



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión del talento humano y administración de cartera en la empresa

Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A., Ate, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Gutierrez Ortiz, Katherine

ASESOR:

Mg. Romero Escalante, Víctor Fabián

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 125(D)- 2018 II-UCV Lima Ate /PFA/EP-ADM

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 149-2018 II-UCV Lima Ate/PFA/EP-ADM de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

PRIMERO. -

Aprobar pase a publicación ()
Aprobar por unanimidad (X)
Aprobar por mayoría ()
Desaprobar ()

La tesis presentada por el (la) estudiante GUTIERREZ ORTIZ, KATHERINE, denominado:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y ADMINISTRACIÓN DE CARTERA EN LA EMPRESA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO RAÍZ S.A.A., ATE, 2018

SEGUNDO. - Al culminar la sustentación, el (la) estudiante GUTIERREZ ORTIZ, KATHERINE, obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
17	DIECISIETE	APROBADO POR UNANIMIDAD

Presidente (a): DR. TEJADA ESTRADA, ROBERTO


Firma

Secretario: MGTR. PÉREZ HUAMÁN, JULIO ROBERTO


Firma

Vocal: MGTR. ROMERO ESCALANTE, VICTOR


Firma




MGTR. González Figueroa, Iris Katherine
Coordinador de Escuela
UCV - Lima Ate

C.c: Archivo
Escuela Profesional, Interesados, Archivo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.







ucv.edu.pe

DEDICATORIA

A mis padres quienes me apoyaron cuando iba a desistir en el camino, a mi hijo quien fue mi inspiración en seguir adelante siendo mi motor y motivo de poder lograr este objetivo.

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a Dios por darme salud y la fortaleza en contra de las adversidades, es así como concluyo esta etapa obteniendo el Título Profesional deseado. A mis padres, mi hijo, mis hermanos que siempre confiaron en mí y me brindaron su apoyo incondicional. A la Universidad Cesar Vallejo quien me permitió estudiar una carrera universitaria, mi asesor quien me apoyo durante este periodo y a todas las personas que conocí, vivencias, experiencias y conocimientos. Asimismo, a una persona muy especial que se cruzó en mi camino.

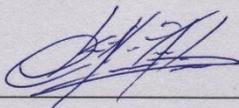
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Gutiérrez Ortiz Katherine, con DNI N.º 45861636, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2018



Katherinc Gutiérrez Ortiz

DNI, N° 45861636

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión del talento humano y Administración de cartera en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, S.A.A., Ate, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

La presente investigación contiene siete capítulos que son:

En el primer capítulo se expone la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación de problemas, justificación del estudio, hipótesis y objetivo de la investigación.

En el segundo capítulo se enfatiza el diseño de la investigación, análisis de las variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

En el tercer capítulo se presenta los resultados obtenidos de las encuestas realizadas.

En el cuarto capítulo se demostrará la discusión de los resultados obtenidos de la investigación.

En el quinto capítulo se presenta las conclusiones obtenidas en relación con los objetivos planteados.

En el sexto capítulo se presenta las recomendaciones con relación a las conclusiones.

En el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas.

Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

La autora

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS.....	x
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática.....	14
1.2 Trabajos previos	17
1.2.1 Antecedentes nacionales	17
1.2.2 Antecedentes internacionales	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1 Gestión del Talento Humano.....	19
1.3.2 “Administración de cartera”.....	24
1.4 Formulación del problema	30
1.5 Justificación del estudio.	30
1.6 Hipótesis.....	31
1.7 Objetivos	32
II. MÉTODO.....	33
2.3 Diseño de investigación	34
2.4 Variables, operacionalización	35
2.5 Población y Muestra.....	37
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.7 Métodos de análisis de datos	41
2.8 Aspectos éticos.....	42
III. RESULTADOS.....	43
3.1 Descripción de las variables y dimensiones	44
3.2 Prueba de normalidad.....	53
3.3 Prueba de hipótesis.....	54
IV. DISCUSIÓN	60

V. CONCLUSIONES	64
VI. RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS	69
ANEXOS.....	71

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalidad de la variable Gestión del Talento Humano	36
Tabla 2. Operacionalización de la variable Administración de Cartera	37
Tabla 3. Niveles de Confiabilidad	40
Tabla 4. Confiabilidad de la variable Gestión del Talento Humano	40
Tabla 5. <i>Confiabilidad de la variable Administración de Cartera</i>	41
Tabla 6. Resultados descriptivos de la variable Gestión del Talento Humano	44
Tabla 7. Resultados descriptivos de la variable Administración de Cartera	45
Tabla 8. Resultados descriptivos de la dimensión Compromiso	46
Tabla 9. Resultados descriptivos de la dimensión Cultura Organizacional	47
Tabla 10. Resultados descriptivos de la dimensión Alto desempeño	48
Tabla 11. Resultados descriptivos de la dimensión Análisis Crediticio	49
Tabla 12. Resultados descriptivos de la dimensión Morosidad.....	50
Tabla 13. Resultados descriptivos de la dimensión Incremento de Cartera	51
Tabla 14. Tabla cruzada GESTION DEL TALENTO HUMANO*ADMINISTRACION DE CARTERA	52
Tabla 15. Prueba de Normalidad	53
Tabla 16. Escala coeficiente de correlación de Spearman.....	54
Tabla 17. Correlación entre Gestión del Talento Humano y Administración de cartera ...	55
Tabla 18. Correlación entre Gestión del Talento Humano y Análisis Crediticio	56
Tabla 19. Correlación entre las variables Gestión del Talento Humano y Morosidad.....	57
Tabla 20. Correlación entre la Gestión del Talento Humano e Incremento de Cartera.....	58

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. FODA de la empresa CRAC Raíz.....	16
Figura 2. Cuadro de pasos para un análisis crediticio	26
Figura 3. Organigrama de CRAC Raíz.....	29
Figura 4. Gestión del talento Humano.....	44
Figura 5. Administración de Cartera	45
Figura 6. Compromiso.....	46
Figura 7. Cultura Organizacional	47
Figura 8. Alto Desempeño.....	48
Figura 9. Análisis Crediticio	49
Figura 10. Morosidad	50
Figura 11. Incremento de Cartera	51
Figura 12. Matriz de consistencia.....	72

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión del talento humano y Administración de cartera en la empresa Caja Rural de Ahorros y Créditos Raíz S.A.A empresa dedicada a otorgar financiamiento principalmente a las pequeñas y microempresas de los diversos sectores económicos del país.

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar la relación entre la variable Gestión del talento humano y la Administración de cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A. Se diseñó una investigación no experimental y transversal, la muestra estuvo compuesta por 30 colaboradores a quienes se aplicó como instrumento de medición el cuestionario de escala tipo Likert, asimismo la técnica utilizada fue la encuesta para realizar la medición de las variables de investigación: variable 1 “Gestión del talento humano”, con sus dimensiones compromiso, cultura organizacional, alto desempeño, así como la variable 2 “Administración de la cartera”, con sus dimensiones análisis crediticio, morosidad, incremento de cartera. Se menciona que cada dimensión tiene un resultado conforme a los indicadores encontrados en el estudio, lo que implicó la calificación en una escala de Likert: Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Neutral (3), De acuerdo (4), Muy de acuerdo (5).

Palabras Clave: Talento Humano, microempresa, Administración

ABSTRACT

The present investigation entitled "Human talent management and portfolio management in the company Caja Rural de Ahorro y Credito Raíz S.A.A a company dedicated to grant financing mainly to small and micro enterprises of the different economic sectors of the country.

The main objective of this research was to determine the relationship between the variable Human talent management and portfolio management in the company CRAC Raíz S.A.A. A non-experimental and transversal research was designed, the sample consisted of 30 collaborators to whom the Likert-type questionnaire was applied as a measuring instrument, and the technique used was the survey to measure the research variables: variable 1 "Management of human talent", with its commitment dimensions, organizational culture, high performance, as well as variable 2 "Portfolio management", with its dimensions credit analysis, delinquency, portfolio increase. It is mentioned that each dimension has a result according to the indicators found in the study, which implied the rating on a Likert scale: Strongly disagree (1), Disagree (2), Neutral (3), Agree (4), Strongly agree (5).

Keywords: Human Talent, microenterprise, Administration

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Actualmente, en el ámbito Internacional el Sistema Financiero está viendo que las instituciones financieras están enfocadas en la administración de sus carteras de créditos, tanto que han diseñado correcciones en sus políticas de evaluación de créditos, se organizan mejor en el tema de las recuperaciones y poseen nuevos modelos internos de riesgo de crédito. A pesar de las medidas que vienen optando se puede estar aproximando una posible crisis, esto debido al tratar de evadir detalles exactos de dinero que proviene; utilizando un mecanismo el cual es considerada como “banca en la sombra”¹ usado por un mercado que no está sometido a las regularizaciones tradicionales; a esto se le añade la información no real que existe sobre el endeudamiento global.

Según Morán (2018), profesor del Instituto de Estudios Bursátiles (IEB) nos dice que si existe un banco y presta demasiado dinero lo primero que ocurre es el boom de crédito; seguidamente, cuando se prestó demasiado y no pueden pagar se viene la crisis. El problema es que muchas veces dichos créditos no son con la finalidad de capital sino usado para otros fines, evadiendo la información real ante la sustentación del crédito.”

El profesor Moran nos dice una realidad que nuestro país atraviesa con la famosa “popularidad” que una entidad empieza a tener cuando presta dinero con mucha facilidad llegando muchas veces al sin control y siendo su última etapa la conocida mora.

El Perú en el año 2012 el Ministro de Económica y Finanzas, Luis Miguel Castilla indicó que nuestro Sistema Financiero se encontraba sólido y muy controlada rescatando que sería el mejor canal para obtener una mayor inclusión social. A su vez enfatizaba que el Perú en los últimos tiempos se ha transformado en uno de los países líderes de la microfinanza mostrando un indicador de más de s/5,000 millones de colocaciones, producto de la gran cantidad de Pequeñas y Medianas empresas (PYMES) que posee, más conocidos como los grandes emprendedores. A ello indicó que mantenía la mira a las cajas ante una posible caída ya que esto podría generar un efecto negativo en el resto. Según el informe del BCR los préstamos otorgados por bancos, financieras, cajas municipales y rurales ha crecido considerablemente y pasó con un incremento de 5.7% en diciembre del 2016 a 6.7% al

¹ Término “banca de sombra” usada en la plataforma virtual de BBC Mundo. URL <https://www.bbc.com/mundo/noticias-43888014>

término del 2017 siendo el de mayor aumento el crédito a personas con un aumento anual de 8.3% al cierre de 2017, mientras que el crédito a empresas se expandió en 5.7%.

Según indicadores se observa un alto aumento de los créditos de las personas, la pregunta es ¿en que utilizarán dicho crédito? ¿para uso personal o inversión de un posible negocio?

Las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito en el Perú mejor conocidas como CRAC, son instituciones al igual que los bancos regularizadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), por lo tanto, acreditadas a otorgar préstamos y recibir depósitos del público iniciando sus operaciones el año de 1993. Las CRAC se encuentran pasando una situación difícil, básicamente inconvenientes en su modelo de negocio perdiendo identificación de ser exclusivamente rurales; además, sus indicadores de productividad han empezado a presentar problemas teniendo poca participación en el mercado del sistema financiero nacional.

Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz inicia sus operaciones el año de 1999 bajo la designación de Edpyme Raíz, manteniendo el nombre hasta mayo del 2016; a partir de aquella fecha surge la fusión con Caja Rural de Ahorro y Crédito Chavín llamándose CRAC Raíz. Como resultado de dicha unificación la Institución empezó a captar depósitos del público (cuentas pasivas) tal que, al cierre del año 2016 sumaban S/ 213.8 MM, representando el 33.2% del fondeo total. Como principal actividad CRAC Raíz otorgar financiamiento a las pequeñas y microempresas de los diversos sectores económicos del país, ya sean formales e informales.

Si bien las empresas para ponerse en “marcha” necesitan de recursos económicos, físicos, logísticos, además de influenciar otros aspectos como: la cultura de la organización, la tecnología que se usa, los procesos internos, la competencia, etc. Sin embargo, son las personas en sí, también llamado capital humano, quienes, con habilidades, experiencias, conocimientos e información van a permitir alcanzar el éxito organizacional. Hoy en día, se ha desarrollado un alto nivel de competitividad siendo necesario que día a día se desarrolle habilidades muchas veces inherentes del ser humano y otras veces desarrolladas por el mismo entorno.

Las empresas a nivel mundial tienen en la gestión del talento humano (capital humano) una inmensa oportunidad, así como un gran reto de desarrollo competitivo, siendo el éxito o fracaso de una organización.

La realidad problemática que CRAC Raíz viene asumiendo es el realizar una buena administración de su cartera, ya que presenta cierta deficiencia; con presente trabajo de investigación detallare la fortaleza que se obtiene con poseer un gran talento y la gran ventaja que las instituciones pueden presentar, en este caso de que manera ayudaría la gestión del talento humano en la administración de una cartera crediticia. La gestión que se aplicara será en base a la decisión de otorgar o negar un crédito puesto que dependerá mucho de la evaluación que se hace al solicitante para conocer si lo pagará (análisis cuantitativo) y la percepción que el funcionario se forme respecto del solicitante en su comportamiento de pagar el crédito (análisis cualitativo). Así mismo encontramos en la empresa la falta de apoyo en los recursos materiales para que puedan desarrollar sus funciones sin contratiempos y el desinterés a la motivación, presentando estos factores el personal presenta cierta insatisfacción y por ende su compromiso hacia la empresa no es del todo. Por lo tanto, la finalidad de plantear este trabajo es indicar que el camino de solución de toda institución se pueda inclinar es recurrir al capital humano (colaboradores), básicamente al talento humano, ya que se encontrará capacidades que puesta al servicio de la empresa permitirá salir adelante en cada situación decisiva que se enfrente, siendo posible con el compromiso que muestre hacia la institución.

