

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

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

**LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL  
PROGRAMA CREDIMUJER MANUELA RAMOS, BAGUA  
GRANDE, AMAZONAS, 2019**

**Autora:**

**Bach. Sheila Pilar Alvarado Díaz**

**Asesor:**

**M.Sc. Carlos Raúl Poémape Oyanguren**

Registro: (.....)

**CHACHAPOYAS – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios, por darme sabiduría y fortaleza necesaria para seguir adelante día a día y no desviarme de mis objetivos.

A mis padres BERVELINDA DIAZ PERALTA Y VIDAL LUIS ALVARADO DIAZ, por ser fuente de mis logros e impulsarme a seguir adelante y estar a mi lado en todo momento.

Con mucho cariño a mi hermana MARÍA DELICIA ALVARADO DÍAZ, por brindarme su apoyo incondicional y ser ese ángel guardián que está a mi lado en cada batalla y logros de mi vida.

## **Agradecimiento**

Mi eterno agradecimiento a la UNTRM que me vio crecer como profesional, en especial aquellos docentes por compartir sus conocimientos a largo de mi formación universitaria.

Sincera gratitud a mi asesor de tesis Econ. CARLOS RAÚL POEMAPE OYANGUREN, por brindarme sus conocimientos y orientaciones durante este tiempo que ha durado esta Tesis de Licenciatura.

**Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de  
Amazonas**

**Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI**  
**Rector**

**Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN**  
**Vicerrector Académico**

**Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN**  
**Vicerrectora de Investigación**

**Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ**  
**Decano (e) de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**

## Visto Bueno del Asesor de la Tesis



**REGLAMENTO GENERAL**  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 3-K

#### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (  )/Profesional externo (  ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada \_\_\_\_\_  
LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL PROGRAMA  
CREDIMUJER MANUELA RAMOS, BAGUA GRANDE, AMAZONAS, 2019  
del egresado Sheila Pilar Alvarado Díaz  
de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
Escuela Profesional de Administración de Empresas  
de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 23 de abril de 2021

Dr. Carlos R. Pomape Oyazuma B.B.

Firma y nombre completo del Asesor

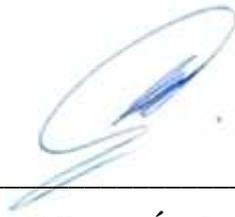


**Jurado Evaluador de la Tesis**



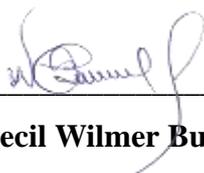
---

**Mg. Fernando Rogelio Sánchez Altamirano**  
**Presidente**



---

**Mg. Juan Alberto Ávalos Hubeck**  
**Secretario**



---

**Mg. Cecil Wilmer Burga Campos**  
**Vocal**

## Constancia de Originalidad de la Tesis



**REGLAMENTO GENERAL**  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 3-0

#### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL PROGRAMA CREDIMUJER

MANUELA RAMOS, BAGUA GRANDE, AMAZONAS, 2019

presentada por el estudiante ( ) egresado (x) Sheila Pilar Alvarado Díaz

de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

con correo electrónico institucional shepialdi@gmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 9 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene \_\_\_\_\_ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.

Chachapoyas, 22 de Junio del 2021



SECRETARIO

Mg. Juan Alberto Avalos Hubeck

PRESIDENTE

Mg. Fernando Rogelio Sánchez Altamirano

VOCAL

Mg. Cecil Wilmer Burga Campos

OBSERVACIONES:

# Acta de Sustentación de la Tesis



**REGLAMENTO GENERAL**  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO O  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

## ANEXO 3-Q

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 16 de Julio del año 2021, siendo las 11:05 horas, el aspirante: Sheila Pilar Alvarado Díaz, defiende en sesión pública presencial ( ) / a distancia (X) la Tesis titulada: LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL PROGRAMA CREDIMUJER MANUELA RAMOS, BAGUA GRANDE, AMAZONAS, 2019, teniendo como asesor a Econ. Carlos Raúl Poémape Oyanguren M.Sc. para obtener el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toriblo Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg. Fernando Rogelio Sánchez Altamirano

Secretario: Mg. Juan Alberto Avalos Hubeck

Vocal: Mg. Cecil Wilmer Burga Campos

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado ( X )

Desaprobado ( )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 11:50 am horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

  
SECRETARIO

  
PRESIDENTE

  
VOCAL

OBSERVACIONES:

Considerar las observaciones hechas por el Jurado.

## Índice del Contenido

<b>Dedicatoria</b> .....	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iii</b>
<b>Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas</b> .....	<b>iv</b>
<b>Visto Bueno del Asesor de la Tesis</b> .....	<b>v</b>
<b>Jurado Evaluador de la Tesis</b> .....	<b>vi</b>
<b>Constancia de Originalidad de la Tesis</b> .....	<b>vii</b>
<b>Acta de Sustentación de la Tesis</b> .....	<b>viii</b>
<b>Índice del Contenido</b> .....	<b>ix</b>
<b>Índice de Tablas</b> .....	<b>xi</b>
<b>Índice de Figuras</b> .....	<b>xii</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>xv</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>xvi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>17</b>
<b>II. MATERIAL Y MÉTODOS</b> .....	<b>21</b>
2.1 Tipo y diseño de investigación .....	21
2.2 Población, muestra y muestreo .....	21
2.3 Operacionalización de variables .....	24
2.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	24
2.5 Análisis de datos .....	25
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>26</b>
3.1 Caracterización de la situación actual de las socias de Bagua Grande y del personal del Programa Credimujer del movimiento Manuela Ramos .....	26
3.2 Identificación de los procesos de la administración de recursos humanos como parte de la gestión del talento humano de las mujeres asociadas del Programa Credimujer del movimiento Manuela Ramos .....	36
3.3 Diagnóstico de la gestión del talento humano del personal del Programa Credimujer del movimiento Manuela Ramos .....	47
3.4 Identificación de los procesos de la administración de recursos humanos como parte de la gestión del talento humano de las mujeres asociadas del Programa Credimujer del movimiento Manuela Ramos.....	48
3.5 Diagnóstico de la gestión del talento humano del personal del Programa Credimujer del movimiento Manuela Ramos.....	51

<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>56</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>57</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>59</b>
<b>VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>62</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Ubicación por sectores de las socias Programa Credimujer - Movimiento Manuela Ramos, Bagua Grande, 2019 .....	22
Tabla 2. Número del personal Programa Credimujer - Movimiento Manuela Ramos, Bagua Grande, 2019 .....	23
Tabla 3. Operacionalización de las variables .....	24
Tabla 4. Dimensión: Reclutamiento y selección del personal .....	51
Tabla 5. Dimensión: Compensación del personal .....	52
Tabla 6. Dimensión: Evaluación e inducción .....	53
Tabla 7. Dimensión: Clima laboral .....	54
Tabla 8. Dimensión: Desempeño laboral .....	55

## Índice de figuras

Figura 1. Cálculo de la muestra por el método geométrico .....	23
Figura 2. Rango de edades de las socias encuestadas .....	26
Figura 3. Nivel de instrucción de las socias encuestadas .....	27
Figura 4. Estado civil de las socias encuestadas .....	27
Figura 5. Número de hijos o hijas de las socias encuestadas .....	28
Figura 6. Nombre del banco comunal de las socias encuestadas .....	28
Figura 7. Tipo de negocio de las socias encuestadas .....	29
Figura 8. Considera bueno la manera de identificar o reclutar a las personas para ser socias del programa Credimujer .....	30
Figura 9. La propuesta de las socias para pertenecer a este programa, considera fue lo más primordial para su aceptación .....	30
Figura 10. Piensa que fue correcto el proceso de selección que experimentó para ingresar y pertenecer a este programa .....	31
Figura 11. El movimiento Manuela Ramos, tomó como referencia su estatus social o imagen ante la comunidad para ser seleccionada .....	31
Figura 12. Los trabajadores del programa Credimujer se mostraron dispuestos a ayudarlo o apoyarlo en algún trámite o consulta .....	32
Figura 13. Considera adecuado el tiempo de atención, así como el trato brindado para dar solución a su trámite o consulta .....	32
Figura 14. Ud. percibe que los trabajadores se encuentran calificados para la atención de los servicios brindados hacia ustedes las socias .....	33
Figura 15. La información proporcionada por los trabajadores dio respuesta a su trámite o consulta que está realizando .....	33
Figura 16. A su parecer, el movimiento Manuela Ramos, tiene la confianza ganada de la ciudadanía de Bagua Grande, sobretodo de las mujeres .....	34
Figura 17. El movimiento Manuela Ramos tiene una infraestructura física acondicionada y equipada para brindar un servicio adecuado y rápido .....	34
Figura 18. El contar con un negocio estable y de su propiedad fue lo más importante para pertenecer al programa Credimujer .....	35
Figura 19. Le gusta el enfoque de créditos acompañados con educación que ofrece este programa Credimujer del movimiento Manuela Ramos .....	35
Figura 20. Los medios de comunicación fueron los más adecuados por el cual ser enteró de las vacantes para laborar en el movimiento Manuela Ramos .....	36

Figura 21. Esta organización sin fines lucro tomó como referencia su Curriculum Vitae para seleccionar al personal más idóneo para los cargos .....	37
Figura 22. A su parecer, fue apropiado el proceso de selección que experimentó para ingresar y pertenecer a este programa .....	37
Figura 23. Su puesto de trabajo requiere que utilice habilidades y conocimientos complejos y calificados, según lo requerido en este reclutamiento .....	38
Figura 24. Con frecuencia, usted ha sido reconocida o recibió felicitación por su trabajo que realiza en esta organización .....	38
Figura 25. Considera justa la remuneración o sueldo que recibe por el cargo y trabajo que realiza .....	39
Figura 26. Ud. alcanza sus metas y objetivos planificados por este movimiento Manuela Ramos .....	39
Figura 27. ¿Se siente seguro y alcanza la estabilidad con este trabajo, es decir, se siente motivado con su labor diariamente? .....	40
Figura 28. ¿Conoce la misión, visión, valores, organigrama del movimiento Manuela Ramos? .....	40
Figura 29. Se siente usted capaz y competente al realizar sus funciones en el área que labora .....	41
Figura 30. ¿Este movimiento ofrece capacitaciones para sus trabajadores? .....	41
Figura 31. Los jefes o directivos, muestran un sincero interés por el desarrollo y crecimiento profesional de los trabajadores a su cargo .....	42
Figura 32. ¿Considera que los trabajadores aportan con ideas innovadoras para dar soluciones a los inconvenientes que se presentan en toda organización? .....	42
Figura 33. Existe una relación armoniosa entre jefes y trabajadores en el movimiento Manuela Ramos .....	43
Figura 34. Generalmente, ¿Puede confiar en sus compañeros de trabajo? .....	43
Figura 35. Participa activamente de las actividades que esta organización realiza .....	44
Figura 36. Las funciones y responsabilidades de los trabajadores son acordes con su perfil profesional .....	44
Figura 37. ¿Sí le ofrecieran un puesto de trabajo en otra empresa u organización, dejaría de trabajar en el movimiento Manuela Ramos? .....	45
Figura 38. Este trabajo le permite conciliar responsabilidades personales con las responsabilidades laborales .....	45

Figura 39. Ud. considera que la Gestión del Talento Humano incide en el desempeño  
laboral de los trabajadores de este movimiento ..... 46

## **Resumen**

La presente investigación titulada La Gestión del Talento Humano en el Programa Credimujer Manuela Ramos, Bagua Grande, Amazonas, 2019; cuyo objetivo fue analizar la situacional actual de la gestión del talento humano en el Programa Credimujer del movimiento Manuela Ramos de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2019. Se usó la metodología descriptiva de diseño no experimental transeccional; se identificó a dos poblaciones compuesta por 483 socias y ocho personas que laboran en este programa. Del diagnóstico situacional se establece que este programa es netamente manejado y monitoreado por mujeres para las socias emprendedoras con negocios en marcha y generadores de ingresos económicos, y a través de los seis procesos de la administración de los recursos humanos en cuanto a los procesos de integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener y auditar a las personas se estableció que este programa crediticio dirigido sólo a mujeres tuvo en cuenta el talento humano del personal a cargo.

Palabras clave: Gestión, talento humano, reclutamiento y selección de personal.

## **Abstract**

The present investigation titled The Management of Human Talent in the Credimujer Program Manuela Ramos, Bagua Grande, Amazonas, 2019; whose objective was to analyze the current situation of the management of human talent in the Credimujer Program of the Manuela Ramos movement of the city of Bagua Grande, province of Utcubamba, Amazonas, 2019. The descriptive methodology of non-experimental transectional design was used; Two populations were identified, made up of 483 members and eight people who work in this program. From the situational diagnosis, it is established that this program is clearly managed and monitored by women for the entrepreneurial partners with ongoing businesses and generators of economic income, and through the six processes of the administration of human resources in terms of the processes of integrating, organizing, rewarding, developing, retaining and auditing people it was established that this credit program directed only to women took into account the human talent of the personnel in charge.

