



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Capacitación y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, 2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA

AUTOR:

Cárdenas Miranda, Cesar Gregorio (ORCID: 0000-0001-6605-8756)

ASESOR:

Mg. Valverde Rodríguez, Wilfredo Gerardo (ORCID: 0000-0002-8822-7642)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo y Herramientas Gerenciales

Piura - Perú

2021

Dedicatoria

A Dios, por haberme permitido cumplir mis sueños

A mis padres a quienes les debo su infinito amor y paciencia.

Jesús Francisco Cárdenas que, a pesar de ya no acompañarme físicamente, su amor y enseñanzas viven en mi ...
Gracias Papá.

Argentina Miranda Vera por sus cuidados y ser ese pilar en mi vida.

A mis hermanas por estar siempre presente en cada uno de mis triunfos y derrotas, impulsándome en ser mejor persona cada día.

A mi familia, mi esposa María Fernanda por ser una persona llena de bondad y darme esa fortaleza para seguir adelante.

A mis hijas Mia Fernanda y Cesia Samay por ser el motivo de alcanzar mis sueños que se traducen en el sueño de todos.

A todas las personas que hicieron posible la consecución de este el sueño de todos.

Agradecimiento

Agradezco a cada uno de los docentes quienes con sus enseñanzas me permitieron alcanzar un logro profesional más en mi vida.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	5
III. Metodología	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. Resultados	18
V. Discusión	28
VI. Conclusiones	33
VII. Recomendaciones	34
Referencias	35
Anexos	39

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución del nivel de capacitación de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, 2020.	18
Tabla 2 Distribución del nivel de desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, 2020.	20
Tabla 3 Prueba de normalidad de los puntajes de la dimensión de la capacitación y el puntaje del desempeño laboral en funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, 2020.	22
Tabla 4 Prueba Rho de spearman para medir la relación que existe entre el la capacitación y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, 2020.	23
Tabla 5 Prueba Rho de spearman para medir la relación que existe entre la dimensión capacitación en el puesto y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, 2020.	24
Tabla 6 Prueba Rho de spearman para medir la relación que existe la dimensión capacitación por aprendizaje y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, 2020.	25
Tabla 7 Prueba Rho de spearman para medir la relación que existe entre la dimensión capacitaciones por instrucciones en el puesto y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, 2020.	26
Tabla 8 Prueba Rho de spearman para medir la relación que existe entre la dimensión habilidades interpersonales y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, 2020.	27

Índice de gráficos

Figura 1 Distribución del nivel de capacitación de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, 2020. 18

Figura 2 Distribución del nivel de desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, 2020. 20

Resumen

Se consideró en la investigación como objetivo general determinar la relación que existe entre capacitación y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, 2020. Utilizando un diseño no experimental, descriptivo correlacional, en una muestra de 30 funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, a quienes se les aplicó como instrumentos el cuestionario de capacitación y el cuestionario de desempeño laboral, teniendo como resultados que no existe relación significativa entre la dimensión capacitación en el puesto y desempeño laboral, asimismo, no existe relación significativa entre la dimensión capacitación por aprendizaje y desempeño laboral, de igual manera, no existe relación significativa entre la dimensión capacitación por instrucciones en el puesto y desempeño laboral y no existe relación significativa entre la dimensión habilidades interpersonales y desempeño laboral. Concluyendo que no existe relación significativa entre la dimensión capacitación y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil.

Palabras claves: Capacitación, desempeño laboral, habilidades interpersonales.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between training and job performance of officials in the operational area of "BanEcuador B.P.", Guayaquil, 2020. Using a non-experimental, descriptive correlational design, in a sample of 30 officials from the operational area of the "BanEcuador BP", Guayaquil, to whom the training questionnaire and the job performance questionnaire were applied as instruments, having as results that there is no significant relationship between the dimension training on the job and job performance, likewise, there is no significant relationship between the dimension training by learning and job performance, likewise, there is no significant relationship between the dimension training by instructions on the job and job performance and there is no significant relationship between the interpersonal skills dimension and job performance. Concluding that there is no significant relationship between the training dimension and job performance of the employees of the operational area of "BanEcuador B.P.", Guayaquil.

Keywords: Training, job performance, interpersonal skills.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, Wilfredo Gerardo Valverde Rodriguez, docente de la Escuela de Posgrado, del Programa Académico de Maestría en Administración de Negocios – MBA, de la Universidad Cesar Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada “CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL ÁREA OPERATIVA DEL “BANECUADOR B.P.”, GUAYAQUIL, 2020 ”, del estudiante Cárdenas Miranda, Cesar Gregorio, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. 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 vigentes de la Universidad Cesar Vallejo

Piura, 06 de enero de 2021



Mg. Wilfredo Gerardo Valverde Rodriguez

DNI: 17896863