FODA	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Cuenta con amplios recursos economicos.	Baja publicidad en medios
Buena relación con los clientes.	Tiempo extenso de desembolsos
No posee deudas que perjudiquen su estabilidad	Oficinas pequeñas en algunas provincias
Convenios con entidades financieras	Restricciones para otrogamiento de créditos de parte de los administradores
	Evaluaciones crediticias débiles por parte de los funcionarios
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Política crediticia favorable	Cambio monetario
Crecimiento de la micro y pequeña empresa	Conflictos socio - politicos
Avances tecnologicos y automatizacion	Alta competencia directa e indirecta
	Economia inestable

Figura 1. FODA de la empresa CRAC Raíz

Fuente: Elaboración propia

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes nacionales

Dentro de las investigaciones realizadas podemos encontrar trabajos nacionales que refuerzan nuestra variable a trabajar.

Claros (2011), en su investigación “*Gestión del talento humano para mejorar el desempeño de los trabajadores de las MYPES del sector calzado de la provincia de Trujillo*” para obtener el título de Postgrado en la Facultad de Administración de la Universidad Nacional de Trujillo en Trujillo, cuya finalidad fue observar como se relaciona el desempeño de los colaboradores con la capacidad de realizar sus labores en el sector calzado en la provincia de Trujillo. El autor llegó a la conclusión que tanto el estado de planeación, organización, integración y dirección del personal del sector calzado son deficiente debido a la manera que se encuentran gestionando el área respectiva.

Del Castillo (2016), en su investigación “*Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo*” para obtener el título de Magister por la Facultad de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo es comprobar la relación existente entre las dimensiones de estudio en la localidad del distrito de Chaclacayo. Concluyendo que la relación que presentan las 2 dimensiones relacionadas con los trabajadores del estado, obtiene una alta fiabilidad entre sus variables con una aceptación del 0.77, significando que cada variable es importante y va a depender del otro para el desarrollo satisfactorio.

Casma (2015), en su tesis “*Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa Ferro Sistema, Surco-Lima*” para adquirir el título de Maestría en la Facultad de Administración de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en Lima, cuyo fin fue enseñarnos las relación que existe con las dimensiones de estudio.

Se llegó a la conclusión que cada sector existente en las empresas es de gran importancia para lograr el objetivo trazado pues cada colaborador con el desempeño laboral que ejecuta

a su vez mostrando el talento y habilidades existentes hacen que día tras día se acerquen a la cima de sus objetivos.

Opto por hacer mención de estas 3 tesis nacionales ya que presenta la variable gestión del talento humano, siendo variable de mi estudio para el presente proyecto; me dan a conocer la relación y la importancia que posee desarrollar capacidades para obtener mejores oportunidades.

1.2.2 Antecedentes internacionales

Para tener un mejor conocimiento del tema sobre las variables se consultó a tesis internacionales relacionados a la administración de cartera.

Hernández (2015) , en su investigación “*Análisis del proceso de distribución de la cartera crediticia y depósitos que ofrecen los bancos universales del sector privado en el estado Aragua y su incidencia en el estado de resultados*”, para optar por el título de Doctorado por la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo en Venezuela, cuyo objetivo fue estudiar los pasos en la colocación de la cartera de crédito y abonos que brindan los bancos privados en el Estado Aragua y su resultado de dicho proceso. Las conclusiones obtenidas fue que el autor propone a las entidades bancarias que debiesen cumplir con cubrir 5 carteras de crédito siendo obligatorias, además de tener tasas de interés preferenciales que puedan vincular hasta el 62% de su cartera de crédito siendo el caso que las entidades no fijen claramente el propósito de desarrollo por año.

Rivera (2011), en su trabajo de investigación “ *Modelo de evaluación de crédito – scoring - para la cartera de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba”* para adquirir el título de Maestría en Finanzas de la Facultad de Administración de la Universidad Andina Simón Bolívar en Ecuador, cuyo objetivo es cimentar un scoring de aprobación en los clientes, tal que, la variable que se construirá girará entorno al incumplimiento de pago que llegasen a tener con la entidad financiera (dentro del período establecido; o, efectuarlo después de la fecha programada). Las conclusiones que llega el autor es que propone la depuración de información, pues considera que es un paso fundamental en la construcción del scoring, el cual se debe tomar un tiempo necesario para

que los futuros datos del modelo puedan tener una consistencia lógica y económica recomendando no utilizar datos con carencias o incoherencias de información, puesto que pueden distorsionar la realidad.

López (2016), en su trabajo de investigación “*El riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento*” para optar por el título de Maestría de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Guayaquil en Ecuador, cuyo fin es examinar el riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento. Las conclusiones fueron que las fuentes de información crediticia como la central de riesgos o los burós de crédito que en la actualidad se utilizan, presentan muchos desfases debido a la actualización de los créditos vigentes de cada cliente. Haciéndonos referencia que dicha información se encuentra desactualizada de 2 a 3 meses promedio, convirtiéndose en un factor de riesgo importante ya que el cliente puede disponer de préstamos en diversas instituciones sin el control debido, a pesar de ello es un tema no considerado importante.

Opto por considerar estas 3 tesis internacionales porque presentan una similitud en análisis referente a mi variable administración de cartera el cual nos detallan las falencias que presentan las microfinanzas ya sea por la mora, evaluación del crédito, o por no llevar una buena administración; con esto detallo que este tema afecta a nivel internacional.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Gestión del Talento Humano

Este conjunto de procesos de recursos humanos surgieron en los años 20 y han ido desarrollándose en importante medida tanto que las organizaciones han llegado a la conclusión que lo que promueve al éxito de todo negocio, es el talento y destrezas de sus colaboradores; la gestión del talento como concepto ha ido evolucionando.

Anteriormente el capital humano era puesto en segundo plano, en la actualidad eso quedo atrás puesto que son ellos quienes harán que la empresa crezca, se desarrolle y pueda lograr sus objetivos. Un punto muy importante será el “apoyo” que pueda recibir por parte de la empresa mejor conocido como motivación; recibiendo el compromiso e interés de los colaboradores.

Gestión:

Gestión o Management es el proceso el cual se usa una diversidad de recursos básicos con el fin de lograr objetivos que toda organización se proyecta, siendo un recurso primordial las personas que trabajan en ella.

Según Rementeria, A. (2008) nos dice que la gestión es la actividad profesional interesado a establecer objetivos, a precisar la organización, a elaborar estrategias para el desarrollo del mismo y a elaborar la gestión de su personal. (pág. 1).

Talento:

Según la Real Academia Española de la Lengua (RAE)², nos dice que el talento puede ser considerado con 3 definiciones:

- 1º. - Inteligencia, relacionado a la capacidad de entender.
- 2º. - Aptitud, capacidad para el desempeño de algo.
- 3º. - Persona inteligente o apta para determinada ocupación.

Según Grau, A. (2016) nos dice que el talento es la capacidad de ejecutar determinadas acciones, como consecuencia de las aptitudes o habilidades que posee cada individuo con el conocimiento respectivo; basadas en las experiencias que uno haya ido adquiriendo a lo largo de la vida.

Talento Humano:

En la actualidad podemos ver personas con habilidades diferentes y extraordinaria, en su mayoría con capacidad de gestionar correctamente dicho “don”, además de tener la capacidad para afrontar situaciones inesperadas adaptándose al cambio. Sin embargo, no todos desarrollan dichas habilidades.

Dichas habilidades se relacionan con algunos conceptos claves:

- La creatividad (capacidad para crear)
- La Inteligencia (sabiduría acumulada en base a experiencias vividas)
- El conocimiento (información recopilada en base a los estudios, teorías)
- La actitud (la capacidad de afrontar los problemas)

² Definición de la Real Academia Española (RAE)

Una pregunta clave que muchos nos hemos hecho: el talento ¿se nace o se hace?, si bien todos nacemos con ciertos dotes determinados que tienen vinculación con: la herencia genética, el azar o residuos de vidas pasadas, haciéndonos personas con facilidad de comprensión ante ciertas cosas. La diferencia es que algunos no lo practican por ende no desarrollan dicho talento, como sabemos el aprendizaje es el pase a la adquisición del talento. En CRAC Raíz se puede observar dichas diferencias antes mencionadas, si bien todos poseen una cartera determinada incluida saldo, número de clientes son algunos funcionarios que poseen el “talento” necesario para poder llegar a su meta resaltando que son personas que nunca han tenido la experiencia en el rubro mencionado, sin embargo, muestran la habilidad, capacidad, destreza que pueden lograr su objetivo que es la buena administración de su cartera (crecimiento, la capacidad de convencer al cliente, la capacidad de controlar su mora, la capacidad de dejar buenos indicadores).

El ser humano por naturaleza necesita ser motivado, halagado; básicamente por el esfuerzo que viene haciendo por su institución, sentir que todo lo invertido en la empresa generara cierta devolución en base a su trabajo, sin importar el tiempo que ya ha aportado en la institución, será así como el trabajador no sentirá ser un empleado más sino un colaborador ya que viene contribuyendo en la empresa.

Gestión del Talento Humano:

Según Chiavenato, I. (2009) nos define la Gestión del talento humano como el conjunto de políticas y experiencias necesarias para administrar temas relacionados a los cargos gerenciales referido con las personas o recursos siguiendo los pasos vinculados al colaborador. (pag.47).

Otra definición es según Eslava, E. (2004) sostiene que es un enfoque de estrategias relacionado a la dirección con el único objetivo de obtener el máximo valor para la organización a través de un conjunto de gestiones necesario para el entorno actual futuro.(pag.20).

Eslava, nos define como una creación llena de habilidades, capacidades y eso se afirma con los resultados del día a día en toda organización. Eslava nos destaca que el talento humano será las habilidades que posee cada individuo que hoy en día son temas de suma importancia

no solo como valor personal sino como un tema laboral de mucho énfasis, el control que posee cada colaborador para hacer uso beneficioso de dicho talento.

El talento humano, no solo son prácticas o cuestiones aprendidas en función al entorno que se encuentra dándole la capacidad de ciertas habilidades propio a lo vivido; sino es la capacidad innata del ser humano considerado como el talento adquirido por naturaleza propia.

Vásquez, A. (2008) nos dice que la Gestión del Talento Humano es una actividad que ya no depende de las jerarquías, mandatos, perdiendo valor absoluto; por lo contrario se muestra importancia en la participación de todo los colaboradores en la empresa, con el objetivo de fomentar una relación de colaboración entre los de “arriba” y los trabajadores para evitar enfrentamientos. Cuando la cooperación funciona de manera correcta, existe un compromiso con los objetivos planteados a largo plazo.

Vásquez afirma que es una actividad que ya no depende de las jerarquías. Nos da a conocer la importancia en el cual los trabajadores puedan obtener una mayor participación en ella y así se pueda formar una secuencia de medidas justas: como el compromiso de los colaboradores, los objetivos empresariales y sobre todo el pago de salarios.

Dessler (2010) sostiene que son las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos vinculados con las relaciones interpersonales del ser humano referidos al área administrativa; específicamente se trata de reclutar, evaluar, capacitar y ofrecer un ambiente seguro. (pag90).

Para un mejor análisis de dicha variable se medirá mediante 3 dimensiones: Compromiso, Cultura organizacional y Alto desempeño.

Compromiso

El compromiso se genera de parte del colaborador con su institución, si bien es lo que se busca un vínculo empresa – trabajador, sin embargo, no siempre será de dicha manera ya sea por las condiciones que se desarrolla en el entorno o por otros motivos generados. Si este indicador no se ejecuta acorde no será posible que se lleve a cabo de la mejor forma el talento de cada colaborador por el mismo malestar presentado.

Cultura Organizacional

Son los valores que se rescata en una organización basado en las afirmaciones e ideas relacionadas a qué tipo de objetivos debe buscar dicha institución, ser claras para todo colaborador y así lograr los objetivos propuestos. Es básicamente sentirse identificado y ponerse la “camiseta”.

Dorta (2014) afirma:

Que constituye una serie de pensamientos y acciones que une toda una organización en base a los objetivos comunes. La cultura es algo que enlaza el pasado, presente y que continua en la organización. Esto se da cuando los que integran una organización comparten los mismos conocimientos y se adaptan a una forma de trabajos en la cual todos están de acuerdo y se sienten cómodos, también se pueden desarrollar eficientemente en los aspectos externos que se puedan presentar.

Como nos dice Dorta, lo que busca toda institución es dejar definida su cultura organizacional ya que al final de todo será la imagen de cómo es vista por su entorno y lo que se trata de conseguir es la adaptación de todos los trabajadores para que puedan llevar con orgullo el nombre de su institución; un claro ejemplo lo tenemos de la empresa Wong que a pesar de los años mantienen una imagen y una caracterización como organización.