**Keywords:** Management, human talent, recruitment and selection of personnel.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

Mujer, Empresa y el Derecho 2020, presenta un análisis de las leyes que perjudican a las mujeres en el desarrollo de su vida como mujer, desde lo básico como la movilidad hasta sus desafíos que debe enfrentar para conseguir un trabajo, mantenerse en el mismo y alcanzar siquiera una pensión digna al jubilarse. Incide en encontrar resultados desiguales y los consideran inaceptables desde todo punto de vista, donde debe ser tan igual que los varones en cuanto a libertad para viajar, percibir un salario justo y digno, acceder a préstamos o empezar nuevos negocios son discriminaciones, así como el derecho de propiedad y derechos de sucesión. (Grupo Banco Mundial, 2020).

Las economías crecen al aumentar el número de mujeres que trabajan, es así que en algunos países aseguran que se ven modificados positivamente los patrones del gasto en beneficio de los hijos e hijas dependientes de una mujer, al aumentar la proporción de sus ingresos económicos del hogar generados por ellas mismas. (ONU Mujeres, 2015).

En México, se afirma lo fundamental que es la participación de la mujer en la actividad económica en la generación de oportunidades y garantizando su inclusión hacia el mercado laboral, pero con una remuneración de calidad; consideran a las mujeres ocuparse en actividades como el comercio al por menor, turismo o la hospitalidad a pesar de esta actual crisis sanitaria, en contraste con los varones quienes mayormente se ocupan en actividades de la construcción y/o fabricación. Finalmente, afirman que el trabajo de las mujeres puede ser la actividad transformadora, pero la oferta laboral que se ve limitada por las responsabilidades en casa con el cuidado del hogar e hijos. (Banco Mundial, 2021).

A nivel nacional, el Movimiento Manuela Ramos empezó su digna labor desde el año 1978, apostando por la producción de cambios o el logro de las autonomías y sobretodo el empoderamiento de las mujeres con un enfoque de autonomía económica y el desarrollo sostenible. Siendo así, qué en el año 2001, se crea el programa CrediMujer donde integra los objetivos sociales y financieros, a través de los servicios de acceso hacia los recursos financieros y de gestión empresarial en apoyo y ayuda a mujeres en condición de pobreza,

pero con pequeños negocios en marcha. Su finalidad es brindar las oportunidades buscando la libertad y autonomía en las mujeres del Perú usando el enfoque de banca comunal. (COPEME, 2016).

## **1.2 Formulación del problema de investigación**

¿Cuál es el análisis situacional de la gestión del talento humano en el Programa Credimujer del movimiento Manuela Ramos de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas?

## **1.3 Justificación del estudio**

- Teórica, identificando la influencia en la gestión del talento humano de un programa dirigido hacia las mujeres a través del enfoque de banca comunal.
- Metodológica, usando metodologías apropiadas que sirven de base para otras tesis con las mismas variables a investigar.
- Social, al involucrar al género femenino de condición de pobreza con emprendimientos y consolidación de sus pequeños negocios.

## **1.4 Objetivos**

Objetivo general

Analizar la situación actual de la gestión del talento humano en el Programa Credimujer del movimiento Manuela Ramos de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2019.

Objetivos específicos

- Caracterizar la situación actual de las socias de Bagua Grande del Programa Credimujer del Movimiento Manuela Ramos.
- Indicar la situación actual del personal del Programa Credimujer del movimiento Manuela Ramos.
- Calificar el servicio que reciben las socias de Bagua Grande por el personal del Programa Credimujer del Movimiento Manuela Ramos.

- Identificar los procesos de la administración de recursos humanos como parte de la gestión del talento humano de las mujeres asociadas del Programa Credimujer del movimiento Manuela Ramos.
- Diagnosticar la gestión del talento humano del personal del Programa Credimujer del movimiento Manuela Ramos.

### **1.5 Antecedentes de la investigación**

Internacionales: Chacón (2016) en su tesis respecto al diseño e implementación del modelo de talento humano, su objetivo fue diseñar este modelo basado en competencias, realizó una investigación de campo con enfoque cualitativo y cuantitativo, concluyó indicar que la problemática es de índole comercial asociadas a carencia de socialización en los aspectos estratégicos de la empresa, y con un modelo de gestión identificó el trabajo a desarrollar respecto a sus competencias individuales para el buen desempeño laboral.

Para Dota y Samaniego (2015) respecto al diseño del modelo de gestión del talento humano por competencias, tuvo el objetivo de la identificación de la relación existente entre el talento humano y la competitividad de las organizaciones; su investigación fue aplicó un modelo de gestión. Concluyó indicar que para sostener el desempeño competitivo de toda organización deberá ser con el capital humano, de manera continua con el desarrollo y perfeccionamiento del entorno empresarial cambiante influenciado por buenos empresarios.

Nacionales: para Olivera (2018) sobre la gestión del talento humano como un instrumento de cambio, tuvo el objetivo de contar con una gestión de talento humano que sea instrumento de cambio para integrar al personal de un banco comercial; usó la investigación básica aplicada del nivel explicativo. Concluyó diagnosticar un clima laboral inadecuado y su gestión del talento humano en declive, su modelo propuesto permitió la identificación de sus competencias laborales determinando los perfiles para una adecuada asignación de cargos en referencia a sus habilidades y destrezas.

Para Cielo (2017) en su trabajo sobre la gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral, su objetivo fue determinar la manera en que

influyen ambas variables; usó el enfoque cualitativo y cuantitativo de alcance investigación descriptiva – correlacional y de diseño no experimental en su modalidad transeccional. Concluyó encontrar influencia directa de la gestión del talento humano sobre el desempeño laboral a través de un óptimo desempeño laboral que redundará en la eficacia empresarial.

Cruz (2015) respecto a la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, presentó el objetivo de determinar incidencia entre ambas variables; usó la investigación del tipo descriptiva – transeccional: Concluyó que, existe bajo nivel de desempeño laboral del personal manifestado con la insatisfacción laboral al no brindárseles las facilidades en cuanto a atención de necesidades personales, adecuadas instalaciones físicas, carece de técnicas de evaluación, haciendo esto que el personal busque emigrar hacia otras entidades financieras.

Regionales: para Bacalla (2019) en su trabajo sobre la gestión del talento humano y su incidencia en la evaluación del desempeño laboral, tuvo el objetivo de determinar la incidencia de las variables señaladas; su investigación fue descriptiva correlacional de diseño tipo transversal no experimental: Concluyó existir una relación positiva y considerable indicando que a mayor gestión del talento humano mayor será el desempeño laboral.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de estudio

- **Descriptivo.** Es describir, registrar, analizar o interpretar la naturaleza actual, y cómo se componen o cuáles son sus procesos de los fenómenos. (Hernández, Ramos, Plasencia, Indacochea, Quimis y Moreno, 2018).

#### Diseño de la investigación

- **No experimental.** Es cuando no se manipula de manera deliberada las variables estudiándolas tal como se desarrollan en su contexto natural, para después describirlas o realizar el análisis de estas variables y determinando alguna relación que se presente sin provocar cambio alguno por parte del investigador. (Hernández et al. 2018).
- **Transeccional.** Es cuando se observan o se mide de manera simple a través de las técnicas de recojo de información, con la finalidad de recabar datos sobre el nivel o el estado de ciertas características. (Hernández et al. 2018).

### 2.2 Población, muestra y muestreo

Esta investigación identificó a dos poblaciones:

- La primera compuesta por la población N° 1, igual a 483 socias de este Programa Credimujer del Movimiento Manuela Ramos, en la ciudad de Bagua Grande, tal como se presenta a continuación:

**Tabla 1**

*Ubicación por sectores de las socias Programa Credimujer - Movimiento Manuela Ramos, Bagua Grande, 2019*

Nº	Sector	Bancos comunales	Nº de socias
1	Pueblo Nuevo	Purísima concepción II	13
2	Pueblo Viejo	Esperanza al futuro II	26
3	La Esperezan	Las angelitas II	22
4	Los Libertadores	Las triunfadoras II	15
5	La Primavera	Las triunfadoras de Buenos Aires II	11
6	Pueblo Nuevo	Mujeres en acción II	24
7	Visalot	Las delicias II	23
8	Pueblo Nuevo	Las soñadoras II	24
9	Los Libertadores	María Soledad II	23
10	Pueblo Nuevo	Virgen de Las Mercedes II	23
11	Pueblo Nuevo	Mujeres del pacifico II	20
12	Pueblo Nuevo	Las Ayabaquitas II	17
13	Pueblo Nuevo	Las estrellitas II	14
14	Pueblo Nuevo	La Esperanza II	12
15	Pueblo Nuevo	Niño divino II	23
16	San Luis Bajo	Sol naciente II	12
17	San Martín de Porres	Virgen del Carmen II	10
18	Gonchillo	María Magdalena II	19
19	Visalot	Gotitas de lluvia II	14
20	Visalot	Patrón Santiago Apóstol II	12
21	Visalot	Señor de Huamantanga II	26
22	San Martín de Porres	Madres emprendedoras II	14
23	Pueblo Nuevo	Luz y Esperanza II	13
24	Los Libertadores	Gotitas de amor II	19
25	San Luis Alto	Mujeres unidas II	13
26	San Martín de Porres	Señor Cautivo II	25
27	Visalot	Las solidarias II	16
<b>Total</b>			<b>483</b>

*Nota:* Se muestra el padrón de socias del Programa Credimujer - Movimiento Manuela Ramos, Bagua Grande, 2019, proporcionado por la Gerencia

- Y la segunda población N° 2, igual a 8 trabajadores del Programa Credimujer del Movimiento Manuela Ramos, en la ciudad de Bagua Grande, tal como se presenta a continuación:

**Tabla 2**

*Número del personal Programa Credimujer - Movimiento Manuela Ramos, Bagua Grande, 2019*

N°	Personal
1	Asistente administrativa
2	Asistente contable
3	Supervisora de la región Amazonas
4	Promotora de créditos - Zona Bagua
5	Promotora de créditos - Zona Jaén
6	Promotora de créditos - Zona Chachapoyas
7	Promotora de créditos - Zona Bagua Grande
8	Promotora de créditos - Zona Bagua Grande, distritos y anexos

*Nota:* Se muestra la relación del personal del Programa Credimujer - Movimiento Manuela Ramos, Bagua Grande, 2019, proporcionado por la Gerencia

También se tomarán dos muestras:

- La M 1 = que asciende a 108 socias, calculado de la siguiente manera:

**Figura 1**

*Cálculo de la muestra por el método geométrico*

	$Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N$		$1.96^2 \times 0.90 \times 0.10 \times 483$		166.99		
$n =$	-----	$n =$	-----	$n =$	-----	$n =$	108
	$d^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q$		$0.05^2 (483 - 1) + 1.96^2 \times 0.90 \times 0.10$		1.55		

- La M 2 = 8 trabajadores del Programa Credimujer del Movimiento Manuela Ramos, que coincide con el total de la Población N° 2. Al ser una población minina esta se asemeja a la muestra pequeña.

El tipo de muestreo aplicado para la primera muestra será del tipo probabilístico al azar, y para la segunda muestra será del tipo no probabilístico por conveniencia.

## 2.3 Operacionalización de variables

**Tabla 3**

*Operacionalización de las variables*

<b>Variables</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Instrumento</b>
Gestión del talento humano	Admisión de personas	Reclutamiento y selección de personal	Cuestionario
	Aplicación de personas	Diseño y evaluación de cargos	
	Compensación de personas	Compensación y remuneración.	
	Desarrollo de personas	Beneficios Capacitación, programa de cambios, programa de comunicación	
	Mantenimiento de personas	Seguridad e higiene. Relación con el sindicato Sistemas de información	
	Monitoreo de personas	gerencial. Base de datos	

*Nota:* Se muestra las dimensiones, indicadores e instrumento de la operacionalización de variables

## 2.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

### Métodos

- **Analítico**, realizando un diagnóstico situacional del personal y de las socias de este programa Credimujer de manera descriptiva y concienzuda que permitieron realizar adecuadamente un análisis del mismo.
- **Deductivo**, desarrollándose desde lo general para llegar a lo particular con la deducción.
- **Inductivo**, desarrollando lo contrario a lo deductivo.

