



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de
Crédito del Perú de la agencia El Agustino - 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTOR:

Br. Soto Villantoy, Lizeth (ORCID: 0000-0001-5567-3411)

ASESOR:

Dr. Oscar Salas Quintos (ORCID: 0000- 0002-7069-0700)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2017

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres, pues ellos me enseñaron a ser fuerte y perseverante para los retos de la vida. Sin sus consejos, enseñanzas, reflexiones, libertades y paciencia, nada hubiera sido posible. Con amor a mis padres.

Agradecimiento

La lista de nombres que ayudaron en este reto universitario seria enorme, ante todo agradezco a Dios por guiar mi camino, cuidarme y permitir que todo sea posible. Agradezco a mis padres por el amor, paciencia y seguridad que depositaron en mi agradezco a mis hermanas y familiares por la confianza y comprender las ausencias en familia. Agradezco a una persona especial por el apoyo incondicional, confianza y amor que me brinda. Agradezco a mis asesor, profesores y amigos por el por los conocimientos brindados, el esfuerzo y momento felices en toda este camino.

Índice de contenidos

Carátula	ii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo y diseño de Investigación	20
3.2. Variables y Operacionalización	21
3.3 Población y Muestra	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5 Procedimiento	26
3.6 Método de análisis de datos	27
3.7 Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	45

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Escala de Likert	25
Tabla 2 Validación por Juicio de los expertos para la primera variable	26
Tabla 3 Validación por Juicio de los expertos para la segunda variable	26
Tabla 4 Fiabilidad de la variable capacitación	27
Tabla 5 Fiabilidad de la variable desempeño laboral	27
Tabla 6 Distribución de frecuencia para capacitación y Desempeño Laboral	29
Tabla 7 Distribución de frecuencia para Identificación de Necesidades y Desempeño Laboral	30
Tabla 8 Distribución de frecuencia para Diseño del Programa y Desempeño Laboral	31
Tabla 9 Distribución de frecuencia para Implementación y Desempeño Laboral	32
Tabla 10 Distribución de frecuencia para Evaluación y Desempeño Laboral	33

Resumen

La investigación está enfocada en la capacitación y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la Agencia de El Agustino, 2017, en ese sentido, se ha analizado la variable capacitación con sus respectivas dimensiones que vienen hacer identificación de necesidades, diseño del programa, implementación y evaluación en relación a la variable desempeño laboral, la presente investigación tuvo como objetivo general identificar la relación entre la capacitación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia el Agustino del Banco de crédito del Perú, El diseño de estudio corresponde al tipo descriptivo correlacional, se enfoca bajo las teorías del ciclo de la capacitación. La población estuvo conformada por 40 colaboradores, la técnica de recolección de datos que se utilizó fueron las encuestas con 34 preguntas para capacitación y 34 preguntas para desempeño laboral, las cuales, fueron recogidos y procesados en un momento determinado. Los resultados se obtuvieron con el contraste de la hipótesis general, nos demuestra que existe una relación entre las variables, el nivel de significancia fue de 0,000 (bilateral) con un grado de correlación de Spearman que resultó de 0,614 concluyendo que existe una correlación moderada entre las variables de estudio.

Palabras clave: Capacitación, Desempeño, Laboral.

Abstract

The research is focused on the training and work performance of the collaborators of the Banco de Crédito del Perú of the Agency of El Agustino, 2017, in that sense, the training variable has been analyzed with its respective dimensions that come to identify needs, design of the program, implementation and evaluation in relation to the variable work performance, the present investigation had as general objective to identify the relationship between the training and the work performance of the collaborators of the Agustino Agency of the Banco de Crédito del Perú, The study design corresponds to the descriptive correlational type, it is focused under the theories of the training cycle. The population consisted of 40 collaborators, the data collection technique used was surveys with 34 questions for training and 34 questions for job performance, which were collected and processed at a certain time. The results were obtained with the contrast of the general hypothesis, it shows us that there is a relationship between the variables, the level of significance was 0.000 (bilateral) with a degree of Spearman correlation that was 0.614 concluding that there is a moderate correlation between the study variables.

Keywords: Training, Labor, Performance.

I. INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado la formación y el progreso del personal, es un tema de mucha importancia para el desarrollo de toda organización, la capacitación es un medio a través el cual obtiene elementos específicos, racionales y objetivos que contribuyen al progreso de los colaboradores. por ello muchas organizaciones, están enfocadas a generar ventajas competitivas para sus empresas en un sin fin de sectores de la actividad empresarial, en las empresas la rutina diaria y la falta de medios de desarrollo esta acondicionado a los trabajadores pocos desarrollados los cuales no responden a las exigencias de entornos competitivos en los medios el entorno que se encuentra a esto se suma los directivos que no se proyectan o enfocan a un crecimiento continuo de su personal más allá del crecimiento económico que se busca para la empresa. Será un tema sofisticado e intrigante, como el conocimiento y la experiencia, que las naciones seguirán utilizándose de diversas formas y en el lugar de trabajo (Parra y Rodríguez, 2016, p.131).

Acompañado por una organización de renombre internacional, hemos hecho un esfuerzo para incluir 20 billetes en la oficina de correos. Entre ellos, Wells Fargo, Standard Bank, City Group y BNP Paribas se destacaron por comprender los factores relacionados con los socios de desarrollo; en resumen, según análisis, el 35% de los imperios están en satélite, si el colportor te invita a una promoción promocional de 35 horas, entonces las orugas son más de 80 variantes diferentes, estos cursos son: desarrollo de carrera del emple comunicación interna , productividad laboral; Por otras razones, el 33% de la población promovió los formatos prácticos del sistema y los procedimientos de laboratorio; y el 28% de los planes de estudio en forma de laboratorio funcionarán a través de procesos sistemáticos y administrativos para un proceso práctico y tendrán un papel participativo en el proceso de decisión (La república, 2016, p.2); Por otro lado, es posible que la estructura organizacional en los Estados Unidos de Nueva York tenga un valor especial, y que demuestre que es personal y es función del ensayo asegurar que esté integrado por supervisores y sus entidades. En un esfuerzo por ser más efectivo, me gustaría ver más oportunidades para tener éxito (Brawley, Newlin & Pury, 2020, p.545); sin embargo, Si tiene un

indicador específico de la especificidad de las especificaciones de los competidores y las listas finales para dedicar toda la información a la jurisdicción relevante centrada en las entidades individuales del diseño, especialmente la tarea específica del individuo en el caso (Rojas, 2016, p.80).

Así mismo, y la estructura organizativa de los turcos en el sector financiero, demuestra que el 65% de los colaboradores cumplen satisfactoriamente con la tarea específica de brindar la información de priorización sobre la división de las obligaciones y obligaciones con acciones (Mutonyi, Slåtten & Lien, 2020, p.620); por lo que, Los resultados finales del análisis indican que el desempeño y la remuneración contribuyen al logro de la tarea (Contreras, Almaguer, & Tovar, 2015, p.15); a la vez, Es un proceso continuo de realización profesional de competencias profesionales competitivas, ya que seguimos avanzando en el plan estratégico, descartamos el antimonopolio y el hecho de que sea real, por así decirlo, y de momento es la única solución. Las soluciones que nos hacen darnos cuenta de las prodigios de las necesidades de formación, instilación de los objetivos de la productividad laboral (Fiszbein, Cumsille y Cueva, 2016, p. 3); por último, En el sector sectorial real, el grupo de trabajo es mantener las percepciones precisas de las limitaciones a largo plazo que conducirán a la realización de la funcionalidad de las interacciones de señalización con las fuerzas interdisciplinarias, resultado de una decisión decisiva (Naldöken & Tengilimoğlu, 2017, p.80).

En el contexto nacional, Desde hace un buen tiempo atrás en el Perú el 86.8% de empresas industriales no proporcionaba capacitación a sus colaboradores, prueba a ello es solo el 21% de los empleados en el sector privado tiene empleo estable, motivo por el cual es complicado esperar que haya inversión en capacitación, según la Red de políticas de empleo del consorcio de investigación Económica y Social, esto puede ocasionaba que el personal no esté desempeñando sus funciones de una manera óptica (la república, 2016, p. 3); por otro lado, Como parte de la burocracia, casi el 75% del componente activo o el enfoque solicitativo por ecosistemas (PEA) se concentra en las pensiones denominacionales y compuestos y microempresas. La esencia del ensayo es una experimentación personal y un reclutamiento recíproco en el laboratorio que tiene el efecto de tectear los ritmos y condimentos de seres humanos