Según Robbins (2013) , nos dice que la cultura organizacional de una empresa puede ser tan fuerte como débil, teniendo como principal característica de las culturas fuertes que los valores son firmes y a su vez aceptadas por todos los participantes de la organización; en cambio, en una cultura débil se desarrolla todo lo contrario, observándose deficiencias en la gerencia que muestra poco interés por su personal, conllevando a que el colaborador no tenga motivación para su trabajo, no exista compromiso por el trabajador, entre otros, observándose un desinterés total por los empleados. Este modelo de organización es lo que muchas empresas luchan para evitar.

Alto desempeño

Para el desarrollo de un alto desempeño organizacional hay que tener un objetivo definido y claro para poder dirigir todo esfuerzo acompañado de una comunicación efectiva siendo fluida, además de un aprendizaje constante e innovador.

El alto desempeño se desarrolla en base a las motivaciones que se ha generado en el personal, mostrando el talento humano que puede desarrollar cada individuo.

Según el Prof. Retana, G. (2011) nos dice que el trabajo en equipo se construye sobre el compromiso individual; es decir, cada miembro pone de su esfuerzo para llegar a un objetivo teniendo en cuenta puntos en común y no existiendo indiferencias entre los mismos. No obstante, si se aspira a ser un equipo de alto desempeño se debe considerar y evaluar continuamente si, en verdad, se están cumpliendo.

Diremos que la participación de cada miembro es muy importante, pues cada uno de ellos posee una participación significativa e importante pues cada uno de ellos posee un compromiso de llegar a los objetivos trazados.

1.3.2 “Administración de cartera”

Según Morales, J.A., Morales, A. (2014) nos dice que la administración de cartera es un proceso secuencial basado en la evaluación, seguimiento y posterior control de cobranzas con la finalidad de conseguir que las cancelaciones de pago se realicen en el tiempo acordado. Esta actividad se efectúa con una clasificación respectiva es decir con plazos de 1 a 30 días, 30 a 60, 60 a 90 y más de 90 días. (pag.145).

Dentro de una moderna Administración Empresarial la “cartera” es el elemento fundamental en el desarrollo económico de toda institución, por ende, tiene características muy especiales de procedimientos y gestión; no basta con el simple hecho de otorgar un crédito, es necesario cuidarlo y sobre todo generar un buen servicio al cliente ya que se puede ver relacionado con un posible deudor. Está confirmado que el posible deudor se puede evitar con el trato servicial que se le puede transmitir generando empatía.

La Normativa Interna de CRAC Raíz S.A.A, está conformada por préstamos a grandes empresas, medianas empresas, pequeñas empresas, microempresas y préstamos de consumo no revolventes. Siendo su principal mercado los créditos de pequeñas empresas y microempresarios.³

Una nueva modalidad de crédito que se está otorgando son los créditos hipotecarios para vivienda dirigido a personas naturales ya sea para construcción, remodelación, ampliación, mejoramiento o subdivisión de su vivienda, efectuándose solo cuando los préstamos que se aprueben sean amparados con hipotecas debidamente inscritas. Cabe mencionar que es un segmento el cual CRAC Raíz no está enfocado en su totalidad.

Análisis Crediticio

El análisis crediticio es básicamente la decisión de otorgar o denegar un crédito dependiendo básicamente de la evaluación y criterio que se realiza en la investigación. La percepción que se genera y la confiabilidad que se puede obtener en base a la entrevista obtenida será decisiva para el otorgamiento del crédito.

Según Cole, Robert (1977) nos detalla que para ayudar a tomar una sana decisión respecto a cualquier crédito se debe realizar una investigación de crédito, siendo un propósito que se debe tener siempre en mente cuando se inicie una investigación de crédito (pag.192).

Todas las empresas definen normas o procedimientos adecuados a sus políticas para realizar la evaluación y determinar la mejor forma de realizar una evaluación siguiendo ciertas etapas y en todas las entidades financieras lo aplican siendo:

³ Normativa - Política Interna de Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz

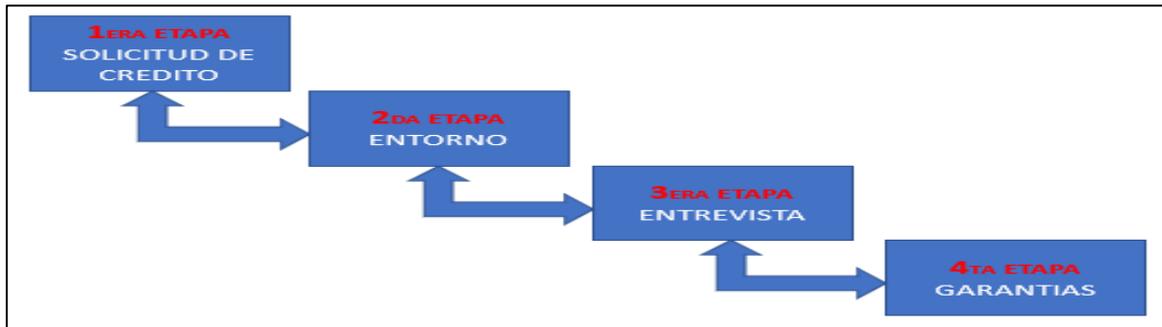


Figura 2. Cuadro de pasos para un análisis crediticio

Fuente: Elaboración propia

- Solicitud de crédito: Es información que se reúne de una solicitud el cual varía dependiendo de las políticas planteadas de cada institución, llamado también análisis cualitativo considerando: nombre completo del solicitante, año, estado civil, número de dependientes, nacionalidad, ocupación, tiempo.
- Entorno: Se observa su entorno más cercano, tratando de obtener referencias de sus vínculos más cercanos para así poder tener una afirmación si posee voluntad de pago.
- Entrevista: En esta etapa se puede percibir la sinceridad, apariencia y personalidad, predomina la “intuición” de análisis que desarrolla el funcionario, además se obtiene datos objetivos que puedan comprobar la capacidad de pago que posee el solicitante (ingresos)
- Garantías: Se observa el patrimonio que ha adquirido con el pasar de los años, cuanto ha invertido ya sea en el negocio o inmueble.

Morosidad

La etapa de morosidad es el resultado del proceso de la cobranza dada en un determinado momento iniciando después que se ha otorgado el crédito y el cliente no realiza el pago. Si bien la utilidad en toda empresa micro se genera por los intereses del dinero generado en el tiempo; en el momento que incumple se genera cuestionamientos hacia el analista de no haber realizado una buena evaluación.

Según (Morales, J.A., Morales, A, 2014) nos dice que las deudas se establecen en un periodo de cinco años que a su vez será un castigo para quien no ha sabido cobrar, ya que significa que su labor de reembolso fracasó. (pag.143).

Tipos de cobranza:

Dentro del conocimiento que se tiene en base a lo general y legal, se dan tres tipos de cobranza:

- Cobranza Formal: Se gestiona mediante los responsables directos de la cobranza, utilizando procedimientos básicos para ejecutar el cobro ya sea a través de colaboradores que cumplen dicha función o de empresas intermediarias.

Solo cuando la empresa ha agotado todos los recursos para que se ejecute el pago respectivo se decidirá recurrir a otros tipos de cobranza poniendo tal vez en peligro la relación Cliente - Empresa.

- Cobranza Judicial: Este tipo de cobranza al igual que la cobranza formal la empresa puede o no intervenir directamente. En el caso que intervenga, lo pueden realizar personal interno especialista en el puesto de cobranza o recurrir a una asesoría ya sea de un gestor, o abogado especialista en cobranza judicial.

- Cobranza Extra - judicial: La cobranza extrajudicial emana de lo mencionado con anterioridad, refiriéndose a la iniciación de un proceso legal el cual el deudor se somete a un acuerdo fuera de un juicio, llámese arreglo extrajudicial, a fin de evitar pérdida de tiempo, costos extremos y sobre todo molestias para ambas partes.

Incremento de cartera

El incremento de la cartera de crédito en las entidades financieras es visto como una fuente principal de ingresos pues es el sostén de toda institución, siendo a la vez como una fuente de riesgo, ya que si se deteriora el portafolio existe un decrecimiento considerable. En la actualidad las entidades del sector financiero concentran cada vez más sus inversiones en la cartera de crédito, por otro lado, las instituciones reguladoras (SBS) tratan de establecer las medidas necesarias para que las instituciones financieras estén más alertas ante cualquier

eventualidad. El incremento de cartera genera ciertos beneficios como institución financiera, siendo el principal: el aumento de la utilidad, rentabilidad y reconocimiento en el sector.

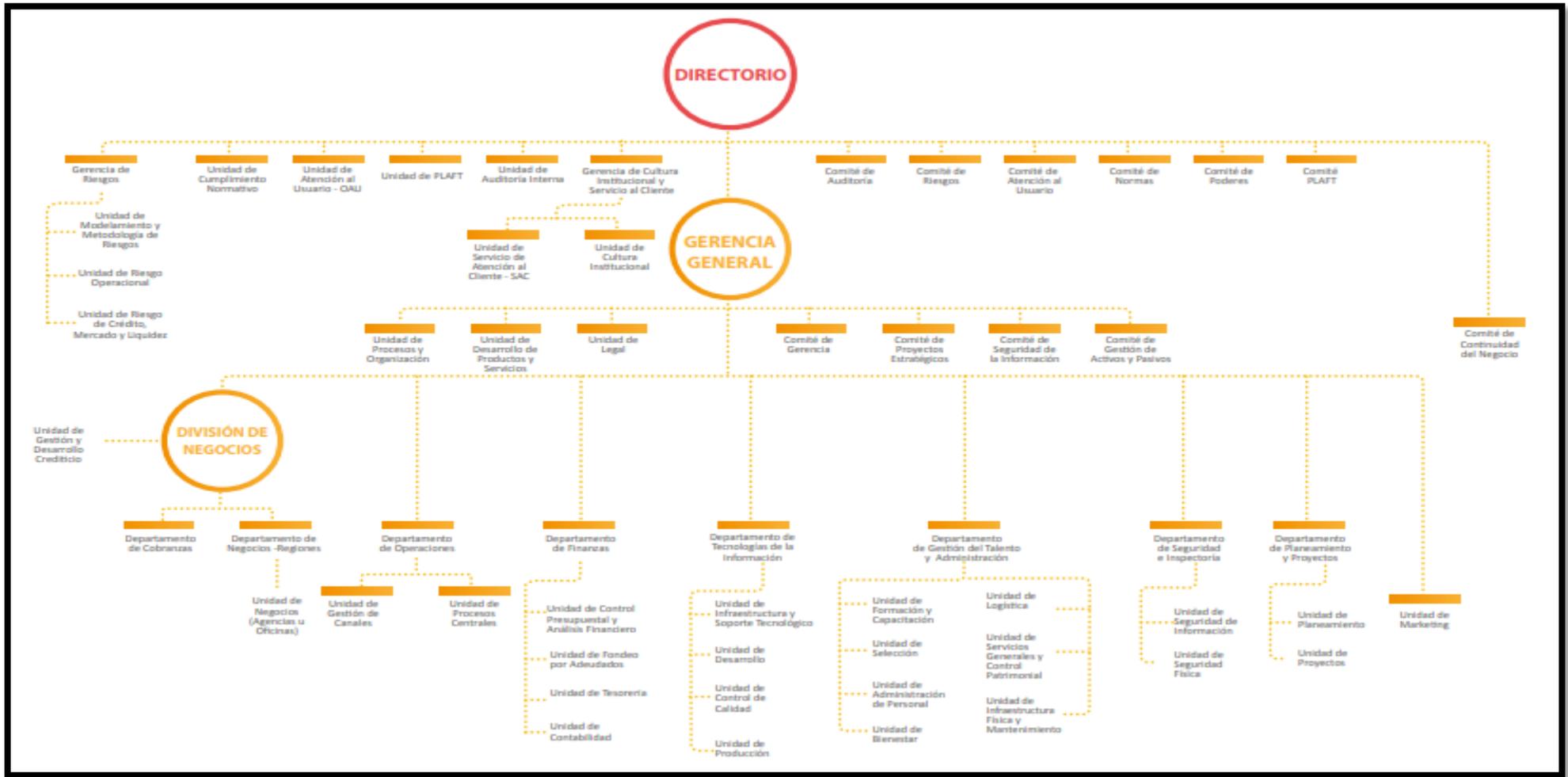


Figura 3. Organigrama de CRAC Raíz

Fuente: Memoria Anual 2017 de la empresa Raíz

1.4 Formulación del problema

Problema General:

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la administración de cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate, 2018?

Problemas Específicos:

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el análisis crediticio en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate, 2018?

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la morosidad en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate, 2018?

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el incremento de cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate, 2018?

1.5 Justificación del estudio.

En este proyecto de investigación realizada por la autora se plantea con los lineamientos establecidos para el Proyecto de Tesis asignado por la Universidad Cesar Vallejo, justificando su formulación por los aspectos teórica, práctica y metodológica.

Justificación teórica

Se justifica teóricamente los conceptos de las variables de gestión del talento humano y administración de cartera.

Diremos que la presente investigación busca establecer de manera correcta una mejor gestión del talento humano que cada funcionario posee para generar una óptima administración de cartera, con previo análisis de las carencias que pueden tener se diseñara alternativas de solución.

Justificación práctica

Para Bernal (2010, pág. 106) considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su proceso ayuda a resolver algún problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo.

La recopilación de información respecto al desarrollo de las capacidades, habilidades que posee cada funcionario de negocios generara para la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz una mejor administración de cartera y así poder mejorar las deficiencias que presentan.

