$, y con el nivel significancia de ,001 (bilateral) confirmando la hipótesis de investigación, rechazando la hipótesis nula (p.66)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35119/lazo_cy.pdf?sequence=1&isAllowed=y, recuperado 18 – 11 – 2021

Yarleque, L. (2019), realizo en Lima – Perú, la tesis titulada: Plan estratégico y gestión por resultados de la Municipalidad provincial de Huarochirí, Lima 2019; llegando a la conclusión: Existe relación entre plan estratégico y gestión por resultados. En la interpretación de la tabla 17, se observó, que el nivel de significación es 0,000 menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Por tanto, se concluye que: Existe relación entre el plan estratégico y gestión por resultados en la Municipalidad provincial de Huarochirí, Lima 2019

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37034/Yarleque_OL%20%20\(1\).pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37034/Yarleque_OL%20%20(1).pdf?sequence=1), recuperado 18 – 11 - 2021

Antecedente Local

Rojas, L. (2018), realizo en Chincha (Ica) – Perú, la tesis titulada: Análisis del proceso de gestión y desarrollo del trabajador de la empresa prestadora de servicio de agua potable y alcantarillado de Chincha- Ica, periodo 2016-2017, llegando a la conclusión: Que el proceso de gestión afecta el desarrollo del trabajador en la medida que se especifiquen las actividades y el logro de metas u objetivos empresariales, específicamente de la

Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica. • La toma de decisiones como parte del proceso de gestión afecta el desarrollo del trabajador, ya que se considera como fase primordial del proceso de planeación, que varía en función al escenario en la cual se desenvuelve el sistema empresarial, especialmente la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica (p.58)

<http://repositorio.autonoma-de-ica.edu.pe/bitstream/autonoma-de-ica/306/2/LADISLAO%20ENRIQUE%20ROJAS%20CAMPOS%20-%20ANALISIS%20DEL%20PROCESO%20DE%20GESTION%20Y%20DESARROLLO%20DEL%20TRABAJADOR%20DE%20LA%20EMPRESA%20PRESTADORA%20DE%20SERVICIO%20DE%20AGUA%20POTABLE%20Y%20ALCANTARILLADO%20DE%20CHINCHA-%20ICA.pdf>

1.1.2. Bases teóricas

a) Desarrollo del trabajador

Comprende acciones que el colaborador requiere para ser más competitivos en el centro de trabajo. Es decir, es un proceso mediante el cual el trabajador adquiere competencias, habilidades y destrezas para cumplir con sus funciones, de tal forma que, en su proceso de aprendizaje y aplicación del conocimiento, le permite escalar posiciones en el centro laboral.

Importancia

El desarrollo del trabajador es relevante porque adquiere nuevas habilidades que pueden ser utilizadas para hacer mejor las cosas en el

trabajo; creando un ambiente laboral de felicidad por las oportunidades que se les otorga para promocionarse y perfeccionarse según las necesidades empresariales.

b) Optimización de resultados

Implica maximizar los resultados, acorde a las exigencias y asignación de recursos disponible para cumplir con labor.

1.2.Planteamiento del problema

1.2.1. Problema principal

¿De qué manera incide el desarrollo del trabajador en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 - 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- ◆ ¿De qué manera incide la formación profesional del trabajador en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 - 2020?
- ◆ ¿Cómo incide el perfeccionamiento profesional del trabajador en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 - 2020?
- ◆ ¿De qué manera incide el entrenamiento del trabajador en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 - 2020?

1.2.3. Delimitación del problema

- ◆ **Delimitación espacial.** – La tesis tuvo como espacio geográfico el ámbito de funcionamiento de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica.

- ◆ **Delimitación temporal.** - El trabajo comprendió los años 2019 – 2020.
- ◆ **Delimitación social.** – Los resultados del estudio beneficiaron directamente a los trabajadores y Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica; referente a la preparación del colaborador y maximización de resultados de entidad.
- ◆ **Delimitación teórica.** - Implico el entendimiento del desarrollo del trabajador, en cuanto a su preparación, socialización y promoción, según cargos y actividades desarrolladas. Por su parte, la optimización de resultados comprende el logro de metas, objetivos, productividad, etc, acorde al eficaz aprovechamiento de los recursos asignados.

1.3. Justificación e importancia

1.3.1. Justificación

El trabajo se justificó, porque las organizaciones, como la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, se preocupa por conocer el accionar del trabajador, basado en su conocimiento, actitudes, habilidades y destrezas. Por tal motivo, al inicio en los distintos niveles de la CMAC – AREQUIPA, existía una serie de factores que impedían maximizar resultados, dado los diversos productos que ofertan al mercado. Es decir, es prioridad entender la capacidad del trabajador frente a la actividad asignada, lo que conlleva realizar evaluación del desempeño, para efectos de determinar las políticas de capacitación, reforzamiento, perfeccionamiento y entrenamiento, que establece la realidad para emprender el desarrollo eficaz del trabajador.

Entonces, muchas veces los trabajadores tratan de lograr sus metas sin un plan establecido, se presenta la oportunidad y la aprovechan en el día a día; lo que implica que las organizaciones como CMAC – AREQUIPA establecen

mecanismos para conocer el rendimiento individual y colectivo, con el fin de lograr mejores condiciones y resultados organizacionales, tendiente a optimizar beneficios para la entidad materia de estudio.

1.3.2. Importancia

El trabajo es de suma relevancia, dado que permitió conocer la realidad del trabajador en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa (CMAC), cuyos resultados permitieron establecer políticas o lineamientos que coadyuven al desarrollo de la organización, priorizando el rendimiento laboral y organizacional, resaltando las habilidades y destrezas de los trabajadores, según cargo o puesto que desempeñan.

Para el caso, CMAC – Arequipa analizan los hechos o resultados de los últimos años, considerando las limitaciones, restricciones y variables a estudiar. Siendo uno de los factores elementales para maximizar resultados la planeación, que determina los cursos de acción a seguir, considerando para ello estrategias y técnicas que establecen los procesos más adecuados para lograr los objetivos, productividad y competitividad empresarial; lo que exige no solo un análisis de competencias del trabajador, basadas en aprendizaje continuo, experiencia, conducta y sobre todo la capacidad que se tiene para multiplicar las tareas o actividades a nivel del centro de trabajo, que garantice la maximización de resultados y desarrollo sostenible en el tiempo.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la incidencia del desarrollo del trabajador en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 - 2020

1.4.2. Objetivos específicos

* Determinar la incidencia de la formación profesional del trabajador en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 - 2020

*Determinar la incidencia del perfeccionamiento profesional del trabajador en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 - 2020

* Determinar la incidencia del entrenamiento del trabajador en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 – 2020

1.5. Hipótesis de investigación

1.5.1. Hipótesis principal

El desarrollo del trabajador incide significativamente en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 - 2020

1.5.2. Hipótesis específicas

*La formación profesional del trabajador incide favorablemente en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 - 2020

*El perfeccionamiento profesional del trabajador incide directamente en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 - 2020

*El entrenamiento del trabajador incide significativamente en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 - 2020

1.6. Variables de estudio

1.6.1. Identificación de variables

- ◆ **Variable independiente:** Desarrollo del trabajador
- ◆ **Variable dependiente:** Optimización de resultados CMAC – AREQUIPA

1.6.2. Operacionalización de las variables

Variables	Definición operacional	Indicadores
Desarrollo del trabajador (V.I)	Comprende el nivel educativo, perfeccionamiento, experiencia, entrenamiento y capacidad del trabajador para hacer las cosas de la mejor forma.	<ul style="list-style-type: none"> • Formación profesional • Perfeccionamiento profesional / laboral • Entrenamiento
Optimización de resultados CMAC – AREQUIPA (V.D)	Implica el logro de objetivos, tendiente a la productividad laboral y organizacional, basado en las estrategias y técnicas para multiplicar las tareas o actividades a desarrollar.	<ul style="list-style-type: none"> • Logro de objetivos y metas • Productividad laboral / organizacional • Eficiencia

II. ESTRATEGIA METODOLOGICA

2.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

Tipo

Por la naturaleza, la tesis es Básica, porque ello permitió analizar el conocimiento teórico referente a la problemática. Por el tratamiento de los datos y resultados arribados fue de tipo cuantitativa, en cuanto al tiempo es de tipo retrospectiva.

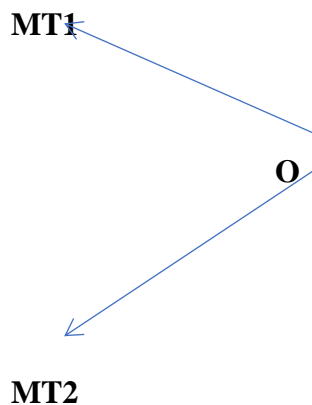
Nivel

Considerando las exigencias metodológicas y científicas del caso, la investigación fue de nivel Descriptiva - explicativa, cuyo hecho implica dar a conocer las razones porque suceden los problemas o fenómenos. Es decir, permitió conocer las causas que dan origen a la problemática.

Diseño

Todo diseño orienta como desarrollar la investigación, mediante el tratamiento de la muestra de estudio.

Entonces, acorde a la problemática la investigación comprende el diseño no experimental, específicamente el diseño transaccional, considerando el tratamiento de las variables; siendo el esquema el siguiente:



Dónde:

M representa a la muestra de estudio

O representa la observación realizada a la muestra

T representa al tiempo de estudio (2019 - 2020)

2.2. Población y muestra

Población

Estuvo integrada por la totalidad de trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica. Siendo un total de 79 personas, la que comprende personal de oficina, analistas y directivos.

Muestra

Por ser una población relativamente pequeña, el tamaño de la muestra fue de 79 personas, al 95% de confiabilidad y un margen de error del 5%.

2.3. Técnicas de recolección de datos

Según problemática, para trabajar sobre la certeza y validez científica se consideró:

- **Encuesta.** - Permitió obtener datos en función a los objetivos, directamente del lugar de los hechos, en la que se recibió: opiniones, criterios, puntos de vistas, entre otros factores que se suscitan en la realidad de estudio.
- **Análisis documental.** - Como técnica conlleva a la revisión de los diversos documentos, que contribuyeron a la fundamentación teórica de la investigación, así como para obtener los datos suficientes que permitieron analizar y comprender la realidad de investigación.

2.4. Instrumentos de recolección de datos

Tomando como base, lo expuesto anteriormente, se tiene como instrumentos de recolección de datos lo siguiente:

- **Cuestionario.** - Para el caso, comprendió una serie de preguntas, en relación a las variables, indicadores y objetivos de investigación.
- Ficha de registro de datos, que comprende documentos como: libros, documentos de gestión e informes de la entidad financiera, entre otros documentos vinculados a la investigación.

