



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LA CAPACITACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES
DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ LOS OLIVOS – 2017”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

VALENTIN FLORES EDWIN WARNER

ASESOR

DR. DAVILA ARENAZA VICTOR DEMETRIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO



Dr. Dávila Arenaza Victor Demetrio

Presidente



Dr. Díaz Saucedo Antonio

Secretario



Dr. Fernandez Saucedo Narciso

Vocal

Dedicatoria

A Dios por darme salud y fuerza, mi tesis se la dedico a mi madre Teresa por siempre ser mi apoyo y motivándome día a día, a mi gran ángel mi abuelita Petita que desde el cielo me bendice, a mi hermano Ronald por los ánimos y consejos y a mi apoyo incondicional Elizabeth, por siempre estar conmigo en cada momento de mi vida es una pieza importante en mi ámbito profesional es mi motor y motivo, el cual dedico mi tesis a mis 3 amores.

Agradecimiento

Agradezco a mi casa de estudio que es la universidad cesar Vallejo por permitirme ser parte de la familia vallejana, este trabajo de investigación, ha sido una de mis metas trazadas y me ha ayudado de manera positiva en mi desarrollo profesional, A mi asesor Dr. Víctor Demetrio, Dávila Arenaza, por su gran apoyo y sus precisas sugerencias en la elaboración de este trabajo de investigación y a mi apoyó de asesoramiento mi compañero Johel Futuro colega.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Edwin Warner Valentín Flores Con DNI N° 45725576 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de **Ciencias Empresariales**, Escuela de **Administración**, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Los Olivos, Diciembre del 2017



Valentín Flores Edwin Warner

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“La Capacitación y la Productividad en los Trabajadores del Banco de crédito del Perú – Los Olivos 2017”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Valentín Flores Edwin Warner

ÍNDICE

	Pág.
Página del jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad	iv
Presentación	v
ÍNDICE	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	viii
I Introducción	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	2
1.2.1 Internacionales.....	2
1.2.2 Nacionales	5
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	9
1.3.1 Teoría relacionada con la variable independiente.....	10
1.3.2 Teoría relacionada con la variable dependiente.....	11
1.4 Formulación del problema	12
1.4.1 Problema general	12
1.4.2 Problemas Específicos	12
1.5 Justificación del estudio	12
1.5.1 Justificación por conveniencia	12
1.5.2 Justificación social	13
1.5.3 Justificación práctica	13
1.5.4 Viabilidad.....	13
1.6 Objetivos	13
1.6.1 Objetivos General.....	13
1.6.2 Objetivos Específicos.....	13
1.7 Hipótesis.....	14
1.7.1 Hipótesis General	14

1.7.2	Hipótesis Específicos	14
II	Método.....	15
2.1	Diseño de investigación.....	15
2.1.1	Enfoque	15
2.1.2	Diseño de Investigación.....	15
2.1.3	Nivel de Investigación	15
2.1.4	Tipo de Investigación.....	16
2.2	Operacionalización de variables.....	16
2.2.1	Definición de variables	16
2.3	Población y muestra.....	27
2.3.1	Población	27
2.3.2	Muestra	27
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	27
2.4.1	Técnicas	27
2.4.2	Validez	28
2.4.3	Confiabilidad	28
2.5	Método de análisis de datos	29
2.6	Aspectos éticos.....	29
III	Resultados	30
3.1	Análisis de resultados..... ¡Error! Marcador no definido.	
3.2	Contrastación de hipótesis.....	34
3.2.1	Contrastación de hipótesis general.....	35
3.2.2	Contrastación de hipótesis específica 1	38
3.2.3	Contrastación de hipótesis específica 2	41
3.2.4	Contrastación de hipótesis específica 3	45
3.2.5	Ecuación econométrica	48
IV	Discusión de resultados.....	49
V	Conclusiones.....	54
VI	Recomendaciones	55
VII	Referencias bibliográficos	56
VIII	Anexo.....	59
	Instrumento de Medición	60
	Matriz de Consistencia	61
	Juicios de Expertos	63

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general Determinar la influencia de la capacitación en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos - 2017, en este contexto la población a estudiar estaba conformada por 45 colaboradores los cuáles también fueron la muestra. Asimismo para fines de precisión en la investigación se realizó un censo, es por eso que se aplicó la encuesta a los 45 trabajadores. Para la recolección de los datos se usó la técnica de la encuesta, que se realizó a través del instrumento del cuestionario.

De tal forma los datos obtenidos se procesaron en el programa estadístico SPSS, el que por medio de tablas de distribución de frecuencias y gráficos nos proporcionó resultados interesantes. Finalmente se demostró gracias a los resultados que si existe una influencia estadísticamente significativa de 97.8% entre las variables de capacitación y productividad.

Palabras clave: capacitación y productividad.

ABSTRACT

The general objective of this thesis was to determine the influence of training on the productivity of the workers of the credit bank of Peru, Los Olivos - 2017, in this context the population to study was made up of 45 employees, which were also the sample. Also for precision research purposes a census was conducted, that is why the survey was applied to the 45 workers. To collect the data, the survey technique was used, which was done through the questionnaire instrument.

In this way, the data obtained were processed in the SPSS statistical program, which, through frequency and graphics distribution tables, gave us interesting results. Finally, it was demonstrated thanks to the results that there is a statistically significant 97.8% influence between the training and productivity variables.

Keywords: training and productivity.

I Introducción

1.1 Realidad problemática

A nivel internacional en este mundo tan competitivo la capacitación se ha convertido en algo primordial de forma globalizada por lo que la competencia es cada vez mayor ya que la tecnología de la información avanza de forma rápida exigiendo asimismo al personal estar siempre renovado de forma constante para poder competir y eso se logrará si se capacita de forma individual a cada trabajador pero es en vano ya que actualmente capacitan a algunos trabajadores y ellos son los que van a capacitar al resto de sus compañeros, no llegando de forma igualitaria el conocimiento a cada uno. Según Chiavenato para que el objetivo general de una organización se logre, es necesaria la capacitación que colabora aportando a la empresa un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado para que desempeñe bien sus funciones habiendo previamente descubierto las necesidades reales de la organización.

A nivel nacional la capacitación busca una mejora de forma continua y ascendente en las empresas, por ello la capacitación y productividad son temas prioritarios en ellas de forma general. Tenemos como ejemplo las empresas privadas como los bancos y otros, las cuales exigen a los trabajadores en su productividad para el crecimiento de su empresa, pero no los capacita individualmente como debería. Las empresas no toman como una inversión positiva el de aportar tanto y de forma individual en cada trabajador para su capacitación ya que mayormente cuentan con un gran número de actividades que les hacen pasar por alto esta práctica tan importante para un buen resultado que en este caso sería una buena productividad, por lo que comúnmente mandan a capacitarse a unos cuantos trabajadores los cuales después tendrán de capacitar a sus colegas y eso no es igualdad.

En las empresas se observa que la situación problemática es el inadecuado proceso de capacitación como, escaso conocimiento, baja evaluación que conlleva a no lograr las habilidades, la baja evaluación de desempeño, la escasa información de normas y la poca iniciativa que sirva para el desempeño laboral.

Sin embargo, se observa también a nivel empresarial como insuficiente la capacitación en el aspecto de su productividad, como escasa articulación de las acciones y actividades aplicadas con la tecnología y los recursos humanos que conlleva a no lograr los sistemas administrativos por escaso desempeño de las personas eficientes.

El Banco de crédito del Perú (BCP) que tiene más de 127 años en el mercado se ha convertido en un banco altamente reconocido contando así con una gran cantidad de clientes, pero asimismo dentro de la empresa de forma interna no vemos como se sienten sus trabajadores estando ahí, sobre la forma en si la empresa cumple con ellos en su trabajo, si los capacitan o si se sienten motivados al realizar su trabajo y eso lo podremos saber a través de una encuesta a los trabajadores.

El propósito de mi investigación, es poder analizar cómo la capacitación en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú influye en la productividad dentro de ella. Por consiguiente el tema de Investigación elegido está referido a la problemática: “La capacitación y la Productividad de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - los olivos 2017”, la cual pretende concientizar a los gerentes, supervisores, jefes de área, ejecutivos, etc. de la importancia de incorporar la capacitación en su organización de forma individual ya que no debe ser solo “pantalla” como lo aplican, como lo decíamos solo capacitar a unos cuantos y que ellos sean los encargados de capacitar a los demás, no llegando así la información de forma igualitaria para todos.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Internacionales

Cruz Castillo (2008) en su tesis realizó un estudio para “Autopercepción de la Capacitación y del Desempeño Laboral de los empleados del hospital la Carlota en Montemorelos, nuevo león - México”. El investigador tuvo como objetivo Diseñar un instrumento que permita la medición de la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota La metodología utilizada fue la siguiente: se elaboraron dos instrumentos, el primero para conocer la autopercepción de la capacitación con 24 ítems; el segundo sobre la

autopercepción del desempeño laboral, conformado por 60 ítems. La población a investigar, estuvo conformada por 109 trabajadores de los diversos departamentos del Hospital La Carlota. Los resultados fueron los siguientes: se observó que sí existe una influencia lineal significativa entre la variable autopercepción del nivel de capacitación 9 (ANC) y la variable autopercepción del nivel del desempeño laboral (ANDL). Los valores de los coeficientes no estandarizado, B_k , obtenidos mediante la técnica estadística de regresión fueron: $B_0 = 2.183$ y $B_1 = .539$. Con dichos valores se construyó la siguiente ecuación: $ANDL = 2.183 + .539 (ANC)$. La autopercepción del nivel de capacitación fue predictora de la variable autopercepción del nivel de desempeño laboral. No se encontró diferencia significativa respecto a la autopercepción del nivel de capacitación y la autopercepción del nivel de desempeño de hombres y mujeres; tampoco entre los diferentes tipos de empleados. El estudio concluyó que la autopercepción del nivel de capacitación sí influye en la autopercepción del nivel de desempeño. De igual manera, los resultados mostraron que sí existe una relación negativa significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño laboral y el tiempo de servicio a la institución. Además, el máximo nivel de escolaridad sí genera una diferencia significativa en la autopercepción del nivel de capacitación, en contraste con otras variables demográficas, las cuales no mostraron tener relación o diferencia en las variables autopercepción de la capacitación y autopercepción del desempeño laboral.

Urías, P. (2013) En su tesis de licenciatura “Diseño de un Programa de Capacitación para una Empresa de Giro Restaurantero”. En el Instituto Tecnológico de Sonora, Obregón- México. El investigador tuvo como objetivo Diseñar un programa de capacitación, proponiendo alternativas en donde los empleados se desarrollen de una manera eficiente en las distintas actividades que llevan a cabo, y así elevar la productividad en sus funciones. Para alcanzar este objetivo emplea los conceptos propuestos por Arias y Calderón entre otros sobre la Capacitación. Asimismo, el autor empleó la Investigación Cuantitativa, teniendo como instrumento la encuesta y un diseño de investigación No experimental, se ubicó en el Nivel de Investigación Explicativo.

Finalmente, concluyó que es importante en una organización el tener personal capacitado para los diferentes escenarios que se le puedan presentar, haciéndolo a este más capaz para afrontar los retos que se le vayan presentando en la vida laboral, y en su entorno social. Esta investigación nos permite comprender la importancia que tiene la capacitación en los trabajadores y que se puede fortalecer a través de diversas estrategias siendo flexibles con todos los trabajadores.

Días R. (2011) En su tesis “Capacitación y Desempeño Laboral de los empleados de la Comisión Federal de Electricidad de la zona Montemorelos-Linares Nuevo León” Tesis para obtener el grado Académico de Magíster en Administración en la Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad de Montemorelos - México, 2011. El investigador tiene como objetivo conocer si la autoevaluación del nivel de capacitación influye en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares. La población fue de 141 trabajadores de los cuales participaron 113, Así mismo el autor empleo la investigación de tipo descriptiva, correlacional, explicativa, cuantitativa, de campo y transversal, Se realizaron dos cuestionarios uno de 15 ítems y el otro igual de 15 ítems, Para la prueba de la hipótesis del estudio se utilizó la técnica estadística de regresión lineal simple, Al término del análisis se observó que la variable autoevaluación de la capacitación representa 47.6% de la varianza de la variable dependiente dado que el valor R^2 corregida fue igual a .476. y como conclusión los resultados de la investigación mostraron que existe una gran influencia entre la autoevaluación del nivel de capacitación laboral y el desempeño laboral.

Raimundo C. (2011) En su tesis realizo la “Capacitación y Desempeño Laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos-linares Nuevo León” Tesis para obtener el grado de maestría en administración. El investigador tuvo como objetivo Adaptar un instrumento que permita la medición de la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares. La investigación fue de tipo descriptiva, correlacional, explicativa, cuantitativa, de campo y transversal. La

población estuvo compuesta por 141 trabajadores de la Comisión Federal de Electricidad zona Montemorelos-Linares, Nuevo León, de los cuales participaron 113. Para la recolección de los datos se elaboraron dos instrumentos: el primero dirigido a medir la autoevaluación del nivel de capacitación, conformado por 15 ítems; el segundo enfocado a medir la autoevaluación del nivel de desempeño laboral, conformado también por 15 ítems. Para la prueba de la hipótesis del estudio se utilizó la técnica estadística de regresión lineal simple. Como resultado se observó que sí existe una influencia lineal significativa entre la variable autoevaluación del nivel de capacitación (ANC) y la variable autoevaluación del nivel del desempeño laboral (ANDL). Los valores del coeficiente no estandarizado, B_k , obtenidos mediante la técnica estadística de regresión fueron: $B_0 = 1.782$ y $B_1 = .638$. Con dichos valores se construyó la siguiente ecuación: $ANDL = 1.782 + .638 (ANC)$. Al término del análisis se observó que la variable autoevaluación de la capacitación representa 47.6% de la varianza de la variable dependiente dado que el valor R^2 corregida fue igual a .476. El estudio concluyó que Los resultados de la investigación mostraron que sí existe una influencia lineal, positiva y significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación laboral y desempeño laboral. El estudio también mostró una relación significativa entre el nivel de la autoevaluación del desempeño de los empleados y la edad. La autoevaluación de la capacitación y el desempeño fue muy buena.