Justificación metodológica

Según Bernal (2010, pág. 107) considera que la justificación metodológica se da cuando el proyecto en estudio propone una nueva estrategia para que el conocimiento que se generará sea una noción válida y confiable.

Ante esto, el presente estudio servirá como guía metodológica para otro proyecto de investigación relacionado con las variables gestión del talento humano y administración de cartera.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General:

La gestión del talento humano se relaciona con la administración de cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate,2018.

Hipótesis Específicos:

La gestión del talento humano se relaciona con el análisis crediticio en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate,2018.

La gestión del talento humano se relaciona con la morosidad en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate,2018.

La gestión del talento humano se relaciona con el incremento de cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate,2018.

1.7 Objetivos

Objetivo General:

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la administración de cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate, 2018.

Objetivos Específicos:

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el análisis crediticio en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate, 2018.

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la morosidad en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate, 2018.

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el incremento de cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate, 2018.

II. MÉTODO

2.3 Diseño de investigación

No experimental

Se está utilizando la investigación no experimental, puesto que no se manipula las variables, basándose en la observación de los fenómenos tal y como se dan para que después sean analizados.

Según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) establece que un diseño no experimental es el no hacer variar intencionalmente las variables, solo se observa así como nos presentan. (pág. 184)

Transaccional o transversal

Son aquellas investigaciones que recopilan datos en un solo momento, es decir en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar los sucesos dado en un tiempo, es como tomar una fotografía de algo que acontece. En conclusión, diremos que nuestro proyecto se aplicó el diseño no experimental – transversal porque no se manipulará las variables y se ejecutará en un tiempo determinado.

Método de investigación

El método de investigación utilizado es el hipotético deductivo ya que este método exige al científico a combinar el momento racional con el momento empírico. Por ende, se considera así, ya que la autora utiliza la hipótesis en base a la relación entre la Gestión del talento humano y la Administración de cartera en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, deduciendo ciertos indicadores basado a la experiencia y vivencia del entorno.

Enfoque de investigación

En este proyecto se utiliza el enfoque cuantitativo, ya que, con la recolección de los datos obtenidos por medio de las 30 encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa en estudio, se empleará en comprobar las hipótesis planteadas mediante la medición numérica y el análisis estadístico.

(Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, M., 2014) nos dice que el enfoque cuantitativo, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis basado en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer teorías (pag.4).

Nivel de Investigación

Este trabajo de investigación se desarrolla con un nivel de investigación descriptiva correlacional porque se emplea valores para las variables que se desea estudiar y luego las analizará relacionándolas.

Estadísticamente el procedimiento estricto es con el uso del coeficiente de correlación.

(Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, M., 2014) indican que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (p.45).

Tipo de investigación

El tipo de investigación que trabaja el autor es aplicada, ya que se usa referencia de autores relacionado a las Ciencias Empresariales y así ponerlas en práctica.

Para Murillo (2008), la investigación aplicada también es llamada investigación práctica o empírica el cual se va a caracterizar porque busca la aplicación o uso de conocimientos adquiridos por cuenta propia y a su vez lo que adquieren otros, después de haber implementado y sistematizado la práctica basada en la investigación.

2.4 Variables, operacionalización

La operacionalización de variables son procedimientos que permiten analizar las variables de las hipótesis, de lo abstracto a lo concreto; con la finalidad que los conceptos hipotéticos se conviertan en unidades de medición.

La operacionalidad de las variables permite identificar y medir los aspectos que operan en las relaciones de las hipótesis que el investigador se apresta a probar. Cada variable se reduce en dimensiones y éstos a su vez se desagregan en indicadores, que se miden a través de una escala o categorías de medición.

Tabla 1. *Operacionalidad de la variable Gestión del Talento Humano*

Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión del talento humano	Compromiso	Identificación con la empresa	1 al 4	MUY DE ACUERDO (5) DE ACUERDO (4) NEUTRAL (3) EN DESACUERDO (2) MUY EN DESACUERDO (1)
		Satisfacción		
	Cultura Organizacional	Respeto Institucional	5 al 8	
		Valoración		
		Indicadores de desempeño		
Alto desempeño	Crecimiento personal	9 al 12		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Operacionalización de la variable *Administración de Cartera*

Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Administración de cartera	Análisis crediticio	Solicitud de crédito	13 al 16	MUY DE ACUERDO (5) DE ACUERDO (4) NEUTRAL (3) EN DESACUERDO (2) MUY EN DESACUERDO (1)
		Riesgo de crédito		
	Morosidad	Provisiones	17 al 20	
		Deterioro de la cartera		
Incremento de la cartera	Rentabilidad	21 al 24		
	Posicionamiento de la empresa			

Fuente: Elaboración propia

2.5 Población y Muestra

Población

En este proyecto se toma como población a los funcionarios de la agencia Ceres Raíz d la empresa CRAC Raíz de acuerdo con la naturaleza del problema, es decir 30 funcionarios.

Hernández, Fernández y Bautista (2010) afirman que la población es el conjunto de unidades cuyas condiciones se estudiarán en un periodo o lugar definido (p.174)

N=30 funcionarios

Muestra

Hernández (2003) nos dice que “si la población es menor a cincuenta individuos, la población es igual a la muestra “(p.69).

Por ende, la muestra tomada sería los 30 funcionarios laborando en la empresa Raíz Ceres el cual se realizará a efectuar 30 encuestas, con dichas encuestas se busca obtener información sobre las variables y su influencia en la empresa.

n= 30 funcionarios

2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica que se empleó en nuestra investigación fue la encuesta utilizada en la empresa CRAC Raíz S.A.A., con esta técnica nos permite obtener datos significativos y así poder medir nuestras variables: gestión del talento humano con sus 3 dimensiones (Compromiso, Cultura Organizacional y Alto desempeño) y la variable administración de cartera con sus 3 dimensiones (Análisis crediticio, Morosidad e Incremento de cartera).

Hernández (2014) señala que a través de la encuesta y las preguntas o interrogantes se estudiara el conflicto que se está planteando (p.38)

Según Tamayo (2008), la encuesta es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

Instrumento de medición

Como instrumento de medición utilizaremos el cuestionario de escala tipo Likert, el cual se ejecutó junto con la operacionalización de las variables y así nos permitió medir el grado positivo o negativo de cada ítem.

Según Bernal (2010) nos dice que el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas con datos importantes para obtener el resultado deseado por el investigador. (pág. 250)

Validación

Según Arias (2006) la validez consiste en optar por un número de personas expertas con conocimientos en el problema de estudio y así verificar cada uno de los ítems del instrumento y los objetivos de la investigación. (pag.245)

El instrumento que se utilizara para presente trabajo es validado por el juicio de 3 expertos con amplia experiencia en el tema siendo: 2 metodológicos y 1 temático.

Confiabilidad

Según Bernal (2010), la confiabilidad de un instrumento se basa en la seguridad de las puntuaciones alcanzadas por personas calificadas cuando es examinada los cuestionarios ya sea en distintas ocasiones. (pág. 247)

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos afirma que se encarga de los resultados de las encuestas aplicadas a las personas correspondientes (pag.207).

La escala que determina la confiabilidad oscila entre los siguientes valores:

Tabla 3. *Niveles de Confiabilidad*

Nivel	Valores
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.50 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.75 a 0.89
Alta confiabilidad	0.91 a 1

Fuente: Elaboración propia

Fórmula para medir el índice de confiabilidad de Cronbach:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_T^2} \right)$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

k = Numero de ítems

S^2_i = Varianza de cada ítem

S^2_T = Varianza Total

Para hacer la verificación correspondiente de la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se optó por aplicar el Alfa de Cronbach con software SPSS V.24, en base a 24 preguntas elaborada por una escala tipo Likert.

Tabla 4. *Confiabilidad de la variable Gestión del Talento Humano*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,780	12

Fuente: Elaboración propia

Debido a que el resultado generado por la aplicación de Alfa de Cronbach fue de 0.780, se determina que la consistencia del instrumento es de confiabilidad fuerte, es decir, el instrumento que se utiliza en la investigación hace mediciones estables y sólidas.

Tabla 5. *Confiabilidad de la variable Administración de Cartera*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.739	12

Fuente: Elaboración propia

Puesto que, el resultado generado por la aplicación de Alfa de Cronbach fue de 0.739, se determina que la consistencia del instrumento utilizado es de confiabilidad moderada, es decir, el instrumento que se utiliza en la investigación hace mediciones estables y sólidas.

2.7 Métodos de análisis de datos

Para el desarrollo del trabajo de investigación se utiliza el Método Estadístico Descriptivo ya que nos permite recopilar información en base a datos obtenidos en el proyecto de investigación; utilizando cuadros y gráficos que permiten ordenar y clasificar la información obtenida a través del análisis de las variables que se encuentran en estudio.

Se realizaron como muestra la cantidad de 30 encuestas, cuyo contenido es de 24 preguntas realizadas a los funcionarios de la empresa CRAC Raíz S.A.A. se tabuló los resultados en el formato Excel y el Programa SPSS V.24, por consiguiente, se interpretó.

Estadística descriptiva:

Se debe tener conocimiento y detallar los datos dados, valores o puntuaciones que se obtienen para cada una de las variables.

Estadística Inferencial:

“Estadística para probar hipótesis y estimar parámetros” (Hernández, et al., 2014, p. 286)

2.8 Aspectos éticos

En la presente tesis propuesta “Gestión del Talento Humano y Administración de cartera en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A., Ate, 2018”; se respeta las fuentes consignado a las indicaciones de American Psychological Association (APA), siendo de mi autoría el cual no ha sido presentado con anterioridad, ni publicado con fines académicos.

Se obtuvo presente trabajo en base a la recopilación de información relacionado al tema Gestión del talento humano y Administración de Cartera, respetando las ideas, comentarios de los autores relacionados, sin la intención de usurpar. Nos adecuamos con los aspectos éticos de todo profesional.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de las variables y dimensiones

Se desarrolló 30 encuestas a los funcionarios de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A., Ate. Se mostrará el análisis descriptivo, donde se analizarán las variables gestión del talento humano con sus dimensiones: compromiso, cultura organizacional y alto desempeño. Así como la variable administración de cartera y sus dimensiones: análisis crediticio, morosidad e incremento de la cartera. El resultado obtenido fue el siguiente:

Tabla 6. Resultados descriptivos de la variable Gestión del Talento Humano

GESTION DEL TALENTO HUMANO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	13.3	13.3	13.3
	Regular	7	23.3	23.3	36.7
	Buena	17	56.7	56.7	93.3
	Eficiente	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

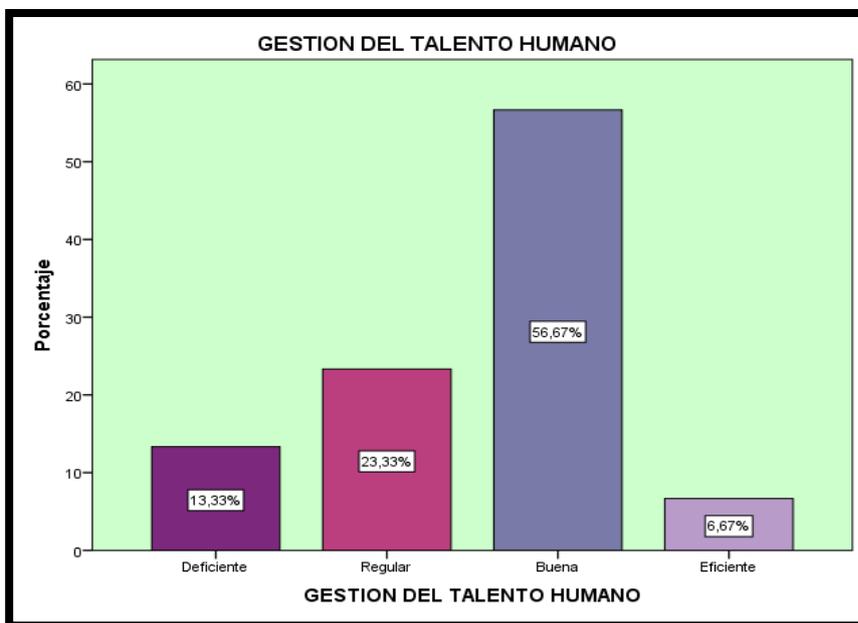


Figura 4. Gestión del talento Humano

Fuente: SPSS v24

Interpretación:

Según los resultados se puede concluir que el 56.67% de los encuestados respondieron que la empresa Caja Rural de Ahorro y Créditos posee una buena Gestión del Talento Humano, así mismo el 23.3% considera regular, el 13.3% deficiente y 6.7% eficiente. Por lo tanto, la muestra encuestada a los funcionarios de la empresa CRAC Raíz manifiesta que posee una buena Gestión del Talento Humano.

