



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES Y SU INFLUENCIA
EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO DE CRÉDITO
DEL PERÚ – BCP, HUACHO, 2017.**

PRESENTADO POR LOS BACHILLERES:

BARRERA ROMERO, CHRISTIAN GEORGE

PRIETO FLORES, GUSTAVO ABIMAEEL

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Huacho – Perú

2017

DEDICATORIA

A Dios y a mis padres por el deseo de superación y amor que nos brindan cada día y que han sabido guiar nuestras vidas por el sendero del orden y la verdad preocupándose en nuestro desarrollo personal y profesional.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Formulación del Problema	15
1.2.1. Problema General	15
1.2.2. Problemas Específicos	15
1.3. Objetivos de la Investigación	16
1.3.1. Objetivo General	16
1.3.2. Objetivos Específicos	16
1.4. Justificación de la Investigación	16

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	18
2.2. Bases Teóricas	21
2.3. Definiciones conceptuales	38
2.4. Formulación de las hipótesis	40
2.4.1. Hipótesis General	40
2.4.2. Hipótesis Específicas	40

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico	42
3.1.1. Tipo	42

3.1.2. Enfoque	42
3.2. Población y muestra	43
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	43
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.4.1. Técnicas a emplear	45
3.4.2. Descripción de los instrumentos	45
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	46

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones	48
---	----

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión	64
5.2. Conclusiones	66
5.3. Recomendaciones	68

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas	69
6.2. Fuentes electrónicas	70

ANEXO

A. Cuestionario sobre capacitación de los trabajadores y desempeño laboral	72
--	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Género de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho</i>	47
Tabla 2.	<i>Edad de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho</i>	48
Tabla 3.	<i>Grado de Instrucción de los trabajadores del Banco de crédito del Perú BCP, Huacho</i>	49
Tabla 4.	<i>Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos en reacción a la capacitación</i>	51
Tabla 5.	<i>Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos en aprendizaje de la capacitación</i>	52
Tabla 6.	<i>Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos en transferencia de la capacitación</i>	53
Tabla 7.	<i>Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos al resultado de la capacitación</i>	54
Tabla 8.	<i>Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos a motivación para el desempeño</i>	55
Tabla 9.	<i>Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos al ambiente para el desempeño</i>	57
Tabla 10.	<i>Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos a la capacidad para el desempeño</i>	58
Tabla 11.	<i>Correlación de Pearson entre Reacción a la capacitación y el desempeño laboral</i>	59

Tabla 12.	<i>Correlación de Pearson entre Aprendizaje de la capacitación y el desempeño laboral</i>	60
Tabla 13.	<i>Correlación de Pearson entre Transferencia de la capacitación y el desempeño laboral</i>	61
Tabla 14.	<i>Correlación de Pearson entre el Resultado de la capacitación y el desempeño laboral</i>	62
Tabla 15.	<i>Correlación de Pearson entre la Capacitación de los trabajadores y el desempeño laboral</i>	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	<i>Género de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho</i>	48
Figura 2.	<i>Edad de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho</i>	49
Figura 3.	<i>Grado de Instrucción de los trabajadores del Banco de crédito del Perú BCP, Huacho</i>	50
Figura 4.	<i>Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos en reacción a la capacitación</i>	51
Figura 5.	<i>Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos en aprendizaje de la capacitación</i>	52
Figura 6.	<i>Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos en transferencia de la capacitación</i>	53
Figura 7.	<i>Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos al resultado de la capacitación</i>	54
Figura 8.	<i>Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos a motivación para el desempeño</i>	56
Figura 9.	<i>Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos al ambiente para el desempeño</i>	57
Figura 10.	<i>Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos a la capacidad para el desempeño</i>	58

RESUMEN

Objetivo: Determinar de que manera la capacitación de los trabajadores influye en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017. **Métodos:** La población de estudio fueron 22 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se consideraron las dimensiones: reacción a la capacitación, aprendizaje de la capacitación, transferencia de la capacitación, resultado de la capacitación, motivación para el desempeño, ambiente para el desempeño y capacidad para el desempeño. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,842). Se utilizó la Correlación de Pearson. **Resultados:** Se determina que el 90.9% de los trabajadores nunca se sienten satisfechos con los contenidos que maneja los programas de capacitación que brinda el BCP, el 54,5% de los trabajadores no ponen a prueba las actitudes adquiridas en los programas de capacitación; respecto al desempeño laboral, el 68,2% manifestó que el BCP no le brinda una remuneración acorde a sus habilidades y las funciones que cumplen. **Conclusión:** La capacitación de los trabajadores influye significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, con un índice de significación de 0,001.

Palabras clave: Capacitación de los trabajadores, aprendizaje de la capacitación, resultado de la capacitación y capacidad para el desempeño laboral.

ABSTRACT

Objective: Determine how the training of workers influences their work performance in the area of operations at Banco de Crédito del Perú - BCP, Huacho, 2017. **Methods:** The study population was 22 workers. The survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument. The dimensions were considered: reaction to training, learning from training, transfer of training, result of training, motivation for performance, environment for performance and capacity for performance. The reliability of the instrument was made using the Cronbach's Alpha coefficient (0.842). The Pearson Correlation was used. **Results:** It is determined that 90.9% of the workers never feel satisfied with the contents of the training programs offered by the BCP, 54.5% of the workers do not test the attitudes acquired in the training programs; Regarding job performance, 68.2% said that the BCP does not provide remuneration according to their abilities and the functions they fulfill. **Conclusion:** The training of workers significantly influences their work performance in the area of operations at Banco de Crédito del Perú - BCP, Huacho, with a significance index of 0.001.

Key words: Worker training, training learning, result of training and capacity for work performance.

INTRODUCCIÓN

El asunto de la capacitación para los trabajadores del BCP agencia Huacho es algo de mucha importancia debido a que esto influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores. En la oficina del BCP Huacho se ha percibido una baja aportación y poco interés al cumplimiento de las metas.

La capacitación se considera como la preparación que recibe el trabajador para incrementar sus aptitudes de acuerdo al área donde labora y se encuentre preparado a poder resolver cualquier conflicto que se presente en su centro de labores. Contar con personal capacitado es contar con persona autosuficientes. Los directivos del BCP Huacho debe considerar mantener un plan de capacitación periódico para su personal con la finalidad de ampliar sus conocimientos, incrementar sus habilidades y capacidades para que desarrollen sus labores de una manera apropiada, con lo cual el BCP Huacho pueda asegurar un apoyo en la calidad del servicio que brinda, calidad en los productos que ofrece y en el cumplimiento de sus metas.

El personal que se encuentra adecuadamente capacitado se siente más motivado para comprometerse con los objetivos de la empresa, el empleado que no es capacitado adecuadamente no siente motivación debido a que le falta los conocimientos para cumplir con sus labores, lo que ocasionará que tenga una baja producción en sus tareas y en muchos casos no cumpla de manera satisfactoria con los objetivos de la empresa.

El desempeño laboral de un trabajador se mide mediante los resultados que tiene el BCP Huacho, porque éste es la guía para determinar el óptimo o el deficiente desenvolvimiento del trabajador con respecto a sus labores, en otras palabras, así

se puede definir si se está cumpliendo con el trabajo en los plazos determinados y de manera satisfactoria de acuerdo a las metas trazadas por el BCP Huacho.

Las capacitaciones adecuadas en cada trabajador aseguran un trabajo eficiente y compromiso con el cumplimiento de los objetivos de la empresa, no se tendrían trabajos de baja calidad ni se generarían gastos innecesarios por errores cometidos por los trabajadores, una óptima capacitación asegura una integración del equipo de trabajo y un aumento satisfactorio en la productividad.

La investigación ha sido desarrollada a través de capítulos, siendo el primero referente al Planteamiento del Problema, el capítulo II comprende el Marco Teórico, el capítulo III la Metodología, el capítulo IV contiene los Resultados, el capítulo V comprende la discusión, las conclusiones y recomendaciones de la investigación y, por último, el capítulo VI contiene las fuentes de información.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El Banco de Crédito del Perú BCP cuenta con una oficina principal en la ciudad de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima. El Banco de Crédito del Perú BCP, es una institución bancaria donde su oficina principal de Huacho se caracteriza por brindar servicios bancarios a los empresarios de las micros, pequeñas, medianas, grandes empresas y empresas corporativas, así como también a personas naturales.

La capacitación de los trabajadores implica entrenar al trabajador de acuerdo al área en la que se encuentre, para prepararlo ante cualquier circunstancia que se pueda presentar a la hora de realizar su trabajo, esto es, entrenarlo para perfeccionar las habilidades y actitudes de los trabajadores para realizar las tareas de forma adecuada bajo supervisión y así luego se les permita trabajar individualmente y de manera directa con el cliente. Si existiese una adecuada capacitación para cada trabajador, la eficiencia de este trabajador sería óptima puesto que llevaría a cabo todos los objetivos que se establecen en una empresa, no habría malos trabajos ni gastos innecesarios por errores de los trabajadores. Al no existir la capacitación adecuada para los trabajadores, el desempeño de este sería bajo, en otras palabras los trabajadores estarían en un estado de conformismo y apatía debido a que no tendrían interés por realizar el trabajo

que les corresponde, y si lo hacen lo hacen de una manera inadecuada, de este modo los trabajadores se vuelven inoperantes por la falta de conocimientos y desactualizados por no estar capacitados, llevando a la empresa a un mal rendimiento y no cumplir con los objetivos deseados. Entonces, teniendo en cuenta lo anterior podemos decir que, si existe una adecuada capacitación para los trabajadores, estos se sentirán motivados y ello se reflejará en un mejor desempeño laboral, consiguiéndose resultados positivos para la empresa.