1.2.2 Nacionales

Pérez J. (2014) En su tesis de licenciatura “Capacitación del personal y productividad en ventas de corporación Lindley S.A Cercado de Lima 2014”. En la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de Cesar Vallejo, 2014. El investigador tuvo como objetivo general Conocer si existe relación entre las variables de capacitación laboral y la productividad en las ventas de la Corporación Lindley. Para alcanzar este objetivo emplea los conceptos propuestos por Arias y Calderón entre otros sobre la Capacitación. Asimismo, el autor empleó la Investigación Cuantitativa, el instrumento fue un cuestionario, diseño de investigación No experimental, se ubicó en el Nivel de Investigación Descriptivo – correlacional.

Finalmente, concluyó que existe una relación significativa entre las variables de capacitación y la productividad en las ventas de la Corporación Lindley, Cercado de Lima 2014, con Rho de Spearman de 0.879 y una significancia estadística de $p=0.000$ y un nivel alto, por lo tanto se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula. Esta investigación nos permite comprender la influencia que tiene la capacitación en la productividad de los trabajadores.

Hernández, L & Cruz, R. (2014) En su tesis “Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa publicidad y servicios generales boga s.a. que labora en el campus UPAO de la ciudad Trujillo en el año 2016” Tesis Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. Establece como Objetivo General Determinar de qué manera un Plan de Capacitación contribuye a la mejora del desempeño del personal de la empresa publicidad y servicios generales boga s.a. que labora en el Campus UPAO en el periodo 2016. Por lo tanto el autor utilizó el diseño cuasi experimental con medición previa y posterior; utilizando la técnica la encuesta y como instrumentos el cuestionario para la recolección de datos. Se consideró como población objeto de estudio a los administrativos y operarios de la empresa, conformada por un total de 133 trabajadores. La aplicando del Plan de Capacitación con el fin de mejorar el desempeño laboral de los operarios de la empresa antes mencionada, tiene como finalidad solucionar los principales problemas de la empresa, como es en parte operativa. Los resultados al aplicar el Plan de Capacitación, 85% de los operarios considera que tiene los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñarse en su puesto de trabajo y en cuanto a la evaluación del desempeño por parte de los supervisores se obtuvo un 77%. Finalmente concluyo El plan de capacitación se ejecutó en función a temas operativos y de prevención para los mejorar los niveles de eficiencia y eficacia de los operarios, Finalmente, se evaluaron los resultados obtenidos y se logró mejorar el desempeño laboral de los operarios como consecuencia de la ejecución del plan de capacitación.

Mayurí J. (2008) “Capacitación empresarial y Desempeño Laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nación - Feban, lima 2008”, Tesis para

obtener el grado de doctor en educación en la universidad nacional mayor de san marcos.

El investigador tuvo como objetivo Determinar y Evaluar de qué manera un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006. La investigación fue de Tipo aplicado, pues se realiza un Diseño Experimental que requiere, para su interpretación, ser Explicativo- Correlacional, el diseño de la investigación es Experimental. Su población está compuesta por 100 trabajadores a plazo indeterminado. El cálculo del coeficiente de correlación de Pearson, junto al estadístico de prueba t-student, es incorporado en todos los software, particularmente en el programa informático Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 12.0 en español, la cual se usa en este trabajo de investigación. De tal forma que los resultados para cada caso tanto en el Grupo Control como en el Experimental, nos permite un mejor Control Estadístico de X (Capacitación Empresarial), así como la descripción utilizando Medias, Barras, Gráficas de Caja como representaciones visuales de la diferencia de promedios de los Grupos Control y Experimental; y la de contrastar las hipótesis, utilizando el Método del Valor p utilizando $\alpha = 0.05$, mediante las pruebas de Correlación Simple, las pruebas t de diferencia de medias, las pruebas del Análisis de Varianza y la Utilización de las Gráficas de Control de Medias y de Rangos, para determinar de manera cuantitativa los resultados de la investigación. El estudio concluyo sobre capacitación empresarial y desempeño laboral se contó con la información contenida en la Operacionalización de Variables y Dimensiones, donde se señalaron los indicadores, que fueron presentados para su evaluación y fueron aprobados por diez expertos alcanzando un coeficiente de 64.2 %. Se muestran los resultados alcanzados mediante la aplicación del software SPSS Versión 12, de la prueba de Correlación de Friedman. Para el instrumento elaborado hallando que el Valor p = 0.00 < 0.05, que indica una buena correlación de las preguntas seleccionadas incluidas en nuestra encuesta.

Terán G. (2015) En su tesis “La capacitación y la productividad de las MYPES de lima metropolitana participantes en el programa gestionando del

ministerio de la producción en el año 2012". Tesis para optar el grado académico de Magister en gestión pública.

El investigador tuvo como objetivo general establecer la relación entre la capacitación y la productividad de las MYPES de lima metropolitana participantes en el programa gestionando del ministerio de la producción en el año 2012.

La investigación es de tipo básica y su diseño es no experimental transversal correlacional – causal, teniendo como población a los conductores de las micro y pequeñas empresas formales de lima. Se empleó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, obteniendo finalmente como resultado que no existe relación entre la capacitación y la productividad de las MYPES de lima metropolitana participantes en el programa gestionando, 2012, habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0,106$ y un p- valor =, 248.

Mc Lagan (2006, citado en Mitnik y Coria, 2006) Establece momentos claves que permiten determinar cambios sustantivos de las prácticas de la capacitación en los que hoy son países desarrollados y cambios conceptuales vinculados con ellas. Dichos momentos son: (a) la antigüedad (capacitación en el trabajo); (b) la Edad Media (los talleres de aprendices); (c) la Revolución Industrial (la aparición del aula); (d) la producción en serie (capacitación cerca del trabajo);(e) las guerras mundiales (inicio de la capacitación sistemática y masiva); (f) el período de posguerra (la capacitación es individualizada y se expande a partir de la incorporación de la computadora) y(g) en el fin del siglo XX (la capacitación es como parte de un proceso destinado a expandir, acelerar el aprendizaje y mejorar el desempeño de las personas dentro de las organizaciones).

Grados J. (2004) Nos aclara que la capacitación se ha dado desde hace varios años, y que siempre ha sido necesario contar con destrezas, Habilidades y conocimientos para incuestionables actividades. Al hablar sobre la capacitación quiere decir sobre el método mediante el cual se busca obtener ganancias. Para poder brindar una capacitación debe existir una necesidad o una mejora.

Gore, E. y Vázquez Manzini, M. (2003).el término capacitación, tiene una fuerte connotación profesional y está ligado al traspaso de lo aprendido, al trabajo en un contexto determinado y en relación con roles o competencias profesionales. Continúa diciendo que las organizaciones utilizan la capacitación o formación como una de las herramientas usuales para incorporar nuevas conductas y modificar rutinas. Por lo general, consiste en clases realizadas en el aula, a la manera escolar, aunque también puede tomar otras apariencias, como la preparación en el lugar de trabajo o a distancia. Se trata de acciones planeadas y relativamente formalizadas de enseñanza, que se ejecutan para mejorar el desempeño de personal que ocupa o ha sido seleccionado para ocupar algún puesto de trabajo.

Gates & Cuesta (2010) Nos explican que en la realidad actual, la formación del capital humano es el resultado a la carencia en las empresas de contar con un personal calificado y productivo. En este sentido, pueda aumentar el conocimiento y anhelar a ubicarse en la jerarquía de un competente y por ello precisamente la capacitación y el desarrollo, en forma consecutiva y programada, de su personal, fundamentándose en las carencias reales y dirigidas al perfeccionamiento creciente de sus miembros y al desempeño organizacional.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Para la presente investigación se tomó en cuenta las siguientes teorías relacionadas con el tema de investigación, las cuales son varias que históricamente han influido sobre los diversos enfoques de la capacitación, ya que en ella abarcan diversas áreas o niveles según su perspectiva tanto en la empresa como en lo personal en los trabajadores.

1.3.1 Teoría relacionada con la variable independiente

Teoría de la capacitación

Existen varias teorías que han influido sobre los diversos enfoques de la capacitación, los cuales tienen diferentes propósitos y objetivos dependiendo el área y/o nivel donde se le quiera evaluar.

Teoría Neoclásica:

Drucker, Koontz y Terry en esta teoría, la capacitación llega a ser una de las características que resaltan entre uno de sus principios que en este caso sería el de centralización. Donde el propósito del entrenamiento es lograr la eficiencia, para los autores neoclásicos la administración consiste en orientar, dirigir y controlar los esfuerzos de un grupo de individuos para lograr un objetivo en común. El buen administrador es el que posibilita al grupo alcanzar sus objetivos con un mínimo de recursos utilizados. El enfoque neoclásico es la reivindicación de la teoría clásica actualizada y redimensionada en los problemas administrativos y el tamaño de las organizaciones de hoy.

Teoría Conductista:

Abraham Maslow en esta teoría nos dice que el enfoque del comportamiento (también llamado conductista, con base en el conductismo de la psicología) marca la influencia más fuerte de las ciencias de la conducta en la teoría administrativa y la búsqueda de nuevas soluciones democráticas, humanas y flexibles a los problemas organizacionales.

Teoría Clásica:

Henry Fayol en esta Teoría clásica que es una de las más conocidas, destaca lo relevante que es para una empresa la administración.

La teoría clásica de la administración se distingue por el énfasis en la estructura y en las funciones que debe tener una organización para lograr la eficiencia.

Teoría Humanista:

Elton Mayo en esta teoría estudia la organización como grupos de personas, haciendo énfasis a ellas e inspirándose en el sistema de psicología, Aquí considera que el hombre no se puede programar como una máquina.

Teoría Sistemática:

Ludwing Von Bertalaffy esta teoría surge en respuesta al agotamiento e inaplicabilidad e los enfoques analíticos - reduccionista y sus principios mecánicos causales. Así mismo en esta teoría esta la supervisión control estricto de decisiones, la comunicación rápida entre empleados y supervisores, y se necesitan administradores de una alta calidad.

Teoría Estructuralista:

Max Weber a raíz de esta teoría se crea la pirámide de la estructura empresarial: gerente, sub gerente, jefes y sub jefes, oficinista, obreros y auxiliares. Aquí prima la jerarquía de autoridad, rutinas y procedimientos estandarizados.

La teoría que más se asemeja a este trabajo es la teoría Neoclásica ya que se ha visto la capacitación como un entrenamiento logrando así la eficiencia en este caso de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú.

1.3.2 Teoría relacionada con la variable dependiente

Tolentino A. (2009)

Propone que la productividad es la respuesta de la armonía y de la articulación entre la tecnología, los recursos humanos, la organización y los sistemas, gerenciados por las personas, siempre que se consiga la combinación óptima o equilibrada de los recursos o su eficiencia.

Martínez R. (2013)

“La productividad es una señal que refleja que tan bien se están usando los bienes de una economía en la ejecución de pertenencias y servicios, traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos.”

Núñez, M. (2007)

La productividad ha evolucionado a través del tiempo y en la actualidad son diversas las definiciones que se ofrecen sobre la misma, así mismo de los factores que la conforman, sin embargo hay ciertos elementos que se identifican como constantes, estos son: la producción, el hombre y el dinero.

En esta variable estos autores nos comentan que la productividad es la respuesta al proceso de enseñanza – aprendizaje que pasa el trabajador a través de la capacitación, ya que un trabajador bien capacitado producirá de forma positiva y motivada a comparación de otro trabajador que no lo está, por lo cual si la empresa desea y/o anhela crecer como organización debe aplicar la capacitación de forma directa a cada miembro de la empresa y no solo de algunos

y los cuales deberían capacitar a sus colegas según como lo hayan captado de los que los capacitaron.

1.4 Formulación del problema

En este trabajo de investigación se analizará “La capacitación y la productividad de los trabajadores del Banco de crédito del Perú, los Olivos - 2017, por lo cual, pasamos a describir la investigación planteando las siguientes preguntas:

1.4.1 Problema general

¿Cómo Influye la capacitación en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú los Olivos - 2017?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Cómo Influyen los procesos de la capacitación en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, los Olivos –2017?

¿Cómo Influyen los conocimientos adquiridos en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, los Olivos - 2017?

¿Cómo Influyen las habilidades del personal en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, los Olivos - 2017?

1.5 Justificación del estudio

El tema a investigar es actual, por lo tanto, se justificó la realización del trabajo definiéndose de la siguiente manera:

1.5.1 Justificación por conveniencia

Si bien en la actualidad observamos que las empresas invierten y ocupan su tiempo en capacitar a sus trabajadores, vemos por otro lado que no lo hacen todos con un mismo objetivo o por decir una misma motivación ya que la manera en cómo capacitan en cada una de las empresas se da de manera diferente.