Tabla 7. Resultados descriptivos de la variable Administración de Cartera

ADMINISTRACION DE CARTERA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Baja	4	13,3	13,3
	Regular	4	13,3	26,7
Válido	Buena	16	53,3	80,0
	Excelente	6	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

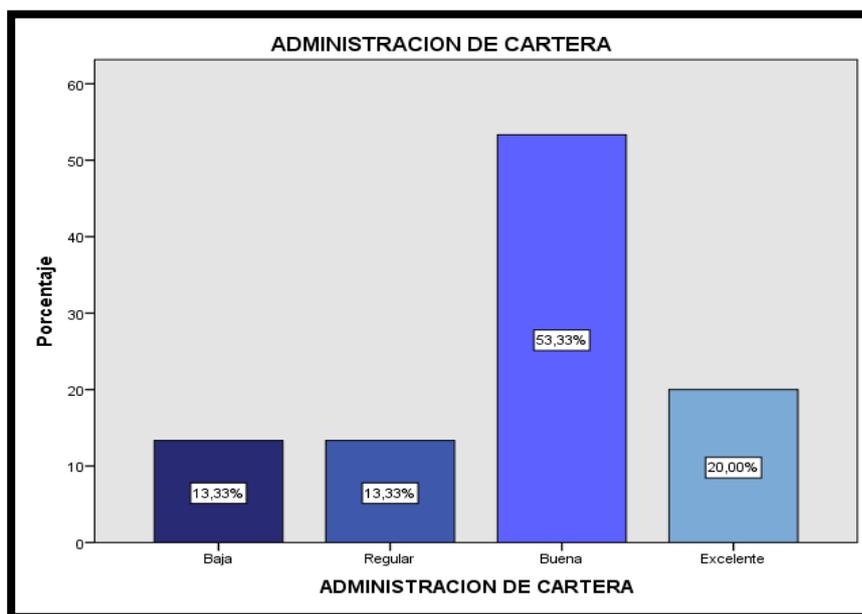


Figura 5. Administración de Cartera

Fuente: SPSS v24

Interpretación:

Según los resultados obtenidos se concluye que el 53.33% de los encuestados respondieron que la empresa Caja Rural de Ahorro y Créditos posee una buena Administración de Cartera, así mismo el 20.00% considera excelente, el 13.33% baja y 13.33% regular. Por lo tanto, la muestra encuestada a los funcionarios de la empresa CRAC Raíz manifiesta que posee una buena Administración de Cartera.

Tabla 8. Resultados descriptivos de la dimensión Compromiso

Compromiso					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	10,0	10,0	10,0
	Regular	9	30,0	30,0	40,0
	Buena	17	56,7	56,7	96,7
	Eficiente	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

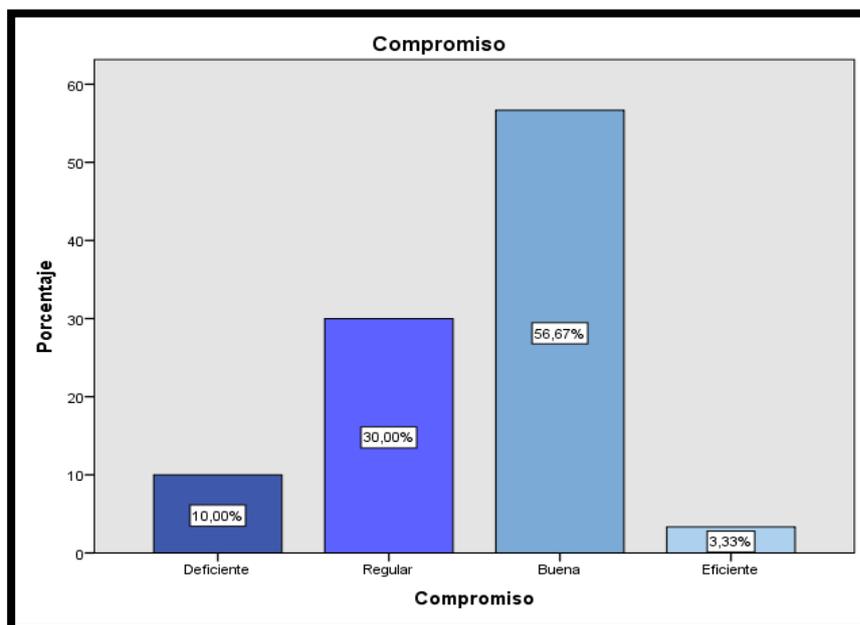


Figura 6. Compromiso

Fuente: SPSS v24

Interpretación:

Según los resultados se puede concluir que el 56.7% de los encuestados consideran que la empresa Caja Rural de Ahorro y Créditos desarrolla un compromiso bueno, así mismo el 30.00% considera regular, el 10.00% deficiente y 3.3% eficiente. Por lo tanto, la muestra encuestada a los funcionarios de la empresa CRAC Raíz manifiesta que posee un adecuado compromiso.

Tabla 9. Resultados descriptivos de la dimensión Cultura Organizacional

Cultura Organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	13,3	13,3	13,3
	Regular	8	26,7	26,7	40,0
	Buena	13	43,3	43,3	83,3
	Eficiente	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

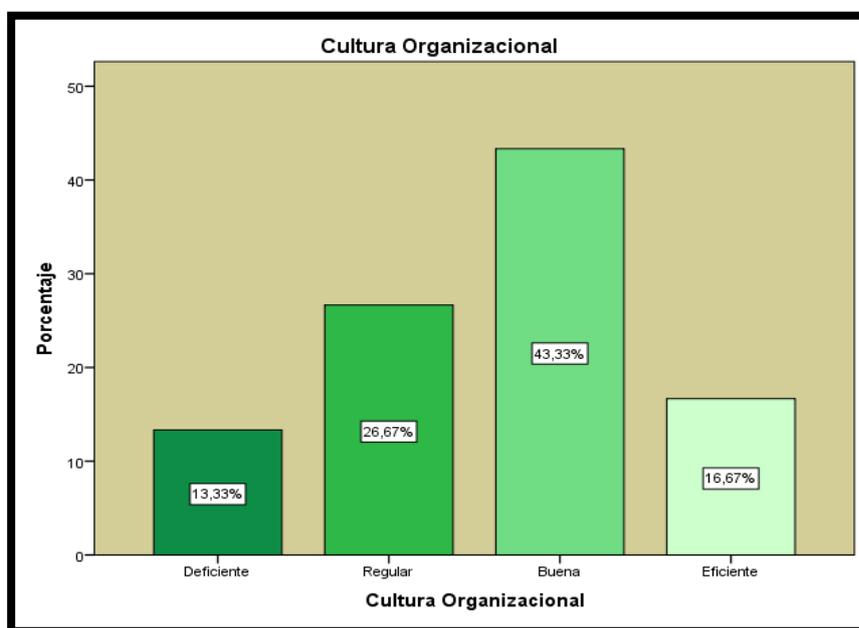


Figura 7. Cultura Organizacional

Fuente: SPSS v24

Interpretación:

Según los resultados se puede concluir que el 43.3% de los encuestados consideran que la empresa Caja Rural de Ahorro y Créditos desarrolla una buena cultura organizacional, así mismo el 26.7% considera regular, el 16.7% eficiente y 13.3% deficiente. Por lo tanto, la muestra encuestada a los funcionarios de la empresa CRAC Raíz manifiesta que posee una buena cultura organizacional.

Tabla 10. Resultados descriptivos de la dimensión Alto desempeño

		Alto desempeño			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	16,7	16,7	16,7
	Regular	5	16,7	16,7	33,3
	Buena	17	56,7	56,7	90,0
	Eficiente	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

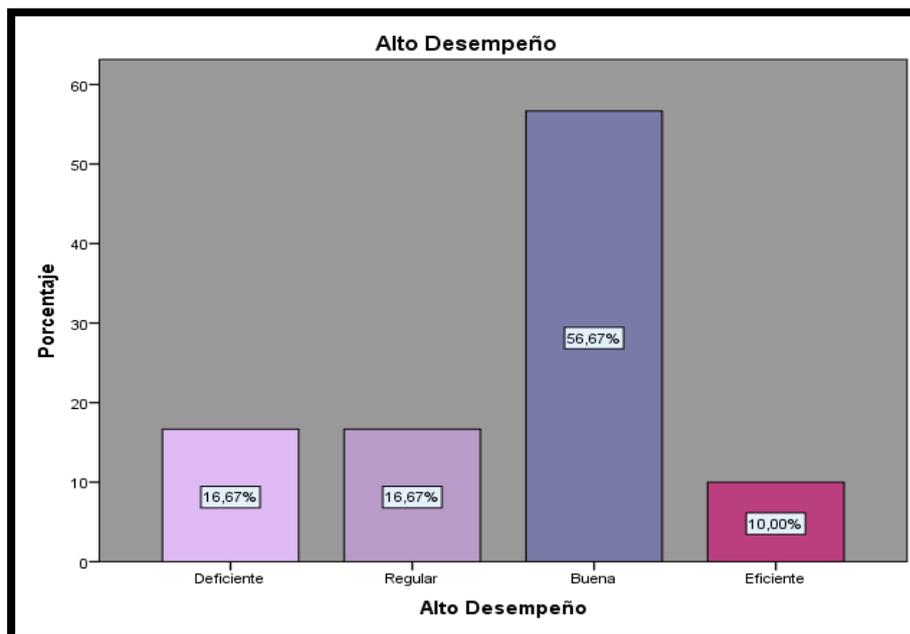


Figura 8. Alto Desempeño

Fuente: SPSS v24

Interpretación:

Según los resultados se puede concluir que el 56.7% de los encuestados consideran que la empresa Caja Rural de Ahorro y Créditos desarrolla un buen Alto desempeño, así mismo el 16.6% considera regular, el 16.7% deficiente y 10% eficiente. Por lo tanto, la muestra encuestada a los funcionarios de la empresa CRAC Raíz manifiesta que posee un buen Alto Desempeño.

Tabla 11. Resultados descriptivos de la dimensión Análisis Crediticio

Análisis Crediticio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	3	10,0	10,0	10,0
	Regular	11	36,7	36,7	46,7
	Buena	15	50,0	50,0	96,7
	Excelente	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

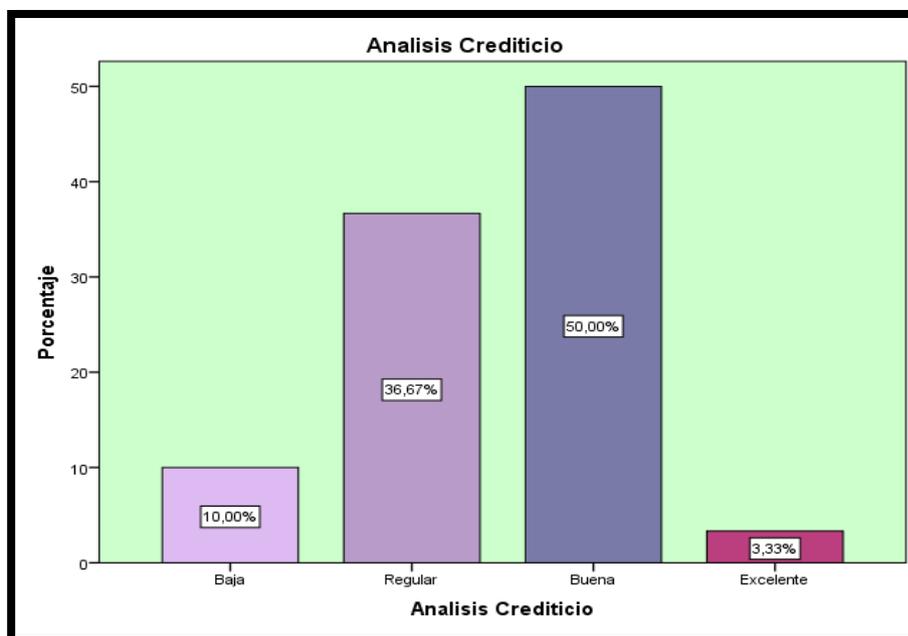


Figura 9. Análisis Crediticio

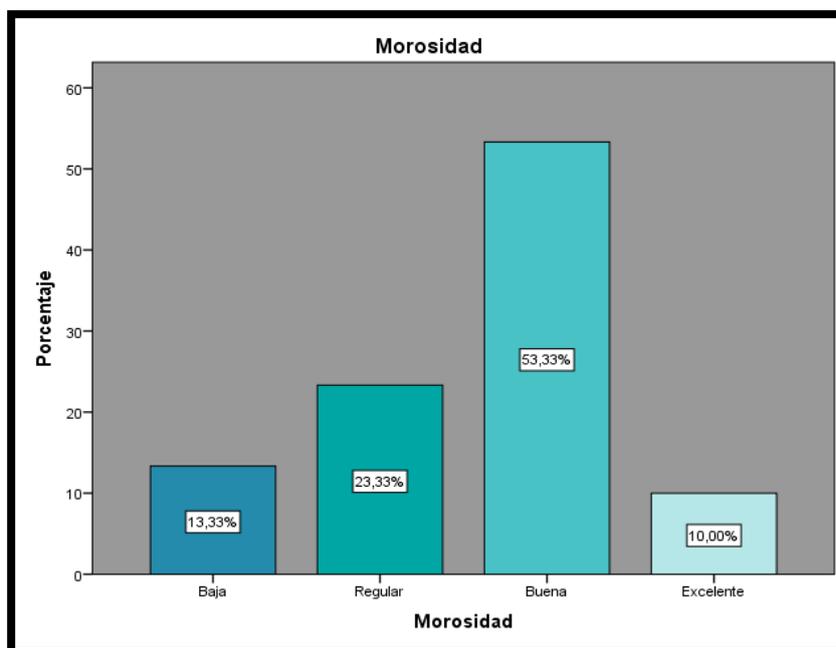
Fuente: SPSS v24

Interpretación:

Según los resultados se puede concluir que el 50.0% de los encuestados consideran que la empresa Caja Rural de Ahorro y Créditos desarrolla un buen análisis crediticio, así mismo el 36.7% considera regular, el 10.0% baja y 3.3% excelente. Por lo tanto, la muestra encuestada a los funcionarios de la empresa CRAC Raíz manifiesta que posee una buen Análisis Crediticio.