En el BCP se observa la falta de capacitación en el personal ya que en algunas áreas no se cuenta con personal idóneo para el desarrollo óptimo de sus funciones; por ende, se requiere que haya una constante capacitación a los trabajadores del área de operaciones-ventanilla de esta entidad y así poder realizar una mejor labor cada día. Se ha podido observar en el banco que la ineficiencia de los programas de capacitación se da porque no cuentan con contenidos adecuados que ayuden a mejorar las capacidades y habilidades de los trabajadores, por otro lado el desempeño de las plataformas virtuales de capacitación no es idóneo ya que no se produce una retroalimentación de la información para medir el nivel de aprendizaje alcanzado en el momento y no logra transmitir la información necesaria a los trabajadores al no contar o aplicar la metodología adecuada para brindar el conocimiento necesario o específico que permita brindar un mejor servicio en beneficio del cliente. Todo ello genera que los trabajadores del área de operaciones-ventanilla del Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, no adquieran eficientemente conocimientos, habilidades y actitudes que deberían haber obtenido gracias al programa de capacitación, siendo una

pérdida de tiempo y de dinero, tanto para los trabajadores como para el banco ya que se han encontrado con resultados no esperados en dicho programa de capacitación que se les ha brindado a sus trabajadores. Además, el ineficiente programa de capacitación también se ve reflejado en la calidad de servicio que ofrecen los trabajadores a los diferentes clientes del Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, ya que se ofrece servicios inadecuados que no alcanzan a cubrir las expectativas de los clientes, ya que no se está alcanzando los parámetros dentro de un nivel en una escala de “totalmente satisfecho”, esto se hace más notorio cuando los trabajadores se demoran atendiendo a los clientes.

Por otro lado, podemos observar que existen problemas con respecto al desempeño laboral que están teniendo los trabajadores, estos problemas se dan por inconvenientes como la falta de ambición de carrera que tienen sus trabajadores ya que nos les importa mucho el desempeñarse adecuadamente para buscar un aumento o un ascenso, al no sentirse cómodos en su centro laboral algunos de los trabajadores tienden a no llegar a sus metas ocasionándoles frustración. Asimismo, el personal tiene bajos rendimientos laborales ya que algunos miembros ven que sus remuneraciones económicas no son las adecuadas con respecto a lo que le pueden pagar en otras entidades bancarias, sintiendo que no son realmente valorados por la administración bancaria.

Teniendo en cuenta los problemas señalados con respecto a los programas de capacitación que brinda el Banco de Crédito del Perú – BCP a sus trabajadores y al desempeño laboral de los mismos, podemos mencionar que al persistir dichos problemas entonces los trabajadores no

podrán brindar una calidad de atención adecuada a los clientes ocasionando así que el banco comience a tener una imagen negativa ante los ojos de sus clientes. Es por ello que se hace de suma importancia que el banco comience a realizar programas de capacitaciones eficientes con la finalidad de que los trabajadores obtengan realmente los conocimientos necesarios que les ayude a realizar un trabajo adecuado.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la capacitación de los trabajadores influye en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿En qué medida la reacción a la capacitación influye en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017?
- b. ¿Cómo el aprendizaje de la capacitación influye en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017?
- c. ¿De qué manera la transferencia de la capacitación influye en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017?
- d. ¿Cómo el resultado de la capacitación influye en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar de que la capacitación de los trabajadores influye en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a. Establecer de que manera la reacción a la capacitación influye en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.
- b. Conocer de que manera el aprendizaje de la capacitación influye en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.
- c. Determinar de que manera la transferencia de la capacitación influye en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.
- d. Conocer de que manera el resultado de la capacitación influye en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.

1.4. Justificación de la Investigación

Por su conveniencia, ya que la investigación busca conocer la realidad que enfrenta el Banco de Crédito del Perú – BCP en la ciudad de Huacho con respecto a los programas de capacitación por los que pasan sus trabajadores y así de esta manera analizar de que manera influye en el

desempeño laboral de los mismos, siendo esto un tema de suma importancia para la institución bancaria.

Por su valor teórico, ya que la investigación contribuirá con información que será de utilidad a los diferentes bancos o cualquier institución financiera nacional o internacional, que deseen conocer los datos del banco de estudio, sobre la importancia de los programas de capacitación de los trabajadores y su influencia en el desempeño laboral de los mismos.

Por último, se justifica por su aporte científico ya que se está planteando un instrumento científico de recolección de datos que ayudará a otras investigaciones enfocadas en las instituciones financieras que busquen evaluar las capacitaciones de los trabajadores y así mismo evaluar el desempeño laboral de los mismos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Monroy (2015) realizó la tesis titulada “Coaching y Desempeño Laboral”, la cual fue aprobada por la Universidad Rafael Landívar. Guatemala. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la práctica de coaching en el desempeño laboral de los visitantes médicos de las empresas farmacéuticas. La tesis es una investigación descriptiva. La población fueron 40 personas entre colaboradores y supervisores de seis empresas farmacéuticas. Como instrumento se utilizó el cuestionario. Los resultados estudiados de desempeño laboral revelan que la aplicación de coaching se relaciona de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores ya que aumenta el índice de ventas, el número de clientes y el número de visitas que se realizan. Se concluye que el coaching permite el logro de metas organizacionales.

Huamaní (2015) realizó la tesis titulada “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013”, la cual fue aprobada por la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Perú. La investigación tuvo como objetivo general explicar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los conductores de trenes. La tesis es una investigación aplicada, correlacional – explicativo. La población

fueron 380 personas. Asimismo, la muestra estuvo constituida por 60 personas. Como técnica se utilizó la observación y la entrevista. El instrumento fue el cuestionario. Los resultados estudiados de desempeño laboral revelaron que el personal de conducción de trenes está restringidos al cumplimiento estricto de los procedimientos estipulados en el Reglamento Operativo Interno. Se concluye que, en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones.

Sum (2015) realizó la tesis titulada “Motivación y Desempeño Laboral”, la cual fue aprobada por la Universidad Rafael Landívar. Guatemala. La investigación tuvo como objetivo general establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La tesis es una investigación descriptiva. La población fueron 34 colaboradores del personal administrativo. El instrumento fue el cuestionario. Se concluye que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo.

Martel & Sánchez (2013) realizaron la tesis titulada “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores Operativos del Gimnasio “Sport club” de la Ciudad de Trujillo - 2013”, la cual fue aprobada por la Universidad Privada Antenor Orrego. Perú. La investigación tuvo como objetivo general demostrar que el desempeño laboral del personal operativo mejora con la implementación de un plan de capacitación. La población fueron 100 clientes que acudieron al gimnasio entre los meses de enero a julio del año 2013. La muestra fueron 80 clientes. Se empleó la técnica de la

encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario. Los resultados señalan que el desempeño laboral no estaba bien visto por los clientes y tuvo que plantearse una medida para revertir la situación, que en este caso fue la implementación de un plan de capacitación. Luego de realizada la capacitación, y mediante el análisis comparativo de los resultados del diagnóstico del desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio y gracias al análisis estadístico descriptivo, podemos concluir que se ha demostrado que la implementación de un plan de capacitación mejora el desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio.

Días (2011) realizó la tesis titulada “Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Comisión Federal de Electricidad de la Zona Montemorelos-Linares Nuevo León”, la cual fue aprobada por la Universidad de Montemorelos. México. La investigación tuvo como objetivo general adaptar un instrumento que permita la medición de la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados. La tesis es una investigación descriptiva, correlacional, explicativa, cuantitativa, de campo y transversal. La población fueron 141 trabajadores. La muestra fueron 113 empleados. Los resultados mostraron una relación significativa entre el nivel de la autoevaluación del desempeño de los empleados y la edad. Asimismo, la autoevaluación de la capacitación y el desempeño fue muy buena. Se concluye que sí existe una influencia lineal, positiva y significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación laboral y desempeño laboral.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Capacitación de los trabajadores

A. Definiciones

Hill, Jones & Schilling (2015) detallan que la capacitación moderniza las calificaciones de los trabajadores, y genera en lo que aprenden y experimentan una eficiencia, la cual acrecienta la productividad de la organización.

Werther, Davis & Guzmán (2014) determinan a la capacitación como el avance de destrezas sistemáticas, operacionales y administrativas de todas las nivelaciones del personal.

Snell & Bohlander (2013) redactan que la capacitación a menudo se emplea para detallar algún esfuerzo que emprende una organización con la finalidad de avivar la instrucción entre sus integrantes.

Koontz & Weihrich (2013) escriben que las capacitaciones son programas en un periodo corto la cual faciliten el proceso de aprendizaje para ayudar a los colaboradores a que realicen mejor sus labores.

Griffin (2011) menciona que la capacitación de los empleados se describe a la enseñanza que se tiene al brindar a los empleados operativos o técnicos la manera de realizar el trabajo para lo cual fueron contratados.

Daft & Marcic (2010) determinan que la capacitación es el esfuerzo proyectado por una organización para favorecer a que

los trabajadores aprendan dichas habilidades y conductas vinculados con el puesto.

Griffin & Moorhead (2010) mencionan que la capacitación por lo general es una herramienta diseñada para optimizar las habilidades de un colaborador en su puesto.

B. Dimensiones de la capacitación de los trabajadores

Louffat (2012) menciona que hay diversos patrones sobre la evaluación de la capacitación, siendo el más distinguido el de Kirkpatrick el cual estima cuatro niveles:

a. Nivel 1: Reacción

Trata de medir el nivel de satisfacción de los participantes con el desarrollo, siendo una magnitud muy subjetiva de cada sujeto adiestrado con referencia al nivel de satisfacción con los adjuntos del programa (syllabus), con la ocupación del capacitador, con las técnicas aplicadas, con los aspectos logísticos del curso, etc.

b. Nivel 2: Aprendizaje

Trata de medir al capacitado el grado de beneficio y progreso potencial sobre sus competitividades en sus dimensiones de conocimientos, de habilidades y de actitudes, para lo cual se proyectan niveles o grados de intensidad de cada capacidad desarrollada, según las insuficiencias predichas.

c. Nivel 3: Transferencia

Trata de medir el nivel de aplicación de lo aprendido, es decir, si consiguen ponerlo en práctica en la vida laboral, si efectivamente se encuentran en situaciones, no sólo de aprender para ellos mismos, sino de inter vincularse con sus compañeros y en distintos escenarios de trabajo, inclusive con la posibilidad de convertirse en propagadores y capacitadores de lo que aprendieron gracias a sus compañeros y la institución.

d. Nivel 4: Resultado

Trata de tantear objetivamente, a través de indicadores, las cuales fueron dichos resultados o impactos macro productivos a favor de la institución, ya sea en una óptima calidad del producto o servicio ofrecido al cliente, disminución de periodos de producción, etc.

e. Nivel 5: Rentabilidad

Se refiere a cuantificar económicamente y financieramente a través de valores monetarios correspondientes a ingresos y gastos – costos, las consecuencias observadas en los niveles anteriores 3 y 4, es decir, procura exteriorizar si valió el esfuerzo en la inversión calculando la rentabilidad, eficacia y eficiencia de los diversos programas de capacitación en un nivel institucional.