En este caso en el banco de crédito del Perú siendo ésta una empresa muy conocida en el ámbito bancario llegan a desarrollar la capacitación a todos sus trabajadores pero no todos lo reciben de manera directa. Por lo cual este trabajo de investigación se llega a realizar para poder aportar de forma positiva en el cambio de la forma de cómo reciben la capacitación los trabajadores y así poder

influir de alguna u otra manera en su desarrollo, lo cual se observaría en su producción.

1.5.2 Justificación social

Este trabajo de investigación llega a ser de mucha importancia en el ámbito laboral y porque no emocional, los cuales llegan ser factores relevantes para que una empresa pueda llegar a crecer de manera significativa. Llegando así de esta manera a beneficiar a los trabajadores de esta empresa en su desarrollo comprendido en varios aspectos, y asimismo poder ayudar otros trabajadores de otras empresas, cuya capacitación no se da de manera personalizada y/o directa.

1.5.3 Justificación práctica

La investigación servirá como material de consulta y apoyo al Banco de Crédito del Perú, Los Olivos. El estudio también podrá ser utilizado por el público usuario, personas interesadas en el tema y entidades que busquen soluciones en las variables capacitación y la productividad.

La finalidad de esta investigación es implementar una solución a la problemática de la capacitación y la productividad, sometido a la evaluación de las autoridades, y público en general. El estudio dará a conocer de qué manera influyen las variables en estudio.

1.5.4 Viabilidad

La realización de la investigación sobre el tema propuesto es viable, porque se cuenta con la información necesaria para el desarrollo del tema.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivos General

Determinar la influencia de la capacitación en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos - 2017.

1.6.2 Objetivos Específicos

Determinar la influencia de los procesos de la capacitación en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos - 2017.

Determinar la influencia de los conocimientos adquiridos en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos - 2017.

Determinar la influencia de las habilidades del personal en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos – 2017.

1.7 Hipótesis

1.7.1 Hipótesis General

La capacitación influye en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos - 2017.

1.7.2 Hipótesis Específicos

Los procesos de capacitación influyen en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos - 2017.

Los conocimientos adquiridos influyen en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos - 2017.

Las habilidades del personal influyen en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos - 2017.

II Método

2.1 Diseño de investigación

2.1.1 Enfoque

Para realizar esta investigación se ha usado el enfoque cuantitativo debido a que se ha llevado un desarrollo lineal, en primer lugar se identificó el problema, luego el objetivo, construimos el marco teórico para el estudio de la variable, elaboramos un instrumento para medir la variable y por último se aplicó el instrumento y se consiguió los resultados.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos indican que: El enfoque cuantitativo es un conjunto de procesos que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (p. 4).

2.1.2 Diseño de Investigación

En el estudio, el diseño es no experimental - transversal, ya que no se manipuló la variable independiente y en cuanto a su temporalidad, es transversal porque el instrumento de investigación se aplicará por única vez y en un solo momento dado.

Según Carrasco D. (2005) un diseño no experimental: Son aquellos variables independientes carecen de manipulación voluntaria, y no poseen grupos de control, ni mucho menos experimental (p. 71).

Además de ello es transversal, según Carrasco (2005): "Este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento fijo del tiempo". (p. 72).

2.1.3 Nivel de Investigación

El nivel es explicativo - causal, es identificar las relaciones de causa y efecto entre las variables y también es explicativo porque se buscará explicar el porqué de los hechos.

Según Carrasco Díaz (2006, p.42), la investigación explicativa responde a la interrogante ¿por qué?, es decir con este estudio podemos conocer por qué un hecho o fenómeno de la realidad tiene tales y cuales características, cualidades, propiedades, etc., en síntesis, por qué la variable en estudio es como es.

Según Zikmund, G. (1998). La investigación causal es identificar las relaciones de causa y efecto entre las variables. Una variable es cualquier cosa que pueda asumir diferentes valores numéricos.

En la investigación causal se intenta establecer que cuando se realiza algo, otra cosa le seguirá, sin embargo es imposible probar una relación causal verdadera, sin embargo, se pueden buscar evidencias que ayuden a determinar si la causa hizo que surgiera el efecto que se esperaba y poder tener una mejor comprensión.

La investigación busca explicar como fundamento la hipótesis, para desarrollar conclusiones contrastando con leyes principios científicos, y dado que permitió determinar si la capacitación influye en la productividad de los trabajadores.

2.1.4 Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo aplicada.

Según Mc Millan y Schumacher (2005)

La investigación aplicada se centra en un campo de práctica habitual y se preocupa por el desarrollo y la aplicación del conocimiento obtenido en la investigación sobre dicha práctica, alcanza un conocimiento distinguido para dar solución a un problema general. En otras palabras, los estudios vehementes se centran en los problemas de investigación habituales en un campo determinado. (p. 23).

Por lo cual la investigación aplicada pretende dar información útil para crear alternativas de soluciones a un problema general en un determinado tiempo.

2.2 Operacionalización de variables

En el presente trabajo de investigación encontramos dos variables de estudio, la variable independiente la capacitación y la variable dependiente la productividad ambos en el Banco de Crédito del Perú, Los olivos 2017, y los cuales se operacionalizan de la siguiente manera:

2.1.1 Definición de variables

2.2.1.1 Variable independiente: capacitación

Definición teórica:

Según Chiavenato, (2011) “La capacitación es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas

adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (p. 322).

Patiño, A. (2012) “La capacitación es el recurso perfecto que permite aprovechar al máximo el potencial humano del que dispone la empresa u organización, a la vez que ayuda a mejorar el autoestima del personal al demostrar que se está invirtiendo en ellos y así los alentamos en su desarrollo personal”.

Blake, O. (2014) “Proceso para integrar conocimientos, habilidades y actitudes en los sujetos de una organización, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adecuación a nuevas circunstancias internas y externas.”

Davis, K. y W. Werther. (2009) Definen la capacitación y desarrollo del recurso humano, como una estrategia empresarial importante que deben acompañar a los demás esfuerzos de cambio que las organizaciones lleven adelante, Mediante esta estrategia los colaboradores aprenden cosas nuevas, crecen individualmente, establecen relaciones con otros individuos, coordinan el trabajo a realizar, se ponen de acuerdo para introducir mejoras, etc.

Definición Operacional

La capacitación es el proceso, educativo a corto plazo con conocimientos generalmente que desarrolla habilidades y competencias, formar indicadores; expresa monetariamente de los objetivos que incluye.

Definición conceptual

Bruno, N. y Celis, A. afirman que:

La Capacitación es el instrumento que coadyuva el proceso educativo a corto plazo para desarrollar conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, y competencias en función de objetivos definidos, que sirve de agente de cambio y de productividad para interpretar sus carencias (2012, p. 29)

DIMENSIÓN: PROCESOS

Chiavenato (2009) afirma que:

Los fundamentos Administrativos en un enfoque sistémico conforman el proceso administrativo, cuando se consideran aisladamente los elementos

Planificación, Organización, Dirección y Control, son solo funciones administrativas, cuando se consideran estos cuatro elementos (Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar) en un enfoque global de interacción para alcanzar objetivos, forman el Proceso Administrativo.

INDICADOR

Evaluación

Chiavenato (2011) La evaluación del desempeño es una estimación consecuente del proceder de las personas en los cargos que ocupan. En algunas empresas la evaluación del desempeño puede estar a cargo del superior directo, del propio empleado o inclusive de una comisión de evaluación, según los objetivos de la evaluación.

Selección

Chiavenato, I. (1999) "La acción de escoger del individuo es adecuado para el cargo adecuado". Escoger entre candidatos reclutados a los más aptos para ocupar cargos vacantes en las empresas tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la rentabilidad de la organización.

Participación

Dolores, D. (1995) Apunta la participación como "Una capacidad, un derecho y un deber social que tenemos todas las personas, dado que nos desarrollamos como seres humanos a través del intercambio y compartiendo una vida social común. Las organizaciones educativas son los lugares donde se manifiestan unas determinadas prácticas educativas que deben conducirnos a la reconstrucción de los patrones culturales existentes, individualismo y competitividad (p.76).

Comportamiento

Davis, K. (2005) El Comportamiento de organizacionales, el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas se desarrollan dentro de las organizaciones. Se trata de un recurso humano para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones.

DIMENSION: CONOCIMIENTOS

Carrión B. (1999) El conocimiento es un conjunto de información almacenada
Mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), o a través de la
Introspección (a priori). En el sentido más amplio del término, se trata de la
Posesión de múltiples datos interrelacionados que, al ser tomados por sí solos,
Poseen un menor valor cualitativo.

INDICADOR

Aprendizaje

Zabalza C. (2006) considera que el aprendizaje se ocupa básicamente de tres
dimensiones: como constructo teórico, como tarea del alumno y como tarea de los
profesores, esto es, el conjunto de factores que pueden intervenir sobre el
aprendizaje (p. 128).

Decisión

Freeman, G. (1998) La toma de las decisiones es el proceso para identificar y
elegir un curso de acción, está enfocada bajo los parámetros de la teoría de
juegos y la del caos se define como la selección de un curso de acciones entre
alternativas, es decir que existe un plan un compromiso
de recursos de dirección o reputación (p. 103).

Experiencia

Schwager, H. (2007) podríamos definir una experiencia laboral como el resultado
interno y subjetivo de los trabajadores ante cualquier contacto directo o indirecto
con alguna práctica, política o procedimientos de gestión de personas, el contacto
directo usualmente es iniciado por la unidad responsable de las decisiones sobre
selección, remuneraciones, entrenamiento y otras (p.184).

Información

Chiavenato, I. (2012) la información es un conjunto de datos con un significado, o
sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento. En verdad, la
información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible
para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de
reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones (p. 167).

DIMENSION: HABILIDADES

Piaget A. (2007) la expresión de las habilidades del razonamiento requiere de las estructuras cognitivas que son las que habilitan a las personas para realizar las operaciones mentales (p. 95).

INDICADOR

Capacidad

Amartya, Y. (2010) “Las capacidades comprenden todo aquello que permiten a una persona estar bien nutrido, escribir, leer y comunicarse, tomar parte de la vida comunitaria” (p.134).

Toma de Decisiones

Robbins, S. (2010) Es un proceso más complejo y amplio que simplemente elegir entre alternativas, incluye identificar un problema, elegir una alternativa y evaluar la eficacia de dicha solución La toma de decisiones es un factor importante en las empresas u organizaciones ya que tanto los trabajadores como los jefes darán a conocer sus opiniones, ideas y/o estrategias para de las cuales elegir las que más se adecuen y se aproximen a resolver el problema encontrado (p. 96).

Trabajo en Equipo

Fainstein, J. (2008) Es importante analizar y profundizar en la necesaria capacidad de la empresa de aprender a trabajar en equipo, lo cual prácticamente le garantiza su permanencia en el mercado, no se puede hablar de liderazgo organizacional sin aprendizaje en equipo (p. 111).

Comunicación

Chiavenato, I. (2011) La comunicación es el proceso de pasar información y comprensión de una persona a otra. Por lo tanto, toda comunicación influye por lo menos a dos personas: el que envía el mensaje y el que lo recibe (p.117).

DIMENSION: COMPETENCIAS

Chiavenato, I. (2009) Las competencias la forma de conocimientos, habilidades, aptitudes, intereses, rasgos, valor u otras características personales, son aquellas cualidades personales esenciales para desempeñar las actividades y que definan

el desempeño de las personas. Todo trabajador debe poseer un conjunto de competencias básicas para desarrollar sus actividades en la empresa (p. 196).

Una Combinación de Habilidades:

Fernández, B. (2009) Las habilidades constituyen una combinación ordenada de las acciones y como éstas son procesos subordinados a un objetivo o fin consciente, no pueden automatizarse, ya que su regulación es consciente (p.145).

Oferta y Demanda

Kotler, P. (2011) La oferta son las cantidades de una mercancía que los productores están dispuestos a poner en el mercado y la demanda son los deseos se transforman en demanda cuando existe capacidad adquisitiva, por lo que las empresas deben medir cuantas personas desean sus productos, aunque es más importante que conozcan cuántos pueden adquirirlo potencialmente (p. 171).

Acción

Kotler, P. (2011) La acción se refiere a dejar de tener un rol pasivo para pasar a hacer algo o bien a la consecuencia de esa actividad. Se trata también del efecto que un agente tiene sobre una determinada cosa, del desarrollo de un combate, una lucha o una pelea, de un conjunto de determinados movimientos y gestos de una sucesión de hechos o circunstancias (p.143).

Técnicas

Rojas, S. (2009) señala al referirse a las técnicas y herramientas para recopilar información como la del campo o el volumen y el tipo de información-cualitativa y cuantitativa- que se recaben en el trabajo de campo deben estar plenamente justificados por los objetivos e hipótesis de la investigación, o de lo contrario se corre el riesgo de recopilar datos de poca o ninguna utilidad para efectuar un análisis adecuado del problema (p. 127).

2.2.1.2 Variable Dependiente: PRODUCTIVIDAD

Tolentino, A. (2009) nos indica que la productividad es la respuesta de la armonía y articulación entre la tecnología, los recursos humanos, la organización y los sistemas, gerenciados o administrados por las personas o eficacia, siempre dé

como resultado una combinación precisa o equilibrada de los recursos o eficiencia (p.37).

Martínez, R. (2013) “La productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios, traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos.”