Tabla 12. *Resultados descriptivos de la dimensión Morosidad*

Morosidad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	4	13,3	13,3
	Regular	7	23,3	36,7
	Buena	16	53,3	90,0
	Excelente	3	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

**Figura 10.** *Morosidad*

Fuente: SPSS v24

Interpretación:

Según los resultados se puede concluir que el 53.3% de los encuestados consideran que la empresa Caja Rural de Ahorro y Créditos desarrolla una buena gestión de la Morosidad, así mismo el 23.3% considera regular, el 13.3% baja y 10% excelente. Por lo tanto, la muestra encuestada a los funcionarios de la empresa CRAC Raíz manifiesta que posee una buena gestión de la Morosidad.

Tabla 13. Resultados descriptivos de la dimensión Incremento de Cartera

Incremento de la cartera				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	3	10,0	10,0
	Regular	8	26,7	36,7
	Buena	14	46,7	83,3
	Excelente	5	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

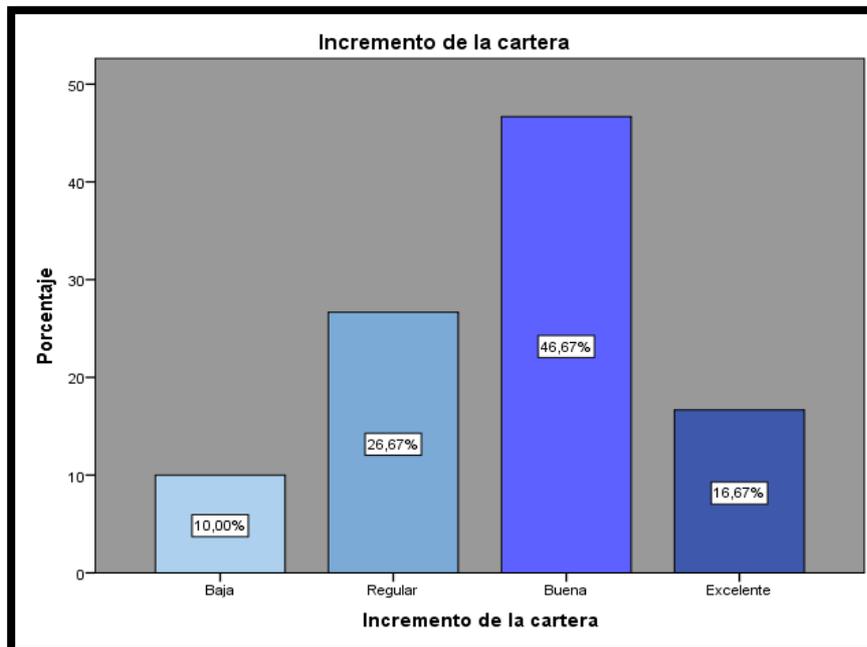


Figura 11. Incremento de Cartera

Fuente: SPSS v24

Interpretación:

Según los resultados se puede concluir que el 46.7% de los encuestados consideran que la empresa Caja Rural de Ahorro y Créditos desarrolla una buena gestión del Incremento de Cartera, así mismo el 26.7% considera regular, el 10.0% baja y 16.7% excelente. Por lo tanto, la muestra encuestada a los funcionarios de la empresa CRAC Raíz manifiesta que posee una buena gestión en el Incremento de Cartera.

Tabla 14. *Tabla cruzada GESTION DEL TALENTO HUMANO*ADMINISTRACION DE CARTERA*

		ADMINISTRACION DE CARTERA				Total	
		Baja	Regular	Buena	Excelente		
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Deficiente	Recuento	4	0	0	0	4
		% del total	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	13.3%
	Regular	Recuento	0	4	3	0	7
		% del total	0.0%	13.3%	10.0%	0.0%	23.3%
	Buena	Recuento	0	0	13	4	15
		% del total	0.0%	0.0%	43.3%	13.3%	56.7%
	Eficiente	Recuento	0	0	0	2	2
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%	6.7%
	Total	Recuento	4	4	16	6	30
		% del total	13.3%	13.3%	53.3%	20.0%	100.0%

Interpretación:

Dado los resultados, diremos que cuando se desarrolla una buena Gestión del Talento Humano la Administración de Cartera será buena en un 43.3% respectivamente; asimismo si se desarrolla una buena Gestión se desarrollará una excelente Administración de Cartera en un 13.3%, por otro lado, si la Gestión del Talento Humano es eficiente se da una excelente Administración de Cartera en un 6.7%.

3.2 Prueba de normalidad

La prueba de normalidad permite determinar si la muestra tiene distribución normal, si tienen comportamiento paramétrico o no. Los resultados se hallaron en el programa de SPSS V24, donde planteamos las siguientes hipótesis de normalidad:

H₀: La distribución es normal

H₁: La distribución no es normal

Si el resultado de la muestra es:

Kolmogórov-Smirnov: cuando nuestra muestra es ≥ 50

Shapiro-Wilk: cuando nuestra muestra < 50

Regla de decisión:

Si $p > 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (H₀)

Si $p < 0.05$ se rechaza la Hipótesis Nula (H₀) y se acepta H₁

Prueba de normalidad según Shapiro-Wilk

Tabla 15. *Prueba de Normalidad*

	Pruebas de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
GESTION DEL TALENTO HUMANO	0.833	30	0.000
ADMINISTRACION DE CARTERA	0.825	30	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia / SPSS V24

Interpretación:

Según la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov que se muestra, nos dice que la variable gestión del talento humano y la variable administración de cartera posee un nivel de significancia a 0.000, en ambos casos menor a 0.05 rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna; por ende, se aplicará la prueba de hipótesis mediante el uso de las pruebas estadísticas no paramétricas, es decir, se usará el Coeficiente de Rho de Spearman.

3.3 Prueba de hipótesis**Tabla 16.** *Escala coeficiente de correlación de Spearman*

Valores	Nivel
0.00 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez A. y Campos W. (2015)

Regla de decisión:

Si $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta H_1

La metodología del contraste de hipótesis consiste en estimar el valor de la significancia estadística que en las investigaciones sociales se ha establecido el valor de $p = 0.05$ siendo un valor de probabilidad y los criterios de decisión ante resultados por encima o por debajo del valor (0.05).

Hipótesis General: Correlación entre Gestión del Talento Humano y Administración de Cartera

H_0 : No existe relación entre la gestión del talento humano con la administración de cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate, 2018.

H_1 : Existe relación entre la gestión del talento humano con la administración de cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate, 2018.

Regla de decisión:

Si $p > 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si $p < 0.05$ se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta H_1

Tabla 17. *Correlación entre Gestión del Talento Humano y Administración de cartera*

Correlaciones				
			GESTION DEL TALENTO HUMANO	ADMINISTRACION DE CARTERA
Rho de Spearman	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Coeficiente de correlación	1.000	,628**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	ADMINISTRACION DE CARTERA	Coeficiente de correlación	,628**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia / SPSS V24

Interpretación:

Luego de ser sometido a la prueba estadística del coeficiente Rho de Spearman entre las variables Gestión del Talento Humano y Administración de Cartera, se obtuvo una correlación de 0.628 siendo muy cercano al 1, indicándonos una correlación positiva moderada; asimismo se observa que el valor de significancia es 0.000, donde $p < 0.05$, entonces la relación de las variables es significativa el cual se determina el rechazo de la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna. Se concluye:

Existe relación entre la Gestión del Talento Humano con la Administración de Cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate,2018.

Hipótesis Específico 1: Correlación entre Gestión del Talento Humano y Análisis Crediticio

H₀: No existe relación entre la gestión del talento humano con el análisis crediticio en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate,2018.

H₁: Existe relación entre la gestión del talento humano con el análisis crediticio en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate,2018.

Regla de decisión:

Si $p > 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (H₀)

Si $p < 0.05$ se rechaza la Hipótesis Nula (H₀) y se acepta H₁

Tabla 18. Correlación entre Gestión del Talento Humano y Análisis Crediticio

		Correlaciones		
			GESTION DEL TALENTO HUMANO	Análisis Crediticio
Rho de Spearman	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Coeficiente de correlación	1.000	,532**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	30	30
	Análisis Crediticio	Coeficiente de correlación	,532**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia / SPSS V24

Interpretación:

Luego de ser sometido a la prueba estadística del coeficiente Rho de Spearman entre la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión Análisis Crediticio, se obtuvo una correlación de 0.532 siendo muy cercano al 1, indicándonos una correlación positiva moderada; asimismo se observa que el valor de significancia es 0.002, donde $p < 0.05$,

entonces la relación entre la variable y dimensión es significativa el cual se determina el rechazo de la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna. Se concluye:

Existe relación entre la Gestión del Talento Humano con el Análisis Crediticio en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate,2018.

Hipótesis Específico 2: Correlación entre Gestión del Talento Humano y Morosidad

H₀: No existe relación entre la gestión del talento humano con la morosidad en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate,2018.

H₁: Existe relación entre la gestión del talento humano con la morosidad en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate,2018.

Regla de decisión:

Si $p > 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (H₀)

Si $p < 0.05$ se rechaza la Hipótesis Nula (H₀) y se acepta H₁

Tabla 19. Correlación entre las variables Gestión del Talento Humano y Morosidad

Correlaciones				
		GESTION DEL TALENTO HUMANO		
Rho de Spearman	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Coeficiente de correlación	1.000	Morosidad
		Sig. (bilateral)		.676**
		N	30	30
	Morosidad	Coeficiente de correlación	.676**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia / SPSS V24

Interpretación:

Luego de ser sometido a la prueba estadística del coeficiente Rho de Spearman entre la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión Morosidad, se obtuvo una correlación de 0.676 siendo muy cercano al 1, indicándonos una correlación positiva moderada;

asimismo se observa que el valor de significancia es 0.000, donde $p < 0.05$, entonces la relación de la variable y dimensión es significativa el cual se determina el rechazo de la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna. Se concluye:

Existe relación entre la Gestión del Talento Humano con la Morosidad en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate,2018.

Hipótesis Específico 3: Correlación entre Gestión del Talento Humano y el Incremento de Cartera

H₀: No existe relación entre la gestión del talento humano con el incremento de cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate,2018.

H₁: Existe relación entre la gestión del talento humano con el incremento de cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate,2018.

Regla de decisión:

Si $p > 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (H₀)

Si $p < 0.05$ se rechaza la Hipótesis Nula (H₀) y se acepta H₁

Tabla 20. Correlación entre la Gestión del Talento Humano e Incremento de Cartera

		Correlaciones		
		GESTION DEL TALENTO HUMANO		
				Incremento de cartera
Rho de Spearman	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 30	,612** 0.000 30
	Incremento de cartera	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,612** 0.000 30	1.000 30

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

Fuente: Elaboración propia / SPSS V24

Interpretación:

Luego de ser sometido a la prueba estadística del coeficiente Rho de Spearman entre la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión Incremento de Cartera, se obtuvo una

correlación de 0.612 siendo muy cercano al 1, indicándonos una correlación positiva moderada; asimismo se observa que el valor de significancia es 0.000, donde $p < 0.05$, entonces la relación de la variable y dimensión es significativa el cual se determina el rechazo de la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna. Se concluye:

Existe relación entre la Gestión del Talento Humano con el Incremento de la Cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate,2018.

IV. DISCUSIÓN

En este punto, se discutirán los resultados del análisis e interpretación de acuerdo con la hipótesis general e hipótesis específicos planteados en la investigación sobre la relación entre las variables Gestión del Talento Humano y Administración de Cartera, en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A., Ate, 2018.

El propósito principal del trabajo de investigación es determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y la Administración de Cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A. así como determinar la correlación entre la variable Gestión del Talento Humano y las dimensiones de la variable Administración de Cartera, utilizando la prueba estadística del Rho de Spearman, obteniendo los resultados se puede afirmar lo siguiente:

En relación con la hipótesis general, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0.628$ y un valor $p = 0,000$ a nivel de significancia de 0.01 (bilateral); ello indica que, existe una correlación positiva moderada entre las variables Gestión del Talento Humano y Administración de Cartera en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, S.A.A., Ate, 2018; relacionándose; con el estudio de la tesis de Claros Violeta (2011) titulada “Gestión del talento humano para mejorar el desempeño de los trabajadores de las MYPES del sector calzado de la provincia de Trujillo” usando la variable Gestión del Talento Humano como impulsor de la mejora del desempeño de los trabajadores de las MYPES del sector calzado de la provincia de Trujillo, resaltando las habilidades que los colaboradores brindan al puesto asignado, logrando así la eficiencia y la mayor productividad en las microempresas; teniendo como principal problemática las restricciones que cuenta el personal para enfrentar la competencia del día a día del mercado competitivo; presente autora concluye dando importancia y valor el desarrollo del talento humano pues recalca que sin esta habilidad no se puede desarrollar muchas funciones benéficas para la empresa. En la tesis de Casma Carlos (2015), “Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la empresa Ferrosistemas, Surco – Lima, año 2015”, nos hace referencia a la necesidad de cambiar su modelo tradicional donde consideran al capital humano en una gestión de recursos humanos evolucionar y ser considerado como una gestión del talento humano por competencias ya que le permitirá tener una mejor visión y sobre todo el mejoramiento del desempeño laboral, en dicha tesis encontraremos una relación de la variable gestión del talento humano por competencias con el desempeño laboral en una correlación de 0.65 valor de significancia $p = 0.000$.