2.5. Técnicas de procesamiento de datos, análisis e interpretación de resultados.

El procesamiento de datos, análisis e interpretación de resultados, tuvo en cuenta las siguientes técnicas:

- **Clasificación y Codificación de datos.** - Conllevó al ordenamiento y agrupación de los datos, en relación a las variables, dimensiones e indicadores.
- **Tabulación de datos.** - Establecido el ordenamiento de los datos; la presente técnica permitió llevar a cabo el conteo de los datos en forma mecánica o sistematizada, cuyo efecto fue la distribución de las frecuencias absolutas y porcentuales determinadas acorde con la realidad de estudio.
- **Cuadros y representaciones estadísticas.** - Teniendo en cuenta la distribución de las frecuencias y los resultados arribados, dicha técnica conllevó a la elaboración de las tablas o cuadros y las gráficas pertinentes.
- **Chi – Cuadrado.** - Dicha técnica permitió realizar la comprobación estadística de las hipótesis, teniendo en cuenta el nivel de confiabilidad y nivel de significación de los resultados, el mismo que se determinó acorde a los parámetros establecidos en la distribución normal.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Tabla N° 1

Es importante el desarrollo del trabajador para optimizar los resultados personales y de la entidad como la Caja Arequipa

Respuesta	N°	hi%
De acuerdo	79	100
Indeciso	0	0
En desacuerdo	0	0
Total	79	100

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por el tesista

Las respuestas indican que el 100% de participantes en la investigación, consideran la relevancia del desarrollo del trabajador para maximizar su desempeño y por ende optimizar los resultados institucionales.

Grafica N° 1

Importancia del desarrollo del trabajador

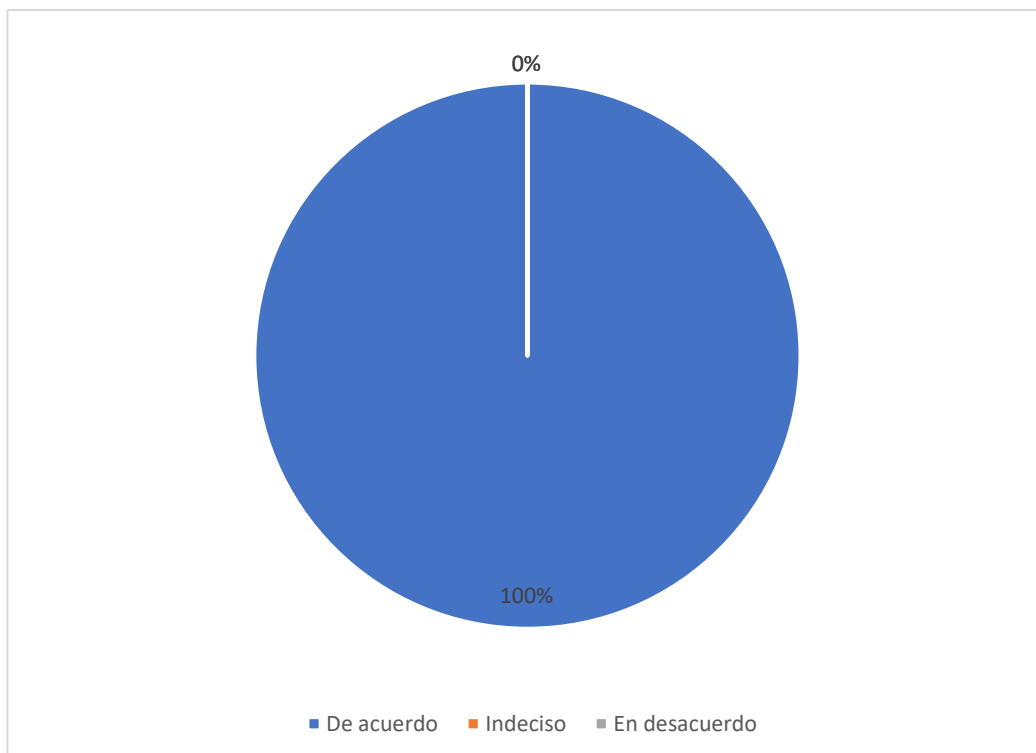


Tabla N° 2

Es política de la Caja Arequipa integrar trabajadores con cierto nivel educativo

Respuesta	Nº	hi%
De acuerdo	74	94
Indeciso	5	6
En desacuerdo	0	0
Total	79	100

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por el tesista

Al respecto, el 94% de personas involucradas en el estudio expresan que es política del centro laboral, integrar trabajadores con un mínimo nivel educativo, que permita desempeñarse con eficiencia, acorde a las actividades o funciones asignadas; mientras que el 6% está indeciso para dar alguna respuesta sobre lo solicitado.

Grafica N° 2

Política de integración del trabajador

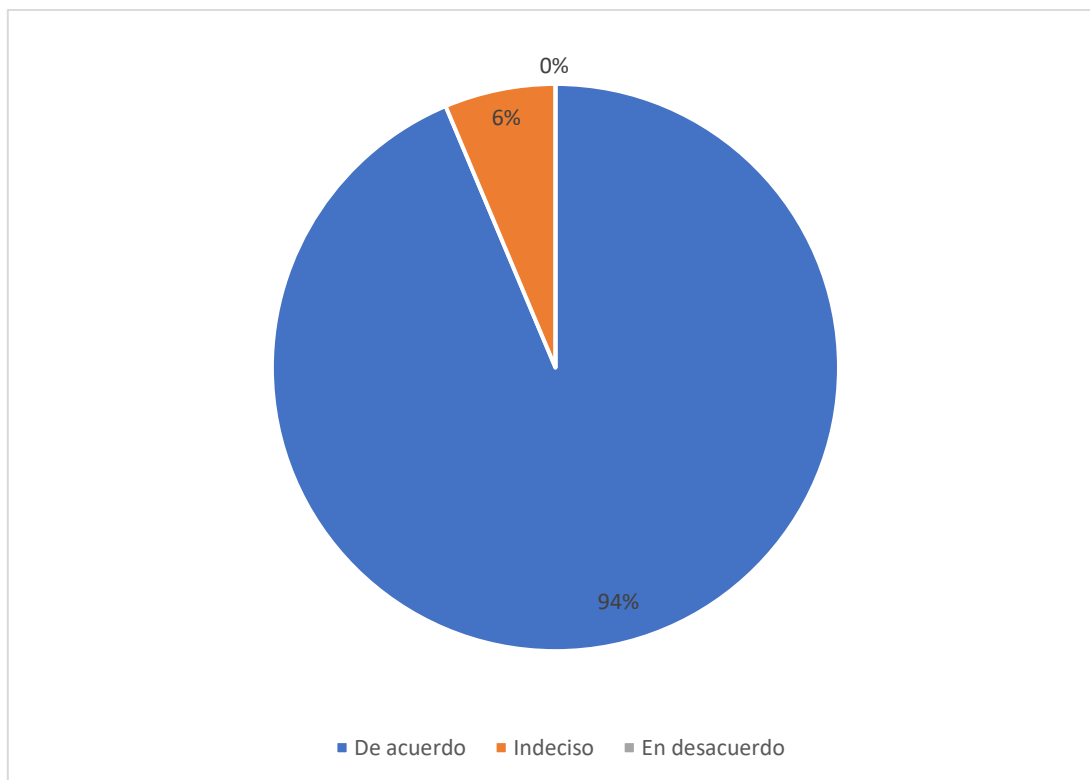


Tabla N° 3

Para desarrollar la Caja Arequipa es necesario que el trabajador tenga formación en el área Financiera

Respuesta	N°	hi%
De acuerdo	58	73
Indeciso	10	13
En desacuerdo	11	14
Total	79	100

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por el tesista

El 73% de encuestados indican que, para contribuir a la maximización de resultados, se debe tener en cuenta que los colaboradores tengan conocimiento sobre finanzas, con el propósito de optimizar los beneficios empresariales; en tanto el 14% está en desacuerdo, porque las actividades asignadas requieren de conocimiento general y el 13% de personas inmersas en la investigación están indecisos por la falta de información para opinar.

Grafica N° 3

Formación en aspectos financieros del trabajador

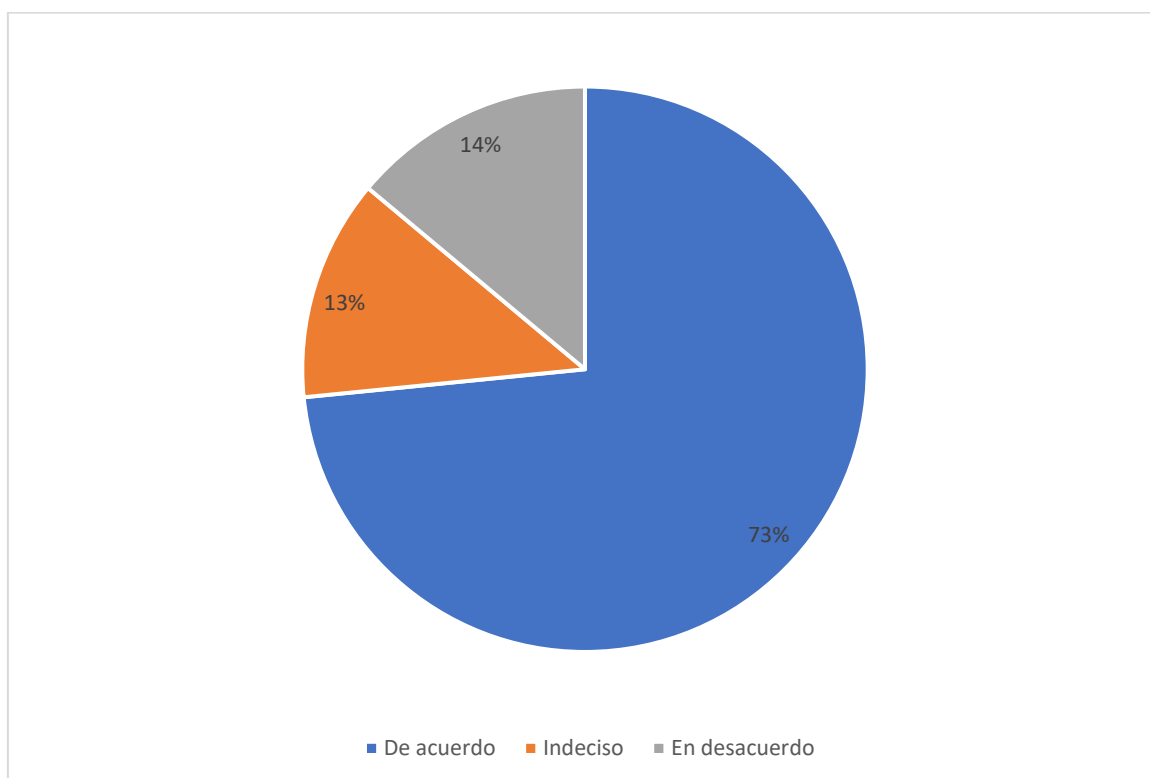


Tabla N° 4

La formación recibida le permite adecuarse rápidamente a su trabajo

Respuesta	N°	hi%
Si	73	92
No	0	0
En parte	6	8
Total	79	100

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por el tesista

Mayoritariamente el 92% de participantes en el estudio están convencidos que la formación recibida es útil e importante, porque se han adecuado rápidamente al trabajo, contribuyendo de esa forma al desarrollo organizacional; por su parte, el 8% indica que la adaptación laboral se da progresivamente, en función a su conocimiento y socialización.