C. Categorías de habilidades en la capacitación

Robbins & Judge (2013) mencionan que la capacitación contiene el enseñar a los colaboradores destrezas elementales de lección, inclusive adjudicar cursos evolucionados con relación al liderazgo ejecutivo.

Dentro de este mecanismo se examinan cuatro categorías usuales de habilidades: instrucciones fundamentales, destrezas sistemáticas, destrezas interpersonales y destrezas para resolver las dificultades, así como la capacitación en la ética.

La denominación capacitación, en muchas oportunidades, es apreciado como sinónimo de: entrenamiento, formación, desarrollo e incluso el adiestramiento corporativo.

D. Proceso de capacitación de los trabajadores

Louffat (2012) menciona que el proceso de capacitación comprende básicamente cuatro etapas:

- Diagnóstico de las necesidades de capacitación.
- Diseño de la capacitación.
- Implementación de la capacitación.
- Evaluación de la capacitación.

a. Diagnóstico de las necesidades

La necesidad de la capacitación es la marca de iniciación para lograr así instituir un planteamiento, procedimiento o labor de preparación, el objetivo es revelar prioridades en las

cuales dichos aspectos deben ser localizados por el adiestramiento.

La conjunción de dichas percepciones de insuficiencias da inicio a dos apariencias institucionales de capacitación: la perspectiva asentada en el enfoque formativo y la perspectiva establecida en la colaboración o enfoque de demanda. El enfoque formativo se distingue porque la institución no diferencia insuficiencias determinadas, aplica su juicio y elección de cursos, el participante no puede manifestar sus distinciones.

El enfoque participativo se determina por estimar las necesidades recientes y a futuro, por indagar la colaboración activa del trabajador. Se dirige el autoaprendizaje, se propone como solución a dificultades reales, y utiliza paquetes formativos adaptados.

En este sentido surgen tres niveles de diagnóstico que consiguen apoyar a establecer dicha insuficiencia:

- El nivel organizacional, se refiere a las necesidades organizacionales producto de determinaciones estratégicas, estructurales u operativas que impulsan a la capacitación, por ejemplo, estrategias de incremento o desarrollo empresarial que involucran un incremento de sedes, incremento de personal, incremento de labores o, por el contrario, tácticas empresariales de sobrevivencia que involucran una disminución de sedes, disminución de personal donde los

colaboradores que permanezcan tendrán que asumir las ocupaciones de los que se van, etc. Asimismo, consiguen incluir circunstancias estratégicas como la gestión de la cultura y del clima organizacional como componente de productividad la cual necesita de motivación y satisfacción generadora de responsabilidad en el personal.

- El nivel de los puestos, por medio del estudio de la descripción y determinación del puesto se logran establecer disconformidades entre lo que se pretende y lo que se desarrolla, por ejemplo, un incremento o disminución en el número de ocupaciones involucra a las necesidades de capacitación; una variación en los métodos o cargos de tecnología de trabajo para cumplir las ocupaciones, genera necesidades nuevas de capacitación.

El nivel de las personas, este aspecto se concentra en la evolución estable de las potencialidades del colaborador representadas en el desarrollo de sus competencias en tres dimensiones: el rubro de conocimientos, el rubro de habilidades y el rubro de actitudes, es decir el equilibrio entre las composturas tangibles y las composturas intangibles del capital intelectual.

b. Diseño de capacitación

Se debe descubrir las necesidades entre el perfil del puesto y competitividades del funcionario. Asimismo, se deben señalar las finalidades perseguidas, a medida que este sea el

nivel mayor en adquisiciones, conocimientos y destrezas determinados como propósito del curso.

c. Implementación de la capacitación

Es la fase comisionado de operacionalizar la realización de los programas, tareas o curso de adiestramiento, por lo cual, esencialmente se tendría que establecer ciertos tópicos determinados que manifiestan esencialmente la siguiente interrogante: ¿Dónde se produce la capacitación?

d. Evaluación de la capacitación

Implica medir en el capacitado si llegó a cumplir con las metas de la capacitación.

E. Capacitación y aprendizaje de los trabajadores

Louffat (2012) señala que la capacitación involucra el progreso continuo del funcionario a futuro, la intención es que se despliegue integralmente en sus competitividades y capacidades, es decir, preparase para ser un excelente funcionario y más aún como persona, conteniendo apariencias de instrucciones, habilidades y cualidades. Según Casse (1991). Citado por Andrés (2005) coexisten los siguientes modelos de aprendizaje:

- Un enfoque fáctico, sostenido en la estimación de cinco sentidos, es decir, a través de la audición, de la visión, del tacto, del olfato y del gusto.
- Un enfoque intuitivo, sostenido en la imaginación, inspiración, en el feeling.

- Un enfoque analítico, sostenido en el estudio razonado-lógico, sistemático, integrado y razonable.

- Un enfoque normativo, sostenido en las normas, padrones de comportamiento y valores.

Para Bluckley (1991) y Del Pozo (1974) citados por Andrés (2005) asimismo existen ciertas metodologías de aprendizaje:

a. Según el método empleado para aprender:

- Adiestramiento, se origina por la interacción a través de un tutor que instruye el desempeño de un principiante, la cual va propagándose cierta conducta más apta al escenario donde se desempeña.

- Autoaprendizaje, se origina cuando el mismo individuo de forma autoinstruida y a lo largo del tiempo, con distintos internos, que no se encuentran libres de faltas en distintas circunstancias, en la cual van aprendiendo.

- Aprendizaje por el estudio, se origina con fundamento en la programación racional sistemática, asentada en la meditación y el estudio.

b. Según el sector de la conducta modificada:

- Aprendizaje motor, es aquello que despliega el desplazamiento, la laboriosidad y la manipulación corporal.

- Aprendizaje asociativo, averigua para instituir concordancia de sabidurías, acciones, opiniones y normas alcanzadas y su empleo real.

- Aprendizaje reflexivo, es aquello que indaga el background del individuo, así como en instrucciones, destrezas para solucionar circunstancias precisas.
 - Aprendizaje creador, la cual se fundamenta en la amplitud de innovar, de instaurar planeaciones recientes a partir de lo comprendido.
 - Aprendizaje apreciativo, situado en la misma subjetividad del individuo con fundamento en dichos valores tal como fortificación de sus conductas humanas y comportamientos.
- Aprendizaje emotivo y social, vinculado al sujeto y su conducta enlazando con influencia a otros.

2.2.2. Desempeño laboral

A. Definiciones

Werther & Davis (2014) mencionan que el desempeño laboral instituye al proceso en el cual se calcula la rentabilidad global del trabajador, indicado de otra forma, calcula su aportación total a la organización, componente que establece su persistencia en la empresa.

Benjamín & Fincowsky (2014) determinan al desempeño laboral como la rentabilidad del trabajo desarrollado por un trabajador de la organización con referencia a sus tareas organizacionales.

Robbins & Judge (2013) indican al desempeño laboral como algo unido a las particularidades de cada individuo, en medio de

las cuales se logran indicar: las características, requerimientos y destrezas de cada sujeto, que interactúan entre sí, con el ambiente de trabajo y por lo general con la organización, siendo la derivación de la interacción dicho desempeño laboral entre todas estas variables.

Guízar (2013) determinan al desempeño laboral como un grado de realización logrado por el colaborador en la obtención de finalidades interiormente de la organización en una fecha establecida.

Martínez (2013) indican que el desempeño laboral cuenta con un alto resultado sobre el rendimiento laboral y que no es solamente es el fundamento para las determinaciones del personal, sino que afecta también a la motivación de los trabajadores que es parte fundamental en su rendimiento.

Gonzales & Valenzuela (2012) determinan al desempeño laboral como la manera que desarrollan sus labores los trabajadores dentro de una empresa.

Newstrom (2011) determina al desempeño laboral como una forma que laboran eficazmente los integrantes de la organización, para obtener finalidades habituales, acogida a las normas básicas determinadas con anticipación.

Lussier & Achua (2011) precisan al desempeño laboral como la forma en que desarrollan los trabajadores de manera eficaz sus funciones dentro de la empresa, con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos.

B. Dimensiones del desempeño laboral

Snell & Bohlander (2013) indican que el desempeño laboral es un cargo de distintos componentes, pero tal vez alcance a disminuirse en tres contenidos esenciales:

a. Motivación

Podría decirse que la motivación laboral es el conjunto de impulsos que invierte un individuo para poder lograr un objetivo o desarrollar una labor. A partir de ello la importancia, ya que su análisis manifiesta aquellas variables que obstaculizan la finalidad de objetivos de una tarea y, asimismo dicha investigación es conveniente para el progreso del desempeño de los colaboradores, lo que conlleva a incrementar el acuerdo de ambos lados y, colaborar para optimizar el clima organizacional.

- Ambición de carrera
- Conflicto del empleado
- Frustración
- Metas / Expectativas

b. Ambiente

Uno de los elementos principales en el desempeño de los colaboradores, es el entorno que los rodea, debe ser agradable éste, que brinde protección, que no contenga descomunales componentes de inspección, control o vigilancia, que acceda alguna movilidad deducida como libertad.

- Equipo / Materiales
- Diseño del puesto
- Condiciones económicas
- Reglas y políticas
- Apoyo de la administración
- Leyes y regulaciones

c. Capacidad

Han entendido las empresas la significación de poseer un personal competente y por ello alcanzar finalidades efectivas y con un beneficio mucho mayor, así como en lo financiero, calidad, en la organización y dentro del mismo colaborador.

- Habilidades técnicas
- Habilidades interpersonales
- Habilidades de solución de problemas
- Habilidades analíticas
- Habilidades de comunicación
- Limitaciones físicas

C. Evaluación del desempeño laboral

Werther, Davis & Guzmán (2014) mencionan que el desempeño laboral compone al proceso por el cual se calcula la rentabilidad general del trabajador, de otra forma calcula su participación general a la organización, elemento que establece su persistencia dentro de la empresa. Teniendo en cuenta con lo mencionado en lo anterior, podemos indicar lo siguiente:

a. Visión general de los sistemas de evaluación del desempeño laboral

Con la finalidad de brindar una especificación justa y confiable de la forma en que desarrolla sus propias labores, el mismo empleado dentro de su puesto, tienen que estar directamente vinculado los sistemas de evaluación con la posición, ser confiables y funcionales. Es indispensable que cuenten con niveles necesarios de medición, y que sean constatables.