Núñez. (2007), el concepto de productividad ha evolucionado a través del tiempo y en la actualidad son diversas las definiciones que se ofrecen sobre la misma, así mismo de los factores que la conforman, sin embargo hay ciertos elementos que se identifican como constantes, estos son: la producción, el hombre y el dinero.

Según estos autores podemos decir que la productividad será un resultado positivo o negativo según cuán capacitados y cómodos estén los trabajadores en el área que les corresponda ya que según ello dependerá su desempeño laboral logrando así llegar a cumplir las metas planteadas.

Definición Operacional

Según el investigador la productividad es el resultado de la armonía entre la tecnología y los recursos humanos, la organización y los sistemas gerenciados en el cual se administra por las personas o eficacia.

DEFINICION CONCEPTUAL

El investigador define la productividad como el indicador que articula la tecnología, los recursos humanos, la organización y los sistemas administrados en la producción de bienes y servicios relacionados con los recursos utilizados y productos obtenidos en funciones definidas.

DIMENSION TECNOLOGÍA:

Jiménez C. (2010) es el efecto del razonamiento realizado con el objetivo de crear un concepto sobre tecnología. La metodología usada en la reflexión ha consistido en fusionar varios conceptos y ensayar una síntesis (p.131).

INDICADOR

Innovación

Schumpeter, L. (1999), entendió la innovación como una de las causas del desarrollo económico, como un proceso de transformación económica, social y cultural, y la definió como: la introducción de nuevos bienes y servicios en el mercado (p.155).

Diseñar

Chiavenato, I (2002) establece que: “diseño de cargos es la especificación del contenido de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás cargos para satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales y sociales (pag.167).

Líder

Chiavenato, I. (2010) el liderazgo no es más que la actividad o proceso de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo, entendiendo por grupo un sector de la organización con intereses afines (p.133).

Estrategia

Tolentino, D. (2007) Es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, y está dirigido a la obtención de los mismos. Estrategia es el medio, la vía, es el cómo para la obtención de los objetivos de la organización (p.168).

DIMENSION RECURSOS HUMANOS

Chiavenato, I (2011) La administración de los recursos humanos reside en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal. (p.122).

INDICADOR

Motivación

Robbins, S. (2006) La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta (p.177).

Oportunidades

Chiavenato, I. (2010) La responsabilidad social significa el grado de obligaciones que una organización asume por medio de acciones que proyecten y mejoren el bienestar de la sociedad a medida que se busca alcanzar sus propios intereses (p.144)

Cultura Organizacional

Robbins, S. (2006) plantea que la cultura organizacional ha sido un tema de marcado interés desde los años ochenta hasta nuestros días, dejando de ser un elemento periférico en las organizaciones y convirtiéndose en un recurso de relevada importancia estratégica, encontrándose cada vez, más autores que defienden el conocimiento de la cultura organizacional (p.117).

Responsabilidad:

Robbins, S. (2006) La responsabilidad es la deuda de obligación que exige reparación y satisfacción por sí misma o por otro, como resultado de un delito, culpa o causa legal. Es el cargo moral que genera un error en algún asunto o acto determinado que significa responder por lo realizado (p.112).

DIMENSION ORGANIZACIÓN:

Porter, L. (2011) Las organizaciones están compuestas de individuos o grupos en vistas a conseguir ciertos fines y objetivos, por medio de funciones diferenciadas que se procura que estén racionalmente coordinadas y dirigidas y con una cierta continuidad a través del tiempo (p.182).

INDICADOR

Controlar

Porter, L. (2011) El control es un mecanismo que permite corregir desviaciones a través de indicadores cualitativos y cuantitativos dentro de un contexto social amplio, a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos claves para el éxito organizacional (p.139).

Dirigir

Porter, L. (2011) Dirigir es actuar como líder para crear, desarrollar y mantener un equipo es decir es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar como realizar un conjunto de actividades (p.156)

Entorno

Porter, L. (2011) Es un conjunto de elementos relacionadas entre si constituyendo un todo indisociable y sinérgico orientado hacia la consecución de unos objetivos determinados en un entorno específico mediante las relaciones con dicho entorno (p.49).

Normas

Porter, L. (2011) Una norma es una fórmula que tiene valor de regla y tiene por finalidad concretar las características que debe poseer un objeto y los productos que han de tener una coincidencia para ser usados a nivel internacional (p.101).

2.2.1.2 Matriz de Operacionalización

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA/ INSTRUMENTO	ITEM	ESCALA
CAPACITACION	Según Chiavenato, (2011) “La capacitación es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos , desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (p.386).	La capacitación es el proceso, educativo a corto plazo con conocimientos generalmente que desarrolla habilidades y competencias, formar indicadores; expresa monetariamente de los objetivos que incluye.	Procesos	Evaluación	ENCUESTA/ CUESTIONARIO Tipo Likert		Ordinal
				Participación		1-3	Ordinal
				Selección			Ordinal
			Conocimientos	Decisión		4-6	
			Habilidades	Información			Ordinal
				Capacidad		7 - 9	Ordinal
	Toma de Decisiones		Ordinal				
	Oferta y Demanda	10-12	Ordinal				
	Trabajo en Equipo						
PRODUCTIVIDAD	Según Tolentino, (2009) Propone que la productividad es la respuesta de la armonía entre la tecnología , los recursos humanos , la organización y los sistemas, gerenciados por las personas, siempre que se consiga la combinación óptima o equilibrada de los recursos o su eficiencia.	La productividad es el resultado de la armonía entre la tecnología y los recursos humanos, la organización y los sistemas gerenciados en el cual se administra por las personas o eficacia.	Tecnología	Diseñar	ENCUESTA/ CUESTIONARIO Tipo Likert	13-15	Ordinal
				Líder			Ordinal
				Motivación			Ordinal
			Potencial Humanos	Oportunidades		16-18	
				Cultura Organizacional			Ordinal
			Organización	Controlar		19-20	Ordinal
	Dirigir		Ordinal				

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La investigación ha considerado a 45 personas ligadas directamente al estudio y que colaboran en la oficina del Banco de Crédito del Perú, sede Los Olivos. Siendo pequeña la población, el estudio será censal.

Según Carrasco (2005) Población “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.236).

2.3.2 Muestra

La muestra es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método de muestreo. La muestra siempre es una parte de la población” (Vara, 2010, p. 210).

Para fines de precisión en la investigación y por la cantidad de la población se realizará una muestra censal. Entendiendo lo mencionado se tendrá un total de 45 personas que son los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Los Olivos, a quienes se les encuestará.

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

2.4.1 Técnicas

Para fines de la investigación la técnica fue la encuesta, como explica: Carrasco (2005), “La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (p.314).

En la investigación se utilizará como instrumento el cuestionario. Según Carrasco (2005), el cuestionario “es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas”. (p. 318)

2.4.2 Validez

El instrumento de recolección de datos fue sometido a juicio de expertos. Según Fernández, Hernández y Baptista (2006) el juicio de expertos: “En ciertos estudios es necesaria la opinión de individuos expertos en un tema” (p.566). La fiabilidad se aplicará un solo cuestionario del tipo Likert (5 categorías), y se buscará la fiabilidad de dicho cuestionario.

Tabla 1. Juicio de expertos

GRADOS	APELLIDOS Y NOMBRES	RESULTADOS
DOCTOR	EDWIN ARCE ALVAREZ	APLICABLE
DOCTORA	OFELIA CARMEN SANTOS JIMENEZ	APLICABLE
MAGISTER	EDITH GEOBANA ROSALES DOMINGUEZ	APLICABLE

Elaboración propia: Valentín Flores, Edwin Warner

2.4.3 Confiabilidad

Coeficiente Alfa de Cron Bach: El alfa de Cron Bach se utiliza para calcular el coeficiente de fiabilidad del instrumento de medición. El coeficiente puede estar entre 0 y 1, donde “0” significa una confiabilidad nula o depreciable y “1” representa una máxima confiabilidad siendo perfecta (muy alta) (Hernández et al., 2010, p. 439).

Tabla 2. Coeficiente de alfa de cronbach

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

Fuente: Hernández (2010, p.439)

Tabla 3. Resumen del procesamiento de los casos

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	20	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4. Estadístico de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	20

Interpretación:

Después de encuestar a los trabajadores directamente al estudio y que colaboran en la oficina del Banco de Crédito del Perú, sede los Olivos. Se obtuvo un resultado estadístico es 0.830 en el coeficiente del Alfa de Cronbach, lo que significa que existe una confiabilidad muy alta en el instrumento elaborado, la cual nos servirá para la recolección de datos.

2.5 Método de análisis de datos

Para el presente trabajo de investigación, se utilizó el programa estadístico SPSS 22, “El SPSS es un programa estadístico para las ciencias sociales, que sirve para analizar los datos” (Fernández, Hernández y Baptista, 2006, p.410). Para la contratación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

2.6 Aspectos éticos

La presente investigación tiene como principio el rechazo a cualquier modalidad de plagio o falsificación. A lo largo de la realización de este estudio se ha venido mostrando respeto por la propiedad intelectual, haciendo uso de las normas correspondientes, como el APA, y honestidad en el uso de los métodos estadísticos utilizados.

III Resultados

3.1 Estadística Descriptiva

Tabla 5: Variable Capacitación (Agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	6	13,3%	13,3%
	Algunas veces	17	37,8%	51,1%
Válidos	Casi siempre	18	40,0%	91,1%
	Siempre	4	8,9%	100,0%
	Total	45	100,0%	100,0%

Interpretación

Según la Tabla N° 5, se observa que el 40% de la mayor frecuencia que representa a 18 encuestados opinaron que “Casi Siempre” es importante la capacitación, mientras la menor frecuencia es de 4 encuestados para la valoración “Siempre” con respecto a la variable “Capacitación” y el cual equivale a un 8.9%.

Tabla 6: Dimensión Procesos (Agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	5	11,1%	11,1%
	Algunas veces	16	35,6%	46,7%
Válidos	Casi siempre	21	46,7%	93,3%
	Siempre	3	6,7%	100,0%
	Total	45	100,0%	100,0%

Interpretación

Según la Tabla N° 6, se observa que el 46.7% de la mayor frecuencia que representa a 21 encuestados opinaron que “Casi Siempre” es importante pasar por procesos, mientras la menor frecuencia es de 3 encuestados para la valoración “Siempre” con respecto a la dimensión “Procesos” y el cual equivale a un 6.7%.

Tabla 7: Dimensión Conocimientos (Agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	5	11,1%	11,1%
Válidos	Algunas veces	24	53,3%	64,4%
	Casi siempre	12	26,7%	91,1%
	Siempre	4	8,9%	100,0%
	Total	45	100,0%	100,0%

Interpretación

Según la Tabla N° 7, se observa que el 53.3% de la mayor frecuencia que representa a 24 encuestados para la valoración opinaron que “algunas veces” es importante los conocimientos, mientras la menor frecuencia es de 4 encuestados para la valoración “Siempre” con respecto a la dimensión “Conocimientos” y el cual equivale a un 8.9%.

Tabla 8: *Dimensión Habilidades (Agrupado)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,4%	4,4%
	Casi nunca	11	24,4%	28,9%
	Algunas veces	19	42,2%	71,1%
	Casi siempre	4	8,9%	80,0%
	Siempre	9	20,0%	100,0%
	Total	45	100,0%	100,0%

Interpretación

Según la Tabla N° 8, se observa que el 42-2% de la mayor frecuencia que representa a 19 encuestados para la valoración opinaron que “algunas veces” es importante las “Habilidades”, mientras la menor frecuencia es de 2 encuestados para la valoración “Siempre” con respecto a la dimensión “Habilidades” y el cual equivale a un 4.4%.

Tabla 9: *Dimensión Competencias (Agrupado)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,4%	4,4%
	Casi nunca	18	40,0%	44,4%
	Algunas veces	11	24,4%	68,9%
	Casi siempre	7	15,6%	84,4%
	Siempre	7	15,6%	100,0%
	Total	45	100,0%	100,0%

Interpretación

Según la Tabla N° 9, se observa que el 40% de la mayor frecuencia que representa a 18 encuestado para la valoración opinaron “casi nunca” con respecto a la dimensión “Competencias”, mientras la menor frecuencia es de 2 encuestados para la valoración “nunca” con respecto a la dimensión “Competencias” y el cual equivale a un 4.4%.

3.1.2. Variable dependiente Productividad

Tabla 10: *Variable Productividad (Agrupado)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	3	6,7%	6,7%
	Algunas veces	17	37,8%	44,4%
Válidos	Casi siempre	17	37,8%	82,2%
	Siempre	8	17,8%	100,0%
	Total	45	100,0%	100,0%

Interpretación

Según la Tabla N° 10, se observa que el 37.8% de la mayor frecuencia que representa a 17 encuestados para la valoración opinaron que “Casi Siempre” con respecto a la variable dependiente “Productividad”, mientras la menor frecuencia es de 3 encuestados para la valoración “Casi Nunca” con respecto a la variable dependiente “Productividad” y el cual equivale a un 6.7%.

Tabla 11: *Dimensión Tecnología (Agrupado)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	2	4,4%	4,4%
	Algunas veces	6	13,3%	17,8%
Válidos	Casi siempre	29	64,4%	82,2%
	Siempre	8	17,8%	100,0%
	Total	45	100,0%	100,0%

Interpretación

Según la Tabla N° 11, se observa que el 64.4% de la mayor frecuencia que representa a 29 encuestado para la valoración opinaron “casi nunca” con respecto a la dimensión “Tecnología”, mientras la menor frecuencia es de 2 encuestados para la valoración “Casi Nunca” con respecto a la dimensión “Tecnología” y el cual equivale a un 4.4%.