Grafica N° 4

La formación permite adecuarse al trabajo

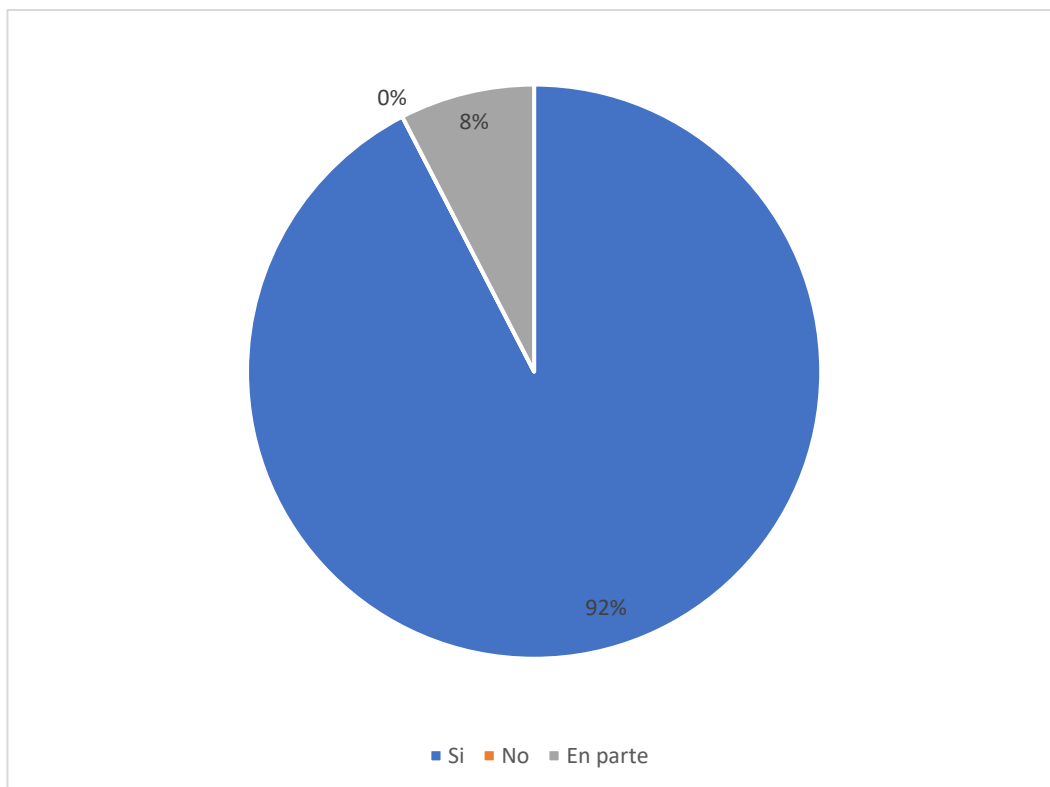


Tabla N° 5

Los centros de educación superior hacen estudios para ver la necesidad y requerimiento del mercado laboral en bien de la formación del educando

Respuesta	N°	hi%
Si	12	15
No	14	18
A veces	53	67
Total	79	100

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por el tesista

Gran parte de los trabajadores encuestados, representados por el 67% expresan que los centros de educación superior observan la necesidad y requerimiento del mercado laboral, de tal manera que les permite reajustar los planes de estudio y

modificar el perfil del egresado, con el propósito de que las organizaciones tengan el personal preparado para el puesto adecuado; sin embargo el 18% establece que no se realizan los estudios para conocer y diagnosticar la demanda laboral y perfiles de cargos y el 15% de involucrados manifiestan que los centros de educación superior en función a sus posibilidades hacen los estudios pertinentes.

Grafica N° 5

Estudios de requerimiento del mercado laboral

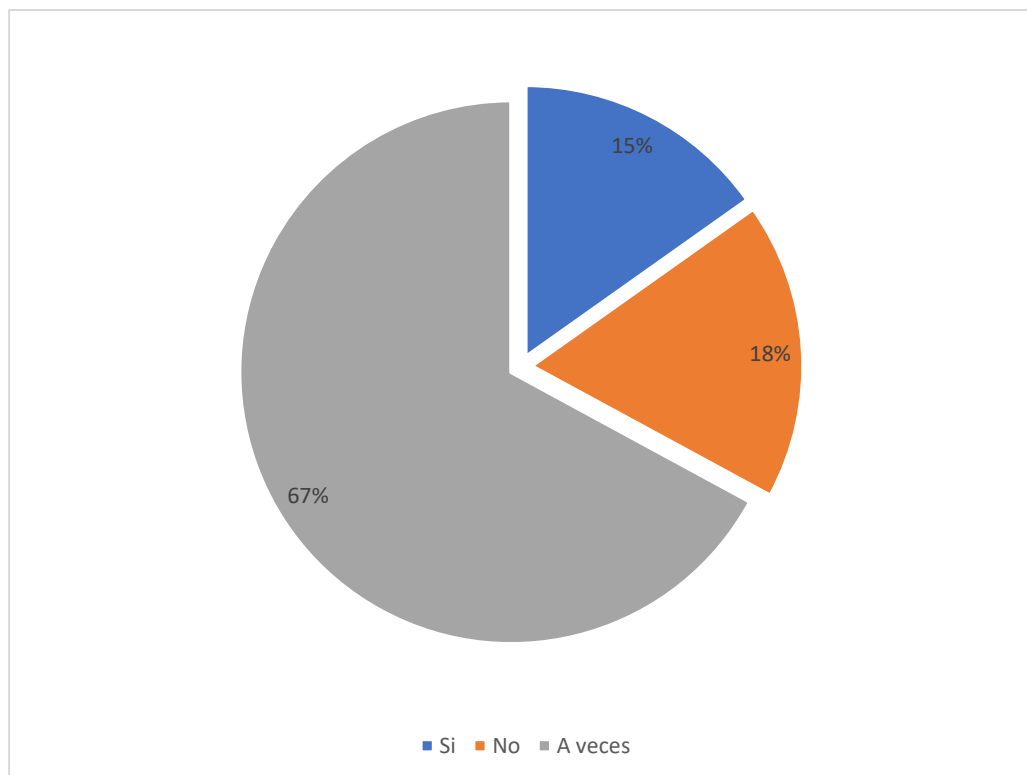


Tabla N° 6

El trabajador tiene la predisposición de capacitarse

Respuesta	N°	hi%
Siempre	66	84
A veces	13	16
Nunca	0	0
Total	79	100

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por el tesista

Gran parte de trabajadores encuestados, en un 84% responden estar predispuestos a capacitarse para mejorar desempeño, en bien de la optimización de resultados de la empresa; en cambio el 16% indica que según necesidad a veces se capacitan por parte de la empresa o por cuenta propia, para cumplir con las exigencias laborales.

Grafica N° 6

Predisposición de capacitación

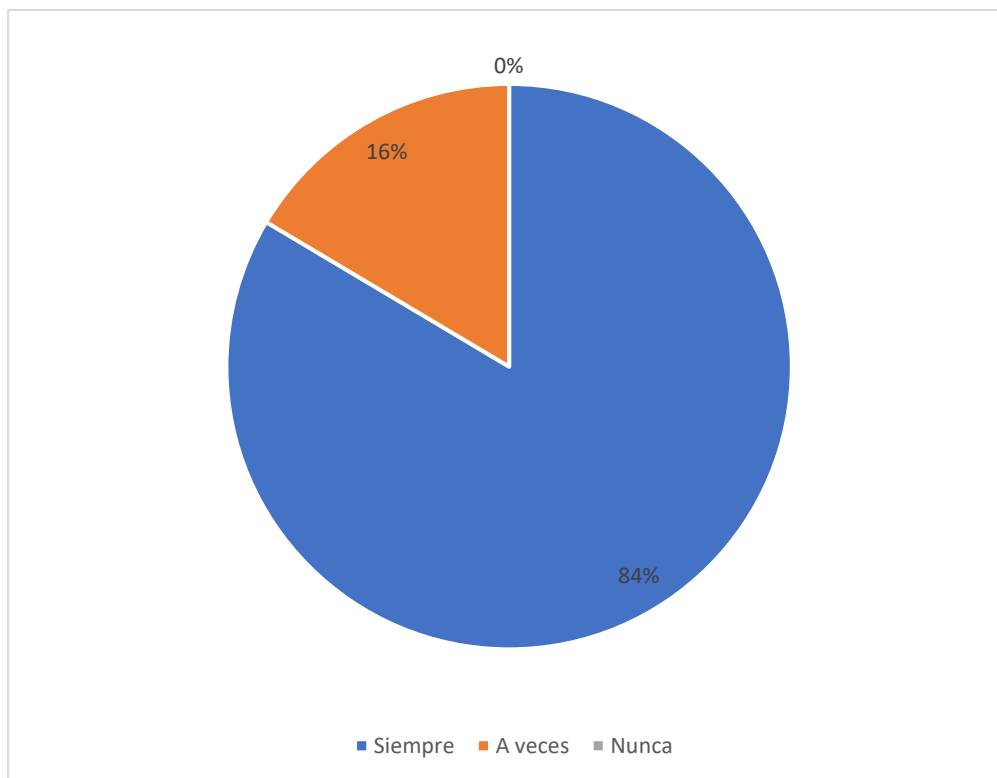


Tabla N° 7
En la Caja Arequipa se tiene por política otorgar oportunidades de capacitación al trabajador para optimizar resultados

Respuesta	N°	hi%
De acuerdo	72	91
Indeciso	6	8
En desacuerdo	1	1
Total	79	100

Fuente: Datos de la encuesta
 Elaborado por el tesista

Acorde al diagnóstico, cumplimiento de metas y desarrollo de actividades la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, otorga las oportunidades en el tiempo requerido para que los colaboradores se puedan capacitar en bien propio y de la entidad, reflejando su aprendizaje en la productividad o resultados

logrados; por su parte el 8% de involucrados está indeciso para opinar y el 1% está en desacuerdo porque su preparación es por su propia cuenta, ya que el centro laboral no ofrece la capacitación necesaria, solo exige resultados.

Grafica N° 7

Oportunidades de capacitación para optimizar resultados

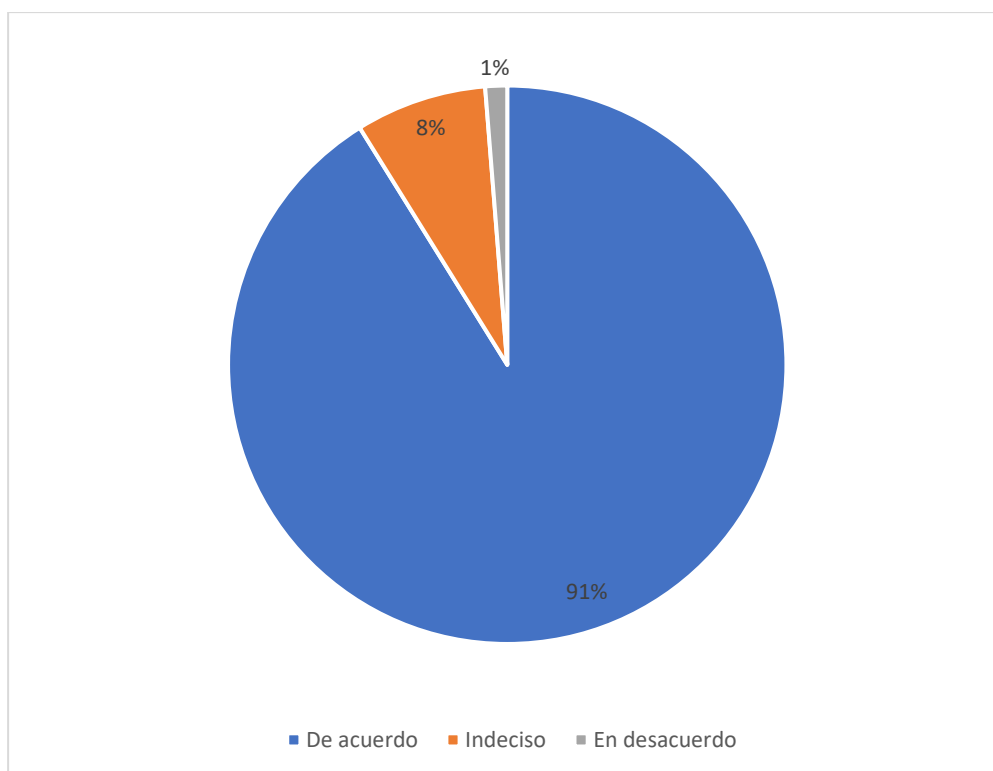


Tabla N° 8

Dado su desempeño laboral, al trabajador se le otorga oportunidades de promocionarse o ascenso

Respuesta	N°	hi%
De acuerdo	62	78
Indeciso	10	13
En desacuerdo	7	9
Total	79	100

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por el tesista

En relación al rendimiento en el trabajo, es política del centro laboral otorgar oportunidades de ascenso, así lo establece el 78% de encuestados indicando que se estimula la competencia para lograr el máximo esfuerzo de cada colaborador, con el propósito de tener el mejor de los resultados en la entidad financiera; en cambio por la condición laboral el 13% de colaboradores está indeciso para dar alguna respuesta sobre lo requerido y el 9% está en desacuerdo porque no se brindan las oportunidades de promoción como política de motivación en el trabajo.