Por ser directamente vinculados con el puesto se percibe que el sistema únicamente considera componentes trascendentales para así alcanzar el objetivo en la tarea que le compete al sujeto.

b. Importancia de la evaluación del desempeño laboral

El rol del capital humano se ha transformado en una ayuda distinguida en todas las organizaciones, ya que viene a ser uno de los primordiales desafíos de los directivos, la cual es saber el importe agregado que brinda cada colaborador a la empresa, asimismo, como el aseveramiento de alcanzar las finalidades corporativas y su acotación en las derivaciones terminables.

c. Utilidades de la Evaluación de desempeño laboral

La información que brinda la evaluación de desempeño se utiliza como fundamento o al menos para concluir asimismo de lo que consiga por otras programaciones para:

- Trazar un procedimiento de retribución más apropiada.
- Comprobar la eficacia de los procesos de selección y promoción interna.
- Modernizar las especificaciones de los puestos de trabajo.
- Detectar necesidades de formación e incrementar su eficacia.
- Optar por decisiones con referencia a los proyectos personales de carrera y proyectos de sucesión.
- Descubrir la capacidad de cada individual.
- Saber las aspiraciones, anhelos y prioridades de los colaboradores.
- Instituir objetivos individuales.

d. Personas implicadas en la evaluación del desempeño

Afecta dicho proceso a todos los integrantes de la organización, ya que involucra a todos los niveles, a partir de la dirección hasta los peldaños más pequeños. Realizando un rol distinto cada uno de ellos:

- La Dirección. Admite y certifica el sistema.
- Recursos Humanos. Esquematiza, proyecta e inspecciona el sistema, asimismo de incorporar todas las indagaciones adquiridas.
- Evaluador. Examina, registra, estima e indica con respecto al desempeño, capacidad y necesidades de aprendizaje del evaluado.
- Evaluado. Es el elemento de la apreciación.

e. Etapas del sistema de la evaluación del desempeño

El diseño del sistema de evaluación que se va implantar, este debe estar conforme con los requerimientos de la empresa, su cultura, filosofía y dimensión.

Los aspectos a considerar para poder trazar un sistema de desempeño que avale las estimaciones homogéneas y objetivas son:

- Estudio de la presente situación.
- Estudio de la estructura organizativa.
- Establecimiento de objetivos.
- Diseño del sistema a base de los objetivos.
- Elaboración de materiales.
- Instauración del sistema.

f. Supervisar el desempeño de los empleados

Los sistemas de información son unos mecanismos para que inspeccionen los administradores en el desempeño de los trabajadores con condiciones adicionales y constaten que ejecuten dentro de los límites detallados. Hacer que los trabajadores ejercen por su lado y así cumplan con los estándares de desempeño sin verificaciones y estabilización apropiada, la cual arriesga a las empresas hacia un peligro desmesurado.

D. Desafíos de la evaluación del desempeño laboral

Louffat (2012) menciona que los desafíos de la evaluación del desempeño laboral son los siguientes:

a. Elementos legales:

Para ser legal y éticamente admisibles, deben partir los sistemas de evaluación del desempeño laboral de fundamentos objetivos de medición de labores o derivaciones. No es admisible incorporar en el sistema componentes que deduzcan ser ambiguos para los auditores internos o externos o para los observadores independientes, ni alegar las disposiciones solo en “la experiencia” o por un “sexto sentido” del estimador.

- Prejuicios del evaluador

Los cálculos subjetivos del desempeño alcanzan incitar alteraciones de la calificación, que acostumbran suceder con alta periodicidad cuando no alcanza conservar el calificador su imparcialidad en distintas apariencias, entre los cuales se mencionan a continuación:

- Elementos subjetivos.
- Error por tendencia al promedio.
- Inflexibilidad.
- Elementos culturales.
- Prejuicios personales.

- Elementos subjetivos

Cuando accede el evaluador a que sus opiniones personales y apreciaciones sobre el evaluado estorben en su juicio alcanza a incorporar componentes que desfiguren todo el proceso siguiente, las cuales podrían ser provechosos o perjudiciales para el trabajador.

- Error por tendencia al promedio

Ciertos evaluadores suelen evitar las calificaciones muy altas o las muy bajas, esto se refiere a que desfiguran sus mediciones para que se aproximen al promedio. En varias situaciones, los departamentos de capital humano animan esta fuente de equivocaciones cuando solicitan información complementaria con respecto a las calificaciones muy altas o muy bajas.

- Inflexibilidad

Con periodicidad, determinados componentes psicológicos pueden obstruir en la imparcialidad de un proceso de evaluación. Debido a estos componentes logran arrojar condiciones sistemáticamente severas. Puede empezar el evaluador su labor.

- Elementos culturales

Forzosamente, todos los seres humanos calificamos las circunstancias que se nos manifiestan desde cierta apariencia cultural. En el momento que se manifieste la necesidad de evaluar a individuos de otros distintos

grupos culturales, es posible que en algunas ocasiones casi sea inapelable que los evaluadores extiendan a emplear normas específicas de su misma cultura.

2.3. Definiciones Conceptuales

Capacitación de los trabajadores

Las capacitaciones de los trabajadores son programas de un tiempo corto que posibiliten el proceso de aprendizaje para apoyar a los colaboradores a realizar mejor su labor.

Nivel 1: Reacción a la capacitación

Trata de medir el nivel de satisfacción de los participantes con el curso, es una magnitud muy peculiar de cada capacitado en referencia al grado de satisfacción con los fondos del programa (syllabus), con el desempeño del capacitador, con la metodología aplicada, con los aspectos logísticos del curso como las situaciones del entorno de capacitación, el soporte administrativo auxiliar, etc.

Nivel 2: Aprendizaje de la capacitación

Trata de medir en el capacitado el nivel de utilización y desarrollo latente sobre capacidades en sus dimensiones de instrucciones, de destrezas y de condiciones, para lo cual se sitúan grados de intensidad o niveles de cada competencia desarrollada, según las necesidades presentadas.

Nivel 3: Transferencia de la capacitación

Se refiere en calcular el nivel de aplicación de lo que se ha comprendido, es decir, si alcanzan situarlo en práctica en el día de trabajo, si evidentemente están en circunstancias, no sólo de comprender para ellos mismos, sino

también de interfamiliarizarlo con los colegas y en los distintos contextos de trabajo, inclusive con la probabilidad de cambiarse en capacitadores y propagandistas de lo que han comprendido a beneficio de la institución y sus colegas.

Nivel 4: Resultado de la capacitación

Se refiere en medir objetivamente, a través de indicadores, los cuales fueron efectos o conmociones macro de productividad a favor de la institución, ya sea en una óptima calidad del producto o servicio brindado al cliente, disminución de horas de producción, optimizar el clima laboral, etc.

Nivel 5: Rentabilidad de la capacitación

Se refieren en considerar económica y financieramente a través de los valores monetarios convenientes a ingresos y gastos – costos, las finalidades apreciadas en los niveles anteriores 3 y 4, es decir, intenta exponer si valió la pena la inversión calculando la rentabilidad, eficacia y eficiencia de los programas de capacitación a nivel institucional.

Desempeño laboral

El desempeño laboral es la productividad del trabajo desarrollado por un colaborador de la organización con referencia a sus tareas organizacionales.

Motivación para el desempeño

Se lograría mencionar que la motivación laboral es la abundancia de energías que un individuo proporciona para lograr una finalidad o desarrollar una labor.

Ambiente para el desempeño

Uno de los factores significativos en el desempeño de los colaboradores, es sin lugar a duda el entorno que los comprende, éste tendría que ser

placentero, que brinde seguridad, que no contenga demasiados dispositivos de inspección, vigilancia o inspección, que acceda alguna movilidad descifrada como libertad.

Capacidad para el desempeño

Las empresas han entendido la significación de contar con un personal competente para así lograr alcanzar finalidades positivas y con unos beneficios altos en lo económico, la calidad, la organización y en el mismo, con el colaborador.

2.4. Formulación de las hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La capacitación de los trabajadores influye significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. La reacción a la capacitación influye significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.
- b. El aprendizaje de la capacitación influye significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.
- c. La transferencia de la capacitación influye significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.

- d. El resultado de la capacitación influye significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo

La presente investigación tiene como tipo de diseño a la investigación no experimental, transversal, descriptiva, correlacional causal explicativa.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalan que las investigaciones de diseño no experimental se definen como las investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio. Esto significa que se trata de estudios donde no se hace variar de forma intencional a las variables independientes para ver su influencia sobre otras variables.

Es transversal ya que se recolecta la información en un solo momento, en un tiempo único.

Es descriptiva porque describe las características que caracterizan a las variables de estudio.

Es correlacional causal porque se realiza la comprobación de las hipótesis y sus causales.

3.1.2. Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población está representada por 22 trabajadores del Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, que se desempeñan en el área de ventanilla. Estos son específicamente los siguientes:

- Jefe de operaciones 1
- Supervisores 3
- P.P. Promotor principal 2
- PDS Titulares – promotor de servicios 11
- PDS Trainee 5

3.2.2. Muestra

Siendo la población significativa y pertinente con los objetivos que se busca alcanzar en la presente investigación, no se realizó el cálculo de la muestra, siendo por este motivo que el instrumento se aplicó al total de la población, como se mencionó anteriormente, por los 22 trabajadores del Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, que se desempeñan en el área de ventanilla.

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente: Capacitación de los trabajadores	Reacción a la capacitación	<ul style="list-style-type: none">- Satisfacción con los contenidos del programa.- Satisfacción con el desempeño del capacitador.- Satisfacción con la metodología aplicada.- Satisfacción con los aspectos logísticos del

	<p>Aprendizaje de la capacitación</p> <p>Transferencia de la capacitación</p> <p>Resultado de la capacitación</p>	<p>curso.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con el soporte administrativo auxiliar. - Conocimientos adquiridos en la capacitación. - Habilidades adquiridas en la capacitación. - Actitudes adquiridas en la capacitación. - Efectos o impactos macro de productividad en beneficio institucional. - Aumento de la calidad del servicio ofrecido. - Reducción de tiempos al atender al cliente. - Mejora de clima laboral. - Eficacia de los programas de capacitación. - Eficiencia de los programas de capacitación
<p>Variable dependiente:</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Motivación para el desempeño</p> <p>Ambiente para el desempeño</p> <p>Capacidad para el desempeño</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ambición de carrera. - Conflicto del empleado. - Frustración. - Metas / Expectativas. - Equipo / Materiales. - Diseño del puesto. - Remuneraciones económicas. - Reglas y políticas. - Apoyo de la administración. - Leyes y regulaciones. - Habilidades técnicas. - Habilidades interpersonales. - Habilidades de solución de problemas. - Habilidades analíticas. - Habilidades de comunicación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica a emplear

La presente investigación emplea la técnica de la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario.