inhumanos. Capacidad creativa, emprendimiento, lealtad, respeto, generosidad compromiso y responsabilidad; algunas de virtudes que distinguen al empleado o colaborador peruano. Actualmente, el Perú está todavía en camino hacia ello en ese sentido se estima que las empresas invierten en capacitación aproximadamente de 1% del total del costo laboral de una organización, a diferencia de empresas internacionales que invierten entre 4% a 5% del total del costo laboral” según el presidente del comité de recursos humanos del cámara de comercio americana en el Perú (AmCham). (Noticias Andina, 2018, p.1).

Cada día, las organizaciones del nuestro País son miembro de la dictadura que limita la igualdad de los metales y finalistas, incorpora las actividades institucionales establecidas de los laboratorios activistas, un destacamento de tecnologías anti-tecnológicas personales que ya no tienen una función funcional. .estado. Cuestiones de productividad profesional, escalada de egresados, escalada de concursos, excepciones explícitas, actos promocionales y el cálculo de los colportores con los resultados de labores incompetentes o por la funcionalidad de la funcionalidad está determinada por los criterios. Por ejemplo, después de lo administrativo al revés, su gobierno criticó y cuestionó (Mortis, Rosas, González y Chairez, 2014, p.53). Las microempresa y pequeñas empresas se califican por tener un mayor índice de adaptabilidad ante los cambios en su entorno, principalmente en el medio ambiente microeconómico, estas empresas enfrentan diferentes dificultades debido a sus propias características de participación limitada en el comercio, acceso limitado de financiamiento, capacitación escaso de recursos humano y desactualización de conocimientos, son algunas razones por la cual las organizaciones se llegan a preocupar por capacitar a sus empleados, ya que de esa manera estarán actualizados de nuevas técnicas, métodos de trabajos más eficientes y tendrán un mejor desempeño. Además, se consideran que el aprendizaje laboral es como una inversión a futuro que se cobrara cuando la empresa aumente su productividad y genere una ventaja competitiva (Salazar y Castañeda, 2021, p.155)

Con respecto, al desempeño del personal del Banco de crédito de la agencia del El Agustino se observó que la mayoría de los colaboradores de diferentes puestos tienen dificultad al cumplir la meta asignada, cabe indicar que las capacitaciones en la

organización son de manera cuatrimestral y de forma virtual así mismo mencionar que estas capacitaciones virtuales son realizadas en los tiempos libres de cada colaborador en los ambientes de cada agencia. Por otro lado, mencionar según el último reporte de cierre de ventas trimestrales correspondiente al año 2017, del segundo trimestre, la agencia El Agustino tuvo buenos resultados puesto que cerró en sus ventas al 110% esto fue debido a una capacitación de refuerzo de manera presencial a inicios de la campaña.

La formulación del problema, plantea la interrogación habitualmente requiere el dominio del lema acerca del cual se propuso a realizar, esto es muestra que se planeo de dicha interrogación (Del Cid, Méndez y Sandoval, 2014, p.61) La investigación se entiende la presencia de un inconveniente en la existencia de la organización, por lo cual si se enuncia en manera de interrogación el inconveniente, a la vez de soporte hacia el crecimiento de exploración se ofrece de una forma más breve y necesaria, en efecto se indicara las posteriores dificultades. Por lo que, tiene como problema General ¿Qué vinculo se halla mediante capacitación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017? Siguiendo con el primer problema específico, ¿Qué relación existe entre la identificación de necesidades y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017? asimismo tenemos el segundo problema específico que va determinar ¿Cuál es la relación que existe entre el diseño del programa y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017? Por otro lado, tenemos el tercero problema específico que va determinar ¿Qué relación existe entre la implementación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017?; por último, tenemos el cuarto problema específico que determina ¿Qué relación existe entre la evaluación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017?