Grafica N° 8

Oportunidades de promoción

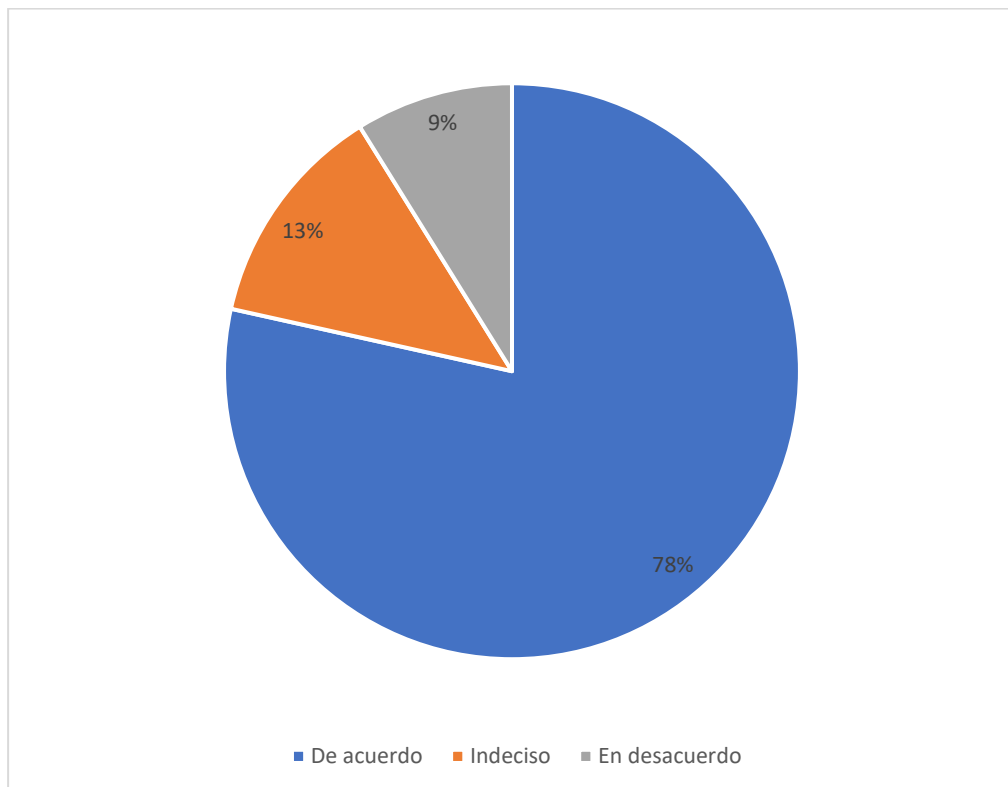


Tabla N° 9
Para conocer la situación del trabajador, se realiza periódicamente
evaluación del desempeño laboral

Respuesta	N°	hi%
De acuerdo	64	81
Indeciso	9	11
En desacuerdo	6	8
Total	79	100

Fuente: Datos de la encuesta
 Elaborado por el tesista

Según estrategia y política de gestión empresarial, el 81% de participantes en el estudio indica que la empresa realiza evaluación de rendimiento de forma mensual para determinar el logro de metas, lo que le permite tener un panorama general de la realidad del trabajador, conocer sus debilidades y fortalezas y sobre los resultados tomar las acciones pertinentes para mejorar su accionar laboral; en tanto el 11% de personas inmersas en el estudio están indecisas y el 8% está en desacuerdo porque el centro laboral solo exige resultados mas no realiza una verdadera evaluación del desempeño.

Grafica N° 9
Evaluación del desempeño

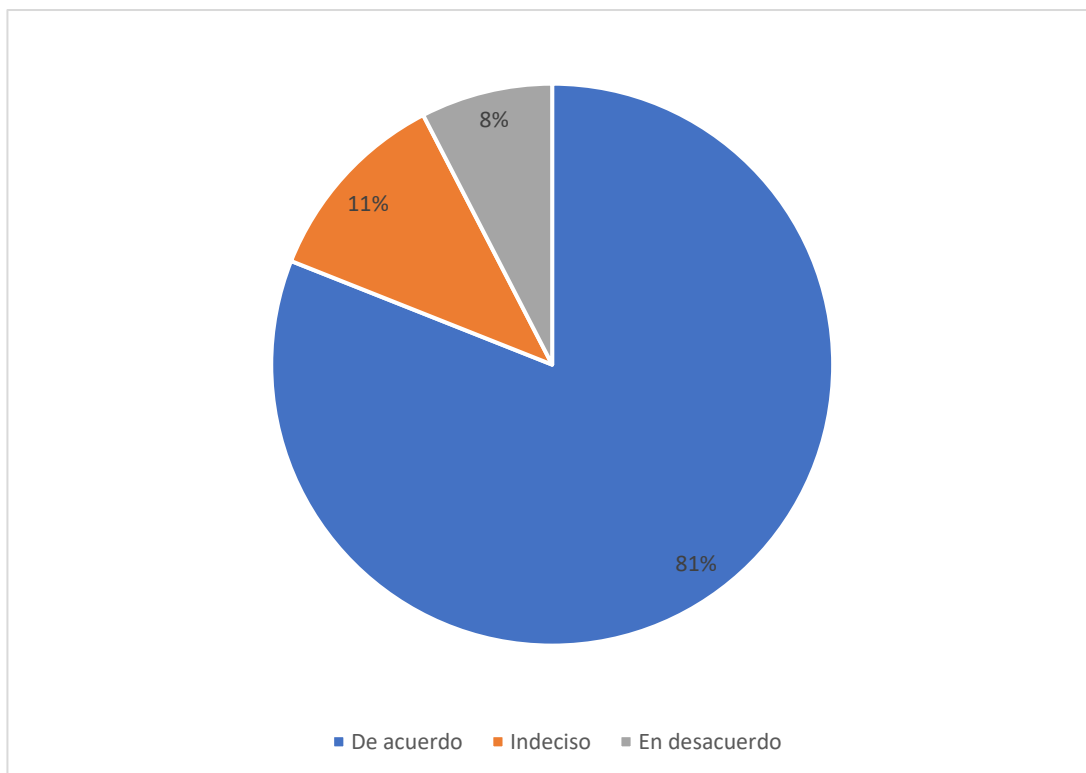


Tabla N° 10

Según evaluación de desempeño del trabajador, en la Caja Arequipa se realiza programas de entrenamiento para optimizar resultados

Respuesta	N°	hi%
De acuerdo	59	75
Indeciso	20	25
En desacuerdo	0	0
Total	79	100

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por el tesista

En función al diagnóstico del trabajador, el 75% considera que el centro de trabajo ejecuta programas de entrenamiento para maximizar los resultados, especialmente en trabajadores nuevos que requieren de orientación para adaptarse a la

convivencia laboral y sobre todo conocer el procedimiento que permite cumplir la función asignada en el momento requerido y el 25% de encuestados están indecisos para opinar sobre lo solicitado.

Grafica N° 10

Programas de entrenamiento

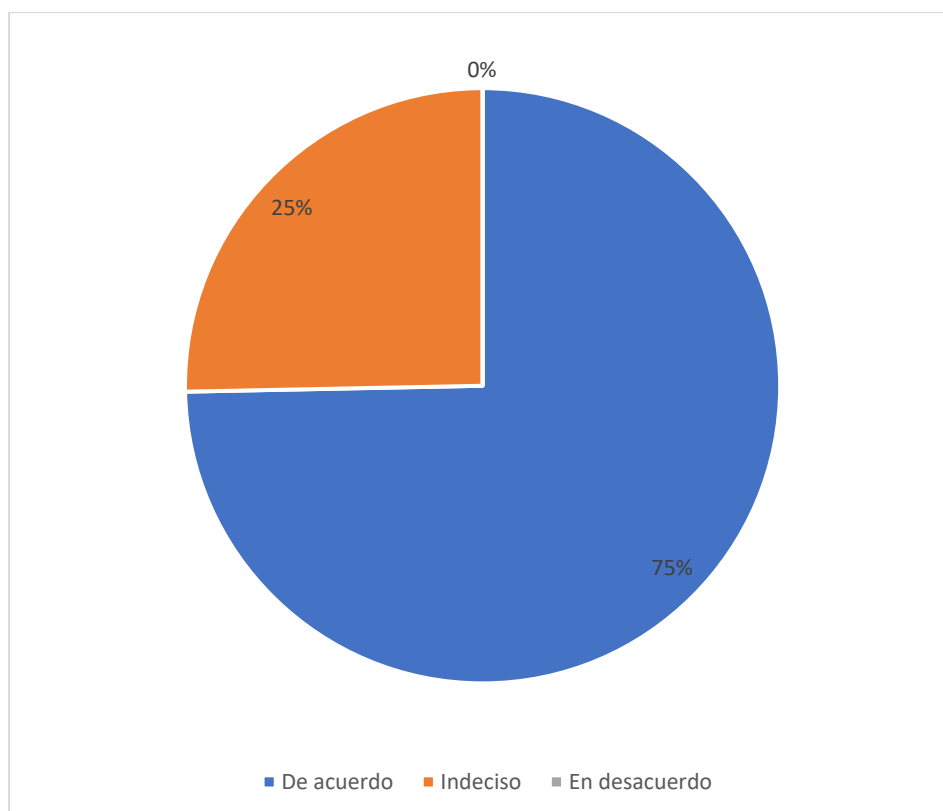


Tabla N° 11

A su entender, maximizar resultados requiere un entrenamiento en el mismo lugar de los hechos

Respuesta	N°	hi%
Si	51	64
No	10	13
A veces	18	23
Total	79	100

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por el tesista

Por lo general, el 64% de trabajadores que participaron en el estudio sostienen que el entrenamiento se les brinda en el puesto de trabajo, observando la realidad laboral y mecanismos de ejecución, en cambio el 23% establece que a veces se requiere entrenamiento, dependiendo de las exigencias laborales y el 13% manifiesta que en ningún momento se les ha brindado el entrenamiento que requieren para mejorar las actividades y rendimiento laboral.