### Técnicas

- **La encuesta**, contiene aspectos de mucha importancia respecto a los fenómenos a investigar, aislando ciertos problemas de interés reduciéndola a ciertos números de datos considerados esenciales. (Tamayo y Tamayo, 2004). Este fue aplicado a la totalidad del personal de programa que labora en Bagua Grande, así como se aplicó otro cuestionario dirigido a 108 socias debidamente identificadas y encuestadas en su lugar habitual de negocio.

## **Instrumentos**

- El cuestionario, la cual tuvo énfasis en la identificación en su estructura de acuerdo a cada grupo muestral, el primero para los trabajadores y su percepción sobre el programa donde laboran, y el otro instrumento estructurado para captar la percepción y su manifestación a las socias del programa.

## **2.5 Análisis de datos**

El procesamiento de datos obtenidos en campo y en gabinete serán registrados, analizados con técnicas analíticas, así como un tratamiento estadístico mediante la tabulación con la elaboración y presentación de cuadros y gráficos estadísticos con el uso del microsoft excel; y la estadística descriptiva, con el uso del programa SPSS para analizar si existe correlación o no de las variables de estudio.

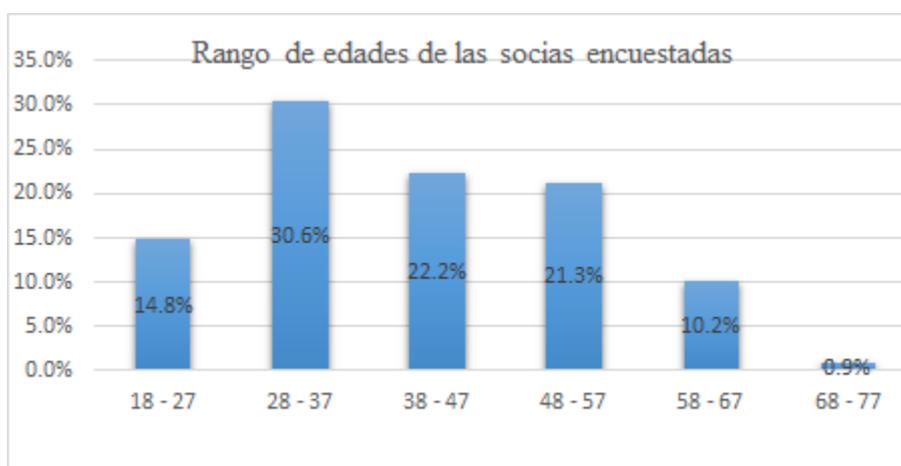
### III. RESULTADOS

#### 3.1 Caracterización de la situación actual de las socias de Bagua Grande del Programa Credimujer del movimiento Manuela Ramos

Se realizó la encuesta a las socias de este programa en septiembre del año 2020, y los resultados obtenidos son los siguientes:

**Figura 2**

*Rango de edades de las socias encuestadas*

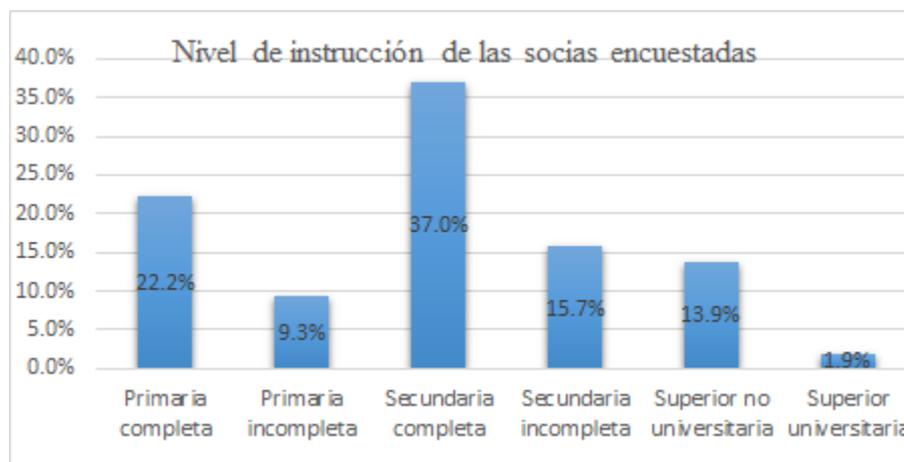


*Nota:* Se muestra los datos del rango de edades de las socias encuestadas, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

Respecto al rango de edades, el 30,6% oscilan entre 28 y 37 años, el 22,2% entre 38 y 47 años, el 21,3% entre 48 y 57 años, el 14,8% entre 18 y 27 años, el 10,2% entre 58 y 67 años y el 0,9% son mayores de 68 años. Se concluye que casi un 75% tienen rango de edades entre 28 a 57 años.

**Figura 3**

*Nivel de instrucción de las socias encuestadas*

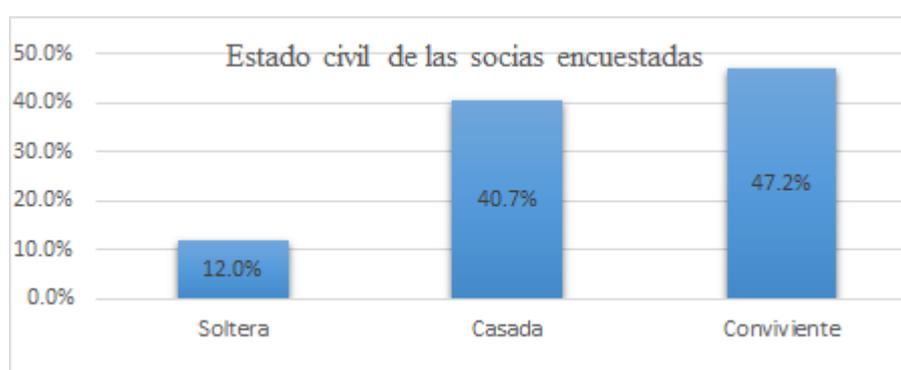


*Nota:* Se muestra los datos del nivel de instrucción de las socias encuestadas, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

De las socias, un 37% obtuvo secundaria completa, el 22,2% primaria completa, el 15,7% secundaria incompleta, el 13,9% superior universitaria, el 9,3% primaria incompleta y sólo el 1,9% obtuvo superior universitaria. Se concluye que mayormente las socias alcanzaron sólo el nivel de secundaria completa como nivel de instrucción.

**Figura 4**

*Estado civil de las socias encuestadas*



*Nota:* Se muestra los datos del estado civil de las socias encuestadas, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

El 47,2% tiene el estado civil de conviviente, el 40,7% es casada y el 12% es soltera. Casi un 50% tiene la prevalencia de convivencia.

**Figura 5**

*Número de hijos o hijas de las socias encuestadas*

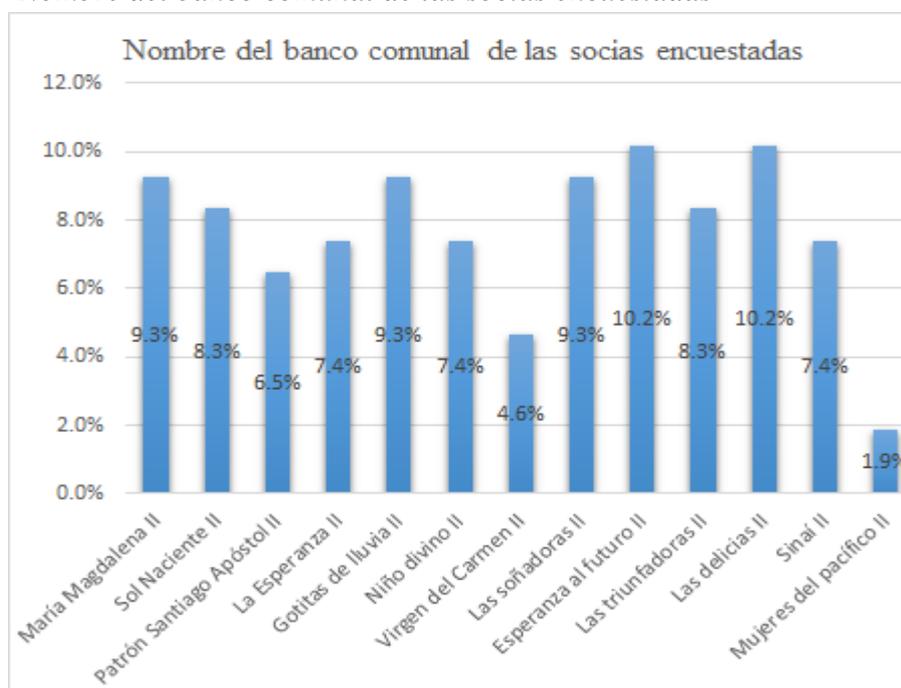


*Nota:* Se muestra los datos del número de hijos/as de las socias encuestadas, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

El 28,7% indican tener 2 hijos, otro 28,7% indica tener 3 hijos, el 13,9% tiene 1 hijo, el 12% tienen 4 hijos, el 11,1% tienen 5 y el 5,6% no tienen hijos o hijas. Casi el 60% tienen entre 2 y 3 hijos o hijas a su cargo.

**Figura 6**

*Nombre del banco comunal de las socias encuestadas*

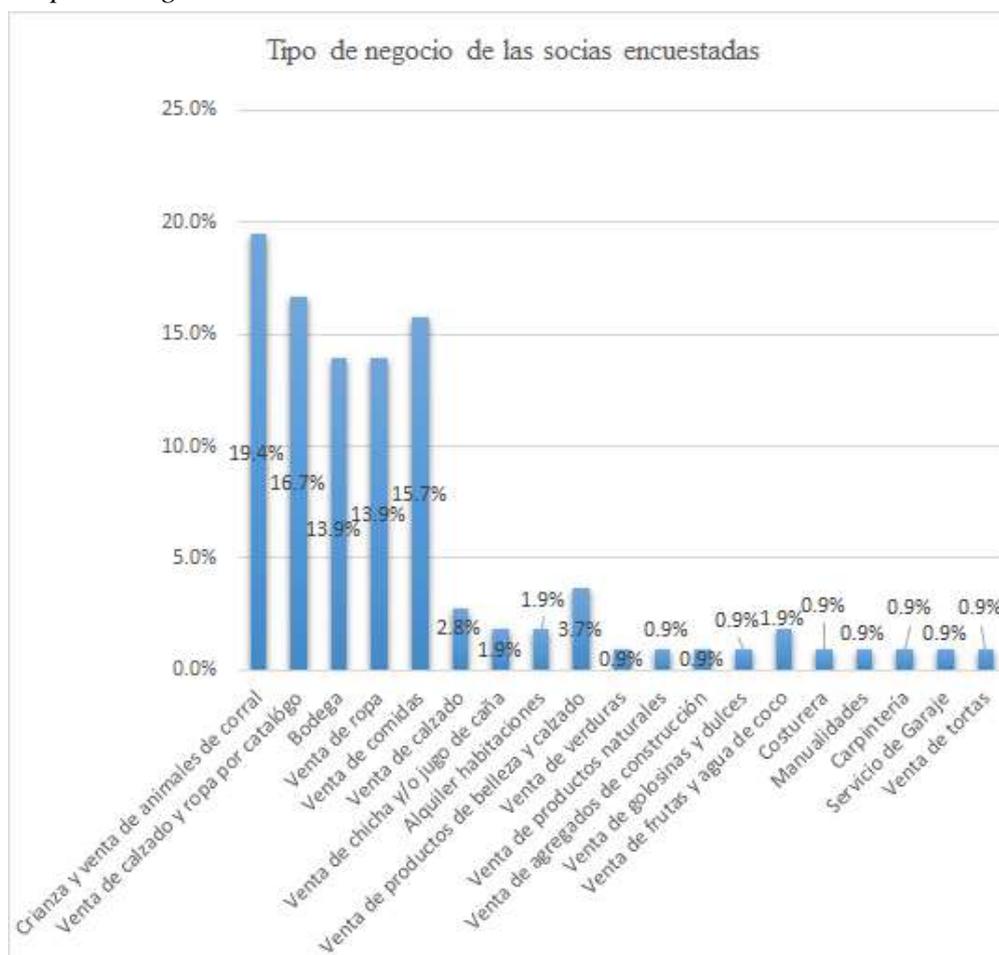


*Nota:* Se muestra los datos del nombre del banco comunal de las socias encuestadas, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

Los resultados indican pertenecer a 13 bancos comunales, de las socias encuestadas.

**Figura 7**

*Tipo de negocio de las socias encuestadas*



*Nota:* Se muestra los datos del tipo de negocio de las socias encuestadas, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

El 19,4% se dedican a la crianza y venta de animales de corral, el 16,7% se dedica a la venta de calzado y ropa por catálogo, un 15,7% a la venta de comidas, el 13,9% a la venta de ropa y otro 13,9% con una bodega. Se concluye hasta 19 actividades generadoras de ingresos para las socias.