3.4.2. Descripción del instrumento

Se utilizó un cuestionario, el cual contienen una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener información.

El instrumento se aplicó a los trabajadores del Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, el cual mide ambas variables, las cuales son “Capacitaciones del trabajador” y “Desempeño laboral”. Se utilizó la escala de Likert.

Validación del cuestionario

La validez se determinó a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de (0.594). Este valor indica que estadísticamente el instrumento para evaluar las variables es válido.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,594
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	937,731
	GI	351
	Sig.	,000

Confiabilidad del cuestionario

El estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.842, lo cual dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que el instrumento altamente confiable es aquel que logra puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	22

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

El software a emplear es el Statical Package for the Social Sciences - SPSS versión N° 24. Los resultados son presentados en tablas y figuras.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones

A continuación, se presentan los resultados obtenidos considerando el siguiente orden: Datos generales representados por los 22 trabajadores del Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, que se desempeñan en el área de ventanilla. Posteriormente, se encuentra el análisis e interpretación de los resultados y la verificación de hipótesis, este último se realizó a través de la aplicación de la prueba Pearson, con lo cual se verificó la relación entre la variable independiente y la variable dependiente, logrando así definir la influencia existente entre estas variables

A. Datos generales

Tabla 1

Género de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	9	40,9
	Femenino	13	59,1
	Total	22	100,0

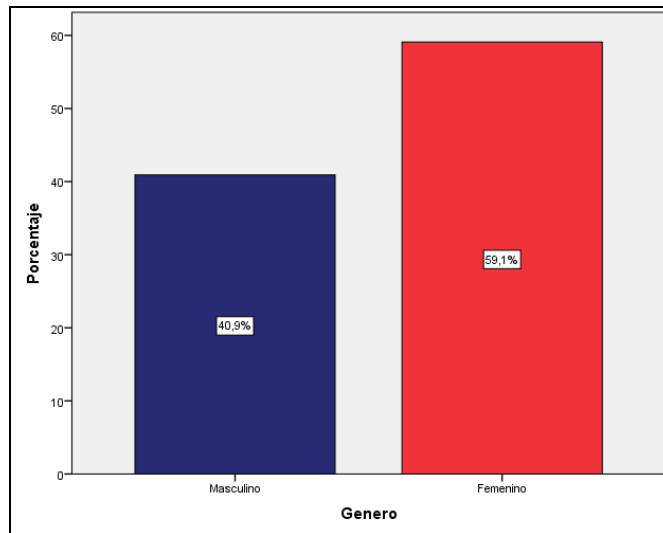


Figura 1. Género de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho.

Se observa en la Tabla 1 que el 40,9% de los trabajadores son del género masculino y el 59,1% son del género femenino.

Tabla 2

Edad de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Entre 18 años a 24 años	2	9,1
	Entre 25 años a 31 años	16	72,7
	Entre 32 años a 45 años	4	18,2
	Total	22	100,0

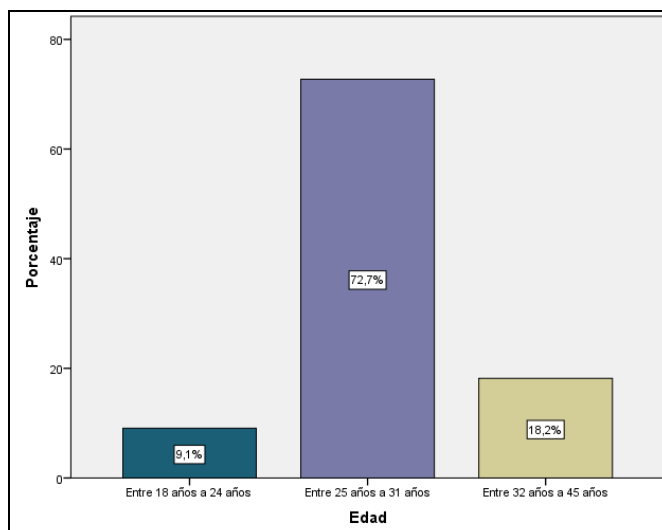


Figura 2. Edad de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho.

Se observa en la Tabla 2 que el 9,1% de los trabajadores tienen entre 18 años a 24 años, el 72,7% se encuentra entre 25 años a 31 años y el 18,2% está entre 32 años a 45 años.

Tabla 3

Grado de Instrucción de los trabajadores del Banco de crédito del Perú BCP, Huacho

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Grado de Bachiller	3	13,6
	Título profesional	13	59,1
	Grado de Magister o Maestro	3	13,6
	Otros	3	13,6
	Total	22	100,0

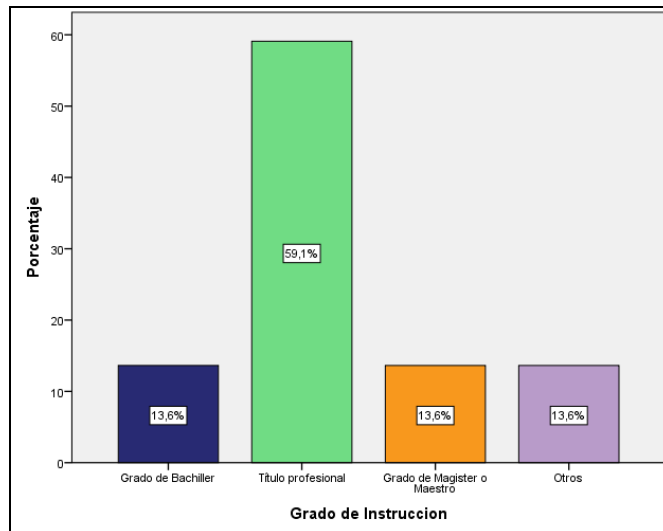


Figura 3. Grado de Instrucción de los trabajadores del Banco de crédito del Perú BCP, Huacho.

Se observa en la Tabla 3 que el 13,6% de los trabajadores tienen grado de bachiller, el 59,1% de los trabajadores tienen título profesional, el 13,6% tienen grado de magister o maestro y el 13,6% otro tipo de estudio.

B. Análisis estadístico e interpretación de cuadros sobre la variable “Capacitación de los trabajadores”

A continuación, se desarrolla el análisis e interpretación de los resultados, que han sido obtenidos al ejecutar las encuestas por los 22 trabajadores del Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, que se desempeñan en el área de ventanilla, con el fin de obtener una base sobre la cual emitir ciertos criterios que son de utilidad para la verificación de la hipótesis planteada.

Tabla 4

Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos en reacción a la capacitación

Ítems	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
1. ¿Se siente satisfecho con los contenidos que maneja los programas de capacitación que brinda el BCP?	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	9,1	20	90,9
2. ¿Se siente satisfecho con el desempeño de los capacitadores de los programas de capacitación?	0	0,0	0	0,0	3	13,6	4	18,2	15	68,2
3. ¿Se siente satisfecho con la metodología empleada en los programas de capacitación que brinda el BCP?	0	0,0	0	0,0	1	4,5	2	9,1	19	86,4
4. ¿El BCP maneja eficientemente los aspectos logísticos de los programas de capacitación que brinda?	0	0,0	0	0,0	1	4,5	1	4,5	20	90,9
5. ¿Se siente satisfecho con el soporte administrativo auxiliar que dispone el BCP en sus programas de capacitación?	0	0,0	0	0,0	0	0,0	8	36,4	14	63,6

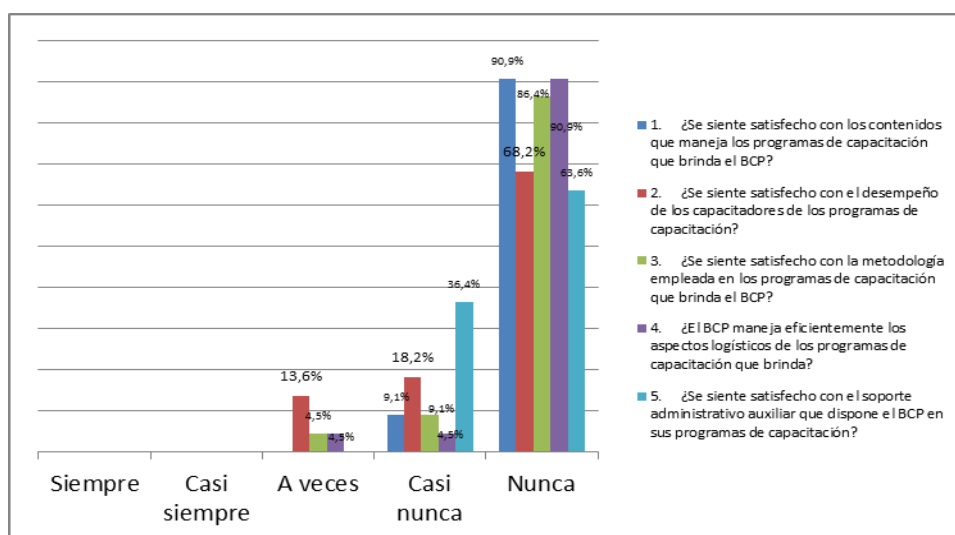


Figura 4. Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos en reacción a la capacitación.

Se observa en la Tabla 4 que el 90.9% de los trabajadores nunca se sienten satisfechos con los contenidos que maneja los programas de capacitación que brinda el BCP, asimismo, manifestaron que el BCP no maneja eficientemente los aspectos logísticos de los programas de capacitación que brinda. Finalmente, un 86,4% no se siente satisfecho con la metodología empleada en los programas de capacitación que brinda el BCP.