Grafica N° 11

Entrenamiento en el lugar de los hechos

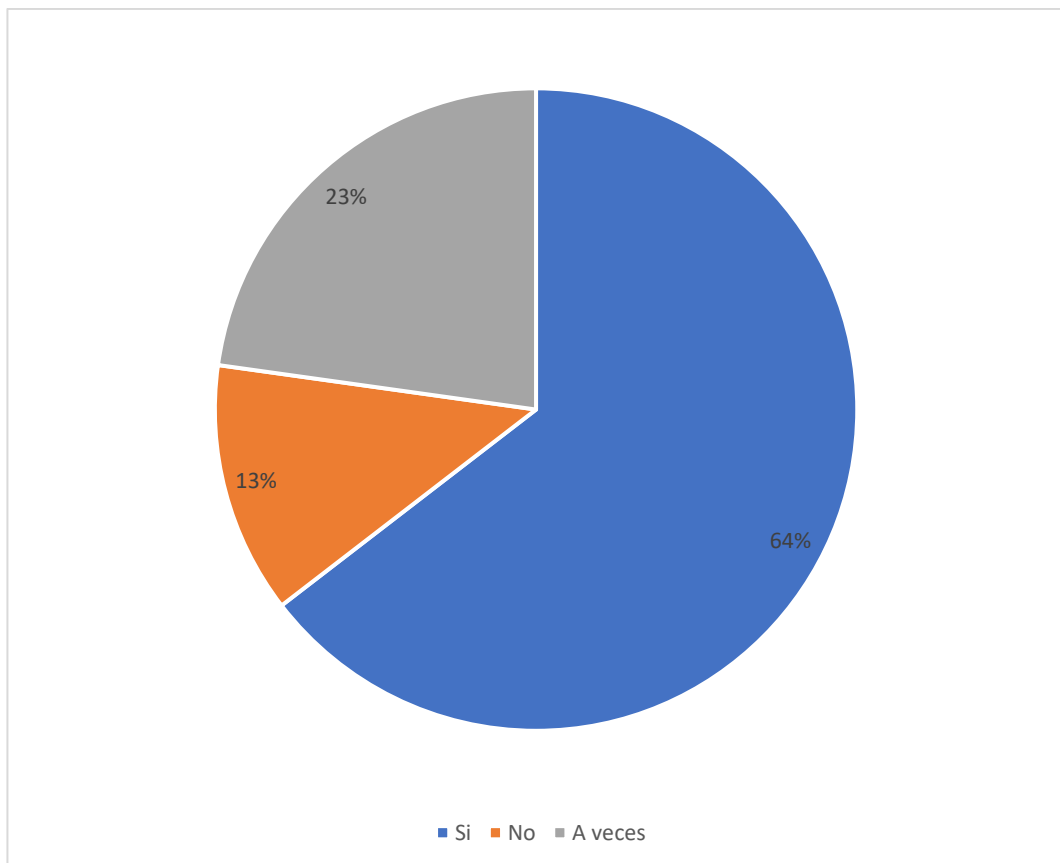


Tabla N° 12

Cree usted, que el entrenamiento es el complemento preciso para cubrir las deficiencias de formación profesional del trabajador, en pro de mejorar su rendimiento

Respuesta	N°	hi%
De acuerdo	74	94
Indeciso	3	4
En desacuerdo	2	2
Total	79	100

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por el tesista

El 94% de participantes en la investigación expresan que la capacitación o entrenamiento son factores importantes para cubrir los vacíos de conocimiento y por ende permiten mejorar los resultados empresariales y desempeño laboral, en cambio el 4% muestra su indecisión para opinar y el 2% manifiesta su desacuerdo porque su accionar está en relación con su conocimiento y capacidad para hacer las cosas de la mejor manera.

Grafica N° 12

Entrenamiento en pro de rendimiento laboral

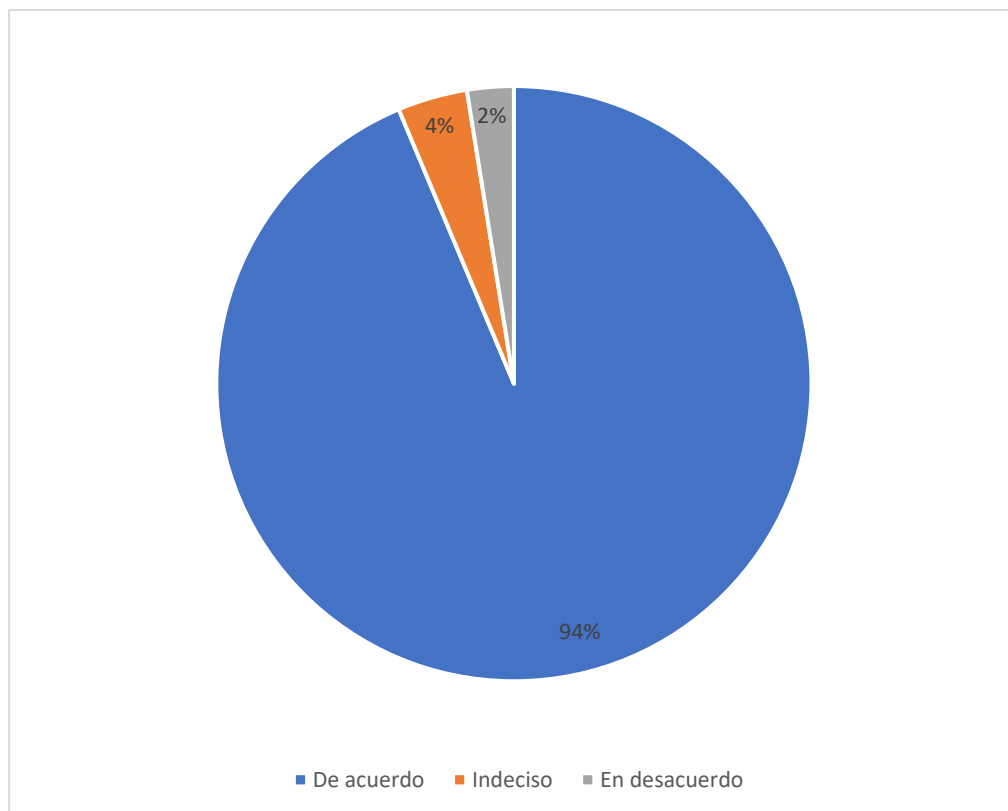


Tabla N° 13
En función a lo programado, en la caja Arequipa se logran los objetivos y metas

Respuesta	Nº	hi%
De acuerdo	74	94
Indeciso	4	5
En desacuerdo	1	1
Total	79	100

Fuente: Datos de la encuesta
 Elaborado por el tesista

Considerando las exigencias en el trabajo, capacidad y responsabilidad, el 94% indica que en su centro laboral se logran los objetivos y metas programadas, en

cambio el 5% está indeciso para brindar opinión favorable o desfavorable del caso y el 1% está en desacuerdo por desconocer si se logran los resultados esperados.

Grafica N° 13

Logro de objetivos y metas

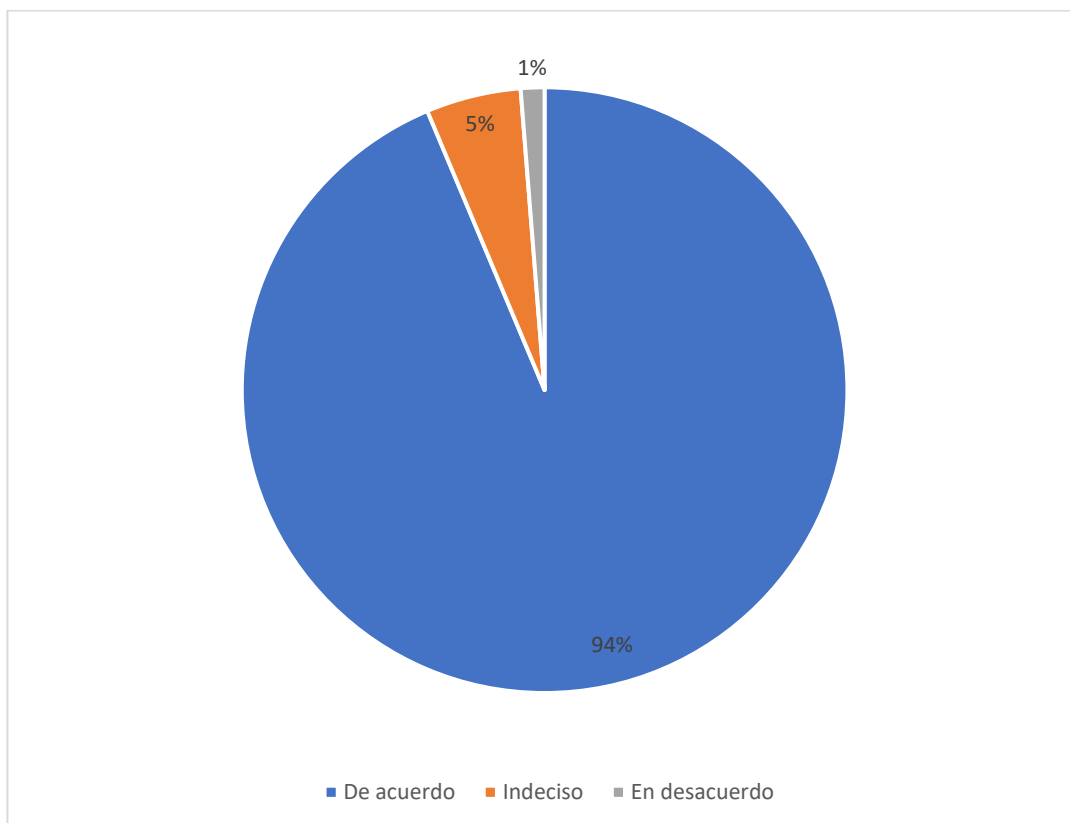


Tabla N° 14

Para un eficaz desarrollo, en la Caja Arequipa de logra productividad laboral y organizacional

Respuesta	N°	hi%
De acuerdo	75	95
Indeciso	3	4
En desacuerdo	1	1

Total	79	100
-------	----	-----

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por el tesista

Acorde con el desarrollo y cumplimiento de las funciones o tareas asignadas, el 95% de encuestados señalan lograr la productividad laboral y organizacional del caso, considerando los recursos utilizados, productos y servicios brindados; en cambio el 4% está indeciso para opinar y el 1% es desacuerdo por desconocer la productividad, ya que sus labores son de índole administrativo o servicios generales.