Dimensión: **Reclutamiento y selección de las socias**

**Figura 8**

*Considera bueno la manera de identificar o reclutar a las personas para ser socias del programa Credimujer*

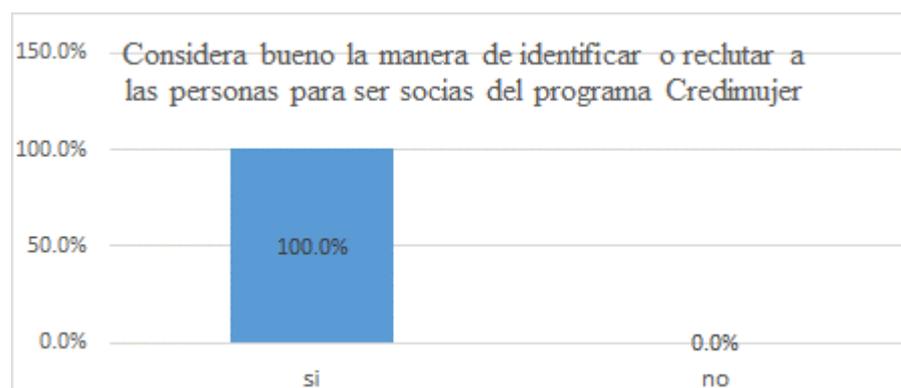


*Nota:* Se muestra los resultados en cuanto a esta interrogante de las socias encuestadas, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

En cuanto a la identificación y reclutamiento para ser socias por parte de este programa, el 100% considera de bueno.

**Figura 9**

*La propuesta de las socias para pertenecer a este programa, considera fue lo más primordial para su aceptación*

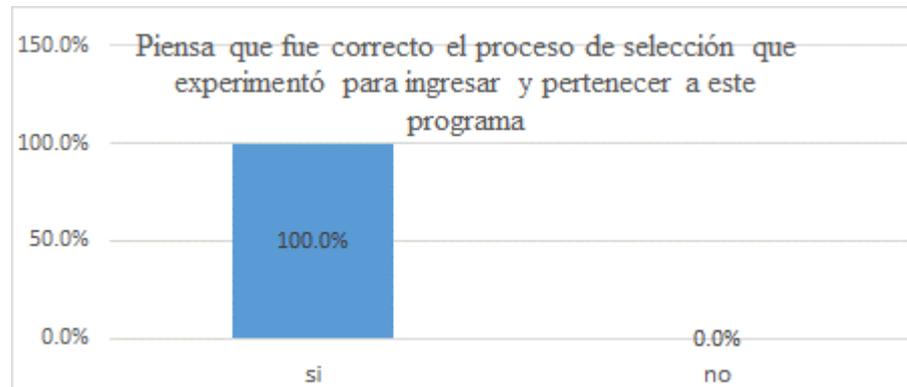


*Nota:* Se muestra los resultados en cuanto a esta interrogante de las socias encuestadas, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

En cuanto a proponer a personas para pertenecer a este programa, el 100% considera positivo.

### Figura 10

*Piensa que fue correcto el proceso de selección que experimentó para ingresar y pertenecer a este programa*

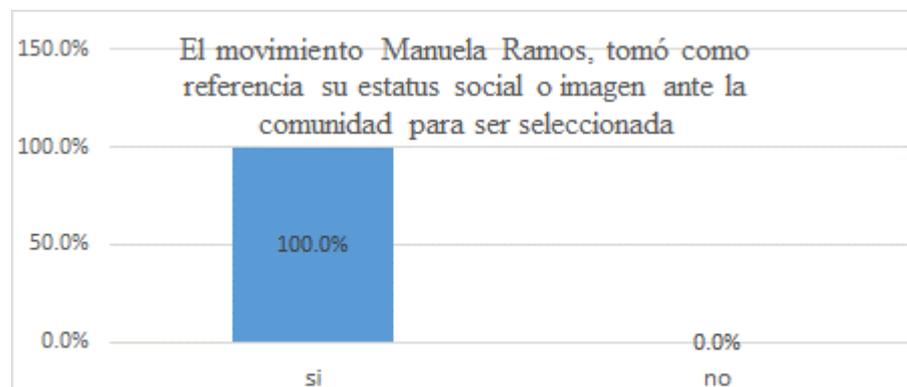


*Nota:* Se muestra los resultados en cuanto a esta interrogante de las socias encuestadas, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

En cuanto a todo el proceso para seleccionarla y pertenecer a este programa, el 100% considera estar de acuerdo.

### Figura 11

*El movimiento Manuela Ramos, tomó como referencia su estatus social o imagen ante la comunidad para ser seleccionada*



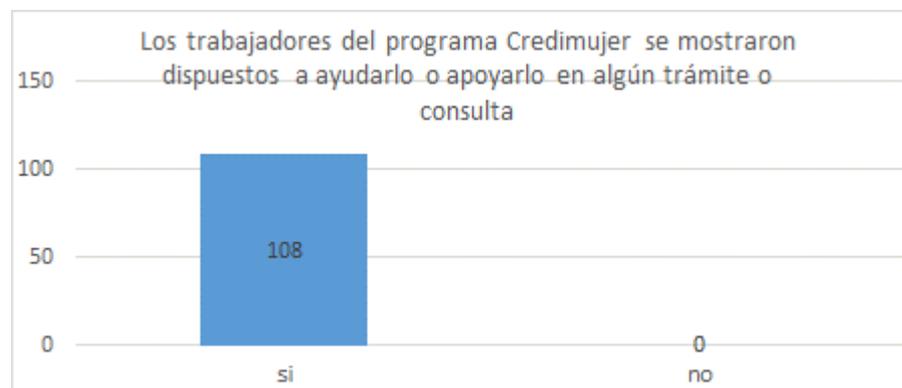
*Nota:* Se muestra los resultados en cuanto a esta interrogante de las socias encuestadas, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

Para poder pertenecer a este programa el 100% considera que tomaron referencias sobre su persona ante su comunidad.

## Dimensión: Desempeño del personal

**Figura 12**

*Los trabajadores del programa Credimujer se mostraron dispuestos a ayudarlo o apoyarlo en algún trámite o consulta*

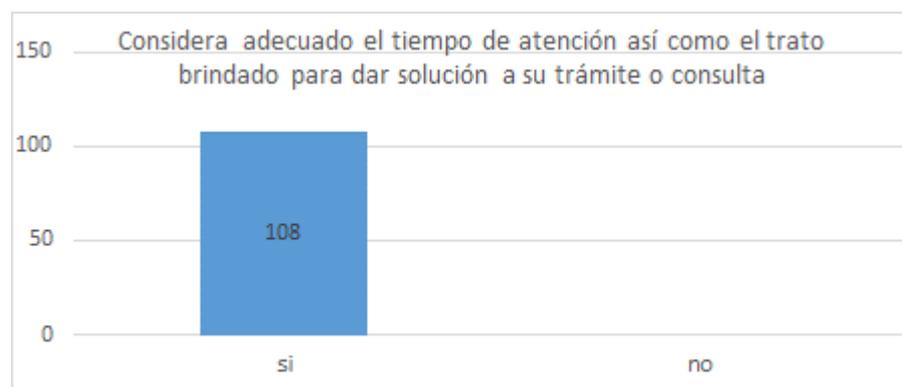


*Nota:* Se muestra los resultados en cuanto a esta interrogante de las socias encuestadas, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

A la pregunta respecto a la disposición de ayuda o apoyo del personal de este programa, el 100% considera haberlo recibido.

**Figura 13**

*Considera adecuado el tiempo de atención, así como el trato brindado para dar solución a su trámite o consulta*

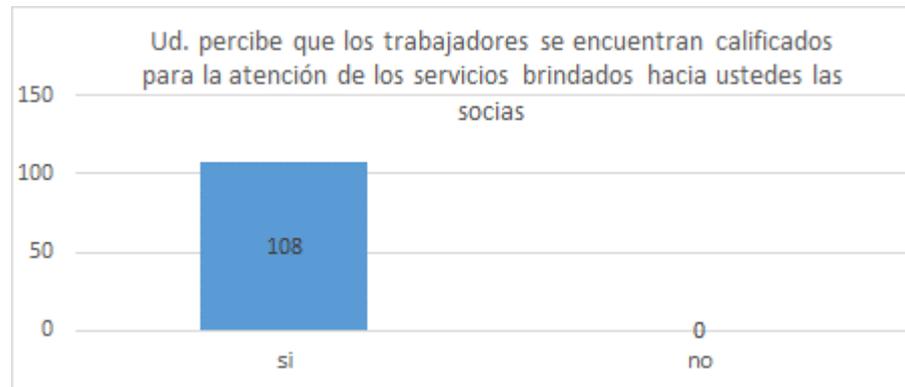


*Nota:* Se muestra los resultados en cuanto a esta interrogante de las socias encuestadas, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

También el 100% considera adecuado el tiempo en que demoraron para atenderlo, así como un buen trato recibido por los trabajadores del programa.

**Figura 14**

*Ud. percibe que los trabajadores se encuentran calificados para la atención de los servicios brindados hacia ustedes las socias*



*Nota:* Se muestra los resultados en cuanto a esta interrogante de las socias encuestadas, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

A la pregunta respecto a su percepción de ser calificados del personal de este programa, el 100% considera que sí lo están.

**Figura 15**

*La información proporcionada por los trabajadores dio respuesta a su trámite o consulta que está realizando*



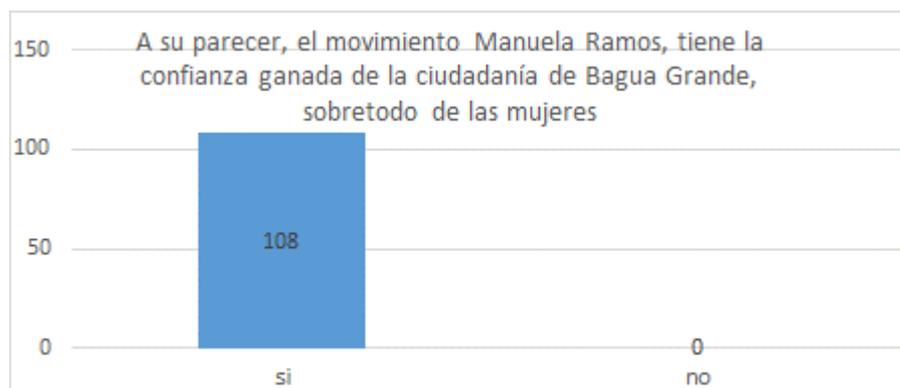
*Nota:* Se muestra los resultados en cuanto a esta interrogante de las socias encuestadas, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

Cuando realizaron un trámite, el 100% considera haber recibido información oportuna sobre algún trámite o consulta realizada.

Dimensión: **Mantenimiento y fidelidad de las socias hacia el Programa Credimujer**

**Figura 16**

*A su parecer, el movimiento Manuela Ramos, tiene la confianza ganada de la ciudadanía de Bagua Grande, sobretodo de las mujeres*

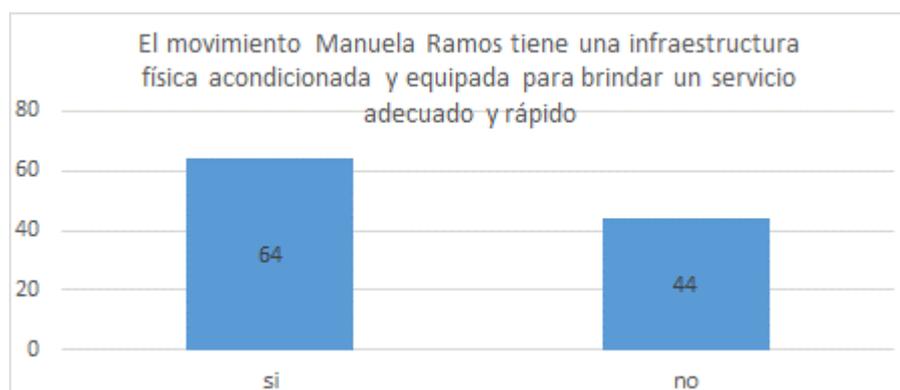


*Nota:* Se muestra los resultados en cuanto a esta interrogante de las socias encuestadas, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

El 100% manifiesta estar de acuerdo con la confianza obtenida en la ciudadanía del movimiento Manuela Ramos.