Tabla 12: Dimensión Potencial humano (Agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4,4%	4,4%	4,4%
Casi nunca	10	22,2%	22,2%	26,7%
Válidos Algunas veces	14	31,1%	31,1%	57,8%
Casi siempre	11	24,4%	24,4%	82,2%
Siempre	8	17,8%	17,8%	100,0%
Total	45	100,0%	100,0%	

Interpretación

Según la Tabla N° 12, se observa que el 31.1% de la mayor frecuencia que representa a 14 encuestado para la valoración opinaron “Algunas Veces” con respecto a la dimensión “Potencial Humano”, mientras la menor frecuencia es de 2 encuestados para la valoración “nunca” con respecto a la dimensión “Potencial Humano” y el cual equivale a un 4.4%.

Tabla 13: Dimensión Organización (Agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,2%	2,2%	2,2%
Casi nunca	1	2,2%	2,2%	4,4%
Válidos Algunas veces	18	40,0%	40,0%	44,4%
Casi siempre	20	44,4%	44,4%	88,9%
Siempre	5	11,1%	11,1%	100,0%
Total	45	100,0%	100,0%	

Interpretación

Según la Tabla N° 13, se observa que el 44.4% de la mayor frecuencia que representa a 20 encuestado para la valoración opinaron “Casi Siempre” con respecto a la dimensión “Organización”, mientras la menor frecuencia es de 1 encuestados para la valoración “nunca” con respecto a la dimensión “Organización” y el cual equivale a un 2.2%.

3.2 Contratación de hipótesis

La estadística inferencial se iniciaran mediante la comprobación de existencia de correlación entre las variables de estudio y la regresión lineal, esta última será compuesta por 3 tablas, las cuales son el resumen de modelo, el Anova y los coeficientes, las mismas que tiene la finalidad de obtener la ecuación econométrica en las variables estudio.

Para Hernández (2010) señala que el coeficiente de correlación de Pearson, “es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón”. (p.312), la cual se detalla a continuación:

Tabla 14.

Escala 2: Rango de Correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández (2010, p.312)

Tabla 15.: Porcentaje estandarizado

PORCENTAJE	TENDENCIA
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% -60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

3.2.1 Contrastación de hipótesis general

Hipótesis de Correlación

Hipótesis Nula (H0): La variable independiente (**Capacitación**) no está relacionada con la variable dependiente (**Productividad**).

Sig: 5% ; N.A =95% , Z=1.96

Hipótesis de investigación (H1): La variable independiente (**Capacitación**) si está relacionada con la variable dependiente (**Productividad**).

Regla de decisión

Sig. < 0.05 entonces se rechaza Ho.

Sig. > 0.05 entonces se acepta Ho.

Tabla 16: Correlación de Pearson entre la variable independiente (Capacitación) y la variable dependiente (Productividad)

		Productividad	Capacitación
Correlación de Pearson	Productividad	1,000	,978
	Capacitación	,978	1,000
Sig. (unilateral)	Productividad		,000
	Capacitación	,000	
N	Productividad	45	45
	Capacitación	45	45

Tabla 17: Resumen del modelo según la variable independiente (Capacitación) y la variable dependiente (Productividad)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,978 ^a	,957	,956	,15553

a. Variables predictoras: (Constante), Capacitación

Interpretación:

En la **Tabla 17** se observa la prueba de Pearson, en la cual existe una influencia entre la **Capacitación** y la **Productividad**, hallándose una correlación de 0.978 con un valor calculado para $p=0.001$, lo cual indica que la correlación es positiva perfecta. Por lo tanto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, dando como conclusión que existe una relación entre la **Capacitación** y la **Productividad**.

Adicionalmente se observa que en la **Productividad** está explicada por una fuerza de 95.7% de la **Capacitación** de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Los Olivos – 2017.

Regresión lineal

Prueba de Hipótesis General

H.G: La **capacitación** influye en la **productividad** de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Los Olivos - 2017.

H₀: No existe influencia entre la **capacitación** y la **productividad** de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Los Olivos - 2017.

H₁: Existe influencia entre la **capacitación** y la **productividad** de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Los Olivos - 2017.

Sig: 5% ; NA = 95% ; Z=1.96

Regla de decisión

Si el valor de $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

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

Tabla 18: Anova - Regresión lineal según la variable independiente (Capacitación) y la variable dependiente (Productividad)

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	23,119	1	23,119	955,816	,000 ^b
1 Residual	1,040	43	,024		
Total	24,159	44			

a. Variable dependiente: Productividad

b. Variables predictoras: (Constante), Capacitación

Interpretación:

De la Tabla 18 como el estadístico ANOVA indica que $F = 955,816$ está a la derecha de $Z = 1.96$ entonces se rechaza la H_0 , se puede observar que la significancia es 0.001 menor que 0.05, por lo que lo que confirma que las varianzas de las muestras (variables) son iguales y además se debe rechazar la hipótesis nula y acepta la H_1 , es decir se cumple.

Tabla 19: Coeficiente de la variable independiente (Capacitación) que influye en la variable dependiente (Productividad)

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
1 (Constante)	,926	,085		10,919	,000
Capacitación	,842	,027	,978	30,916	,000

a. Variable dependiente: Productividad

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

1.- Se elabora la ecuación econométrica con los coeficientes de

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X$$

Y= Variable dependiente (Productividad)

β_0 = Constante.

β_1 = Coeficiente de X.

X= Variable independiente (Capacitación)

2.- La variación o cambio de la V.D. esta explicada por efectos de la V.I en la cual tiene un $R^2 = 0.957$ lo que indica que la V.D. cambia por efectos de la V.I. en un 95.7%.

3.- El Beta es de 0.978 y positivo (+) es decir Beta tiene una intensidad de 97.8% en la misma dirección por la V.I. a la V.D.

4.- El aporte de la V.I. es de 0. 842 es decir la V.I. aporta un 84.2% para cambiar a la V.D.

5.- La significancia es de $0.000 < 0.05$ entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 que es equivalente con la Hipótesis General: La **capacitación** influye en

la **productividad** de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Los Olivos - 2017.

Se tiene:

$$Y = 0.926 + 0.842$$

Y= Variable dependiente (Productividad)

X= Variable independiente (Capacitación)

Se resume la ecuación en:

$$\text{Productividad} = 0.926 + 0.842$$

3.2.2 Contrastación de hipótesis específica 1

Hipótesis de Correlación

Hipótesis Nula (H0): La dimensión N°1 (Procesos) de la variable independiente (Capacitación) no está relacionada con la variable dependiente (Productividad).

Hipótesis de investigación (H1): La dimensión N°1 (Procesos) de la variable independiente (Capacitación) si está relacionada con la variable dependiente (Productividad).

Regla de decisión

Sig. < 0.05 entonces se rechaza Ho.

Sig. > 0.05 entonces se acepta Ho.

Tabla 20: Correlación de Pearson entre la dimensión N°1 (Procesos) de la variable independiente y la variable dependiente (Productividad)

		Productividad	Procesos
Correlación de Pearson	Productividad	1,000	,849
	Procesos	,849	1,000
Sig. (unilateral)	Productividad	,000	,000
	Procesos	,000	,000
N	Productividad	45	45
	Procesos	45	45

Tabla 21: Resumen del modelo según la dimensión N°1 (Procesos) de la variable independiente y la variable dependiente (Productividad)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,849 ^a	,721	,714	,39616

a. Variables predictoras: (Constante), Procesos

Interpretación:

En la **Tabla 21** se observa la prueba de Rho de Pearson, en la cual existe una influencia significativa entre los **Procesos de capacitación** y la **Productividad**, hallándose una correlación de 0.849 con un valor calculado para $p=0.001$, lo cual indica que la correlación es positiva muy fuerte. Por lo tanto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, dando como conclusión que existe una relación significativa entre los **Procesos de capacitación** y la **Productividad**. Adicionalmente se observa la variación de la **Productividad** está explicada por una fuerza de 72.1% de los **Procesos de capacitación** de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Los Olivos – 2017.

Regresión lineal

Prueba de Hipótesis Especifica N°1

H.G: Los *procesos de capacitación* influyen en la *productividad* de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Los Olivos - 2017.

H₀: No existe influencia entre los *procesos de capacitación* y la *productividad* de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Los Olivos - 2017.

H₁: Existe influencia entre los *procesos de capacitación* y la *productividad* de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Los Olivos - 2017.

Regla de decisión

Si el valor de $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

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

Tabla 22: Anova - Regresión lineal según la dimensión N°1 (Procesos) de la variable independiente y la variable dependiente (Productividad)

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	17,411	1	17,411	110,937	,000 ^b
1 Residual	6,749	43	,157		
Total	24,159	44			

a. Variable dependiente: Productividad

b. Variables predictoras: (Constante), Procesos

Interpretación:

De la Tabla N° 22 como el estadístico ANOVA indica que F= 110,937 está a la derecha de Z=1.96 entonces se rechaza la Ho, se puede observar que la significancia es 0.001 menor que 0.05, por lo que lo que confirma que las varianzas de las muestras (variables) son iguales.

Tabla 23: Coeficiente de la dimensión (Procesos) que influye en la variable dependiente (Productividad)

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	,872	,252		3,466	,001
1 Procesos	,824	,078	,849	10,533	,000

a. Variable dependiente: Productividad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

1.- Se elabora la ecuación econométrica con los coeficientes de

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1$$

Y= Variable dependiente (Productividad)

β_0 = Constante.

β_1 = Coeficiente de X1.

X1= Dimensión N°1 (Procesos) de la variable independiente.

2.-La variación o cambio de la V.D. esta explicada por efectos de la dimensión N° 1 de la V.I en la cual tiene un $R^2 = 0.721$ lo que indica que la V.D. cambia por efectos de la dimensión 1 de la V.I. en un 72.1%.

3.- El Beta es de 0.849 y (+) es decir Beta tiene una intensidad de 84.9% en la misma dirección por la dimensión 1 de la V.I. a la V.D.

4.- El aporte de la dimensión 1 (Procesos) de la V.I. es de 0.824, es decir la dimensión 1 (Procesos) aporta un 82.4 % para cambiar a la V.D.

5.- La significancia es de $0.000 < 0.05$ entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 que es equivalente con la Hipótesis Específica N° 1: Los **procesos de capacitación** influyen en la **productividad** de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Los Olivos - 2017.

Se tiene:

$$Y = 0,872 + 0,824$$

Y= Variable dependiente (Productividad)

X1= Dimensión N°1 de la Variable independiente (Procesos)

Se resume la ecuación en:

$$\text{Productividad} = 0,872 + 0,824$$

3.2.3 Contrastación de hipótesis específica 2

Hipótesis de Correlación

Hipótesis Nula (H0): La dimensión N° 2 (Conocimientos) de la variable independiente (Capacitación) no está relacionada con la variable dependiente (Productividad).

Hipótesis de investigación (H1): La dimensión N° 2 (Conocimientos) de la variable independiente (Capacitación) si está relacionada con la variable dependiente (Productividad).

Regla de decisión

Sig. < 0.05 entonces se rechaza H_0 .

Sig. > 0.05 entonces se acepta H_0 .

Tabla 24: Correlación de Pearson entre la dimensión N°2 (Conocimientos) de la variable independiente y la variable dependiente (Productividad)

		Productividad	Conocimientos
Correlación de Pearson	Productividad	1,000	,957
	Conocimientos	,957	1,000
Sig. (unilateral)	Productividad		,000
	Conocimientos	,000	
N	Productividad	45	45
	Conocimientos	45	45

Fuente: Elaboración propia

Tabla 25: Resumen del modelo según la dimensión N°2 (Conocimientos) de la variable independiente y la variable dependiente (Productividad)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,957 ^a	,915	,913	,21849

a. Variables predictoras: (Constante), Conocimientos

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la **Tabla 25** se observa la prueba de Rho de Pearson, en la cual existe una influencia significativa entre los **Conocimientos adquiridos** y la **Productividad**, hallándose una correlación de 0.957 con un valor calculado para $p=0.001$, lo cual indica que la correlación es positiva perfecta. Por lo tanto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, dando como conclusión que existe una relación significativa entre los **Conocimientos adquiridos** y la **Productividad**. Adicionalmente se observa en la variación de la **Productividad** está explicada por una fuerza de 91.5% de los **Conocimientos adquiridos** de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Los Olivos – 2017.

Regresión lineal

Prueba de Hipótesis Específica N°2

H.G: Los **conocimientos adquiridos** influyen en la **productividad** de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos - 2017.

H₀: No existe influencia entre los **conocimientos adquiridos** y la **productividad** de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Los Olivos - 2017.

H₁: Existe influencia entre los **conocimientos adquiridos** y la **productividad** de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Los Olivos - 2017.

Regla de decisión

Si el valor de $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

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

Tabla 26: Anova - Regresión lineal según la dimensión N°2 (Conocimientos) de la variable independiente y la variable dependiente (Productividad)

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	22,107	1	22,107	463,071	,000 ^b
1 Residual	2,053	43	,048		
Total	24,159	44			

a. Variable dependiente: Productividad

b. Variables predictoras: (Constante), Conocimientos

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la Tabla N° 25 como el estadístico ANOVA indica que $F = 463,071$ está a la derecha de $Z = 1.96$ entonces se rechaza la H_0 , se puede observar que la significancia es 0.001 menor que 0.05, por lo que lo que confirma que las varianzas de las muestras (variables) son iguales.