Grafica N° 14

Productividad laboral y organizacional

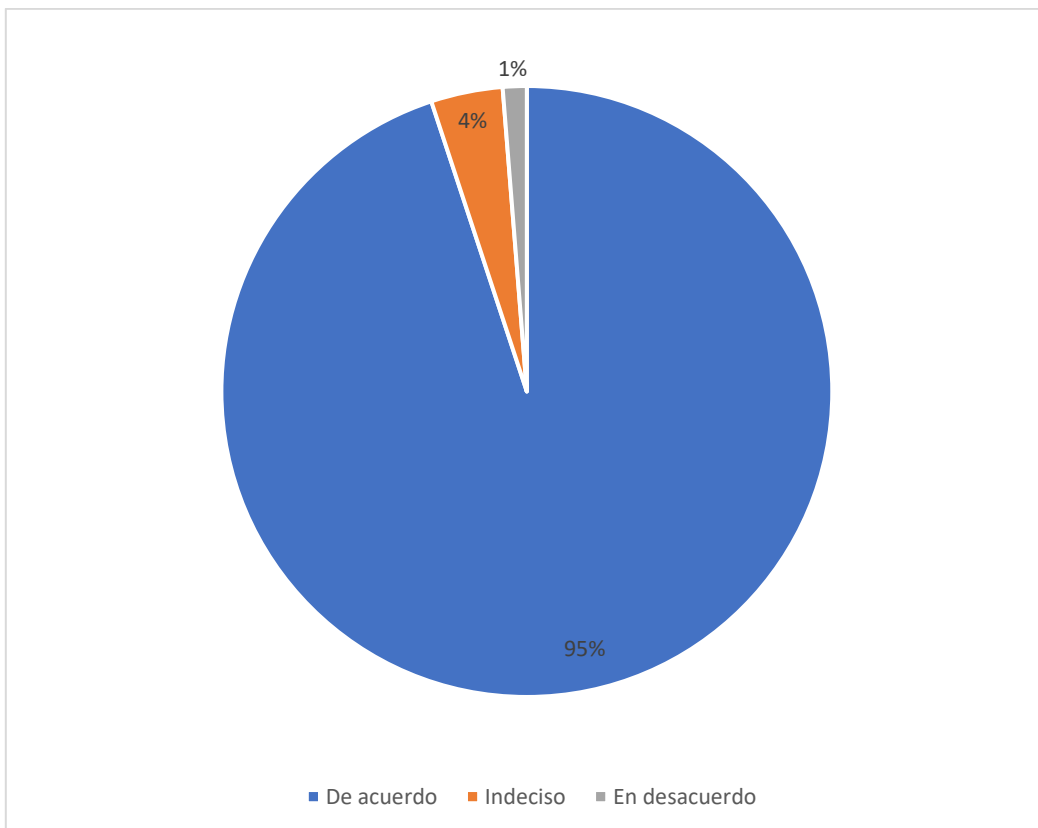


Tabla N° 15
Es política de la Caja Arequipa lograr la eficiencia laboral y organizacional

Respuesta	N°	hi%
De acuerdo	75	95
Indeciso	3	4
En desacuerdo	1	1
Total	79	100

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por el tesista

Los resultados de la tabla muestran, que el 95% de encuestados expresan que el centro laboral establece adecuados lineamientos o reglas que conllevan a lograr la eficiencia laboral y organizacional; es decir que utilizan al máximo los recursos para mejorar resultados empresariales; por su parte el 4% esta indeciso para responder lo solicitado y el 1% está en desacuerdo porque no se les asigna los recursos necesarios para cumplir a cabalidad la función asignada.

Grafica N° 15

Eficiencia laboral y organizacional

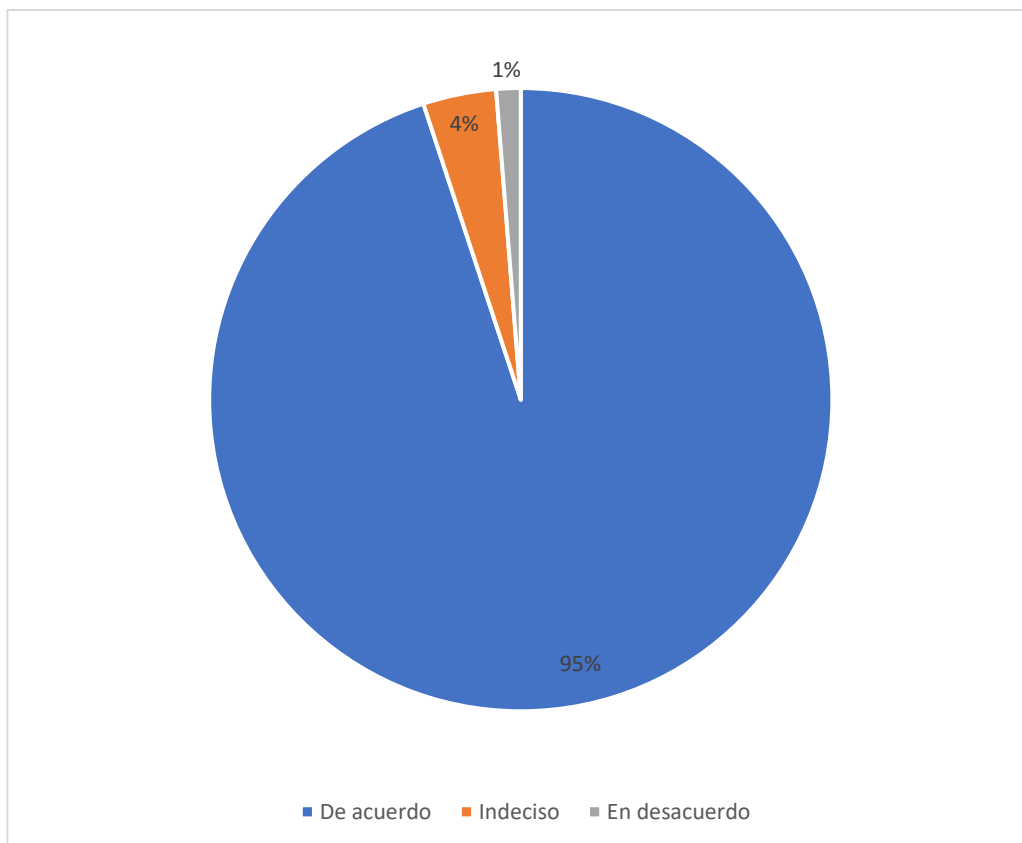


Tabla N° 16

A su conocimiento, los resultados obtenidos por la Caja Arequipa le permiten ser cada día más competitiva

Respuesta	N°	hi%
De acuerdo	76	96
Indeciso	3	4
En desacuerdo	0	0
Total	79	100

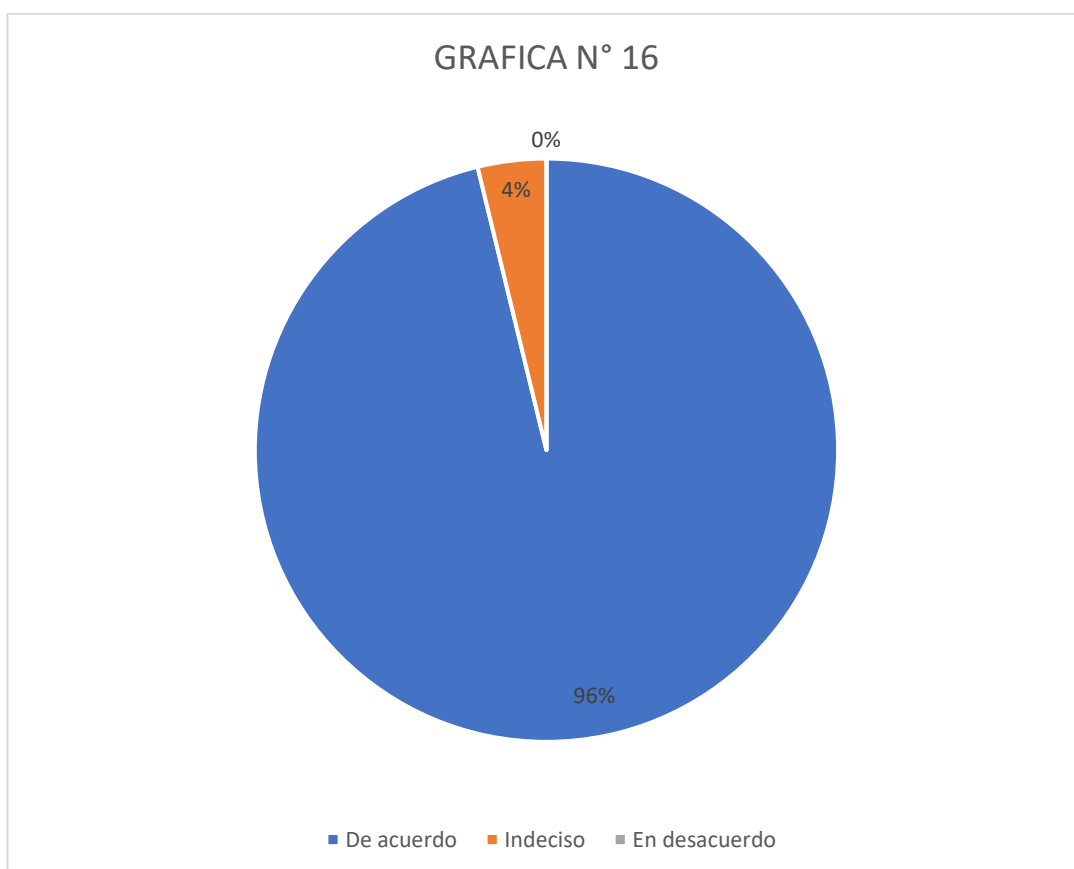
Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por el tesista

El 96% de involucrados en el estudio, señalan que los resultados logrados por el centro laboral le han permitido en el tiempo ser mas competitivos y por ende

posicionarse en el mercado y el 4% muestra su indecisión por desconocer lo solicitado

Grafica N° 16

Los resultados obtenidos permiten competitividad



3.2.Comprobación de hipótesis

3.2.1. Hipótesis principal

El desarrollo del trabajador incide significativamente en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 – 2020

Hipótesis nula

El desarrollo del trabajador no incide significativamente en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 – 2020

Acto seguido para comprobar estadísticamente la hipótesis al 95% de confiabilidad y 5% de nivel de significación, se aplicó la formula del Chi –

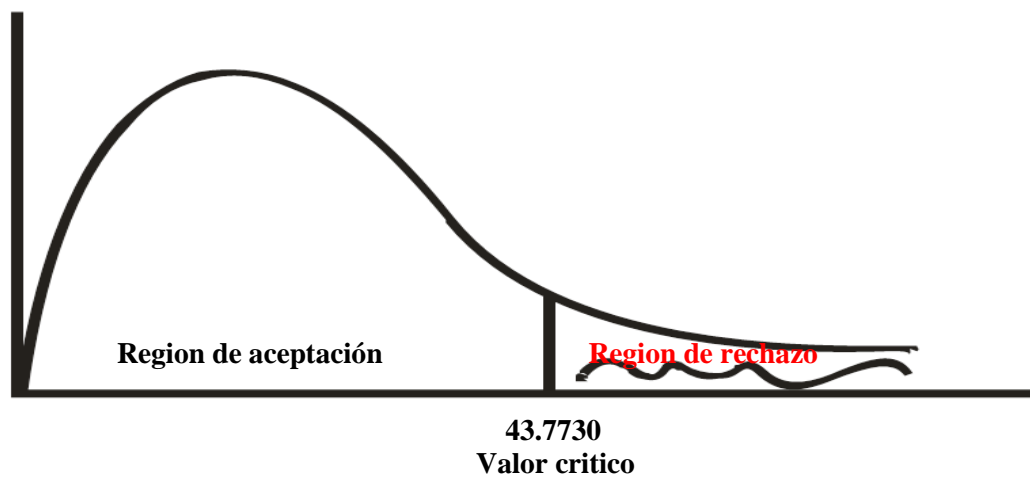
cuadrado:
$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Por tal razón, se determinó los grados de libertad en relación a las columnas y filas establecidas en el trabajo.