**Figura 17**

*El movimiento Manuela Ramos tiene una infraestructura física acondicionada y equipada para brindar un servicio adecuado y rápido*

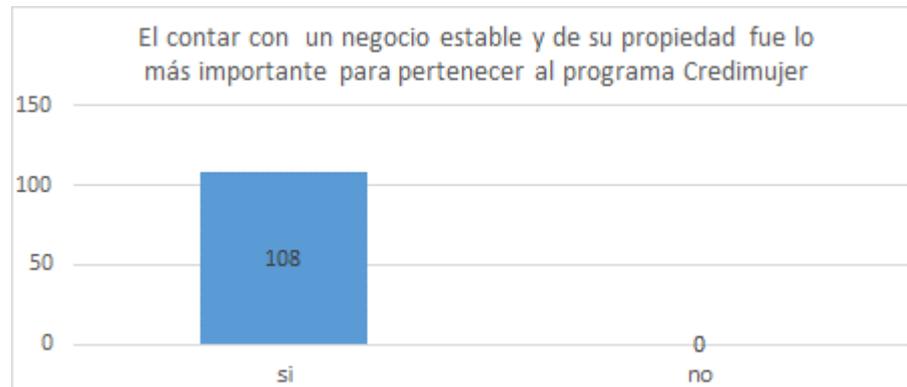


*Nota:* Se muestra los resultados en cuanto a esta interrogante de las socias encuestadas, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

Respecto a la oficina en esta ciudad del programa, el 64% indica ser apropiado y el 44% no lo considera apropiado.

### Figura 18

*El contar con un negocio estable y de su propiedad fue lo más importante para pertenecer al programa Credimujer*

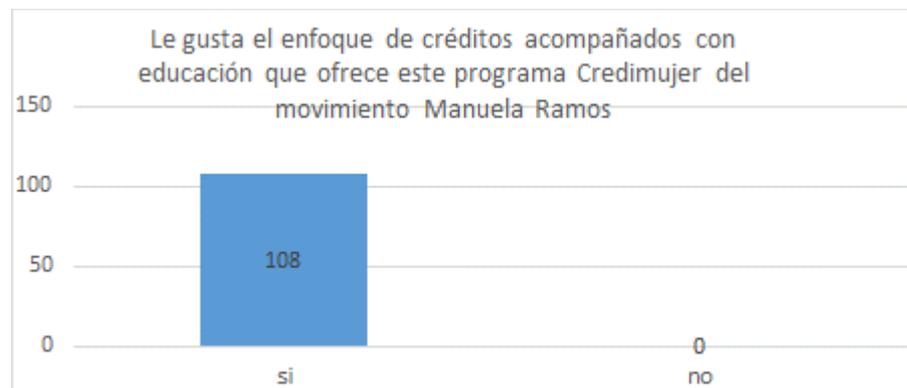


*Nota:* Se muestra los resultados en cuanto a esta interrogante de las socias encuestadas, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

El 100% manifiesta que por su negocio en marcha, fueron considerados para pertenecer a este programa Credimujer.

### Figura 19

*Le gusta el enfoque de créditos acompañados con educación que ofrece este programa Credimujer del movimiento Manuela Ramos*



*Nota:* Se muestra los resultados en cuanto a esta interrogante de las socias encuestadas, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

Y el 100% le es de su agrado incluir educación dentro de sus créditos recibidos por este programa.

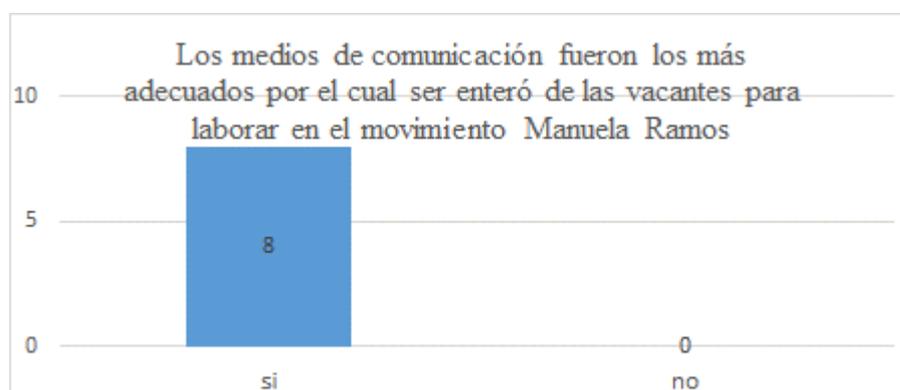
### 3.2 Indicar la situación actual del personal del Programa Credimujer del movimiento Manuela Ramos

Se encuestó a la totalidad de trabajadores de este programa, en septiembre del 2020, teniendo los siguientes resultados:

Dimensión: **Reclutamiento y selección del personal**

#### Figura 20

*Los medios de comunicación fueron los más adecuados por el cual se enteró de las vacantes para laborar en el movimiento Manuela Ramos*

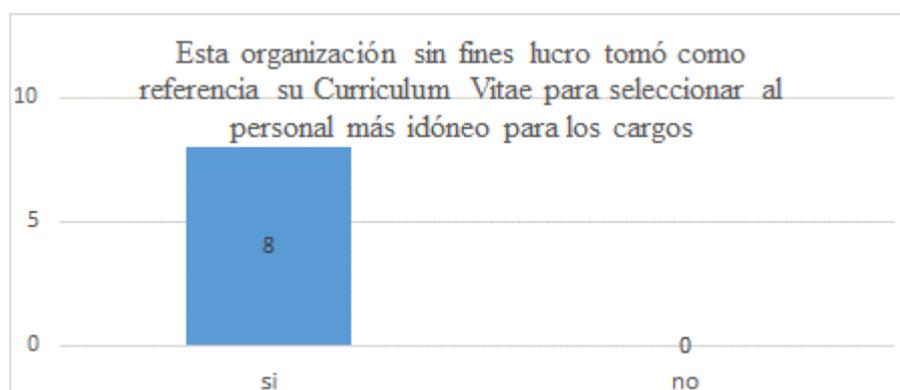


*Nota:* Se muestra los resultados de los trabajadores de este programa, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

Todos ellos indican ser el más adecuado medio utilizado por este programa Credimujer para la difusión de las vacantes para pertenecer al mismo.

### Figura 21

*Esta organización sin fines lucro tomó como referencia su Curriculum Vitae para seleccionar al personal más idóneo para los cargos*

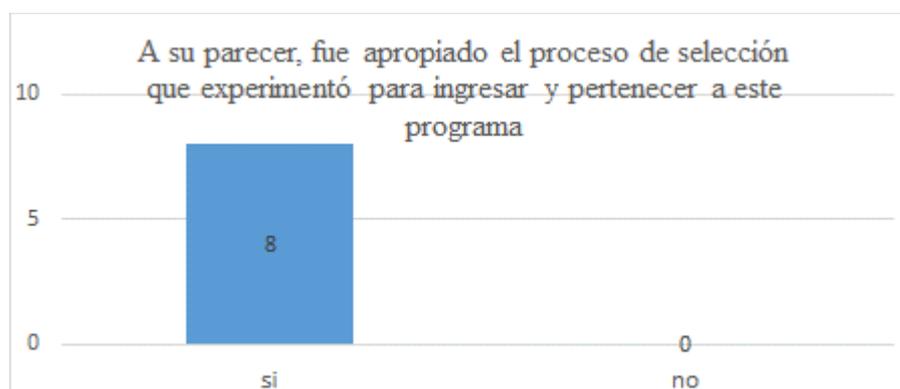


*Nota:* Se muestra los resultados de los trabajadores de este programa, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

El 100% de los trabajadores manifiesta que tomaron en cuenta su Curriculum Vitae para ser seleccionado y pertenecer al programa.

### Figura 22

*A su parecer, fue apropiado el proceso de selección que experimentó para ingresar y pertenecer a este programa*



*Nota:* Se muestra los resultados de los trabajadores de este programa, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

Todos los trabajadores consideran apropiado el proceso de selección por el que pasó para pertenecer al programa Credimujer.

**Figura 23**

*Su puesto de trabajo requiere que utilice habilidades y conocimientos complejos y calificados, según lo requerido en este reclutamiento*



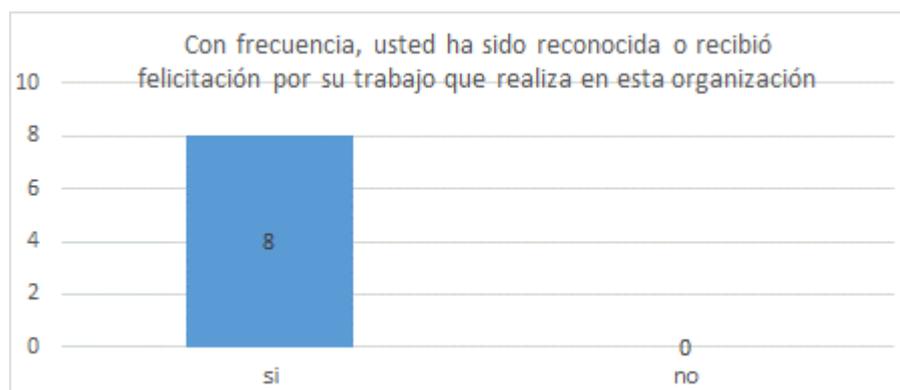
*Nota:* Se muestra los resultados de los trabajadores de este programa, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

Sólo un trabajador manifiesta que no se requiere el uso de habilidades complejas o grandes conocimientos para este trabajo.

**Dimensión: Compensación del personal**

**Figura 24**

*Con frecuencia, usted ha sido reconocida o recibió felicitación por su trabajo que realiza en esta organización*

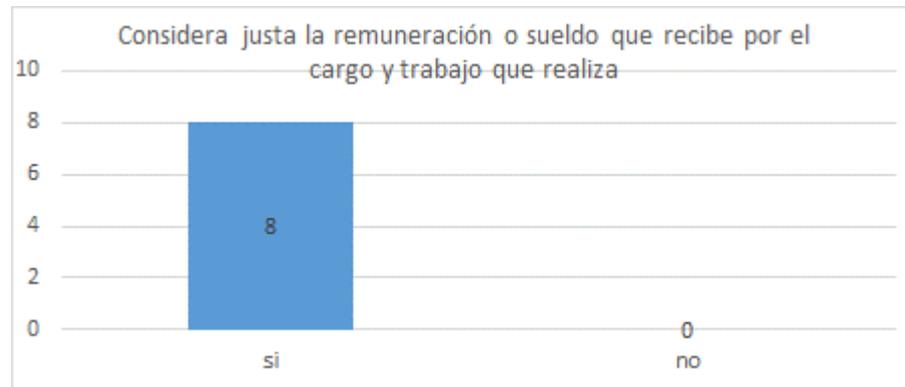


*Nota:* Se muestra los resultados de los trabajadores de este programa, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

Todos los trabajadores indica haber sido reconocido o recibió felicitación por su trabajo realizado al pertenecer a este programa Credimujer.

### Figura 25

*Considera justa la remuneración o sueldo que recibe por el cargo y trabajo que realiza*

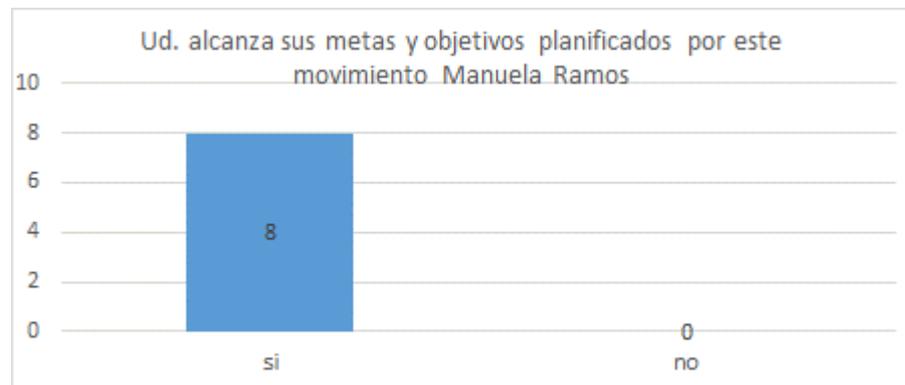


*Nota:* Se muestra los resultados de los trabajadores de este programa, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

La totalidad de trabajadores manifiesta ser justo el salario recibido por su trabajo encomendado.