Tabla 5

Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos en aprendizaje de la capacitación

Ítems	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
6. ¿Pone a prueba los conocimientos adquiridos en los programas de capacitación?	0	0,0	0	0,0	0	0,0	12	54,5	10	45,5
7. ¿Pone a prueba las habilidades adquiridas en los programas de capacitación?	0	0,0	0	0,0	4	18,2	15	68,2	3	13,6
8. ¿Pone a prueba las actitudes adquiridas en los programas de capacitación?	0	0,0	0	0,0	5	22,7	5	22,7	12	54,5

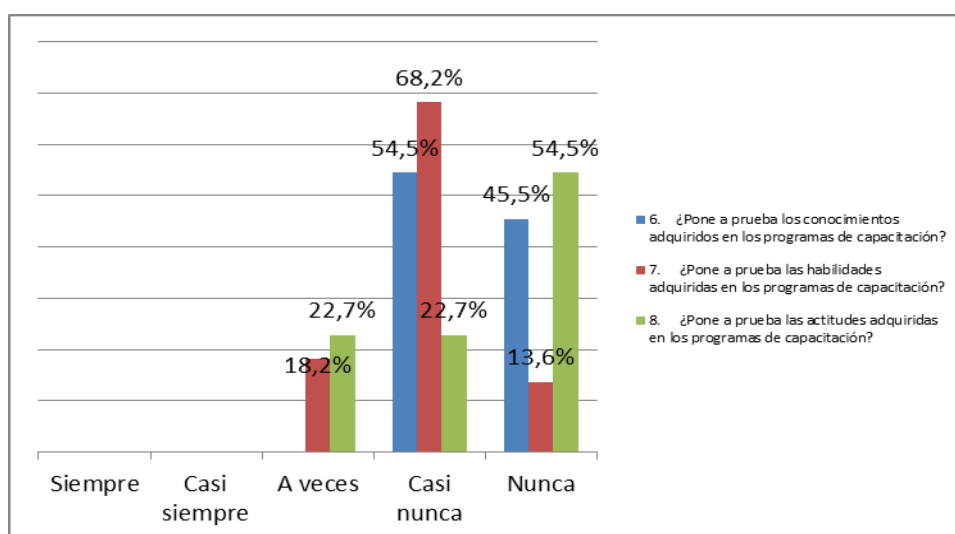


Figura 5. Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos en aprendizaje de la capacitación.

Se observa en la Tabla 5 que el 54,5% de los trabajadores no ponen a prueba las actitudes adquiridas en los programas de capacitación y el 45,5% no pone a prueba los conocimientos adquiridos en los programas de capacitación.

Tabla 6

Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos en transferencia de la capacitación

Ítems	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
9. ¿La capacitación brindada por el BCP ha logrado influir positivamente en la productividad del mismo banco?	3	13,6	3	13,6	3	13,6	2	9,1	11	50,0
10. ¿La capacitación brindada por el BCP ha logrado influir positivamente en la calidad de servicios ofrecidos?	7	31,8	1	4,5	5	22,7	0	0,0	9	40,9
11. ¿La capacitación brindada por el BCP ha logrado una reducción de tiempos al atender al cliente?	5	22,7	5	22,7	1	4,5	2	9,1	9	40,9
12. ¿La capacitación brindada por el BCP ha logrado influir positivamente en el clima laboral?	5	22,7	0	0,0	3	13,6	5	22,7	9	40,9

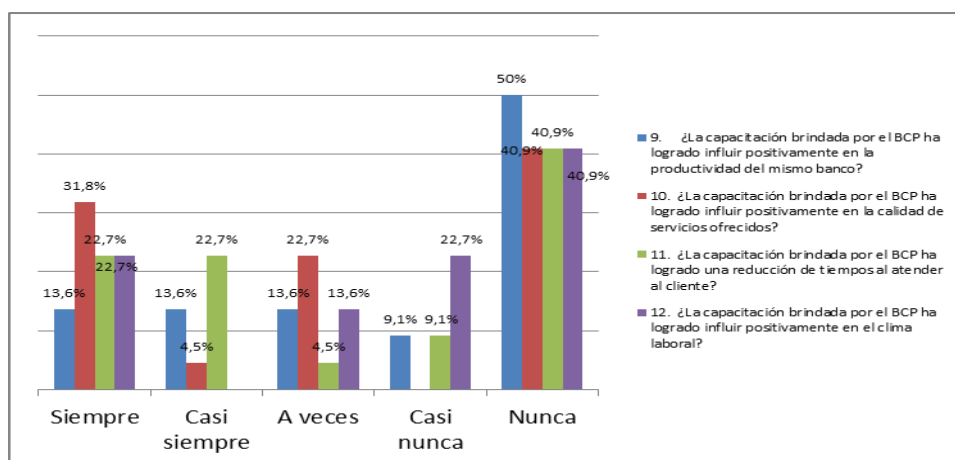


Figura 6. Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos en transferencia de la capacitación

Se observa en la Tabla 6 que el 50% de los trabajadores manifestó que la capacitación brindada por el BCP no ha logrado influir positivamente en la productividad del mismo banco y el 40,9% respectivamente manifestó que la capacitación brindada por el BCP no ha logrado influir positivamente en la calidad de servicios ofrecidos, asimismo, tampoco ha logrado una reducción de tiempos al atender al cliente y mucho menos ha logrado influir positivamente en el clima laboral.

Tabla 7

Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos al resultado de la capacitación

Ítems	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
13. ¿Es eficaz el programa de capacitación que brinda el BCP a sus trabajadores?	7	31,8	2	9,1	0	0,0	1	4,5	12	54,5
14. ¿Es eficiente el programa de capacitación que brinda el BCP a sus trabajadores?	0	0,0	1	4,5	1	4,5	9	40,9	11	50,0

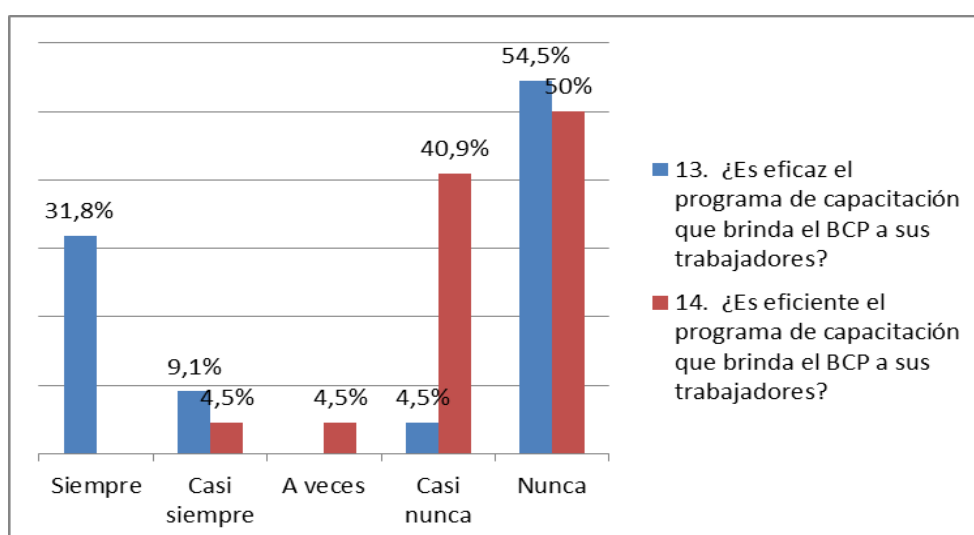


Figura 7. Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos al resultado de la capacitación.

Se observa en la Tabla 7 que el 54,5% de los trabajadores manifestaron que no ha sido eficaz el programa de capacitación que brinda el BCP, así como el 50% determinó que tampoco ha sido eficiente el programa de capacitación que brinda el BCP.

C. Análisis estadístico e interpretación de tablas sobre la variable “Desempeño laboral”

A continuación, se desarrolla el análisis e interpretación de los resultados, que han sido obtenidos al ejecutar las encuestas por los 22 trabajadores del Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, que se desempeñan en el área de ventanilla, con el fin de obtener una base sobre la cual emitir ciertos criterios que serán de utilidad para la verificación de la hipótesis planteada.

Tabla 8

Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos a motivación para el desempeño

Ítems	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
15. ¿El rol que desempeña dentro del BCP le inspira a lograr cosas importantes en el banco?	0	0,0	0	0,0	6	27,3	3	13,6	13	59,1
16. ¿Tiene conflictos con tus compañeros de trabajo?	0	0,0	6	27,3	1	4,5	2	9,1	13	59,1
17. ¿Se siente de alguna manera frustrado por el trabajo que realizas?	0	0,0	0	0,0	1	4,5	5	22,7	16	72,7
18. ¿Tiene expectativas y metas personales por lograr dentro del BCP?	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	4,5	21	95,5

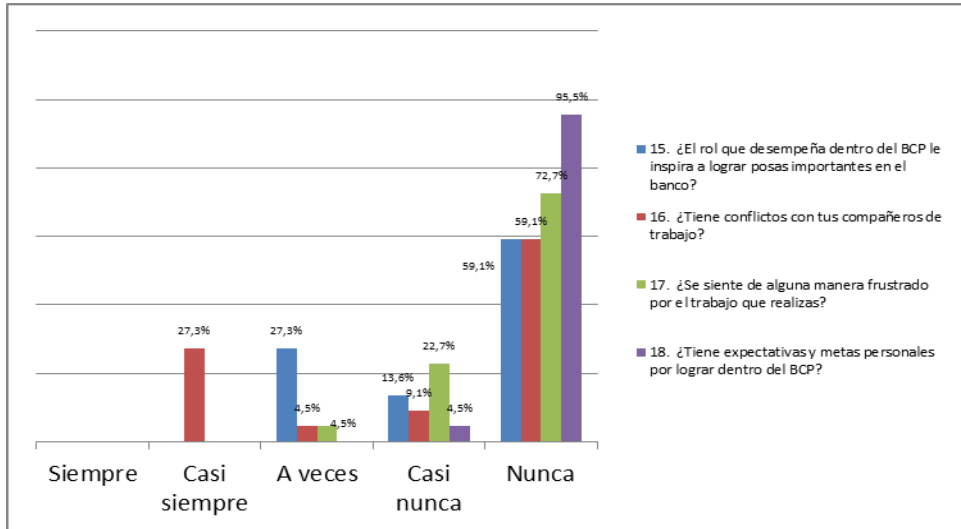


Figura 8. Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos a motivación para el desempeño.

Se observa en la Tabla 8 que el 95,5%% de los trabajadores no tienen expectativas y metas personales por lograr dentro del BCP, así como un 72,7% que se siente de alguna manera frustrado por el trabajo que realizan. En cuanto al 59,1% manifestó que el rol que desempeña dentro del BCP no le inspira a lograr cosas importantes en el banco.