Grados de libertad: $(16 - 1) (3 - 1) = 15 \times 2 = 30$ Valor critico 43.7730

En efecto en grafica se determinó la región de aceptación y la región de rechazo

GRAFICA N° 17
Region de Aceptación y de rechazo



**APLICACIÓN DEL CHI – CUADRADO EN RELACION A LOS RESULTADOS
OBTENIDOS**

FÓRMULA:
$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde: x^2 = Chi – cuadrado
 f_o = Frecuencias Observadas
 f_e = Frecuencias Esperadas

Tabla N° 17

Comprobación de hipótesis principal

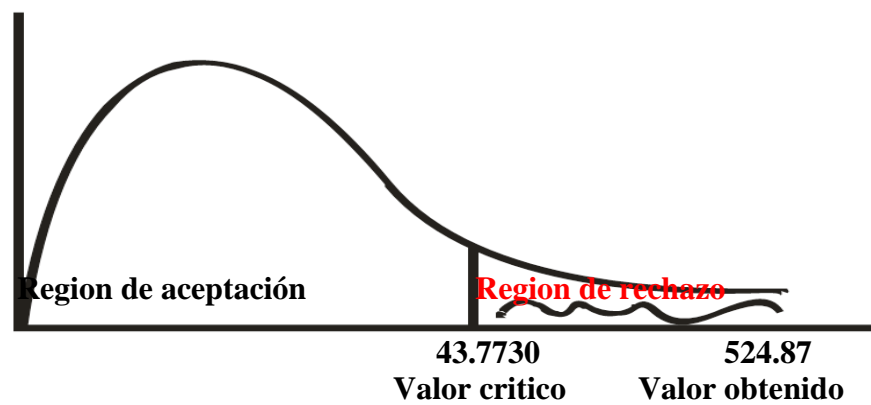
Respuestas N° Tabla	1			2			3			TOTAL
	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	
1	79	65.25	2.90	0	7.06	7.06	0	6.69	6.69	79
2	74	65.25	1.17	5	7.06	0.60	0	6.69	6.69	79
3	58	65.25	0.81	10	7.06	1.22	11	6.69	2.78	79
4	73	65.25	0.92	0	7.06	7.06	6	6.69	0.07	79
5	12	65.25	43.46	14	7.06	6.82	53	6.69	320.57	79
6	66	65.25	0.01	13	7.06	5.00	0	6.69	6.69	79
7	72	65.25	0.70	6	7.06	0.16	1	6.69	4.84	79
8	62	65.25	0.16	10	7.06	1.22	7	6.69	0.01	79
9	64	65.25	0.02	9	7.06	0.53	6	6.69	0.07	79
10	59	65.25	0.60	20	7.06	23.72	0	6.69	6.69	79
11	51	65.25	3.11	10	7.06	1.22	18	6.69	19.12	79
12	74	65.25	1.17	3	7.06	2.33	2	6.69	3.29	79
13	74	65.25	1.17	4	7.06	1.33	1	6.69	4.84	79
14	75	65.25	1.46	3	7.06	2.33	1	6.69	4.84	79
15	75	65.25	1.46	3	7.06	2.33	1	6.69	4.84	79
16	76	65.25	1.77	3	7.06	2.33	0	6.69	6.69	79
TOTAL	1044		60.89	113		65.26	107		398.72	1264

$X^2 = 60.89 + 65.26 + 398.72 = 524.87$

En consecuencia, el resultado obtenido de 524.87 sobrepasa al valor crítico de 43.7730, lo que indica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis principal donde se afirma que: El desarrollo del trabajador incide significativamente en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 – 2020

GRAFICA N° 18

Resultados comprobación de hipótesis principal



3.2.2. Hipótesis específicas

HE1: La formación profesional del trabajador incide favorablemente en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 – 2020

Hipótesis nula

La formación profesional del trabajador incide favorablemente en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 – 2020

Grados de libertad: $(8-1)(3-1) = 7 \times 2 = 14$ Valor crítico 23.6848

Tabla N° 18
Comprobación de hipótesis específica 1

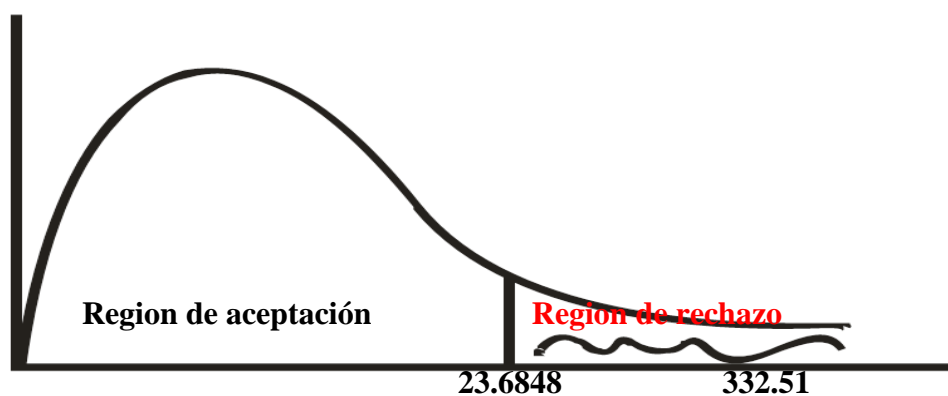
Respuestas N° Tabla	1			2			3			TOTAL
	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	
2	74	64.62	1.36	5	5.25	0.01	0	9.12	9.12	79
3	58	64.62	0.68	10	5.25	4.30	11	9.12	0.39	79
4	73	64.62	1.09	0	5.25	5.25	6	9.12	1.07	79
5	12	64.62	42.85	14	5.25	14.58	53	9.12	211.12	79
13	74	64.62	1.36	4	5.25	0.30	1	9.12	7.23	79
14	75	64.62	1.67	3	5.25	0.96	1	9.12	7.23	79
15	75	64.62	1.67	3	5.25	0.96	1	9.12	7.23	79
16	76	64.62	2.00	3	5.25	0.96	0	9.12	9.12	79
TOTAL	517		52.68	42		27.32	73		252.51	632

$$X^2 = 52.68 + 27.32 + 252.51 = 332.51$$

El resultado de la comprobación muestra la superioridad del valor obtenido frente al valor crítico. Por lo consiguiente, 332.51 es mayor a 23.6848, indicando rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 1

Grafica N° 19

Resultados de comprobación de hipótesis específica 1



Valor critico

Valor obtenido

***Hipótesis específica 2**

El perfeccionamiento profesional del trabajador incide directamente en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 – 2020

Hipótesis Nula

El perfeccionamiento profesional del trabajador incide directamente en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 – 2020

Grados de libertad: $(8-1) (3-1) = 7 \times 2 = 14$ Valor critico 23.6848

Tabla N° 19
Comprobación de hipótesis específica 2

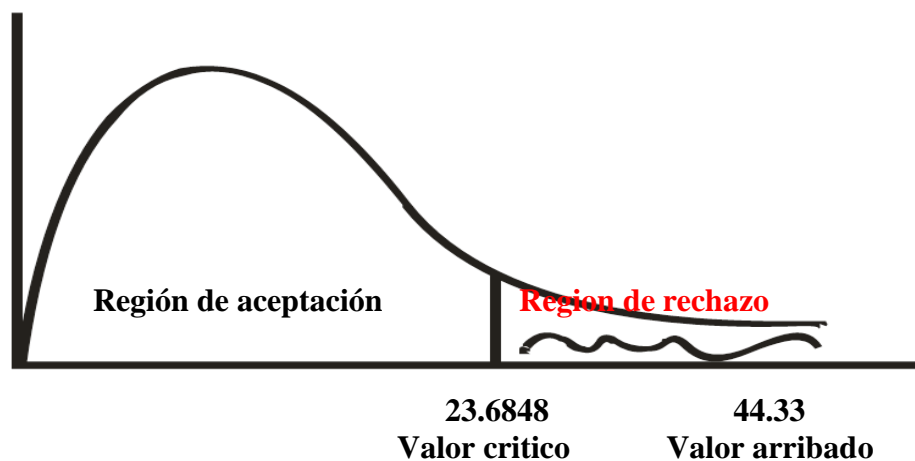
Respuestas N° Tabla	1			2			3			TOTAL
	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	
6	66	70.5	0.29	13	6.38	6.87	0	2.12	2.12	79
7	72	70.5	0.03	6	6.38	0.02	1	2.12	0.59	79
8	62	70.5	1.02	10	6.38	2.05	7	2.12	11.23	79
9	64	70.5	0.60	9	6.38	1.08	6	2.12	7.10	79
13	74	70.5	0.17	4	6.38	0.89	1	2.12	0.59	79
14	75	70.5	0.29	3	6.38	1.79	1	2.12	0.59	79
15	75	70.5	0.29	3	6.38	1.79	1	2.12	0.59	79
16	76	70.5	0.43	3	6.38	1.79	0	2.12	2.12	79
TOTAL	564		3.12	51		16.28	17		24.93	632

$$X^2 = 3.12 + 16.28 + 24.93 = 44.33$$

En conclusión, el resultado arribado de 44.33 es superior al valor crítico de 23.6848, por tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica

Grafica N° 20

Resultados de comprobación de hipótesis específica 2



*Hipótesis específica 3

El entrenamiento del trabajador incide significativamente en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 – 2020

Hipótesis nula

El entrenamiento del trabajador incide significativamente en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 – 2020

Grados de libertad: $(7-1) (3-1) = 6 \times 2 = 12$ Valor crítico 21.0261

Tabla N° 20
Comprobación de hipótesis específica 3

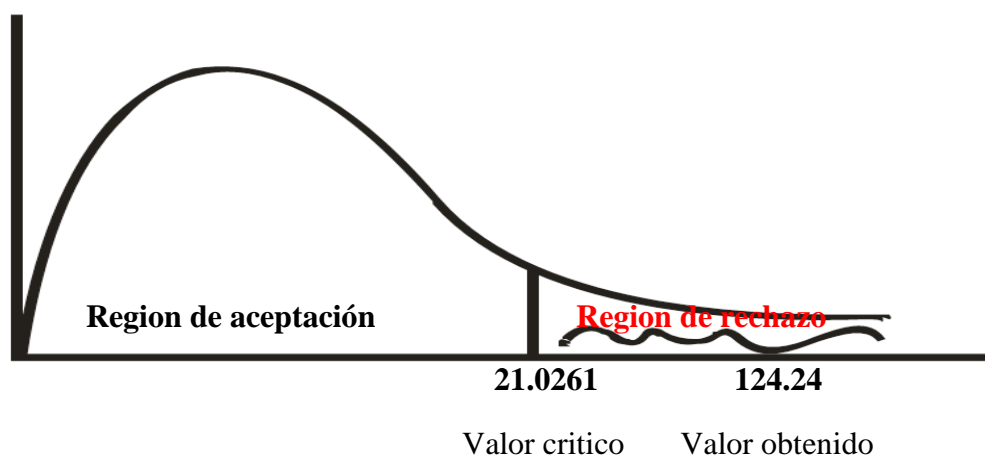
Respuestas N° Tabla	1			2			3			TOTAL
	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	
10	59	69.14	1.49	20	6.57	27.45	0	3.29	3.29	79
11	51	69.14	4.76	10	6.57	1.79	18	3.29	65.77	79
12	74	69.14	0.34	3	6.57	1.94	2	3.29	0.51	79
13	74	69.14	0.34	4	6.57	1.00	1	3.29	1.59	79
14	75	69.14	0.50	3	6.57	1.94	1	3.29	1.59	79
15	75	69.14	0.50	3	6.57	1.94	1	3.29	1.59	79
16	76	69.14	0.68	3	6.57	1.94	0	3.29	3.29	79
TOTAL	484		8.61	46		38	23		77.63	553

$$X^2 = 8.61 + 38 + 77.63 = 124.24$$

El resultado arribado de 124.24 es superior al valor crítico de 21.0261; razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; la misma que resalta la relevancia del entrenamiento para optimizar los resultados en las Mypes.