### Figura 26

*Ud. alcanza sus metas y objetivos planificados por este movimiento Manuela Ramos*

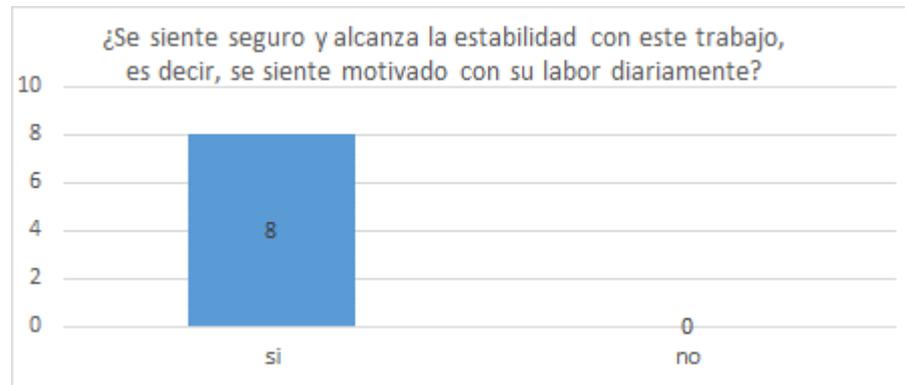


*Nota:* Se muestra los resultados de los trabajadores de este programa, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

También todos los trabajadores señalan cumplir las metas y objetivos propuestos por el programa mediante el desempeño laboral.

**Figura 27**

*¿Se siente seguro y alcanza la estabilidad con este trabajo, es decir, se siente motivado con su labor diariamente?*



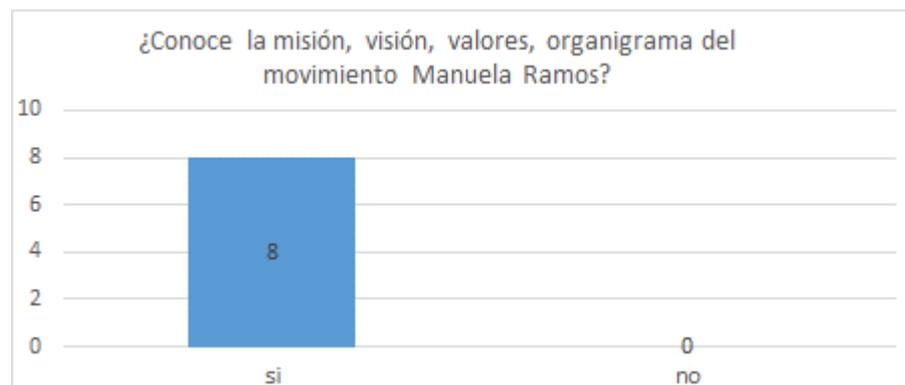
*Nota:* Se muestra los resultados de los trabajadores de este programa, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

La totalidad de trabajadores indican sentirse seguros con la estabilidad que les da este programa lo que conlleva a sentirse motivado laboralmente.

**Dimensión: Evaluación e Inducción**

**Figura 28**

*¿Conoce la misión, visión, valores, organigrama del movimiento Manuela Ramos?*



*Nota:* Se muestra los resultados de los trabajadores de este programa, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

También todos los trabajadores señalan conocer la misión, visión los valores y la estructura orgánica de este movimiento.

**Figura 29**

*Se siente usted capaz y competente al realizar sus funciones en el área que labora*



*Nota:* Se muestra los resultados de los trabajadores de este programa, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

El 100% de los trabajadores se sienten capacitados y ser competentes en realizar sus funciones con normalidad.

**Figura 30**

*¿Este movimiento ofrece capacitaciones para sus trabajadores?*

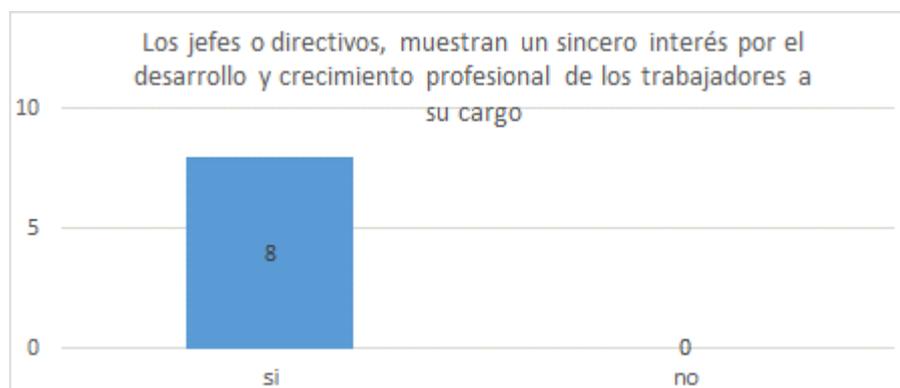


*Nota:* Se muestra los resultados de los trabajadores de este programa, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

El 100% de los trabajadores señalan al movimiento y su oferta de capacitaciones.

**Figura 31**

*Los jefes o directivos, muestran un sincero interés por el desarrollo y crecimiento profesional de los trabajadores a su cargo*



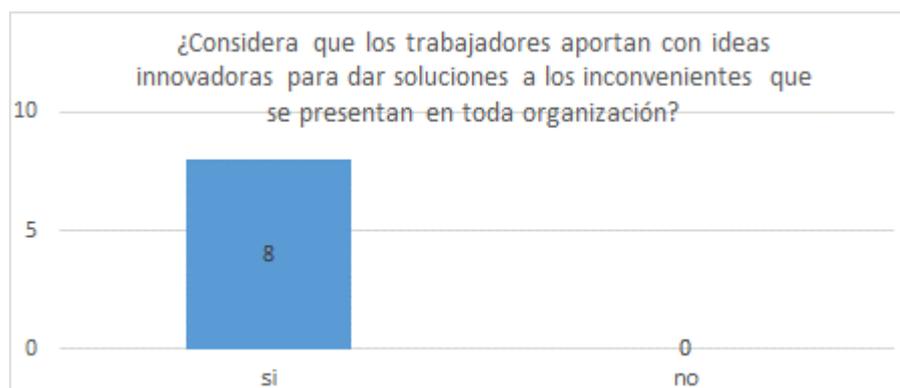
*Nota:* Se muestra los resultados de los trabajadores de este programa, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

El 100% de los trabajadores señalan sentir interés por desarrollarse profesionalmente por parte de sus jefes y personal directivo.

Dimensión: **Clima laboral**

**Figura 32**

*¿Considera que los trabajadores aportan con ideas innovadoras para dar soluciones a los inconvenientes que se presentan en toda organización?*

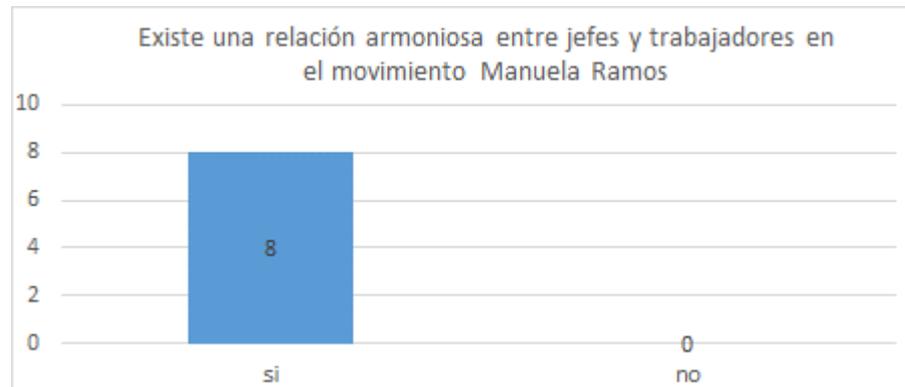


*Nota:* Se muestra los resultados de los trabajadores de este programa, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

Todos consideran la libertad para aportar ideas para dar soluciones ante posibles problemas dentro de su centro laboral.

### Figura 33

*Existe una relación armoniosa entre jefes y trabajadores en el movimiento Manuela Ramos*



*Nota:* Se muestra los resultados de los trabajadores de este programa, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

Todos los trabajadores consideran existir un buen clima laboral.

### Figura 34

*Generalmente, ¿Puede confiar en sus compañeros de trabajo?*

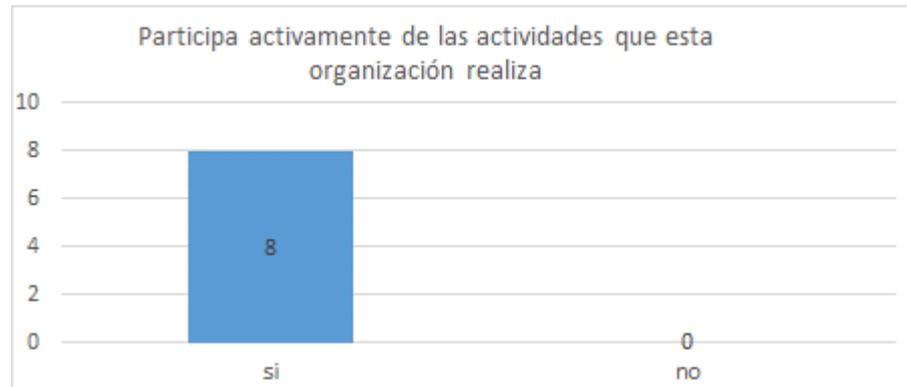


*Nota:* Se muestra los resultados de los trabajadores de este programa, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

En cuanto a la confianza entre compañeros de trabajo, 5 de ellos indican no confiar frente a 3 de ellos que sí confían.

**Figura 35**

*Participa activamente de las actividades que esta organización realiza*



*Nota:* Se muestra los resultados de los trabajadores de este programa, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

Todos los trabajadores participan activamente en las actividades programadas laboralmente.

Dimensión: **Desempeño laboral**

**Figura 36**

*Las funciones y responsabilidades de los trabajadores son acordes con su perfil profesional*

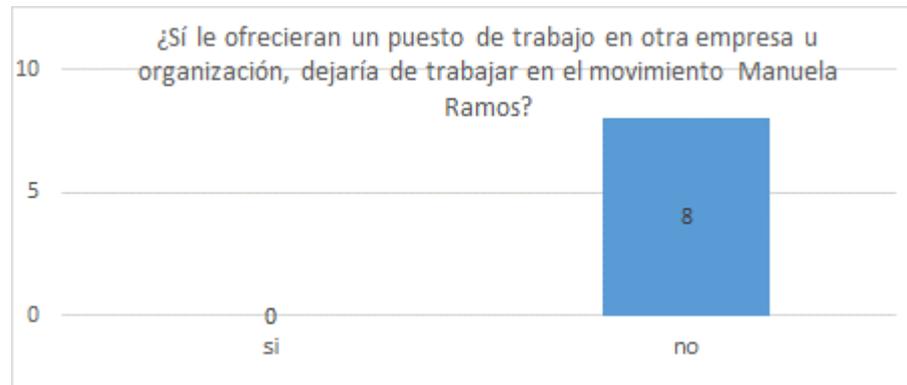


*Nota:* Se muestra los resultados de los trabajadores de este programa, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

En cuanto a sus funciones y responsabilidades de acuerdo a su perfil, todos indican sí serlo.

**Figura 37**

*¿Si le ofrecieran un puesto de trabajo en otra empresa u organización, dejaría de trabajar en el movimiento Manuela Ramos?*

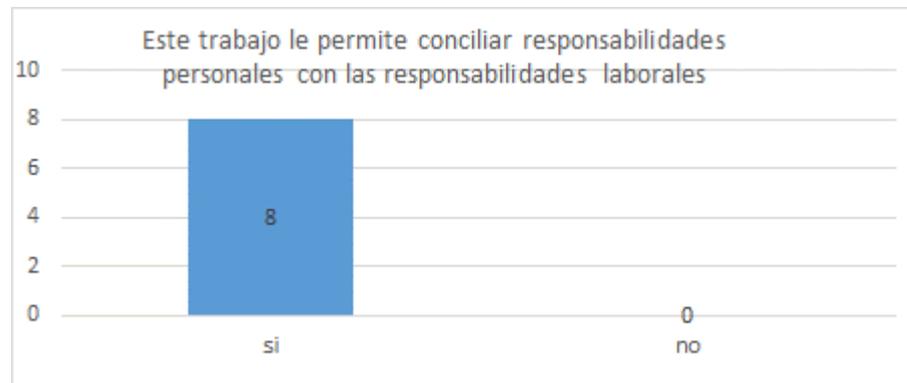


*Nota:* Se muestra los resultados de los trabajadores de este programa, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

Todos los trabajadores no fugarían hacia otro trabajo.