Tabla 27: Coeficiente de la dimensión (Conocimientos) que influye en la variable dependiente (Productividad)

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	1,157	,111		10,384	,000
1 Conocimientos	,796	,037	,957	21,519	,000

a. Variable dependiente: Productividad

Interpretación:

1.- Se elabora la ecuación econométrica con los coeficientes de

$$Y = \beta_0 + \beta_2 X_2$$

Y= Variable dependiente (Productividad)

β_0 = Constante.

β_2 = Coeficiente de X_2 .

X_2 = Dimensión N°2 (Conocimientos) de la variable independiente.

2.-La variación o cambio de la V.D. esta explicada por efectos de la dimensión N° 2 de la V.I en la cual tiene un $R^2 = 0.915$ lo que indica que la V.D. cambia por efectos de la dimensión 2 de la V.I. en un 91.5%.

3.- El Beta es de 0.957 y (+) es decir Beta tiene una intensidad de 95.7% en la misma dirección por la dimensión 2 de la V.I. a la V.D.

4.- El aporte de la dimensión 2 (Conocimientos) de la V.I. es de 0.796, es decir la dimensión 2 (Conocimientos) aporta un 79.6 % para cambiar a la V.D.

5.- La significancia es de $0.000 < 0.05$ entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 que es equivalente con la Hipótesis Especifica N° 2: Los **conocimientos adquiridos** influyen en la **productividad** de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos - 2017.

Se tiene:

$$Y = 1,157 + 0,796$$

Y= Variable dependiente (Productividad)

X_2 = Dimensión N°2 de la Variable independiente (Conocimientos)

Se resume la ecuación en:

$$\text{Productividad} = 1,157 + 0,796 \text{ (Conocimientos)}$$

3.2.4 Contrastación de hipótesis específica 3

Hipótesis de Correlación

Hipótesis Nula (H0): La dimensión N° 3 (Habilidades) de la variable independiente (Capacitación) no está relacionada con la variable dependiente (Productividad).

Hipótesis de investigación (H1): La dimensión N° 3 (Habilidades) de la variable independiente (Capacitación) si está relacionada con la variable dependiente (Productividad).

Regla de decisión

Sig. < 0.05 entonces se rechaza Ho.

Sig. > 0.05 entonces se acepta Ho.

Tabla 28: Correlación de Pearson entre la dimensión N°3 (Habilidades) de la variable independiente y la variable dependiente (Productividad)

		Productividad	Habilidades
Correlación de Pearson	Productividad	1,000	,967
	Habilidades	,967	1,000
Sig. (unilateral)	Productividad		,000
	Habilidades	,000	
N	Productividad	45	45
	Habilidades	45	45

Tabla 29: Resumen del modelo según la dimensión N°3 (Habilidades) de la variable independiente y la variable dependiente (Productividad)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,967 ^a	,936	,934	,19001

a. Variables predictoras: (Constante), Habilidades

Interpretación:

En la **Tabla 29** se observa la prueba de Rho de Pearson, en la cual existe una influencia significativa entre las **Habilidades del personal** y la **Productividad**,

hallándose una correlación de 0.967 con un valor calculado para $p=0.001$, lo cual indica que la correlación es positiva perfecta. Por lo tanto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, dando como conclusión que existe una relación significativa entre las **Habilidades del personal** y la **Productividad**. Adicionalmente se observa en la variación de la **Productividad** está explicada por una fuerza de 93.6% de las **Habilidades del personal** del Banco de Crédito del Perú, Los Olivos – 2017.

Regresión lineal

Prueba de Hipótesis Específica N°3

H.G: Las **habilidades del personal** influyen en la **productividad** de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos - 2017.

H₀: No existe influencia entre las **habilidades del personal** y la **productividad** de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Los Olivos - 2017.

H₁: Existe influencia entre las **habilidades del personal** y la **productividad** de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Los Olivos - 2017.

Regla de decisión

Si el valor de $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

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

Tabla 1: Anova - Regresión lineal según la dimensión N°3 (Habilidades) de la variable independiente y la variable dependiente (Productividad)

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	22,607	1	22,607	626,162	,000 ^b
Residual	1,552	43	,036		
Total	24,159	44			

a. Variable dependiente: Productividad

b. Variables predictoras: (Constante), Habilidades del personal

Interpretación:

De la Tabla N° 30 como el estadístico ANOVA indica que $F= 626,162$ está a la derecha de $Z=1.96$ entonces se rechaza la H_0 , se puede observar que la

significancia es 0.001 menor que 0.05, por lo que lo que confirma que las varianzas de las muestras (variables) son iguales.

Tabla 2: Coeficiente de la dimensión (Habilidades) que influye en la variable dependiente (Productividad)

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
1 (Constante)	,807	,109		7,384	,000
Habilidades	,814	,033	,967	25,023	,000

a. Variable dependiente: Productividad

Interpretación:

1.- Se elabora la ecuación econométrica con los coeficientes de

$$Y = \beta_0 + \beta_3 X_3$$

Y= Variable dependiente (Productividad)

β_0 = Constante.

β_3 = Coeficiente de X3.

X3= Dimensión N°3 (Habilidades) de la variable independiente.

2.-La variación o cambio de la V.D. esta explicada por efectos de la dimensión N° 3 de la V.I en la cual tiene un $R^2 = 0.936$ lo que indica que la V.D. cambia por efectos de la dimensión 3 de la V.I. en un 93.6%.

3.- El Beta es de 0.967 y (+) es decir Beta tiene una intensidad de 96.7% en la misma dirección por la dimensión 3 de la V.I. a la V.D.

4.- El aporte de la dimensión 3 (Habilidades) de la V.I. es de 0.814, es decir la dimensión 3 (Habilidades) aporta un 81.4% para cambiar a la V.D.

5.- La significancia es de 0.000 < 0.05 entonces se rechaza la H0 y se acepta la H1 que es equivalente con la Hipótesis Especifica N° 3: Las **habilidades del personal** influyen en la **productividad** de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Los Olivos - 2017.

Se tiene:

$$Y = 0,807 + 0,814$$

Y= Variable dependiente (Productividad)

X3= Dimensión N°3 de la Variable independiente (Habilidades)

Se resume la ecuación en:

$$\text{Productividad} = 0,807 + 0,814$$

3.2.5 Ecuación econométrica

Tabla 32: Coeficientes de las dimensiones que influyen en la variable dependiente Productividad del Banco de Crédito del Perú, Los Olivos - 2017

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	,820	,114		7,183	,000
1 Procesos	,066	,064	,068	1,025	,311
Conocimientos	,289	,095	,347	3,050	,004
Habilidades	,491	,088	,583	5,574	,000

a. Variable dependiente: Productividad

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3$$

$$Y = 0.820 + 0.066 (X_1) + 0.289 (X_2) + 0.491 (X_3)$$

Interpretación:

Y= Variable dependiente (Productividad).

X1= Dimensión 1 (Procesos) de la Variable independiente.

X2= Dimensión 2 (Conocimientos) de la Variable independiente.

X3= Dimensión 3 (Habilidades) de la Variable independiente.

Se resume la ecuación en:

$$\text{Productividad} = 0.820 + 0.066 \text{ Procesos} + 0.289 \text{ Conocimientos} + 0.491 \text{ Habilidades}$$

IV Discusión de resultados

4.1 El objetivo general de la investigación fue determinar cómo influye la capacitación en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos – 2017; de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe influencia de 95.7% de la capacitación sobre la productividad, lo cual quiere decir que es una influencia positiva perfecta de la variable independiente capacitación sobre la variable dependiente productividad. Por lo tanto se acepta la hipótesis de la investigación indicando que existe influencia positiva perfecta entre la capacitación y la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos – 2017.

Dichos resultados son coherentes con la teoría de Chiavenato (2011, p. 332), el mismo que indica que “la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada”. Estos conocimientos adquiridos en las capacitaciones son ligados en su mayoría al ambiente laboral donde se desarrolla cada trabajador, con el objetivo de llevarlo a la práctica y obtener una mejor productividad en sus funciones.

Así mismo los resultados obtenidos tiene coherencia con la investigación realizada por Días R. (2011), en su tesis titulada “Capacitación y Desempeño Laboral de los empleados de la Comisión Federal de Electricidad de la zona Montemorelos-Linares Nuevo León”, el cual llega a la conclusión de que la capacitación influye en el desempeño laboral, mediante la prueba de regresión lineal comprueba la existencia de influencia positiva de 47.6% de la capacitación sobre el desempeño laboral. Esto permite inferir que, lo mencionado anteriormente y con la presente investigación tiene similitudes, donde la capacitación tiene una influencia sobre la productividad; por lo tanto, al realizar una adecuada capacitación se incrementara la productividad de los empleados en las empresas.

4.2 El primer objetivo específico fue determinar cómo Influyen los procesos de la capacitación en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos - 2017; de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe influencia positiva muy fuerte de la dimensión

procesos de capacitación de la variable independiente sobre la variable dependiente productividad.

Para Lyndall F. Urwick comprende que la administración es fundamental para el funcionamiento de cualquier empresa o grupo social, y lógicamente es imprescindible para lograr la competitividad en un mundo globalizado técnicas de gestión se simplifica el trabajo y se establecen principios, métodos y procedimientos para lograr mayor productividad y eficiencia. Administración es hacer algo a través de otro “ley de oro de la administración”, entendida como hacer más con menos. Para entender el proceso de administración basta con analizar en qué consisten cada uno de los elementos.

De tal manera Pérez (2014), en su tesis titulada “Capacitación del personal y productividad en ventas de corporación Lindley S.A Cercado de Lima 2014”, el cual llega a la conclusión de que la capacitación guarda una relación significativa muy fuerte con la productividad, mediante la prueba de correlación de Rho Spearman el cual fue de 0.879*. Esto permite inferir que, lo mencionado anteriormente y con la presente investigación tiene similitudes, donde los procesos de capacitación tienen una influencia sobre la productividad; por lo tanto, al realizar un adecuado proceso de capacitación se incrementara la productividad de los empleados en las empresas.

4.3 El segundo objetivo específico fue determinar cómo Influyen los conocimientos adquiridos en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos - 2017; de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe influencia positiva muy fuerte entre los conocimientos en la capacitación y la productividad.

Dichos resultados son coherentes con la teoría Lyndall F. Urwick, el cual sostiene que la administración comprende una serie de fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina correctamente. En la administración de cualquier empresa existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos; y otra operacional,

en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración.

Así mismo Mayuri J (2008), en su tesis titulada “Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación – FEBAN, Lima 2006”, en donde llega a la conclusión de que un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona con el Desempeño Laboral, mediante la prueba de correlación de Rho Pearson el cual fue de 0.731. Esto permite inferir que lo mencionado anteriormente y con la presente investigación tiene similitudes, donde los conocimientos adquiridos tienen relación e influencia sobre la productividad; por lo tanto, al realizar un adecuado proceso de conocimientos adquiridos se incrementara la productividad de los empleados en las empresas.

4.4 El tercer objetivo específico fue determinar cómo Influyen las habilidades del personal en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos – 2017, de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe influencia positiva muy fuerte entre las habilidades del personal y la productividad.

De tal manera, Chiavenato (2014, p.49) indica lo siguiente acerca de Teoría de la Administración Científica de Taylor. La TAC, sostiene que la organización y la administración deben ser estudiadas y tratadas de forma científica, no empírica. Donde la improvisación debe ceder su lugar a la planeación y el empirismo a la ciencia: la ciencia de la administración. Se da la existencia de los principios de la administración científica, según Taylor son cuatro: Principio de planeación; principio de la preparación; principio de ejecución y el principio de control. Es decir, la TAC apoya que las habilidades y productividad tengan una relación.

Así mismo Terán G. (2015), en su tesis titulada “La capacitación y la productividad de las MYPES de lima metropolitana participantes en el programa gestionando del ministerio de la producción en el año 2012”, en donde llega a la conclusión de que existe una relación positiva considerable entre la capacitación y la productividad de las MYPES de lima metropolitana, mediante la prueba de correlación de Rho Spearman el cual fue de 0.72**. Esto

permite inferir que lo mencionado anteriormente y con la presente investigación tiene similitudes, donde las habilidades del personal tienen relación e influencia sobre la productividad; por lo tanto, al realizar un adecuado manejo de las habilidades del personal se incrementara la productividad de los empleados en las empresas.

4.5 De acuerdo a la prueba de hipótesis general se observa que como resultado del Rho de Spearman, existe una influencia significativa de la Capacitación en la Productividad, hallándose una correlación de 0.978 con un valor calculado para $p=0.001$, lo cual indica que la correlación es positiva perfecta. Por lo tanto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, dando como conclusión que existe una relación significativa entre la Capacitación y la Productividad. Adicionalmente se observa en la Tabla 16, la variación de la Productividad está explicada por una fuerza de 95.7% de la Capacitación de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Los Olivos – 2017.

4.6 De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 1 se observa que como resultado del Rho de Spearman, existe una correlación de 0.849 con un valor calculado para $p=0.001$, lo cual indica que la correlación es positiva muy fuerte. Por lo tanto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, dando como conclusión que existe una relación significativa entre los Procesos de capacitación y la Productividad. Adicionalmente se observa en la Tabla 20, la variación de la Productividad está explicada por una fuerza de 72.1% de los Procesos de capacitación de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Los Olivos – 2017.