Grafica N° 21

Resultados de comprobación de hipótesis específica 3



IV. DISCUSION DE RESULTADOS

La problemática analizada e investigada, sobre el accionar del trabajador en la Caja Arequipa filial Ica, tiene los siguientes resultados:

En términos generales, el 100% de los participantes en el estudio resaltan la importancia del desarrollo del trabajador para maximizar sus resultados.

En tanto, el 94% de encuestados expresan que es política de la Caja Arequipa integrar trabajadores con cierto nivel educativo; asimismo el 73% consideran necesario que los trabajadores tengan formación en aspectos financieros por la naturaleza de la actividad del centro laboral, permitiendo de esa forma optimizar sus resultados.

Por las razones expuestas, el 84% de trabajadores tiene la predisposición de capacitarse, en pro de mejorar sus resultados personales y organizacionales.

Por su parte, el 78% de personas involucradas en el estudio, indican que para mejorar sus resultados es necesario oportunidades de promoción, mediante la evaluación del desempeño (81%).

Por lo consiguiente, en promedio el 95% de colaboradores inmersos en el estudio, expresan que su participación en el centro laboral, permite lograr los objetivos, metas, incrementar productividad laboral y organizacional, para mantener en el día a día la competitividad empresarial.

En tal sentido, lo expresado anteriormente se sostiene por la similitud de los resultados, considerados en los antecedentes de la investigación tanto a nivel internacional, nacional y local; donde se explica la importancia de la capacitación, planeación, evaluación de desempeño, desarrollo del trabajador entre otros factores que conllevan a optimizar los resultados en las

organizaciones. Asimismo, los resultados de la comprobación estadística de la hipótesis permitieron fundamentar la objetividad de la realidad, corroborando que el desarrollo del trabajador tiene como efecto la optimización de resultados en la entidad materia de estudio, ya que el resultado obtenido de 524.87 es superior al valor crítico de 43.7730, dando lugar a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis principal, a un nivel de significación del 5% y de confiabilidad 95%.

V. CONCLUSIONES

- ❖ La formación profesional del trabajador en cuanto al nivel educativo, especialización en aspectos financieros y requerimiento del mercado laboral inciden en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica.
- ❖ El perfeccionamiento profesional del trabajador en relación a las oportunidades de capacitación, promoción o ascenso y evaluación del desempeño inciden en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica.
- ❖ El entrenamiento del trabajador en el mismo lugar de los hechos y cumplimiento de la programación establecida incide en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica.
- ❖ Como conclusión general se tiene que el desarrollo del trabajador en función a la formación profesional, perfeccionamiento y entrenamiento en el trabajo incide en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica.

VI. RECOMENDACIONES

- ❖ En relación al mantenimiento e incremento de los resultados, los responsables de la Caja Municipal de Ahorro y crédito Arequipa agencia Ica, deben elaborar e implementar un plan de capacitación de forma permanente, dentro del ámbito de la mejora continua.
- ❖ Para optimizar los resultados los directivos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, deben alinear estratégicamente la comunicación en forma horizontal, dando lugar al diálogo entre los trabajadores para que laboren en forma conjunta basado en objetivos comunes y trabajo en equipo.
- ❖ Es importante el desarrollo del colaborar en las organizaciones. Por lo tanto, los responsables de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, deben evaluar al trabajador para diagnosticar su desempeño, luego tomar las medidas correctivas fortaleciendo las competencias del trabajador para optimizar sus resultados a nivel personal como organizacional.
- ❖ Considerando los factores del desarrollo del trabajador y la optimización de resultados, los directivos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, deben hacer conocer al trabajador el plan estratégico, las metas a lograr, misión y visión empresarial, entre otros aspectos que contribuyen al compromiso e identidad del trabajador para desarrollar entidad.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Barriga, C. (2013); Investigación Educativa, Lima – Perú, editorial Cepredin-UNMSM.
- Bustos, J. (2015). Sistema de gestión por resultados y su influencia en la prestación de servicios en el Hospital IESS Ambato.
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3639/1/TUAMSS012-2016.pdf>,
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento Humano; Colombia, editorial McGrawHill
- Dessler, G. (2009), Administración de Recursos Humanos, decimoprimer edición, México.
- Hernández, R. (2014); Metodología de la investigación, México, editorial McGrawHill.
- Koontz H., Weihrich H., Cannice M, (2012); Administration, Mexico, Mc Graw Hill.
- Lazo, Y. (2018). Nivel de desarrollo de competencias laborales y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad provincial – 2018.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35119/lazo_cy.pdf?sequence=1&isAllowed=y,
- Maravi, A. (2004); Metodología de la investigación Científica, Lima – Perú, editorial Impresiones y publicaciones de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

- Moreira, R. (2013). Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. propuesta de un módulo práctico.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1666/1/TESIS%20COMPLETA%20ROSA%20AMELIA%20MOREIRA%20ORTEGA.pdf>
- Rojas, L. (2018). Análisis del proceso de gestión y desarrollo del trabajador de la empresa prestadora de servicio de agua potable y alcantarillado de Chincha- Ica, periodo 2016-2017.

<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/306/2/LA%20DISLAO%20ENRIQUE%20ROJAS%20CAMPOS%20-%20ANALISIS%20DEL%20PROCESO%20DE%20GESTION%20Y%20DESARROLLO%20DEL%20TRABAJADOR%20DE%20LA%20EMPRESA%20PRESTADORA%20DE%20SERVICIO%20DE%20AGUA%20POTABLE%20Y%20ALCANTARILLADO%20DE%20CHINCHA-%20ICA.pdf>
- Rojas, R. y Vílchez, S. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, enero 2018.

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1712/M%20AESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%20C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Yarleque, L. (2019). Plan estratégico y gestión por resultados de la Municipalidad provincial de Huarochirí, Lima 2019.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37034/Yarleque_OL%20%20\(1\).pdf?sequence=1,](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37034/Yarleque_OL%20%20(1).pdf?sequence=1)

VIII. ANEXOS

8.1.Formato de encuesta

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

DESARROLLO DEL TRABAJADOR Y LA OPTIMIZACION DE RESULTADOS EN
LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO AREQUIPA AGENCIA ICA, AÑOS
2019 - 2020

ENCUESTA

INSTRUCCIONES: Señores trabajadores, agradeciendo de antemano su colaboración, le solicitamos responder con objetividad las preguntas planteadas, manifestándole que los datos otorgados solo servirán para sustentar un trabajo de orden académico, siendo la encuesta totalmente anónima.

1. ¿Cree usted, que es importante el desarrollo del trabajador para optimizar los resultados personales y de la entidad como la Caja Arequipa?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
2. ¿Es política de la Caja Arequipa integrar trabajadores con cierto nivel educativo?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
3. ¿A su criterio, para desarrollar la Caja Arequipa es necesario que el trabajador tenga formación en el área Financiera?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
4. ¿A su opinión, la formación recibida le permite adecuarse rápidamente a su trabajo
Si () No () En parte ()

5. ¿A su conocimiento, los centros de educación superior hacen estudios para ver la necesidad y requerimiento del mercado laboral en bien de la formación del educando?
- Si () No () A veces ()
6. ¿A su entender, el trabajador tiene la predisposición de capacitarse?
- Siempre () A veces () Nunca ()
7. ¿En la Caja Arequipa se tiene por política otorgar oportunidades de capacitación al trabajador para optimizar resultados?
- De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
8. ¿Dado su desempeño laboral, al trabajador se le otorga oportunidades de promocionarse o ascenso?
- De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
9. ¿Para conocer la situación del trabajador, se realiza periódicamente evaluación del desempeño laboral?
- De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
10. ¿Según evaluación de desempeño del trabajador, en la Caja Arequipa se realiza programas de entrenamiento para optimizar resultados?
- De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
11. ¿A su entender, maximizar resultados requiere un entrenamiento en el mismo lugar de los hechos?
- Si () No () A veces ()
12. ¿Cree usted, que el entrenamiento es el complemento preciso para cubrir las deficiencias de formación profesional del trabajador, en pro de mejorar su rendimiento?
- De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

13. ¿En función a lo programado, en la caja Arequipa se logran los objetivos y metas?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

14. ¿Para un eficaz desarrollo, en la Caja Arequipa se logra productividad laboral y organizacional?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

15. ¿Es política de la Caja Arequipa lograr la eficiencia laboral y organizacional?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

16. ¿A su conocimiento, los resultados obtenidos por la Caja Arequipa le permiten ser cada día más competitiva?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

.....

Nombre del encuestador:

Lugar y fecha:

Observaciones:

.....

8.2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLES E INDICADORES	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS
<p>Problema principal</p> <p>¿De qué manera incide el desarrollo del trabajador en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 - 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>*¿De qué manera incide la formación profesional del trabajador en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 - 2020?</p> <p>*¿Cómo incide el perfeccionamiento profesional del trabajador en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 - 2020?</p> <p>*¿De qué manera incide el entrenamiento del trabajador en la optimización de</p>	<p>Hipótesis principal</p> <p>El desarrollo del trabajador incide significativamente en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 - 2020</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>*La formación profesional del trabajador incide favorablemente en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 - 2020</p> <p>*El perfeccionamiento profesional del trabajador incide directamente en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 - 2020</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la incidencia del desarrollo del trabajador en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 - 2020</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>*Determinar la incidencia de la formación profesional del trabajador en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 - 2020</p> <p>*Determinar la incidencia del perfeccionamiento profesional del trabajador en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 - 2020</p>	<p>• Variable independiente:</p> <p>Desarrollo del trabajador</p> <p>Indicadores</p> <p>*Formación profesional</p> <p>*Perfeccionamiento profesional</p> <p>*Entrenamiento</p> <p>• Variable dependiente</p> <p>Optimización de resultados.</p> <p>Indicadores</p> <p>*Logro de objetivos y metas</p> <p>*Productividad laboral / organizacional</p>	<p>• Tipo, Nivel y Diseño</p> <p>✓ Tipo: Básica, cuantitativa Retrospectiva</p> <p>✓ Nivel:</p> <p>Descriptiva - explicativa</p> <p>✓ Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Transaccional</p> <p>• Población y Muestra</p> <p>Trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica. Siendo un total de 79</p>	<p>De recolección de datos:</p> <p>✓ Encuesta</p> <p>✓ Análisis Documental</p> <p>De análisis e interpretación de resultados.</p> <p>• Codificación y clasificación de datos</p> <p>• Tabulación de datos</p> <p>• Cuadros y representaciones estadísticas</p> <p>• Chi – cuadrado.</p>	<p>*Bernal, C. (2007), Introducción a la Administración de las Organizaciones, Colombia, Prentice Hall.</p> <p>*Bustos, J. (2015). Sistema de gestión por resultados y su influencia en la prestación de servicios en el Hospital IESS Ambato.</p> <p>*Chiavenato, I. (2003); Administración de Recursos Humanos, Colombia, editorial McGrawHill</p> <p>*Dessler, G. (2009), “Administración de Recursos Humanos”-decimoprimer edición, México.</p> <p>*Hernández, R. (2014); Metodología de la investigación, México, editorial McGrawHill.</p>

<p>resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 - 2020?</p>	<p>*El entrenamiento del trabajador incide significativamente en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 - 2020</p>	<p>*Determinar la incidencia del entrenamiento del trabajador en la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019 - 2020</p>	<p>*Eficiencia</p>			
--	--	--	--------------------	--	--	--