**Figura 38**

*Este trabajo le permite conciliar responsabilidades personales con las responsabilidades laborales*

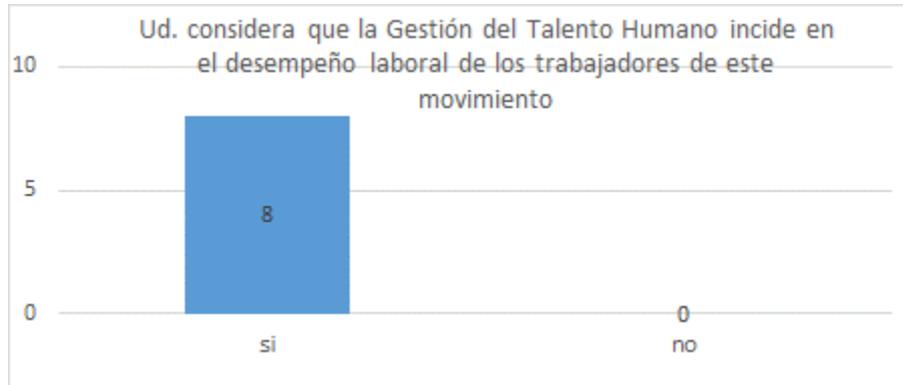


*Nota:* Se muestra los resultados de los trabajadores de este programa, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

En cuanto a sus responsabilidades personales sobre las responsabilidades laborales, todos indican poder conciliarlo.

**Figura 39**

*Ud. considera que la Gestión del Talento Humano incide en el desempeño laboral de los trabajadores de este movimiento*



*Nota:* Se muestra los resultados de los trabajadores de este programa, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

Todos los trabajadores consideran que una adecuada gestión del talento humano tiene mucha incidencia sobre el desempeño laboral.

### **3.3 Calificar el servicio que reciben las socias de Bagua Grande por el personal del Programa Credimujer del Movimiento Manuela Ramos.**

Esta información se recolecto según resultados obtenidos de la encuesta realizada a las socias:

- 1.- Piensa que fue correcto el proceso de selección que experimentó para ingresar y pertenecer a este programa – figura 10;** el 100% de las encuestadas califican que si fue correcto el proceso de selección que experimentaron para ser parte del programa ya que desde el momento que son reclutadas se les da la atención y trato adecuado brindándole una breve información de las políticas y reglamento del Banco Comunal del que formaran parte.
  
- 2.- Los trabajadores del programa Credimujer se mostraron dispuestos a ayudarlo o apoyarlo en algún trámite o consulta – figura 12;** según respuestas el 100% de las encuestadas califican que si recibieron ayuda y apoyo en los tramites que realizaron, esto muestra que las trabajadoras mantienen un buen perfil profesional reflejándose el interés por satisfacer las necesidades de cada socia.
  
- 3.- Considera adecuado el tiempo de atención, así como el trato brindado para dar solución a su trámite o consulta – figura 13;** según calificación con respecto al tiempo y trato brindado para solucionar sus consultas y trámites el 100% menciona que fue el adecuado, cada trabajador tanto Administrativo como Promotor demuestra amabilidad y empatía a cada socia que acude a oficina por alguna operación a realizar.
  
- 4.- Ud. percibe que los trabajadores se encuentran calificados para la atención de los servicios brindados hacia ustedes las socias – figura 14;** el 100% afirmo que las trabajadoras si se encuentran calificadas en la atención de los servicios brindados, esto nos demuestra que cada trabajador es constantemente capacitado para poder llegar hacia la socia dando un buen

servicio y fidelización ya que a su vez recomiendan o atraen a otras mujeres para ser parte de este programa.

### **3.4 Identificación de los procesos de la administración de recursos humanos como parte de la gestión del talento humano de las mujeres asociadas del Programa Credimujer del movimiento Manuela Ramos**

Este ítem se desarrolla según lo estipulado por Chiavenato (2009) en cuanto a los seis procesos de la administración de recursos humanos.

**1.- Procesos para integrar personas**, denominada admisión de personas, es el proceso de abastecer o provisión de personas, este se dio, según los resultados de la figura 8, a la calificación de la totalidad de socias encuestadas de bueno la identificación y el reclutamiento para formar parte del programa Credimujer. Así mismo, los resultados de la figura 22 donde la totalidad del personal entrevistado señalan apropiado el proceso de selección por el que pasaron para pertenecer al programa Credimujer. En conclusión, el reclutamiento y selección para ser socia o para ser trabajador en este programa es el más apropiado, debidamente definido y aplicado por este movimiento Manuela Ramos.

**2.- Procesos para organizar a las personas**, denominada aplicación de personas, se relaciona con el diseño de las actividades a realizar por el personal, así como su evaluación de su desempeño. Este se dio con los resultados que indican el personal encuestado, figura 23, donde para los requisitos para ser reclutado el 88% identifican que no se requieren del uso de habilidades y conocimientos complejos y calificados en el desarrollo de sus funciones. Asimismo, los resultados de la figura 35, el 100% del personal participa activamente de las actividades que esta organización realiza. En cuanto a la evaluación, si bien es cierto, no se realizó esta pregunta en la entrevista, pero se conoce que los directivos del programa en esta ciudad sí realizan esta labor de manera directa y programada para el normal cumplimiento en sus metas y objetivos como movimiento líder.

- 3.- Procesos para recompensar a las personas,** denominada compensación de las personas, relacionada con los procesos que se utilizan para el incentivo al personal en la satisfacción de sus necesidades a través de recompensas remunerativas o algunos beneficios. A la interrogante ¿Con frecuencia, usted ha sido reconocida o recibió felicitación por su trabajo que realiza en esta organización?, los resultados señalan al 100% del personal encuestado, figura 23, sí fueron sido reconocidos o recibió felicitación por su trabajo realizado al pertenecer a este programa Credimujer. También, la figura 25, donde la totalidad de trabajadores manifiesta ser justo el salario recibido por su trabajo encomendado.
- 4.- Procesos para desarrollar a las personas,** denominada desarrollo de personas, a través de los procesos que se emplean como mayor capacitación y el incremento del desarrollo profesional y personal. Efectivamente este punto es de mucha importancia, al manifestar la totalidad de trabajadores haber recibido y el ofrecimiento de mayor capacitación por parte del programa Credimujer tal como se presentaron los resultados en la figura 30. Además, de los resultados de la figura 31, donde se les preguntó sobre sí sus jefes o directivos muestran un sincero interés por el desarrollo y crecimiento profesional de los trabajadores a su cargo, respondieron el 100% de ellos la existencia de este sincero interés por desarrollarse profesionalmente en este programa.
- 5.- Procesos para retener a las personas,** denominado mantenimiento de personas, con procesos de implementación de mejores condiciones en su ambiente y en la parte psicológica que sean de beneficio personal. Este ítem se verifica con los resultados de la figura 33, donde la totalidad de trabajadores considera existir una relación armoniosa entre jefes y trabajadores en el movimiento Manuela Ramos; asimismo, los resultados de la figura 37 manifiestan la totalidad de trabajadores no fugarían hacia otro trabajo, sí se lo ofrecieran, deduciendo sentirse cómodos con su trabajo en este programa.

**6.- Procesos para auditar a las personas,** denominada evaluación de personas.

A través del proceso utilizado del control de actividades laborales y la verificación de sus resultados. Una de las maneras de realizar este control se desprende de los resultados de la figura 26, donde manifiestan también la totalidad del personal que labora en este programa, señalan cumplir las metas y objetivos propuestos por el programa mediante el desempeño laboral. Y, los resultados de la figura 25, donde todos consideran cómo justa la remuneración o sueldo que recibe por el cargo y trabajo que realiza.

### 3.5. Diagnóstico de la gestión del talento humano del personal del Programa Credimujer del movimiento Manuela Ramos

Este ítem se desarrolló con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal que labora normalmente en este programa, el cual es presentado por dimensiones, teniendo los siguientes resultados:

**Tabla 4**

*Dimensión: Reclutamiento y selección del personal*

Los medios de comunicación fueron los más adecuados por el cual ser enteró de las vacantes para laborar en el movimiento Manuela Ramos		Esta organización sin fines lucro tomó como referencia su Curriculum Vitae para seleccionar al personal más idóneo para los cargos		A su parecer, fue apropiado el proceso de selección que experimentó para ingresar y pertenecer a este programa		Su puesto de trabajo requiere que utilice habilidades y conocimientos complejos y calificados, según lo requerido en este reclutamiento	
si	no	si	no	si	no	si	no
1		1		1		1	
1		1		1		1	
1		1		1		1	
1		1		1		1	
1		1		1		1	
1		1		1		1	
1		1		1			1
1		1		1		1	
<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>1</b>
<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>88%</b>	<b>13%</b>

*Nota:* Se muestra los resultados de la primera dimensión de los trabajadores de este programa, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

En cuanto a la dimensión sobre el reclutamiento y selección del personal, la totalidad del personal que labora en este programa, indican que los medios de comunicación sobre las vacantes ofertadas fueron los más adecuados; también indicaron haber tomado como referencia sus antecedentes, estudios, experiencia laboral que desarrollaron u obtuvieron durante su vida académica o laboral; afirman que este proceso de selección experimentado para formar parte del programa fue apropiado. Sólo un 13% de ellos indicó no requerir de habilidades o conocimientos calificados.

Por lo tanto, su reclutamiento y haber sido seleccionados fueron los más idóneos.

**Tabla 5***Dimensión: Compensación del personal*

Con frecuencia, usted ha sido reconocida o recibió felicitación por su trabajo que realiza en esta organización		Considera justa la remuneración o sueldo que recibe por el cargo y trabajo que realiza		Ud. alcanza sus metas y objetivos planificados por este movimiento Manuela Ramos		¿Se siente seguro y alcanza la estabilidad con este trabajo, es decir, se siente motivado con su labor diariamente?	
si	no	si	no	si	no	si	no
1		1		1		1	
1		1		1		1	
1		1		1		1	
1		1		1		1	
1		1		1		1	
1		1		1		1	
1		1		1		1	
1		1		1		1	
<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>
<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

*Nota:* Se muestra los resultados de la segunda dimensión de los trabajadores de este programa, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

En cuanto a esta dimensión, la tabla nos muestra que los 8 trabajadores o el 100% respondieron ser reconocidos o recibir felicitación por su trabajo realizado, también consideran justa la remuneración recibida por este trabajo realizado, además de alcanzar sus metas y objetivos establecidos y, sentir contar con estabilidad laboral lo que lo motiva a cumplir con el trabajo encomendado. Concluyéndose, que a la totalidad de trabajadores se sienten motivados para realizar el trabajo encomendado.

**Tabla 6***Dimensión: Evaluación e inducción*

¿Conoce la misión, visión, valores, organigrama del movimiento Manuela Ramos?		Se siente usted capaz y competente al realizar sus funciones en el área que labora		¿Este movimiento ofrece capacitaciones para sus trabajadores?		Los jefes o directivos, muestran un sincero interés por el desarrollo y crecimiento profesional de los trabajadores a su cargo	
si	no	si	no	si	no	si	no
1		1		1		1	
1		1		1		1	
1		1		1		1	
1		1		1		1	
1		1		1		1	
1		1		1		1	
1		1		1		1	
1		1		1		1	
<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>
<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

*Nota:* Se muestra los resultados de la tercera dimensión de los trabajadores de este programa, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

En esta dimensión, la tabla nos indica que también los 8 trabajadores o el 100% respondieron ser tener conocimiento sobre la identidad corporativa de este movimiento, asimismo sentirse capaces y competentes para cumplir con sus funciones asignadas, recibir y ser capacitados, finalmente el personal directivo desea su crecimiento y desarrollo profesional. Se concluye que se sienten capaces y competentes al realizar sus funciones en su centro de labores.

**Tabla 7***Dimensión: Clima laboral*

¿Considera que los trabajadores aportan con ideas innovadoras para dar soluciones a los inconvenientes que se presentan en toda organización?		Existe una relación armoniosa entre jefes y trabajadores en el movimiento Manuela Ramos		Generalmente, ¿Puede confiar en sus compañeros de trabajo?		Participa activamente de las actividades que esta organización realiza	
si	no	si	no	si	no	si	no
1		1			1	1	
1		1		1		1	
1		1		1		1	
1		1			1	1	
1		1		1		1	
1		1			1	1	
1		1			1	1	
1		1			1	1	
<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>0</b>
<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>38%</b>	<b>63%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

*Nota:* Se muestra los resultados de la cuarta dimensión de los trabajadores de este programa, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

En la dimensión respecto al clima laboral, la tabla nos indica que también los 8 trabajadores o el 100% indican ser escuchados sus ideas para dar solución a problemáticas presentadas, la relación entre directivos y ellos es buena, y todos ellos participan de las actividades plenamente que se organizan en su trabajo. Sólo un 63% o 5 trabajadores manifiesta sentir desconfianza con algún compañero. Por lo tanto, el clima laboral con sus jefes y directivos es buena, pero existe cierto grado de desconfianza entre ellos.