4.7 De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 2 se observa que como resultado del Rho de Spearman, existe una correlación de 0.957 con un valor calculado para $p=0.001$, lo cual indica que la correlación es positiva perfecta. Por lo tanto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, dando como conclusión que existe una relación significativa entre los Conocimientos adquiridos y la Productividad. Adicionalmente se observa en la Tabla 24, la variación de la Productividad está

explicada por una fuerza de 91.5% de los Conocimientos adquiridos de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Los Olivos – 2017.

4.8 De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 3 se observa que como resultado del Rho de Spearman, existe una correlación de 0.967 con un valor calculado para $p=0.001$, lo cual indica que la correlación es positiva perfecta. Por lo tanto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, dando como conclusión que existe una relación significativa entre las Habilidades del personal y la Productividad. Adicionalmente se observa en la Tabla 28, la variación de la Productividad está explicada por una fuerza de 93.6% de las Habilidades del personal del Banco de Crédito del Perú, Los Olivos – 2017.

V Conclusiones

Analizando los resultados de la presente investigación, los objetivos planteados y la constatación de las hipótesis se llegaron a obtener las siguientes conclusiones:

5.1 Se determinó que existe influencia positiva muy fuerte de la Capacitación en la Productividad, dicho valor encontrado de correlación de R de Pearson es de 0.978 y el valor de la influencia está reflejada en el R cuadrado de 0,957 esto quiere decir que la variable capacitación influye en la productividad en un 95.7%.

5.2 Se determinó que existe influencia positiva muy fuerte de entre los Procesos de capacitación en la Productividad, dicho valor encontrado de correlación de R de Pearson es de 0,849 dicho valor de influencia está reflejada en el R cuadrado de 0,721 esto quiere decir que los procesos de la capacitación influyen en la capacitación en un 72.1%.

5.3 Se determinó que existe influencia positiva muy fuerte de los Conocimientos de capacitación en la Productividad, dicho valor encontrado de correlación de R de Pearson es de 0,957 dicho valor de influencia está reflejada en el R cuadrado de 0,915 esto quiere decir que los conocimientos de la capacitación influyen en la productividad en un 91.5%.

5.4 Se determinó que existe influencia positiva muy fuerte de las Habilidades del personal en la Productividad, dicho valor encontrado de correlación de R de Pearson es de 0,967 dicho valor de influencia está reflejada en el de R cuadrado es de 0,936 esto quiere decir que las habilidades de la capacitación influyen en la productividad en un 93.6%.

VI Recomendaciones

Luego del análisis de los resultados de esta investigación se propone las siguientes recomendaciones.

6.1 Realizar una adecuada capacitación considerando aspectos como: procesos, conocimientos, habilidades y competencias, se lograra alcanzar una mejor productividad en las empresas, con la finalidad de establecer una adecuada productividad en la industria a la cual se dirigen.

6.2 Se sugiere organizar los procesos de capacitación, tomando en cuenta la evaluación, selección, participación y comportamiento de los trabajadores participantes, con la finalidad de ser objetivos en el proceso de capacitación y así obtener una productividad en las empresas.

6.3 Reforzar los conocimientos adquiridos, apoyándose en el aprendizaje, decisión, experiencia e información, para generar en las empresas una mayor productividad gracias a su talento humano.

6.4 Se recomienda evaluar las habilidades de los colaboradores de las empresas, dando énfasis en sus capacidades, toma de decisiones, trabajo en equipo y comunicación; a fin de lograr una ventaja productividad en la industria a la cual se dedican.

VII Referencias bibliográficos

- Bernal (2010). *Metodología de la Investigación*. (3.ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Caballero, A. (2006). “*Guías Metodológicas para los Planes y Tesis de Maestría y Doctorado*”. (2.ª ed.). Lima, Perú: Ediciones Instituto Metodológico Alen Caro.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Pautas Metodológicas para diseñar y elaborar proyecto de investigación. Perú: San Marcos.
- Cruz Castillo, D. (2008). *Autopercepción de la capacitación y del desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León*. Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos, Montemorelos, Nuevo León, México.
- Chiavenato, I., (2011), *Administración de recursos humanos* (5ª ed.), Santafé de Bogotá, Colombia: Nomos S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3.ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento humano*. (1.ª ed.). México: Mc Graw-Hill. Rotter. Autor (ed). Recuperado de file:///C:/Users/coe_mtc/Downloads/DialnetAportacionesDeLaTeoriaDeLasAtribucionesCausalesALa-2281059.pdf
- Dessler G. & Ricardo V. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. (5.ª ed.). México: Pearson Educación.

- David, Fred (2011). *Conceptos de Administración Estratégica*. Porter. (9.ª ed). México: Pearson Educación.
- Días, R. (2011). *Capacitación y Desempeño laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos - Linares Nuevo León*. (Tesis Posgrado). Universidad de Montemorelos. México.
- Gates & Cuesta (2010). *Gestión de talento humano y del conocimiento*. Ediciones Ecoe, 2016.
- Gore, E. y Vázquez Mazzini, M. (2003). *El Método de la Innovación creativa*. Ediciones Granica S.A., 2011.
- Grados, J. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*, México, Primera Reimpresión, Edit. Trillas.
- Hernández, Fernández & Baptista (2006). *Metodología de la investigación*. (4ª ed.), México: Mc Graw-Hill: McGraw-Hill/Interamericana editores.
- Hernández, L & Cruz, R. (2014). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa publicidad y servicios generales boga s.a. que labora en el campus UPAO*. (Tesis Pregrado), Perú.
- Mayurí J. (2008). *Capacitación empresarial y Desempeño laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nación - Feban*, (Tesis Pregrado), Perú.
- Martínez R. (2013). *La productividad en las pequeñas y medianas empresas del sector servicios y los factores que influyen en su medición*, (8.ª ed.) ,2014.
- McMillan, J y Schumacher, S. (2005). *Investigación educativa*. Madrid: Pearson education.
- MÜNCH, L., (2010), *Administración de Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*, México: Pearson Educación.

- Núñez, M. (2007). *Material de apoyo del seminario Gestión de la Productividad*. Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre". Barquisimeto, Venezuela.
- Patiño, A. (2012). *Evaluación de la capacitación*. Secretaría de Trabajo y Previsión Social, Instituto Nacional de Estudios del Trabajo, México.
- Pérez J. (2014). *Capacitación del personal y productividad en ventas de corporación Lindley S.A Cercado de Lima 2014*.(Tesis Pregrado).Universidad Cesar Vallejo,Perú.
- Robbins. S. y Barnwell N.(2006). *Teoría de la organización: conceptos y casos*. (5.ª ed.). Pearson Education. Australia.
- Terán G. (2015). *La capacitación y la productividad de las MYPES de lima metropolitana participantes en el programa gestionando del ministerio de la producción*.(Tesis Posgrado).
- Tolentino A. (2009). *Nuevos conceptos de productividad y su mejora*. España. Seminario de la Red de Productividad, Budapest, 13-14 de mayo de 2004.
- Siliceo, A.(2007). "*Capacitación y desarrollo de personal*". Editorial Limusa, (4ª ed.), México.
- Urías, P. (2013). *Diseño de un programa de capacitación para una empresa de giro restaurantero*. (Tesis Pregrado).Instituto Tecnológico de Sonora, México.
- Wayne & Noe, (2005), *Administración de recursos humanos* (9ª ed.), México: Pearson Educación.

VIII Anexo

8.1 Instrumento de Medición

Mis saludos cordiales Sr. trabajador, el presente cuestionario servirán para elaborar una tesis acerca del “**LA CAPACITACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, LOS OLIVOS 2017**”.

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no le llevarán mucho tiempo; cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título de Licenciado en administración, pero nunca se comunicarán datos individuales.

Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Muchas gracias por su colaboración.

N°	VARIABLES, DIMENSIONES E ÍTEMS	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 ALGUNAS VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
VARIABLE I : CAPACITACIÓN						
DIMENSIÓN: PROCESOS						
1	¿En el BCP se evalúa la experiencia laboral para la contratación del personal?					
2	¿En la actualidad recibes reconocimiento extraordinario por un trabajo destacado?					
3	¿En la selección del personal se considera la experiencia en la especialidad para acceder a un puesto de trabajo?					
DIMENSIÓN: CONOCIMIENTOS						
4	¿El BCP desarrolla capacitaciones para desarrollar campañas de promoción de créditos?					
5	¿El BCP tiene en cuenta las garantías personales para fomentar créditos a las pequeñas y micro empresas?					
6	¿Su experiencia adquirida permite lograr las metas en el BCP?					
DIMENSIÓN: HABILIDADES						
7	¿El supervisor inmediato de cada área le proporciona la información necesaria para realizar sus labores?					
8	¿Las decisiones tomadas en las campañas de créditos contribuyen al incremento de los ingresos del BCP?					
9	¿Se mejoraron el logro de las metas con el trabajo en equipo?					
DIMENSION: COMPETENCIAS						
10	¿El BCP oferta créditos a las micro empresas con tasas atractivas?					
11	¿La Demanda de créditos por parte de las micro-empresas exigen mejores opciones del BCP con relación a la competencia?					
12	¿Está usted autorizado para tomar algunas decisiones para el desarrollo de sus labores?					

N°	ÍTEMS	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 ALGUNAS VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
----	-------	------------	--------------------	-----------------------	----------------------	--------------

VARIABLE I : PRODUCTIVIDAD						
DIMENSIÓN: TECNOLOGÍA						
13	¿El BCP diseña nuevos servicios para obtener logros en la colocación de nuevos créditos?					
14	¿La variedad de servicios que ofrece el BCP lideran el mercado?					
15	¿Las estrategias implementadas por el BCP mejoran los resultados?					
DIMENSIÓN: POTENCIAL HUMANOS						
16	¿Los trabajadores están motivados por el reconocimiento del BCP?					
17	¿El BCP brinda oportunidades de ascenso a los trabajadores que destacan en su tarea asignada?					
18	¿Los valores del BCP son difundida a todos los trabajadores?					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN						
19	¿Se efectúan controles mensuales a los procesos que se desarrollan en el BCP?					
20	¿La gerencia del BCP supervisa y controla el cumplimiento de las estrategias previamente establecidas?					


Muchas gracias por su colaboración

8.2 Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	CAPACITACIÓN	Procesos Conocimientos Habilidades Competencias	Evaluación	Diseño de la investigación: No experimental- Transversal
¿Cómo Influye la capacitación en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos – 2017?	Determinar la influencia de la capacitación en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos - 2017.	La capacitación influye en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos – 2017.			Selección	
					Participación	
					Decisión	
					Información	
					Capacidad	
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	PRODUCTIVIDAD	Tecnología	Toma de decisiones Oferta y Demanda Trabajo en equipo	Tipo de la investigación: Aplicada
¿Cómo Influyen los procesos de la capacitación en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos - 2017?	Determinar la Influencia en los procesos de la capacitación en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos – 2017.	Los procesos de capacitación influyen en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos – 2017.			Diseñar	
					Líder	
¿Cómo Influyen los conocimientos adquiridos en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos - 2017?	Determinar la Influencia de los conocimientos adquiridos en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos - 2017.	Los conocimientos adquiridos influyen en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos – 2017.			Motivación	
					Oportunidades	
					Cultura Organizacional	
¿Cómo Influyen las habilidades del personal en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos - 2017?	Determinar la Influencia en las habilidades del personal y la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos – 2017.	Las habilidades del personal influyen en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos – 2017.	Potencial Humanos	Controlar	Nivel de investigación: Explicativo – Causal	
			Organización	Dirigir		Enfoque Cuantitativo

8.3 Turnitin

studio Edwin Warner VALENTIN FLORES La capacitación y la productividad en los trabajadores del banco de crédito del Perú- Los olivos 2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA CAPACITACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
TRABAJADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ LOS
OLIVOS - 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
VALENTÍN FLORES EDWIN WARNER

ASESOR:
DR. DAVILA ARENAZA VICTOR DEMETRIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ
AÑO 2017

Resumen de coincidencias ✕

22 %

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	9 %	>
2	studylife.es <small>Fuente de internet</small>	3 %	>
3	rybertesis.unmam.edu... <small>Fuente de internet</small>	2 %	>
4	www.hemaszanas.org <small>Fuente de internet</small>	1 %	>
5	docplayer.es <small>Fuente de internet</small>	1 %	>
6	repositorio.upou.edu.pe <small>Fuente de internet</small>	1 %	>
7	dspace.biblioteca.um.a... <small>Fuente de internet</small>	1 %	>
8	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %	>
9	www.abdeshare.net <small>Fuente de internet</small>	1 %	>
10	repositorio.upou.edu.pe <small>Fuente de internet</small>	1 %	>
11	ibero-revistas.metabib... <small>Fuente de internet</small>	1 %	>

Número de palabras: 15405

f

8.4 Juicio de Expertos

Lima, 27 de junio de 2017

Estimado Sr. **EDWIN, ARCE ALVAREZ**.

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada **"La capacitación y la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos – 2017"**

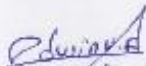
Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente.



Valentín Flores, Edwin Warner



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La capacitación y la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos – 2017.