La justificación del estudio, el compromiso de la profesión por la forma en que se basa en un estudio intelectual o formal, es la única forma de estar plenamente organizados y empoderados y amplificadas para que el problema que se está analizando, esté verdaderamente organizado y teórico, práctico y social. (Bernal, 2014,

p. 87). La justificación teórica que presenta la siguiente investigación, es la importancia que tiene la capacitación en relación con el desempeño laboral. Las teorías encontradas dan a conocer que, a través de la capacitación óptima, las personas pueden desarrollar sus habilidades y destrezas, generando un buen desempeño en los trabajadores, otra ventaja que señala es el crecimiento personal y profesional que ejercer haciendo fortalecer el talento humano de la empresa para generar una ventaja competitiva.

Asimismo, la justificación práctica se realiza con el fin diagnosticar los problemas que impiden a los trabajadores de la agencia el agustino del banco de crédito lograr la meta asignada personal y metas de oficina, ya que campañas pasadas se pudo identificar la dificultad que existe de dicha meta, esto enlaza que los trabajadores no tiene un buen desempeño laboral, es por ello que la investigación se basó en alcanzar el máximo desempeño laboral de los trabajadores a través de la capacitación, a través de ellos se logra los objetivos y metas de la empresa. Por lo cual se debe poner mayor énfasis en los temas a capacitar y brindar los recursos necesarios para un buen desempeño laboral.

Por otro lado, la justificación metodológica, se enfoca en la recolección de datos que faciliten la data requerida, iniciando de la determinación de variables a analizar, para lograr el desarrollo de la investigación científica, es necesario conocer los métodos que permiten identificar los procedimientos a seguir, se inicia desde la fase observacional, el levantamiento de información, en el cual se aplica el empleo de técnicas de investigación que pueden ser encuestas o formularios, la recopilación de datos y el procesamiento de la información hasta la obtención de resultados son parte de la aplicación de instrumentos, con ello se puede identificar el grado de capacitación que emplea la empresa para sus trabajadores.

Finalmente, la justificación social ayuda con el crecimiento profesional de las personas para que tengan mayores técnicas de ejecución en sus labores de trabajo, actualización de conocimientos y un buen desempeño laboral, beneficiando el crecimiento de las empresas y ayudando con la economía del país generando más trabajo para las personas con mejores ingresos.

El objetivo del presente estudio, es tomar decisiones buenas [...], que le permita generalizar y resolver en la misma forma problemas semejantes a un tiempo futuro. [...] (Behar, 2015, p.30) Identificar la relación entre la capacitación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia El Agustino del Banco de crédito del Perú – 2017, por otro lado tenemos el primer objetivo específico, establecer la relación entre la identificación de necesidades y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017, por otro lado, tenemos el segundo objetivo específico, determinar la relación entre el diseño del programa y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017; continuando, tenemos el tercer objetivo específico, establecer la relación entre la implementación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017. y por último tenemos al tercer objetivo específico, reconocer la relación entre la evaluación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017.

La hipótesis de investigación, Son suposiciones que se anticipan antes de saber productos para evidenciar si admitimos la hipótesis principal en una investigación, con la finalidad de explorar resultados (Gómez, 2016, p.139) Prosiguiendo con la Hipótesis, continuaremos con el General y Específicos: Existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia El Agustino del Banco de crédito del Perú – 2017, continuado con el primer hipótesis Específica, existe relación entre la identificación de necesidades y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017; por otro lado, tenemos al segundo hipótesis específicos, existe relación entre el diseño del programa y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017. Continuando, con la tercera hipótesis específicas, existe relación entre la implementación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017; por último, se tiene la cuarta hipótesis específicas, existe relación entre la evaluación y desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación de las presentaciones de los Trabajos Previos de la sistematización internacional y nacional, esta es una función de la forma más efectiva de lograr una comparativa (Discusión) con los productos que se consideran en las investigaciones actuales. Se tiene a nivel nacional, Ayala (2015). En su proyecto indagado “*Capacitación y desarrollo del personal en el gimnasio Club Sport*”. Teniendo como finalidad alcanzar el título profesional de Licenciado en Administración en la UPAO. Asimismo, el estudio tuvo como metodología un nivel descriptivo de corte transversal, con un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo y de tipo aplicado. Por otro lado, entre las herramientas esgrimidas para recaudar la información se ha llegado a utilizar una encuesta y aprobada por juicio de expertos. Por lo que, la presunción existe un vínculo demostrativa, tomada en cuenta entre capacitación y desarrollo del personal - ($r= 0.439$ y $p<0.05$). El autor recomienda que deben centrarse en realizar nuevamente de manera prioritaria las dimensiones, siendo está considerada como la más riesgosa dentro de las capacitaciones. Por otro lado, confinar el producto productos con la ratificación de que el porcentaje del producto se basa en las perspectivas y distribuciones del producto con las multas del algoritmo es el mejor desarrollo personal y cuál es la mejor solución en el área de transacción, sin embargo no se pudo cumplir los lineamientos establecidos relacionados a la responsabilidad del personal mediante la delegación y supervisión efectiva.