Tabla 9

Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos al ambiente para el desempeño

Ítems	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
19. ¿El BCP le brinda el equipo y material necesario para poder desempeñar sus labores eficientemente?	0	0,0	0	0,0	1	4,5	1	4,5	20	90,9
20. ¿El BCP le brinda una remuneración acorde a sus habilidades y las funciones que cumple?	0	0,0	0	0,0	0	0,0	7	31,8	15	68,2
21. ¿Respeto las reglas y políticas del banco?	21	95,5	1	4,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
22. ¿Recibe el apoyo de tus jefes?	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	22,7	17	77,3

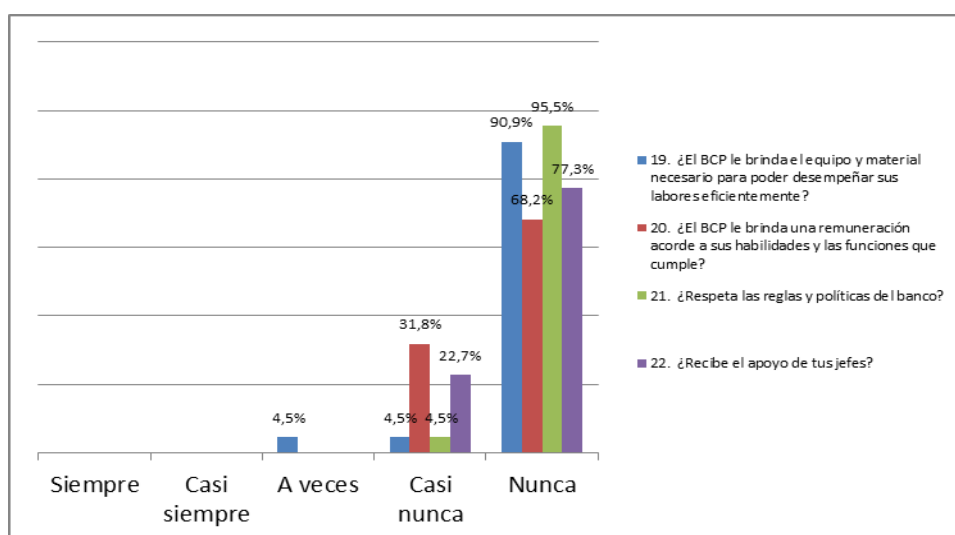


Figura 9. Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos al ambiente para el desempeño.

Se observa en la Tabla 9 que el 90,9% determinó que el BCP no le brinda el equipo y material necesario para poder desempeñar sus labores eficientemente y el 95,5% manifestó que respeta las reglas y políticas del banco. Así como un 68,2% manifestó que el BCP no le brinda una remuneración acorde a sus habilidades y las funciones que cumple.

Tabla 10

Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos a la capacidad para el desempeño

Ítems	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
23. ¿Tiene las habilidades técnicas necesarias para cumplir eficientemente tus labores?	21	95,5	1	4,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
24. ¿Tiene la habilidad para interrelacionarte con las demás personas fácilmente?	13	59,1	9	40,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0
25. ¿Tiene la habilidad para solucionar problemas en el momento que es necesario?	22	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
26. ¿Tiene la habilidad para analizar cualquier situación antes de tomar una decisión?	11	50,0	1	4,5	9	40,9	1	4,5	0	0,0
27. ¿Tiene la habilidad para comunicarse claramente con las demás personas?	15	68,2	4	18,2	3	13,6	0	0,0	0	0,0

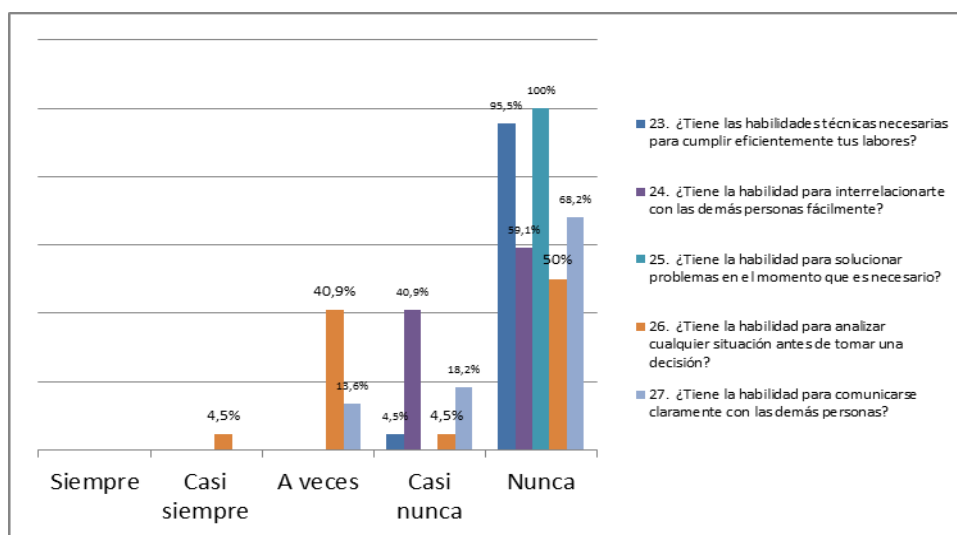


Figura 10. Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - BCP referidos a la capacidad para el desempeño.

Se observa en la Tabla 10 que el 100% de los trabajadores manifestaron que tienen la habilidad para solucionar problemas en el momento que es necesario. Asimismo, el 95,5% determinó que tienen las habilidades técnicas necesarias para cumplir eficientemente sus labores y el 68,2% tienen la habilidad para comunicarse claramente con las demás personas

D. Comprobación de Hipótesis

Hipótesis Específica 1

Ho: La reacción a la capacitación no influye significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.

Ha: La reacción a la capacitación influye significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.

Tabla 11

Correlación de Pearson entre Reacción a la capacitación y el desempeño laboral

		Reacción a la capacitación	Desempeño laboral
Reacción a la capacitación	Correlación de Pearson	1	,559**
	Sig. (bilateral)		,007
	N	22	22
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,559**	1
	Sig. (bilateral)	,007	
	N	22	22

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

Se observa en la Tabla 11 un nivel de significancia $p = 0,007 < 0,05$ y una correlación de $r = 0,559$ concluyendo que la reacción a la capacitación influye significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.

Hipótesis Específica 2

Ho: El aprendizaje de la capacitación no influye significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.

Ha: El aprendizaje de la capacitación influye significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.

Tabla 12

Correlación de Pearson entre Aprendizaje de la capacitación y el desempeño laboral

		Aprendizaje de la capacitación	Desempeño laboral
Aprendizaje de la capacitación	Correlación de Pearson	1	,614**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	22	22
desempeño laboral	Correlación de Pearson	,614**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	22	22

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

Se observa en la Tabla 12 un nivel de significancia $p = 0,002 < 0,05$ y una correlación de $r = 0,614$ concluyendo que el aprendizaje de la capacitación influye

significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.

Hipótesis Específica 3

Ho: La transferencia de la capacitación no influye significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.

Ha: La transferencia de la capacitación influye significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.

Tabla 13

Correlación de Pearson entre Transferencia de la capacitación y el desempeño laboral

		Transferencia de la capacitación	Desempeño laboral
Transferencia de la capacitación	Correlación de Pearson	1	,506*
	Sig. (bilateral)		,016
	N	22	22
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,506*	1
	Sig. (bilateral)	,016	
	N	22	22

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se observa en la Tabla 13 un nivel de significancia $p = 0,016 < 0,05$ y una correlación de $r = 0,506$ concluyendo que la transferencia de la capacitación influye significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.

Hipótesis Específica 4

Ho: El resultado de la capacitación no influye significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.

Ha: El resultado de la capacitación influye significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.

Tabla 14

Correlación de Pearson entre el Resultado de la capacitación y el desempeño laboral

		Resultado de la capacitación	Desempeño laboral
Resultado de la capacitación	Correlación de Pearson	1	,585**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	22	22
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,585**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	22	22

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

Se observa en la Tabla 14 un nivel de significancia $p = 0,004 < 0,05$ y una correlación de $r = 0,585$ concluyendo que el resultado de la capacitación influye significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.

Hipótesis General

Ho: La capacitación de los trabajadores no influye significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.

Ha: La capacitación de los trabajadores influye significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.

Tabla 15

Correlación de Pearson entre la Capacitación de los trabajadores y el desempeño laboral

		Capacitación de los trabajadores	Desempeño laboral
Capacitación de los trabajadores	Correlación de Pearson	1	,678**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	22	22
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,678**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	22	22

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

Se observa en la Tabla 15 un nivel de significancia $p = 0,001 < 0,05$ y una correlación de $r = 0,678$ concluyendo que la capacitación de los trabajadores influye significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

La capacitación de los trabajadores implica entrenar al trabajador de acuerdo al área en la que se encuentre para prepararlo ante cualquier circunstancia que se pueda presentar a la hora de realizar su trabajo, esto es, entrenarlo para perfeccionar las habilidades y actitudes. Si existiese una adecuada capacitación para cada trabajador, la eficiencia de este trabajador sería óptima puesto que llevaría a cabo todos los objetivos que se establecen en una empresa. Al no existir la capacitación adecuada para los trabajadores, el desempeño de este sería bajo. Entonces, teniendo en cuenta lo anterior podemos decir que, si existe una adecuada capacitación para los trabajadores, estos se sentirán motivados y ello se reflejará en un mejor desempeño laboral, consiguiéndose resultados positivos para la empresa.

Martel & Sánchez (2013) expusieron que un plan de capacitación es en esencia un plan organizado para poner en marcha el proceso de aprendizaje del empleado y contribuir a la mejora de su desempeño laboral

Dentro del Banco de Crédito del Perú se observa la falta de capacitación en el personal ya que no se cuenta con personal idóneo para el desarrollo óptimo de sus funciones; por ende, se requiere que haya una constante capacitación a los trabajadores del área de operaciones-ventanilla de esta

entidad y así poder realizar una mejor labor cada día. El 90.9% del personal ha podido observar la ineficiencia de los programas de capacitación, porque no cuentan con contenidos adecuados que ayuden a mejorar las capacidades y habilidades de los trabajadores que se desenvuelven en el área de operaciones-ventanilla, por otro lado el 54,5% manifestó que el desempeño de las plataformas virtuales de capacitación no es idóneo ya que no se produce una retroalimentación de la información para medir el nivel de aprendizaje alcanzado en el momento y el 8,4% determinó que la capacitación no logra transmitir la información necesaria a los trabajadores al no contar o aplicar la metodología adecuada para brindar el conocimiento necesario o específico que permita brindar un mejor servicio en beneficio del cliente. Todo ello genera que los trabajadores del área de operaciones-ventanilla del Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, no adquieren eficientemente conocimientos, habilidades y actitudes que deberían haber obtenido gracias al programa de capacitación, siendo una pérdida de tiempo y de dinero tanto para los trabajadores como para el banco ya que se han encontrado con resultados no esperados en dicho programa de capacitación que se les ha brindado a sus trabajadores. Además, el ineficiente programa de capacitación también se ve reflejado en la calidad de servicio que ofrecen los trabajadores a los diferentes clientes del Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, ya que se ofrece servicios inadecuados que no alcanzan a cubrir las expectativas de clientes.