Apellidos y nombres del investigador: Valentín Flores, Edwin Warner

Apellidos y nombres del experto: Dr. EDWIN AREE ALVAREZ

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE
CAPACITACION	Procesos	Realización	¿En la empresa se realiza la capacitación al personal?			
		Selección	¿En la selección del personal se considera la capacitación laboral para acceder a un puesto de trabajo?			
		Participación	¿La participación de los participantes contribuye a la capacitación para desarrollar sus tareas?			
		Competencia	¿El comportamiento del trabajador contribuye en el logro de las metas en la empresa?			
	Conocimientos	Aprendizaje	¿La empresa desarrolla procesos de inducción para desarrollar campañas de promoción de créditos?			
		Decisiones	¿La empresa decide tomar garantías personales para fomentar créditos de las pequeñas micro empresas?			
		Experiencia	¿La experiencia adquirida de los trabajadores permite lograr los objetivos en la empresa?			
	Habilidades	Información	¿La información es clara al momento de evaluar el cumplimiento de objetivos de misión por unidades?			
		Capacidad	¿La capacidad de los trabajadores se ve afectada por el cumplimiento de objetivos de misión por unidades?			
		Toma de Decisiones	¿Las decisiones técnicas tomadas en la empresa de créditos contribuyen al incremento de los ingresos?			
Trabajo en Equipo		¿Se logró objetivos con el trabajo del personal en equipo?				
Competencias	Comunicación	¿La comunicación verbal del jefe al subordinado es de acuerdo a lo requerido?				
	Combinación de habilidades	¿La combinación de habilidades con aplicación del TIC, mejora las competencias comunicativas?				
	Oferta	¿La empresa ofrece créditos a las micro empresas con tasas reducidas?				
	Promoción	¿La promoción de créditos se ve afectada por las micro empresas con experiencia en la empresa?				
	Acción	¿Las acciones planeadas de acuerdo por la empresa fueron evaluadas a la reducción de la morosidad?				
			¿Las técnicas de crédito de interés o subsidio de las condiciones del tipo remuneración a la empresa?			

OPINIÓN DEL EXPERTO

ESCALA

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

PRODUCTIVIDAD		Innovación	¿La empresa innova permanentemente la producción de los servicios?
Tecnología	Diseñar	¿La empresa diseña nuevos servicios para clientes y logros en la productividad?	
	Lider	¿Los servicios financieros de la empresa tienen el mercado financiero? ¿Las estrategias implementadas por la empresa contribuyen en el logro de los resultados?	
Recursos Humanos	Motivación	¿Los empleados están motivados por el reconocimiento de la empresa?	
	Oportunidades	¿La empresa brinda oportunidades a los trabajadores que destacan en su área asignada?	
	Cultura Organizacional	¿La cultura organizacional de la empresa es afín a los valores de los trabajadores?	
	Responsabilidad	¿Los trabajadores cumplen sus responsabilidades de acuerdo al manual de funciones de la empresa?	
Organización	Controlar	¿Se ejecutan controles necesarios a los procesos productivos de la empresa?	
	Dirigir	¿La Alta Dirección de la empresa dirige el cumplimiento de estrategias?	
	Entorno	¿El entorno externo influye en los resultados de la empresa?	
	Normas	¿Las normas dispuestas por la empresa son afines para el conocimiento de todos los trabajadores?	
Firma del experto		Fecha: 27 / 06 / 2017	

Nota: Los DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Lima, 27 de junio de 2017

Estimado Sr. **DRA OFELIA CARMEN SANTOS JIMÉNEZ**

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada **"La capacitación y la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos - 2017"**

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,

.....
Valentín Flores, Edwin Warner

.....

Ofelia C. Santos Jimenez
Docente en Educación
27/6/17

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La capacitación y la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos - 2017.
 Apellidos y nombres del investigador: Valentín Flores, Edwin Warner
 Apellidos y nombres del experto: *Dr. Walter Santos Jarama*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	CONSERVACIONES / SUGERENCIAS
CAPACITACION	Procesos	Evaluación	¿En la empresa se realiza la capacitación laboral para la reconstrucción del personal?	1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - A veces 4 - Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Selección	¿En la selección del personal se consideran la capacitación laboral para acceder a un puesto de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Participación	¿En la participación de los profesionales se considera la capacitación para desempeñar sus funciones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comprometimiento	¿El comprometimiento del trabajador contribuye en el logro de las metas en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Conocimientos		Aprendizaje	¿La empresa desarrolla procesos de instrucción para desarrollar campañas de promoción de créditos?	1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - A veces 4 - Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Docencia	¿La empresa debe tomar garantías para evitar, por ejemplo, el flujo de las pequeñas y medianas empresas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Experiencia	¿La experiencia adquirida de los trabajadores permite lograr las metas en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Información	¿La información otorgada al apoyar nuevos emprendimientos de micro y pequeñas empresas en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Capacidad	¿La capacidad de los trabajadores en el cumplimiento de objetivos se miden por indicadores?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Habilidades		Toma de Decisiones	¿Se logra objetivos de las acciones realizadas en la empresa de créditos con el apoyo al incremento de los ingresos?	1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - A veces 4 - Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Trabajo en Equipo	¿La comunicación verbal del jefe al subalterno es de cumplimiento obligatorio?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación	¿La comunicación verbal del jefe al subalterno es de cumplimiento obligatorio?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Competencias		Comunicación de Habilidades	¿La combinación de habilidades con aplicación del TIC, mejora las competencias empresariales?	1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - A veces 4 - Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Oratoria	¿La empresa ofrece créditos a las micro-empresas con tasas bajas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Atención	¿El otorgamiento de créditos por parte de las micro-empresas exige competitividad de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Acción	¿Las acciones planificadas de soporte por la empresa ayudan a la reducción de la incertidumbre?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Tareas	¿Las técnicas de cálculo de intereses con el tiempo diario de crédito del banco contribuyen a la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		

PRODUCTIVIDAD		Innovación	¿La empresa innova permanentemente la producción de los servicios?
Tecnología	Diseñar	¿La empresa diseña nuevos servicios para obtener logros en la productividad?	<input checked="" type="checkbox"/>
	Lider	¿Los servicios financieros de la empresa lideran el mercado financiero?	<input checked="" type="checkbox"/>
	estrategia	¿Los estrategias implementadas por la empresa contribuyen en el logro de sus resultados?	<input checked="" type="checkbox"/>
	Motivación	¿Los trabajadores están motivados por el reconocimiento de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>
Recursos Humanos	Oportunidades	¿La empresa brinda oport unidades a los trabajadores que destacan en su área asignada?	<input checked="" type="checkbox"/>
	Cultura Organizacional	¿La cultura organizacional de la empresa es adecuada a todos los trabajadores?	<input checked="" type="checkbox"/>
	Responsabilidad	¿Los trabajadores cumplen sus responsabilidades de acuerdo al manual de funciones de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>
	Controlar	¿Se forman controles mensuales a los procesos productivos de la empresa ?	<input checked="" type="checkbox"/>
Organización	Dirigir	¿La alta dirección de la empresa dirige el cumplimiento de estrategias?	<input checked="" type="checkbox"/>
	Financiero	¿El mismo externo influye en los resultados de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>
	Normas	¿Las normas dispuestas por la empresa son difundidas para el conocimiento de todos los trabajadores ?	<input checked="" type="checkbox"/>
	Firma del experto	Fecha: 27 / 05 /2017	

Nota: Las DIMENSIONES y VARIABLES asociadas, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

[Firma]
Dra. en Educación

Lima, 27 de junio de 2017

Estimado Sr. Mg Edith Geobana ROSALES DOMÍNGUEZ

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada **“La capacitación y la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos – 2017”**

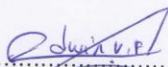
Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemase hipótesis de investigación
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación delos instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente.


.....
Valentín Flores, Edwin Warner

.....

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La capacitación y la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos - 2017.

Apellidos y nombres del investigador: Valentín Flores, Edwin Warner

Apellidos y nombres del experto: Mg. Edith Geobana Rosala Dominguez

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINION DEL EXPERTO		
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	CONSERVACIONES / SUGERENCIAS	
CAPACITACION	Procesos	Evaluación	¿En la empresa se evalúa la experiencia laboral para la contratación del personal?					
		Selección	¿En la selección del personal se considera la experiencia laboral para acceder a un puesto de trabajo?					
		Participación	¿La participación de las postulantes considera la experiencia del postulante (en el desempeño sus futuras funciones)?					
	Conocimientos	Comprometimiento	¿El comprometimiento del trabajador contribuye en el logro de las metas en la empresa?					
		Aprendizaje	¿La empresa desarrolla procesos de aprendizaje para desarrollar campañas de promoción de ventas?					
		Destacón	¿La empresa decide hacer ganancias por ventas para fomentar créditos de las pequeñas micro empresas?					
		Experiencia	¿La experiencia adquirida de los trabajadores permite lograr los objetivos en la empresa?					
	Habilidades	Formación	¿La información sobre el superior involucra cumplimiento de metas en los áreas definidas en la empresa?					
		Capacidad	¿La capacitación de los trabajadores es el cumplimiento de objetivos de metas por indicadores?					
		Toma de Decisiones	¿Las decisiones basadas en la compra de créditos contribuyen al incremento de los ingresos?					
Competencias	Trabajo en Equipo	¿Se logran objetivos con el trabajo de personal en equipo?						
	Comunicación	¿La comunicación verbal del jefe al subordinado es de cumplimiento de obligaciones?						
	Comunicación de habilidades	¿La comunicación de habilidades con aplicación del TIC, mejora las competencias empresariales?						
	Diferencia	¿La empresa ofrece créditos a las micro empresas con tasas reducidas?						
		Demanda	¿La Demanda de créditos por parte de las micro empresas exige competitividad de la empresa?					
		Acción	¿Las acciones planeadas de tiempo por la empresa difieren respecto a la realidad de la institución?					
		Tarjetas	¿Las tarjetas de crédito de tarjetas con descuento del año pertenecen a la empresa?					

CAPACITACION

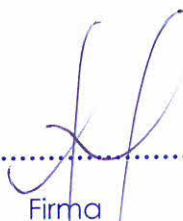
ESCALA
- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

PRODUCTIVIDAD	Tecnología	Innovación	¿La empresa innova permanentemente la producción de los servicios?			
		Diseño	¿La empresa diseña nuevos servicios para cubrir los logros en la productividad?			
		Lider	¿Los servicios financieros de la empresa lideran el mercado financiero?			
		Estrategia	¿Las estrategias implementadas por la empresa contribuyen en el logro de los resultados?			
		Motivación	¿Los trabajadores están motivados por el reconocimiento de la empresa?			
	Recursos Humanos	Oportunidades	¿La empresa brinda oportunidades a los trabajadores que desistan de su larra?			
		Cultura Organizacional	¿La cultura organizacional de la empresa es difundida a todos los trabajadores?			
		Responsabilidad	¿Los trabajadores cumplen sus responsabilidades de acuerdo al manual de funciones de la empresa?			
	Organización	Contratar	¿Se realizan controles manuales a los procesos productivos de la empresa ?			
		Dirigir	¿La Alta dirección de la empresa dirige el cumplimiento de estrategias?			
		Entorno	¿El entorno externo influye en los resultados de la empresa?			
		Métricas	¿Las métricas disponibles por la empresa son difundidas para el conocimiento de todos los trabajadores ?			
				Fecha 27 / 06 / 2017		
	Firma del experto					
	Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES solo se procesan, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.					

Yo, DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisor de la tesis titulada "LA CAPACITACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DEL CREDITO DEL PERÚ LOS OLIVOS - 2017", del (de la) estudiante EDWIN WARNER VALENTÍN FLORES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Los Olivos 27 de noviembre año 2017.




Firma

DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA

DNI: 08467692

COORDINADOR DEL AREA DE INVESTIGACIÓN
DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA CAPACITACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERÚ LOS OLIVOS - 2017

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

VALENTÍN FLORES EDWIN WARNER

ASESOR:

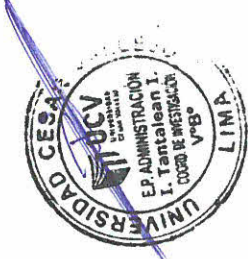
DR. DAVILA ARENAZA VICTOR DEMETRIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

AÑO 2017



Resumen de coincidencias ✕

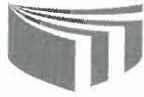
22 %

Ver fuentes en inglés (Beta)

22 **F1** **▼** **↓** **i**

Coincidencias

- 1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante **9 %** >
- 2 studylib.es Fuente de Internet **3 %** >
- 3 cybertesis.unmm.edu... Fuente de Internet **2 %** >
- 4 www.hsmnazarenas.org Fuente de Internet **1 %** >
- 5 docplayer.es Fuente de Internet **1 %** >
- 6 repositorio.upau.edu.pe Fuente de Internet **1 %** >
- 7 dspace.biblioteca.um... Fuente de Internet **1 %** >
- 8 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante **1 %** >
- 9 www.silshare.net Fuente de Internet **1 %** >
- 10 repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet **1 %** >
- 11 ibero-revistas.metabli... Fuente de Internet **1 %** >



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Valentin Flores Edwin Warner

D.N.I. : 45725576

Domicilio : Misionero Vega 361 dpto 104 SANTA ROSA CALA

Teléfono : Fijo : Móvil 941432510

E-mail : edwin_26adm@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Carrera : ADMINISTRACIÓN

Título : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

VALENTIN FLORES EDWIN WARNER

Título de la tesis:

"LA CAPACITACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES
DEL BANCO DEL CREDITO DEL PERÚ LOS OLIVOS - 2017"

Año de publicación : 2017

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 13/06/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LA CAPACITACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES
DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ LOS OLIVOS – 2017”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

VALENTIN FLORES EDWIN WARNER

ASESOR

DR. DAVILA ARENAZA VICTOR DEMETRIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



LIMA – PERÚ

2017