En la hipótesis específica 1: Gestión del Talento Humano y Análisis Crediticio en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, S.A.A., Ate, 2018 se halló que existe relación entre la variable y la dimensión con un coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0.532$ indicándonos una correlación positiva moderada con un valor de significancia 0.002, donde $p < 0.05$, rechazando la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna; presentando relación con la tesis de Hernández Enrique (2015) titulada “Análisis del proceso de distribución de la cartera crediticia y depósitos que ofrecen los bancos universales del sector privado en el estado Aragua y su incidencia en el estado de resultados”, aquí el autor nos expresa la deficiencia que existe en el momento de otorgar un crédito a pesar de reunir las evidencias necesarias para la confiabilidad del mismo y ser derivado al comité de riesgo para la toma de una decisión, igual se da deficiencias en el análisis de un crédito de algunos casos teniendo como consecuencia la “temida” mora; como conclusión detalla que los bancos deberían manejar 5 carteras de créditos con tasas de interés preferencial por ello deberían generar mayor captación de depósitos cubriendo cualquier eventualidad.

En la hipótesis específica 2: Gestión del Talento Humano y Morosidad en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, S.A.A., Ate, 2018 se halló que existe relación entre la variable y la dimensión con un coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0.676$ indicándonos una correlación positiva moderada con un valor de significancia 0.000, donde $p < 0.05$, rechazando la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna; se explica en la tesis de Rivera Jairo (2011) “Modelo de evaluación de crédito - scoring – para la cartera de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba” tiene como objetivo realizar un análisis del riesgo de crédito que se presenta en una cartera creando un modelo scoring que pueda permitir desarrollar una mejor administración y reducir pérdidas en la utilidad con la llamada “mora”.

En la hipótesis específica 3: Gestión del Talento Humano e Incremento de Cartera en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, S.A.A., Ate, 2018 se halló que existe relación entre la variable y la dimensión con un coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0.612$ indicándonos una correlación positiva moderada con un valor de significancia 0.000, donde $p < 0.05$, rechazando la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna; se comparte con la tesis de López Mauricio (2016) “El riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento” donde nos indica la deficiencia que posee las instituciones que

colocan créditos ya que no cuentan con la información crediticia adecuada y eficiente, pues presenta información desactualizada ya que existe un retraso entre 2 a 3 meses en el detalle de endeudamiento del cliente, además de no presentar la totalidad de las deudas. Al presentar esta situación y no poseer un control en el sistema de información lo que generará será una caída en la cartera de créditos y lo que se desea es un incremento de créditos.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados se llegó a determinar las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la administración de cartera en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, S.A.A., Ate, 2018, con un nivel de significancia $p < 0.05$ y un coeficiente de Rho Spearman de 0.628, donde se muestra una correlación positiva moderada entre ambas dimensiones, por lo tanto, la empresa CRAC Raíz debe darle mayor importancia a la adecuada gestión del talento humano para poder hacer más rentable la institución financiera.
2. Se determinó que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el análisis crediticio en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, S.A.A., Ate, 2018, con un nivel de significancia $p < 0.05$ y el coeficiente de Rho Spearman de 0.532, donde se muestra una correlación positiva moderada entre gestión del talento humano y análisis crediticio por lo tanto, la empresa CRAC Raíz debe darle mayor importancia a un adecuado análisis crediticio para poder hacer más rentable la institución financiera.
3. Se determinó que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la morosidad en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, S.A.A., Ate, 2018, con un nivel de significancia $p < 0.05$ y el coeficiente de Rho Spearman de 0.676, donde se muestra una correlación positiva moderada entre gestión del talento humano y morosidad por lo tanto, la empresa CRAC Raíz debe darle mayor importancia a las medidas adecuadas de la morosidad para poder ver los resultados adecuados en la institución.
4. Se determinó que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el incremento de cartera en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, S.A.A., Ate, 2018, con un nivel de significancia $p < 0.05$ y el coeficiente de Rho Spearman de 0.612, donde se muestra una correlación positiva moderada entre gestión del talento humano e incremento de cartera por lo tanto, la empresa CRAC Raíz debe darle mayor importancia al incremento de cartera para poder ver los resultados adecuados en la institución.

5. Se determinó que, realizando un eficiente proceso en la gestión del talento humano, a través del análisis crediticio, morosidad e incremento de cartera se generaría valor viéndose reflejado en la mejora de la utilidad.

VI. RECOMENDACIONES

1. Según Levy – Leboyer (2003, pág. 68) nos dice que “el futuro de cualquier empresa depende de la calidad de su gente”, con ello diremos y recomendamos que la empresa CRAC Raíz debe generar valor de sus activos intangibles siendo los funcionarios; invertir en el capital intelectual que posee, con capacitaciones constantes a fin de transmitir actitudes y conocimientos y así utilizar sus habilidades con eficiencia en sus labores.
2. Se recomienda innovar con la tecnología para reducir el tiempo de las evaluaciones y mejorar los indicadores, generando un mayor incremento de cartera y con ello, un aumento en la utilidad.
3. Se recomienda poner mayor énfasis desde el primer día en que un cliente se encuentra en mora, ya que es una alerta de futuro cliente “moroso”.
4. Se recomienda implementar evaluaciones trimestrales haciendo referencia a los avances realizados por parte del funcionario, para así saber cuánto va avanzando en el crecimiento de la cartera.
5. Se recomienda generar reconocimientos, motivando así a colaboradores identificados con la empresa.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigacion*. Venezuela: EPISTEME.
- Arias, W. y Arias, G. (Sep-Dic de 2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & Trabajo*, 185 - 191. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodo de la investigación* (3 ed.). Colombia: Pearson Educacion.
- Casma, C. (2015). *Relacion de la gestion del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa Ferro Sistema, Surco - Lima*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/963/TM%20CE-A%20C32%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del talento humano* (Tercera edicion ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Claros, V. (2011). *Gestion del talento humano para mejorar el desempeño de los trabajadores de las MYPES del sector calzado de la provincia de Trujillo*. Trujillo - Peru. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4857/TESIS%20DOCTORAL_VIOLETA%20CLAROS%20AGUILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cole, R. (1977). *Administracion del credito a las empresas y al consumidor* . Mexico.
- Del castillo, A. (2016). *Gestion del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2016"*. Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8939/Del%20Castillo_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dorta, A. (2014). *Cultura Organizacional*. Obtenido de <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2014/05/cultura-organizacional.html>
- Eslava, E. (2004). *La gestion estrategica del clima laboral para competir en el mercado global*. Lima.
- Grau, A. (2016). *Gestion del talento humano*. Obtenido de <https://agustingrau.com/gestion-del-talento-humano/#>
- Hernandez R.,Fernandez C. y Baptista, M. (2010). *Metodolodjgia de la Investigacion* (quinta edicion ed.). Mexico D.F.: McGraw-Hill Education.
- Hernandez, E. (2015). *Analisis del proceso de distribucion de la cartera creditica y depósitos que ofrecen los bancos universales del sector privado en el estado Aragua y su incidencia en el estado de resultados*. Venezuela. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1807/ehernandez.pdf?sequence=1>
- Hernández, H. (2013). *Población y Muestra*. Obtenido de [uaeh.edu.mexico: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT86.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT86.pdf)

- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, M. (2014). *Metodologia de la Investigacion* (sexta edicion ed.). McGraw-Hill Education.
- Hernández. (2010). *MEXICO*. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Levy - Leboyer, C. (2003). *Gestion de las Competencias: Como analizarlas, como evaluarlas, como desarrollarlas*. Ediciones Gestión 2000.
- Lopez, M. (2016). *"El riesgo de credito en la cartera de consumo y su relacion con el sobreendeudamiento"*. Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9670/1/Tesis%20Riesgo%20de%20Credito%20en%20cartera%20de%20consumo%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20sobreendeudamiento.pdf>
- Morales, J.A. y Morales, A. (2014). *Credito y Cobranza* (Primera edicion ed.). Mexico D.F.: Patria.
- Moran, P. (05 de 04 de 2018). *Como funciona "la banca en la sombra" y por que podria detonar la proxima gran crisis mundial*. Obtenido de <https://www.publimetro.com.mx/mx/bbc-mundo/2018/04/30/como-funciona-la-banca-en-la-sombra-y-por-que-podria-detonar-la-proxima-gran-crisis-mundial.html>
- Murillo, W. (2008). *La investigacion cientifica*. Recuperado el 11 de Julio de 2018, de <https://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/invest-cientifica.shtml>
- Rementeria, A. (2008). *Concepto de gestion*. Santiago de Chile: Editotial Universidad Bolivariana.
- Retana, G. (2011). *¿Que es el alto desempeño?* Recuperado el 15 de 04 de 2011, de <https://www.incae.edu/ES/blog/2011/04/15/%C2%BFque-es-alto-desempeno/>
- Rivera, J. (2011). *Modelo de evaluacion de credito - scoring - para la cartera de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Credito "Riobamba"*. Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2865/1/T1015-MFGR-Rivera-Modelo.pdf>
- Robbinson. (2013). *Cultura Organizacional*. Recuperado el 8 de octubre de 2013, de <https://es.scribd.com/document/105849102/La-Cultura-Organizacional>
- Tamayo y Tamayo, M. (2008). *El proceso de la investigacion cientifica*. Mexico: Limusa.
- Vasquez, A. (2008). *"Gestion del Talento Humano"*. Caracas. Recuperado el 2018 de 03 de 01, de <http://google.over-blog.es/article-28524229.html>

ANEXOS

CUESTIONARIO

Este cuestionario es confidencial y anónimo será de uso estricto para el desarrollo de la investigación titulada Gestión del talento humano y la Administración de cartera en la empresa CRAC Raíz, Ate, 2018; por ello se le pide su colaboración en marcar con X la opción que usted considere correcta.

N°	LEYENDA
1	Muy en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Neutral
4	De acuerdo
5	Muy de acuerdo

Variable: "Gestión del talento humano"		1	2	3	4	5
Indicadores						
Identificación con la empresa						
1	¿Te sientes identificado con la empresa?					
2	¿Consideras que el grupo de trabajadores se sienten identificados con la empresa?					
Satisfacción						
3	¿Consideras que la empresa satisface tus expectativas salariales?					
4	¿Consideras que la empresa satisface tus expectativas profesionales?					
Respeto Institucional						
5	¿Conoces los valores y principios institucionales de la empresa?					
6	¿Consideras que el personal cumple con los valores y principios institucionales?					
Valoración						
7	¿Consideras que la empresa valora el esfuerzo de sus colaboradores?					
8	¿Has considerado permanecer más de 5 años en la institución?					
Indicadores de desempeño						
9	¿Existe reconocimiento por parte de la empresa por los niveles de desempeño logrado?					
10	En general con el mercado, ¿consideras que los indicadores de desempeño son los adecuados para medir el desempeño de un colaborador?					
Crecimiento personal						
11	¿Consideras que la empresa te brinda oportunidades de superación profesional?					
12	¿Consideras que tu desempeño profesional es valorado por la empresa?					

CUESTIONARIO

Este cuestionario es confidencial y anónimo será de uso estricto para el desarrollo de la investigación titulada Gestión del talento humano y la Administración de cartera en la empresa CRAC Raíz, Ate, 2018; por ello se le pide su colaboración en marcar con X la opción que usted considere correcta.

N°	LEYENDA
1	Muy en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Neutral
4	De acuerdo
5	Muy de acuerdo

Variable: "Administración de cartera"						
Indicadores		1	2	3	4	5
Solicitud de crédito						
1	¿Crees que en la institución las solicitudes y evaluaciones lo realizan correctamente?					
2	¿Consideras que es importante ingresar adecuadamente la información cualitativa en la solicitud de un crédito?					
Riesgo de crédito						
3	¿Te parece que las malas evaluaciones traen consigo algún tipo de riesgo crediticio para la cartera?					
4	¿Crees que el funcionario es consciente del riesgo que genera ingresar una mala información?					
Provisiones						
5	¿Estas consciente que una mala colocación de un crédito afecta el riesgo de la cartera que manejas?					
6	¿Consideras que las provisiones de la empresa están afectando en las colocaciones?					
Deterioro de la cartera						
7	¿Consideras que los analistas realizan una buena gestión de premora antes de los 30 días?					
8	¿Crees de manera puntual que la empresa te brinda herramientas (movilidad, sistema) para mejorar en el tema de la mora?					
Rentabilidad						
9	¿Consideras que con el desempeño de equipo la empresa ha mejorado en su rentabilidad?					
10	¿Consideras que el incremento de la cartera, con créditos evaluados correctamente son un indicador de mejora en la rentabilidad?					
Posicionamiento de la empresa						
11	¿Consideras que la empresa se encuentra posicionada en el mercado financiero?					
12	¿Consideras que el posicionamiento (recordación de la marca/empresa) influye positivamente en las colocaciones de nuevos créditos?					