Por otro lado se puede observar que existen problemas con respecto al desempeño laboral que están teniendo los trabajadores del Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, estos problemas se dan por inconvenientes

como la falta de ambición de carrera que tienen el 95,5% de los trabajadores, ya que nos les importa mucho el desempeñarse adecuadamente para buscar un aumento o un ascenso, además se observa que dentro del banco el 59,1% señalan que existen conflictos entre algunos miembros del personal que generan un ambiente de clima laboral tenso e inestable en el entorno del trabajo. Asimismo, el 68.2% del personal tiene bajo rendimiento laboral ya que algunos miembros ven que sus remuneraciones económicas no son las adecuadas con respecto a lo que le podrían pagar en otras entidades bancarias, sintiendo que no son realmente valorados por la administración bancaria.

5.2. Conclusiones

- Con un nivel de significancia $p = 0,007 < 0,05$ y con una correlación de $r = 0,559$ se concluye que la reacción a la capacitación influye significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017. Esto implica que el bajo nivel de satisfacción de cada capacitado en relación con los contenidos del programa (syllabus), con el desempeño del capacitador, con la metodología aplicada, con los aspectos logísticos del curso como las condiciones del ambiente de capacitación, el soporte administrativo auxiliar, no contribuye a la mejora de su desempeño laboral.
- Con un nivel de significancia $p = 0,002 < 0,05$ y con una correlación de $r = 0,614$ se concluye que el aprendizaje de la capacitación influye significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017. Esto implica que

el proceso para medir el nivel de aprovechamiento y desarrollo potencial sobre competencias en sus dimensiones de conocimientos, de habilidades y de actitudes no es el más idóneo dando como consecuencia a que no contribuya en la mejora de su desempeño laboral.

- Con un nivel de significancia $p = 0,016 < 0,05$ y con una correlación de $r = 0,506$ se concluye que la transferencia de la capacitación influye significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017. Esto implica que, en el proceso de lo aprendido, no han adquirido eficientemente los conocimientos, las habilidades y las actitudes que deberían haber obtenido gracias al programa de capacitación, dando como consecuencia a que no contribuya en la mejora de su desempeño laboral.
- Con un nivel de significancia $p = 0,004 < 0,05$ y con una correlación de $r = 0,585$ se concluye que el resultado de la capacitación influye significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017. Esto implica que por medio de indicadores los efectos o impactos macros de productividad no han sido eficientes ni eficaces dando como consecuencia a que no contribuya en la mejora de su desempeño laboral.

Por lo tanto:

- Con un nivel de significancia $p = 0,001 < 0,05$ y con una correlación de $r = 0,678$ se concluye que la capacitación de los trabajadores influye

significativamente en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017.

5.3. Recomendaciones

- Realizar programas de capacitación que cuenten con contenidos didácticos que contengan una retroalimentación con preguntas y respuestas, que midan el nivel de aprendizaje y habilidades alcanzado en el momento, influenciando en los trabajadores a que se desenvuelvan en el área de operaciones-ventanilla para que puedan transmitir la información de forma clara, directa y transparente al cliente.
- Evaluar el desempeño de las plataformas virtuales de capacitación para medir el nivel de aprendizaje alcanzado en el momento y exijan al capacitado a adquirir habilidades para resolver inconvenientes en el trabajo.
- Realizar constantes evaluaciones del personal para así poder ver que realmente está fallando en cada uno de ellos, así como también hacer encuestas al personal sobre qué temas quieren que se desarrollen en las capacitaciones para generar motivación e interés de los trabajadores hacia las capacitaciones que se impartan.
- Realizar un eficiente programa de capacitación con contenidos motivacionales de compromiso e identidad donde los trabajadores sientan el respaldo de la empresa y puedan trabajar sin presión por el día a día teniendo en cuenta que su trabajo de forma correcta genera mayor rentabilidad en la empresa la cual influya en su desempeño laboral.

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas

Benjamín E. & Fincowsky, F. (2014). *Organización De Empresas* (3ª Ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.

Chiavenato I., (2011). *Administración de Recursos Humanos* (9ª Ed.) México, D.F., México: Mc Graw- Hill/Interamericana Editores.

Daft, R. & Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración* (6 Ed.). México: CENGAGE Learning.

Gonzales, C. & Valenzuela, D. (2012). *Manual de gestión empresarial*. Perú: Magygraf.

Griffin, R. & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones* (9ª Ed.). México: CENGAGE Learning.

Griffin, R. (2011). *Administración* (10ª Ed.). México: Cengage Learning.

Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional. Principios y Aplicaciones* (4ª Ed.). México: Mc Graw Hill.

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª Ed.) México: Mc Graw Hill.

Hill, C., Jones, G. & Schilling, M. (2015). *Administración estratégica: Teoría y casos. Un enfoque integral* (11º Ed.). México: Cengage Learning.

- Koontz, H. & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación* (8ª Ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Louffat, E. (2012). *Administración del potencial humano* (2º Ed.). Argentina: Cengage Learning.
- Lussier, R. & Achua, C. (2011). *Liderazgo* (4ª Ed.). México: Cengage Learning.
- Martínez, M. (2013). *La Gestión Empresarial*. España: Díaz de santos.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw – Hill.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15ª Ed.). México: Pearson.
- Schermerhorn, J. (2010). *Administración* (2ª Ed.). México: Limusa.
- Snell, S. & Bohlander, G. (2013). *Administración de Recursos Humanos* (16ª Ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Werther, W., Davis, K. & Guzman, M. (2014). *Administración de Recursos Humanos. Gestión del Capital Humano*. (7ª Ed.). México D.F.: Mc Graw Hill Interamericana Editores.

6.2. Fuentes electrónicas

- Días, R. (2011). *Capacitación y desempeño laboral de los Empleados de la Comisión Federal de Electricidad de la Zona Montemorelos-Linares Nuevo León*. Universidad de Montemorelos. Recuperado el 12 de marzo del 2017, de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/>

bitstream/handle/20.500.11972/326/Tesis%20Raimundo%20Dias%20Chimba.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huamani, N. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013*. Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Recuperado el 12 de marzo del 2017, de http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf

Martel, B & Sánchez, A. (2013). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores Operativos del Gimnasio “Sport club” de la Ciudad de Trujillo – 2013*. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado el 12 de marzo del 2017, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/MARTELL_BEBETO_PLAN_CAPACITACION_DESEMPENO.pdf

Monroy, A. (2015). *Coaching y Desempeño Laboral*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado el 12 de marzo del 2017, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Monroy-Alvaro.pdf>

Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado el 12 de marzo del 2017, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

ANEXO

A. CUESTIONARIO SOBRE CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES Y DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú – BCP. El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros:	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES					
DIMENSIÓN: REACCIÓN A LA CAPACITACIÓN					
1. ¿Se siente satisfecho con los contenidos que maneja los programas de capacitación que brinda el BCP?					
2. ¿Se siente satisfecho con el desempeño de los capacitadores de los programas de capacitación?					
3. ¿Se siente satisfecho con la metodología empleada en los programas de capacitación que brinda el BCP?					
4. ¿El BCP maneja eficientemente los aspectos logísticos de los programas de capacitación que brinda?					
5. ¿Se siente satisfecho con el soporte administrativo auxiliar que dispone el BCP en sus programas de capacitación?					
DIMENSIÓN: APRENDIZAJE DE LA CAPACITACIÓN					
6. ¿Pone a prueba los conocimientos adquiridos en los programas de capacitación?					
7. ¿Pone a prueba las habilidades adquiridas en los programas de capacitación?					
8. ¿Pone a prueba las actitudes adquiridas en los programas de capacitación?					
DIMENSIÓN: TRANSFERENCIA DE LA CAPACITACIÓN					
9. ¿La capacitación brindada por el BCP ha logrado influir positivamente en la productividad del mismo banco?					
10. ¿La capacitación brindada por el BCP ha logrado influir positivamente en la calidad de servicios ofrecidos?					
11. ¿La capacitación brindada por el BCP ha logrado una reducción de tiempos al atender al cliente?					
12. ¿La capacitación brindada por el BCP ha logrado influir positivamente en el clima laboral?					

DIMENSIÓN: RESULTADO DE LA CAPACITACIÓN					
13. ¿Es eficaz el programa de capacitación que brinda el BCP a sus trabajadores?					
14. ¿Es eficiente el programa de capacitación que brinda el BCP a sus trabajadores?					
DESEMPEÑO LABORAL					
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO					
15. ¿El rol que desempeña dentro del BCP le inspira a lograr cosas importantes en el banco?					
16. ¿Tiene conflictos con tus compañeros de trabajo?					
17. ¿Se siente de alguna manera frustrado por el trabajo que realizas?					
18. ¿Tiene expectativas y metas personales por lograr dentro del BCP?					
DIMENSIÓN: AMBIENTE PARA EL DESEMPEÑO					
19. ¿El BCP le brinda el equipo y material necesario para poder desempeñar sus labores eficientemente?					
20. ¿El BCP le brinda una remuneración acorde a sus habilidades y las funciones que cumple?					
21. ¿Respetas las reglas y políticas del banco?					
22. ¿Recibe el apoyo de tus jefes?					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD PARA EL DESEMPEÑO					
23. ¿Tiene las habilidades técnicas necesarias para cumplir eficientemente tus labores?					
24. ¿Tiene la habilidad para interrelacionarte con las demás personas fácilmente?					
25. ¿Tiene la habilidad para solucionar problemas en el momento que es necesario?					
26. ¿Tiene la habilidad para analizar cualquier situación antes de tomar una decisión?					
27. ¿Tiene la habilidad para comunicarse claramente con las demás personas?					

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. TIMOTEO SOLANO ARMAS
Presidente

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mg. JESUS CORONADO ESPINOZA
Secretario

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mg. DANIEL VALENZUELA NARVÁEZ
Vocal

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. LUIS BALDEOS ARDIAN
Asesor