**Tabla 8***Dimensión: Desempeño laboral*

Las funciones y responsabilidades de los trabajadores son acordes con su perfil profesional		¿Si le ofrecieran un puesto de trabajo en otra empresa u organización, dejaría de trabajar en el movimiento Manuela Ramos?		Este trabajo le permite conciliar responsabilidades personales con las responsabilidades laborales		Ud. considera que la Gestión del Talento Humano incide en el desempeño laboral de los trabajadores de este movimiento	
si	no	si	no	si	no	si	no
1			1	1		1	
1			1	1		1	
1			1	1		1	
1			1	1		1	
1			1	1		1	
1			1	1		1	
1			1	1		1	
1			1	1		1	
<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>
<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

*Nota:* Se muestra los resultados de la quinta dimensión de los trabajadores de este programa, obtenido de la encuesta aplicada en septiembre del 2020.

En el desempeño laboral, los resultados también indican que el 100% cumplir con los requisitos acordes con su perfil, permitiéndoles la conciliación entre sus responsabilidades personales con las laborales; ninguno de ellos abandonaría su puesto laboral por otro trabajo ofrecido; y aseguran que la gestión del talento humano sí incide categóricamente sobre el desempeño laboral.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Citando a Olivera (2018) concluye que, a pesar de existir un clima laboral adverso y una cultura organizacional inadecuada hicieron a la gestión del talento humano encontrarse en declive en la agencia bancaria analizada. El análisis situacional del talento humano en este programa Credimujer indica ser bueno y aceptable para todos sus trabajadores.

Para Cielo (2017) determinó existir influencia de la gestión del talento humano sobre el desempeño laboral en una entidad municipal de ahorro y crédito. Coincide con esta investigación al desprenderse del diagnóstico situacional que un programa de créditos sólo a mujeres emprendedoras manejado por trabajadoras femeninas tiene mucha importancia sobre el talento humano.

Para Chacón (2016), a haber implementado la gestión del talento humano por competencias comparando sus resultados antes y después con una metodología que supere la problemática y conflictos de la organización analizada. La presente investigación no propone una nueva metodología, limitándose a analizar la situación respecto a problemáticas y conflictos laborales.

Para Cruz (2015) resalta que es la gestión del talento humano la que incidió de manera directa sobre el desempeño laboral mostrando insatisfacción de sus trabajadores frente a los procesos administrativos y sus elementos de intervención tanto personal y material haciendo que este personal busque otros centros de trabajo con mejores condiciones. En la situación analizada con esta investigación su personal no desea emigrar hacia otros centros laborales al sentirse cómodo y valorado en este programa Credimujer del movimiento Manuela Ramos.

Cito también a Dota y Samaniego (2015), indican que un modelo de gestión del talento humano por competencias es de mucha importancia como herramienta estratégica para alcanzar los objetivos corporativos. Esta investigación coincide con reconocer como herramienta estratégica para la evaluación de un programa crediticio sólo para mujeres a través de un diagnóstico situacional adecuado sobre el talento humano.

## V. CONCLUSIONES

1. En cuanto a la caracterización situacional se identificó a 483 personas socias del programa Credimujer en 27 bancos comunales, donde la totalidad de ellas, cuentan con negocios ya establecidos que sí les generen ingresos para su manutención y la de sus dependientes, ya que muchas de ellas son madres convivientes con niveles de instrucción a nivel de secundaria y tienen entre 2 y 3 hijos o hijas a su cargo.
2. El personal que trabaja en el programa también en su totalidad son mujeres quienes identificaron adecuadamente a cada socia en su reclutamiento tomando como referencia su imagen ante la sociedad y estatus social, siendo de su agrado incluir educación dentro de sus créditos recibidos por este programa.
3. Con respecto a la calificación del servicio que reciben las socias por el personal del programa del movimiento Manuela Ramos, según encuestas realizadas ellas manifestaron que el personal si está calificado y se sienten conforme con la atención, trato, y servicio brindado.
4. De los procesos de la gestión del talento humano de las mujeres asociadas del Programa Credimujer del movimiento Manuela Ramos, estos se basaron en los seis procesos de la administración de los recursos humanos referidas a los procesos de integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener y auditar a las personas.
5. La gestión del talento humano es de mucha importancia para el desempeño laboral, al haber evaluado las dimensiones desde el reclutamiento y selección los más adecuados; la totalidad de trabajadores manifiestan sentirse motivados en su centro de trabajo; asimismo, señalan sentirse capaces y competentes al realizar sus funciones laborales; el clima laboral entre el personal con sus jefes y directivos es buena existiendo cierto grado de

desconfianza entre trabajadores; asegurando ser la gestión del talento humano tener bastante incidencia sobre el desempeño laboral.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Los directivos y jefes del Movimiento Manuela Ramos en la ciudad de Bagua Grande, dar mayor importancia al talento humano que poseen, para establecer nuevas metas y retos en otro ámbito jurisdiccional a nivel de la provincia de Utcubamba, o porque no, la ampliación a nivel regional.

A las organizaciones, evaluar la utilización de la gestión del talento humano como una herramienta eficaz para alcanzar sus objetivos y metas establecidas.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Banco Mundial. (2021). La participación laboral de la mujer en México. <https://www.bancomundial.org/es/region/lac/publication/la-participacion-de-la-mujer-en-el-mercado-laboral-en-mexico>
- Bacalla, M. (2019). Gestión del talento humano y su incidencia en la evaluación del desempeño laboral en las cooperativas agrarias de la Región Amazonas - 2018. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <http://repositorio.unrtm.edu.pe/handle/UNTRM/1705>
- Cielo, M. (2017). La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, agencia de Tingo María, 2017. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/807>
- COPEME. (2016). Modelo de selección del talento humano: Una relación de dos. <http://www.copeme.org.pe/pdf/Estudio%20de%20caso%20CREDIMUJE%20Version%20Ejecutiva%20Final.pdf>
- Cruz, M. (2015). La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222 – Huamachuco: 2015. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4557>
- Chacón, L. (2016). Diseño e implementación de un modelo de gestión de talento humano basado en competencias, para la empresa Crédi Útil de la ciudad de Latacunga. [Tesis de posgrado, Escuela Politécnica Nacional]. <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/16117>
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. (3ª ed.). McGrawHill.
- Dota, M. y Samaniego, M. (2015). Diseño de un modelo de gestión de talento humano por competencias: caso de aplicación Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, período 2014. [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/23075>
- Grupo Banco Mundial. (2020). Mujer, Empresa y el Derecho 2020. (1ª ed.). Banco Mundial. doi:10.1596/978-1-4648-1532-4

- Hernández, A., Ramos, M., Plasencia, B., Indacochea, B., Quimis, A. y Moreno, L. (2018). Metodología de la investigación científica. (1ª ed.). Edit. Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Lazcano, E. (2020). Una teoría sobre la influencia en las personas. <https://www.eduardolazcano.com/una-teoria-sobre-la-influencia-en-las-personas/#:~:text=Influencia%20es%20la%20capacidad%20de%20condicionar%20el%20comportamiento%20de%20otra%20persona.&text=Pero%20tambi%C3%A9n%20puede%20condicionar%20conceptos,ambiente%20o%20del%20desarrollo%20urban%C3%ADstico>.
- Olivera, E. (2018). La gestión del talento humano como instrumento de cambio para la integración de personal en la agencia Constructores del Banco de Crédito del Perú. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/1823>
- ONU Mujeres. (2015). Hechos y cifras: Empoderamiento económico. <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/economic-empowerment/facts-and-figures#notes>
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica. (4ª ed.). Edit. Limusa.

## ANEXOS

### Anexo 1. Encuesta a socias del Movimiento Manuela Ramos

Estimada señora: La presente encuesta tiene por finalidad obtener su opinión sobre la Gestión del Talento Humano del Programa Credimujer del movimiento Manuela Ramos en la ciudad de Bagua Grande.

**Datos del encuestado:**

Sector de residencia: ..... Nombre del Banco Comunal: .....

Tipo de negocio o servicio: .....

Nivel de instrucción alcanzado: ..... Su edad: .....

Estado civil: ..... N° de hijos (as): .....

Marcar con una X su respuesta que más se adecue a su criterio.

Nº	Descripción	Si	No
<b>Dimensión: Reclutamiento y selección de las socias</b>			
1	Considera bueno la manera de identificar o reclutar a las personas para ser socias del programa Credimujer		
2	La propuesta de las socias para pertenecer a este programa, considera fue lo más primordial para su aceptación		
3	Piensa que fue correcto el proceso de selección que experimentó para ingresar y pertenecer a este programa		
4	El movimiento Manuela Ramos, tomó como referencia su estatus social o imagen ante la comunidad para ser seleccionada		
<b>Dimensión: Desempeño del personal</b>			
5	Los trabajadores del programa Credimujer se mostraron dispuestos a ayudarlo o apoyarlo en algún trámite o consulta		
6	Considera adecuado el tiempo de atención así como el trato brindado para dar solución a su trámite o consulta		
7	Ud. percibe que los trabajadores se encuentran calificados para la atención de los servicios brindados hacia ustedes las socias		
8	La información proporcionada por los trabajadores dio respuesta a su trámite o consulta que está realizando		
<b>Dimensión: Mantenimiento y fidelidad de las socias hacia el Programa Credimujer</b>			
9	A su parecer, el movimiento Manuela Ramos, tiene la confianza ganada de la ciudadanía de Bagua Grande, sobretodo de las mujeres		
10	El movimiento Manuela Ramos tiene una infraestructura física acondicionada y equipada para brindar un servicio adecuado y rápido		
11	El contar con un negocio estable y de su propiedad fue lo más importante para pertenecer al programa Credimujer		
12	Le gusta el enfoque de créditos acompañados con educación que ofrece este programa Credimujer del movimiento Manuela Ramos		

## Anexo 2. Encuesta al personal del Movimiento Manuela Ramos

**Estimado trabajador o trabajadora:** La presente encuesta tiene por finalidad obtener su opinión sobre la Gestión del Talento Humano del Programa Credimujer del movimiento Manuela Ramos en la ciudad de Bagua Grande. Marcar con una **X** su respuesta que más se adecue a su criterio.

Nº	Descripción	Sí	No
<b>Dimensión: Reclutamiento y selección del personal</b>			
1	Los medios de comunicación fueron los más adecuados por el cual ser enteró de las vacantes para laborar en el movimiento Manuela Ramos		
2	Esta organización sin fines lucro tomó como referencia su Curriculum Vitae para seleccionar al personal más idóneo para los cargos		
3	A su parecer, fue apropiado el proceso de selección que experimentó para ingresar y pertenecer a este programa		
4	Su puesto de trabajo requiere que utilice habilidades y conocimientos complejos y calificados, según lo requerido en este reclutamiento		
<b>Dimensión: Compensación del personal</b>			
5	Con frecuencia, usted ha sido reconocida o recibió felicitación por su trabajo que realiza en esta organización		
6	Considera justa la remuneración o sueldo que recibe por el cargo y trabajo que realiza		
7	Ud. alcanza sus metas y objetivos planificados por este movimiento Manuela Ramos		
8	¿Se siente seguro y alcanza la estabilidad con este trabajo, es decir, se siente motivado con su labor diariamente?		
<b>Dimensión: Evaluación e Inducción</b>			
9	¿Conoce la misión, visión, valores, organigrama del movimiento Manuela Ramos?		
10	Se siente usted capaz y competente al realizar sus funciones en el área que labora		
11	¿Este movimiento ofrece capacitaciones para sus trabajadores?		
12	Los jefes o directivos, muestran un sincero interés por el desarrollo y crecimiento profesional de los trabajadores a su cargo		
<b>Dimensión: Clima laboral</b>			
13	¿Considera que los trabajadores aportan con ideas innovadoras para dar soluciones a los inconvenientes que se presentan en toda organización?		
14	Existe una relación armoniosa entre jefes y trabajadores en el movimiento Manuela Ramos		
15	Generalmente, ¿Puede confiar en sus compañeros de trabajo?		
16	Participa activamente de las actividades que esta organización realiza		
<b>Dimensión: Desempeño laboral</b>			
17	Las funciones y responsabilidades de los trabajadores son acordes con su perfil profesional		
18	¿Si le ofrecieran un puesto de trabajo en otra empresa u organización, dejaría de trabajar en el movimiento Manuela Ramos?		
19	Este trabajo le permite conciliar responsabilidades personales con las responsabilidades laborales		
20	Ud. considera que la Gestión del Talento Humano incide en el desempeño laboral de los trabajadores de este movimiento		

**Anexo 3. Encuestando a socias de los bancos comunales del Movimiento Manuela Ramos**