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y ADMINISTRACION DE CARTERA EN LA EMPRESA CRAC RAIZ S.A.A., ATE, 2018

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medicion
Problema General ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la administración de cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate, 2018?	Hipótesis General La gestión del talento humano se relaciona con la administración de cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate,2018.	Objetivo General Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la administración de cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate, 2018.	Gestión del talento humano	"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 los resultados necesario para ser competitivo en el entorno actual y futuro". (Eslava, E., 2004,pag 20)	La investigación se fundamenta en el estudio de la variable gestión del talento humano que será medida a través del compromiso, cultura, alto desempeño para conseguir la mejor gestión al menor costo posible en la empresa CRAC Raíz.	Compromiso	Identificación con la empresa Satisfacción	Ordinal
Problemas Específicos ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el análisis crediticio en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate, 2018?	Hipótesis Específicos La gestión del talento humano se relaciona con el análisis crediticio en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate,2018.	Objetivos Específicos Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el análisis crediticio en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate, 2018				Cultura Organizacional	Respeto Institucional Valoración	
¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la morosidad en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate, 2018?	La gestión del talento humano se relaciona con la morosidad en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate,2018.	Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la morosidad en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate, 2018.				Alto desempeño	Indicadores de desempeño Crecimiento personal	
¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el incremento de cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate, 2018?	Hipótesis Específicos La gestión del talento humano se relaciona con el incremento de cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate,2018.	Objetivos Específicos Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el incremento de cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate, 2018.	Administración de cartera	"Es el proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar con el fin de lograr que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva. Esta actividad incluye el registro y clasificación de las cuentas por antigüedad y categorías como son corriente, vencida y cuentas de difícil cobro que regularmente se maneja con plazos de 1 a 30 días,30 a 60, 60 a 90 y mas de 90 días". (Morales,2014,p145)	La investigación se fundamenta en el estudio de la variable administración de cartera que será medida a través del otorgamiento del crédito, la cobranza e incremento de la cartera en la empresa CRAC Raíz.	Análisis crediticio	Solicitud de crédito Riesgo de crédito	Ordinal
¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el incremento de cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate, 2018?	La gestión del talento humano se relaciona con el incremento de cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate,2018.	Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el incremento de cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate, 2018.				Morosidad	Provisiones Deterioro de la cartera	
¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el incremento de cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate, 2018?	La gestión del talento humano se relaciona con el incremento de cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate,2018.	Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el incremento de cartera en la empresa CRAC Raíz S.A.A., Ate, 2018.				Incremento de la cartera	Rentabilidad Posicionamiento de la empresa	

Figura 12. Matriz de consistencia

Fuente: Elaboración propia


 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la investigación: Gestión del talento humano y Administración de cartera en la empresa CRAC Raíz, S.A.A. Ate, 2018

Sellados y Nombre del investigador: Gutiérrez Ortiz Katherine

 Sellados y Nombre del experto: *Bruno Dora, Gonzalo Alarso*

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
ARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión del talento humano	Compromiso	Identificación con la empresa	¿Te sientes identificado con la empresa?	Ordinal 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo			
			¿Consideras que el grupo de trabajadores se sienten identificados con la empresa?				
		Satisfacción	¿Consideras que la empresa satisface tus expectativas salariales?				
			¿Consideras que la empresa satisface tus expectativas profesionales?				
	Cultura Organizacional	Respeto Institucional	¿Conoces los valores y principios institucionales de la empresa?				
			¿Consideras que el personal cumple con los valores y principios institucionales?				
		Valoración	¿Consideras que la empresa valora el esfuerzo de sus colaboradores?				
	Alto desempeño	Indicadores de desempeño	¿Has considerado permanecer más de 5 años en la institución?				
			¿Existe reconocimiento por parte de la empresa por los niveles de desempeño logrado?				
		Crecimiento personal	En general con el mercado, ¿Consideras que los indicadores de desempeño son los adecuados para medir el desempeño de un colaborador?				
¿Consideras que la empresa te brinda oportunidades de superación profesional?							
		¿Consideras que tu desempeño profesional es valorado por la empresa?					

Administración de cartera	Análisis crediticio	Solicitud de crédito	¿Crees que en la institución las solicitudes y evaluaciones lo realizan correctamente?	Ordinal 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo			
			¿Consideras que es importante ingresar adecuadamente la información cualitativa en la solicitud de un crédito?				
		Riesgo de crédito	¿Te parece que las malas evaluaciones truen consigo algún tipo de riesgo para la cartera?				
			¿Crees que el funcionario es consciente del riesgo que genera ingresar una mala información?				
	Morosidad	Provisiones	¿Estas consciente que una mala colocación de un crédito afecta el riesgo de la cartera que manejas?				
			¿Consideras que las provisiones de la empresa están afectando en las colocaciones?				
		Deterioro de cartera	¿Consideras que los analistas realizan una buena gestión de pre mora antes de los 30 días?				
			¿Crees de manera puntual que la empresa te brinda herramientas (movilidad, sistema) para mejorar en el tema de la mora?				
	Incremento de cartera	Rentabilidad	¿Consideras que con el desempeño de equipo la empresa ha mejorado en su rentabilidad?				
			¿Consideras que el incremento de la cartera, con créditos evaluados correctamente son un indicador de mejora en la rentabilidad?				
Posicionamiento de la empresa		¿Consideras que la empresa se encuentra posicionada en el mercado financiero? ¿Consideras que el posicionamiento (recordación de la marca/empresa) influye positivamente en las colocaciones de nuevos créditos?					
Firma del experto		Fecha ___ / ___ / ___					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
Título de la investigación: Gestión del talento humano y Administración de cartera en la empresa CRAC Raíz, S.A.A. Ate, 2018

Apellidos y Nombre del investigador: Gutiérrez Ortiz Katherine

Apellidos y Nombre del experto: *Ronald César Pérez*

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
ARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión del talento humano	Compromiso	Identificación con la empresa	¿Te sientes identificado con la empresa?	Ordinal 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo			
			¿Consideras que el grupo de trabajadores se sienten identificados con la empresa?				
		Satisfacción	¿Consideras que la empresa satisface tus expectativas salariales?				
			¿Consideras que la empresa satisface tus expectativas profesionales?				
	Cultura Organizacional	Respeto Institucional	¿Conoces los valores y principios institucionales de la empresa?				
			¿Consideras que el personal cumple con los valores y principios institucionales?				
		Valoración	¿Consideras que la empresa valora el esfuerzo de sus colaboradores?				
			¿Has considerado permanecer más de 5 años en la institución?				
	Alto desempeño	Indicadores de desempeño	¿Existe reconocimiento por parte de la empresa por los niveles de desempeño logrado?				
			En general con el mercado, ¿Consideras que los indicadores de desempeño son los adecuados para medir el desempeño de un colaborador?				
Crecimiento personal		¿Consideras que la empresa te brinda oportunidades de superación profesional?					
		¿Consideras que tu desempeño profesional es valorado por la empresa?					

administración de cartera	Análisis créditicio	Solicitud de crédito	¿Crees que en la institución las solicitudes y evaluaciones lo realizan correctamente?	Ordinal 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo			
			¿Consideras que es importante ingresar adecuadamente la información cualitativa en la solicitud de un crédito?				
		Riesgo de crédito	¿Te parece que las malas evaluaciones traen consigo algún tipo de riesgo para la cartera?				
			¿Crees que el funcionario es consciente del riesgo que genera ingresar una mala información?				
	Morosidad	Provisiones	¿Estas consciente que una mala colocación de un crédito afecta el riesgo de la cartera que manejas?				
			¿Consideras que las provisiones de la empresa están afectando en las colocaciones?				
		Deterioro de cartera	¿Consideras que los analistas realizan una buena gestión de premora antes de los 30 días?				
			¿Crees de manera puntual que la empresa te brinda herramientas (movilidad, sistema) para mejorar en el tema de la mora?				
	Incremento de cartera	Rentabilidad	¿Consideras que con el desempeño de equipo la empresa ha mejorado en su rentabilidad?				
			¿Consideras que el incremento de la cartera, con créditos evaluados correctamente son un indicador de mejora en la rentabilidad?				
		Posicionamiento de la empresa	¿Consideras que la empresa se encuentra posicionada en el mercado financiero?				
			¿Consideras que el posicionamiento (recordación de la marca/empresa) influye positivamente en las colocaciones de nuevos créditos?				
Firma del experto 			Fecha ____ / ____ / ____				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
Título de la investigación: Gestión del talento humano y Administración de cartera en la empresa CRAC Raíz, S.A.A. Ate, 2018

Apellidos y Nombre del investigador: Gutiérrez Ortiz Katherine

Apellidos y Nombre del experto: *Teresa Estrella Roberto Justo*

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión del talento humano	Compromiso	Identificación con la empresa	¿Te sientes identificado con la empresa?	Ordinal 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo			
			¿Consideras que el grupo de trabajadores se sienten identificados con la empresa?				
		Satisfacción	¿Consideras que la empresa satisface tus expectativas salariales?				
			¿Consideras que la empresa satisface tus expectativas profesionales?				
	Cultura Organizacional	Respeto Institucional	¿Conoces los valores y principios institucionales de la empresa?				
			¿Consideras que el personal cumple con los valores y principios institucionales?				
		Valoración	¿Consideras que la empresa valora el esfuerzo de sus colaboradores?				
	Alto desempeño	Indicadores de desempeño	¿Has considerado permanecer más de 5 años en la institución?				
			¿Existe reconocimiento por parte de la empresa por los niveles de desempeño logrado?				
		Crecimiento personal	En general con el mercado, ¿Consideras que los indicadores de desempeño son los adecuados para medir el desempeño de un colaborador?				
¿Consideras que la empresa te brinda oportunidades de superación profesional?							
		¿Consideras que tu desempeño profesional es valorado por la empresa?					

Administración de cartera	Análisis crediticio	Solicitud de crédito	¿Crees que en la institución las solicitudes y evaluaciones lo realizan correctamente? ¿Consideras que es importante ingresar adecuadamente la información cualitativa en la solicitud de un crédito?	Ordinal 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo			
		Riesgo de crédito	¿Te parece que las malas evaluaciones traen consigo algún tipo de riesgo para la cartera? ¿Crees que el funcionario es consciente del riesgo que genera ingresar una mala información?				
	Morosidad	Provisiones	¿Estas consciente que una mala colocación de un crédito afecta el riesgo de la cartera que manejas? ¿Consideras que las provisiones de la empresa están afectando en las colocaciones?				
		Deterioro de cartera	¿Consideras que los analistas realizan una buena gestión de premora antes de los 30 días? ¿Crees de manera puntual que la empresa te brinda herramientas (movilidad, sistema) para mejorar en el tema de la mora?				
	Incremento de cartera	Rentabilidad	¿Consideras que con el desempeño de equipo la empresa ha mejorado en su rentabilidad? ¿Consideras que el incremento de la cartera, con créditos evaluados correctamente son un indicador de mejora en la rentabilidad?				
		Posicionamiento de la empresa	¿Consideras que la empresa se encuentra posicionada en el mercado financiero?				
			¿Consideras que el posicionamiento (recordación de la marca/empresa) influye positivamente en las colocaciones de nuevos créditos?				
	Firma del experto		Fecha 15 / 10 / 2013				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, Romero Escalante Víctor Fabián

....., docente de la Facultad..... Ciencias Empresarialesy
 Escuela Profesional Administración de la Universidad César Vallejo Ate.....
 (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

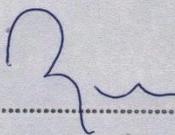
“ Gestión del Talento Humano y Administración de cartera en la empresa Caja
 Rural de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A., Ate, 2018 ”

.....”
 del (de la) estudiante Gutiérrez Ortiz Katherine

....., constato que la investigación tiene un índice de
 similitud de 28% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
 coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la
 tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas
 por la Universidad César Vallejo.

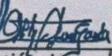
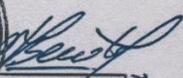
Lugar y fecha..... Lima 05 de diciembre del 2018



Firma

Romero Escalante, Víctor Fabián

DNI: 40786760



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión del talento humano y administración de cartera en la empresa
Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A., Atc, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Gutiérrez Ortiz, Katherine

ASESOR

Mg. Romeo Escalante, Víctor Fabián

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

Lima - Perú

2018



Victor Romeo Escalante

- Home icon
- Checklist icon
- Clipboard icon
- Grid icon
- 28
- Filter icon
- Funnel icon
- Prohibit icon
- Download icon
- Info icon

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a)..... **KATHERINE GUTIERREZ ORTIZ**.....

cuyo título es:
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y ADMINISTRACIÓN DE
CARTERA EN LA EMPRESA CAJA RURAL DE AHORROS Y
CRÉDITOS RAÍZ S.A.A., ATE, 2018

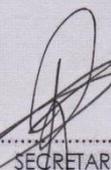
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (número)
Diecisiete (letras).

Trujillo (o Filial) ATE, 5 de 12 del 2018



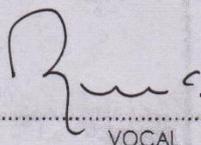
 PRESIDENTE

Dr. Roberto Justo Tejada Estrada



 SECRETARIO

Mg. Julio Roberto Pérez Huamán



 VOCAL

Mg. Víctor Fabián Romero Escalante

 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	Elaboro Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN APROBO Vicerrectorado de Investigación
---	---------------------------------------	--------	--	--



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

KATHERINE GUTIERREZ ORTIZ

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y ADMINISTRACIÓN DE CARTERA EN LA EMPRESA
CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO RAÍZ S.A.A., ATE, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 05 de diciembre

NOTA O MENCIÓN: 17



VICTOR RAMÓN ROMERO ESCALANTE