EL estudio analizado tuvo una esencial aportación de gran importancia puesto que se verifico y determino el desempeño laboral, el motivo de la percepción del rostro masculino del laboratorio, que es el resultado de la motivación por la motivación en la carga, y el efecto de definirlo en la capacidad interviniente de las cooperativas del colágeno como resultado de la revelación personal.

Así mismo, Sánchez (2014). En su tesis indagada “*Capacitación y desarrollo personal de una empresa de atención telefónica en la capital Trujillo- La libertad*”; con el fin de conseguir el grado de administrador en la Universidad nacional de Trujillo. El propuesto objetivo general fue incorporar la mediación entre la capacitancia y los asuntos personales de una empresa de telecomunicaciones en Trujillo. La teoría es

que los fundamentos de la fundamentalización del electorado son variados, como lo justifica el autor Méndez (2011); para la variable capacitancia, el término se define como la función de la activación que es igual a la funcionalidad real del organizador con respecto a la función específica de la carga, y también Stoner (2002); Para las descripciones personales de la definición de tal definición, proceso que se complementa con la tarea de recolección, manipulación, análisis de la información que es la clave para organizar el proceso de decisiones. El grupo de personas está compuesto por 250 trabajadores. La innovación del diseño correlacional, el desarrollo de los atajos transaccionales, el hecho de que el estudio tenga un tiempo fijo, por contracción, estuvo determinado por 95 trabajadores. Las conclusiones de los datos obsoletos son el resultado de lo que se está considerando en la indicación de que hay una coherencia de Spearman 0.491 que, según los cuatro estratos, esta correlación es débil, adicionalmente se determinó un Sig. (Bilateral)= 0.001.

Esto ayudará a tener una idea clara de cómo realizar la acción personal en la práctica y a mejorar tu trabajo, a mejorar la implementación de programas técnicos, a mejorar y mejorar la dinámica de personal y empoderado, así como a informar de manera brillante a cabo las acciones de servicio a los clientes.

Asimismo, Murillo (2016) en su proyecto averiguado sobre “Capacitación y desempeño laboral desde la perspectiva de los trabajadores de las cevicheras Merlín, SJL, 2015”. Tesis para optar el grado académico de licenciado en administración, facultad de ciencias empresariales, universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Los objetivos que estableció es determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral desde la perspectiva de los trabajadores de las cevicheras Merlín, SJL, 2015”. La investigación se basó en las teorías, modelo de kirkpatrick (Chiavenato, A. Dessler, G. 2009), teorías de factores de evaluación (Chiavenato, A.), El autor utiliza una metodología descriptiva correlacionada, un diseño que no es experimental en lenguaje transversal. Como resultado de la autenticidad de identificar los resultados de la intervención que el grupo de trabajo está apuntalando el débito y quiebra del consorcio y el consorcio del consorcio del proceso consolidado, de la conducta del consorcio para no adoptar ninguna acción en todo momento , no tienen un desempeño exitoso.

El aporte que brindo es la importancia de la capacitación en los colaboradores en la fase de aprendizaje, porque considera que es el inicio de donde un trabajador empieza sus actividades, por lo tanto, es necesario la capacitación para que tenga un buen desempeño.

Por otro lado, se tiene a Quispe (2015). Sobre su indagacion titulada "clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pachucha, Andahuaylas". tesis para la graduación de las facultades de licenciamiento académico y administrativo, facultad de ciencias empíricas, facultad universitaria de José María Arguedas, Apurímac, Perú. Objetivos identificar los determinantes de la existencia de entre el clima organizacional y descriptivo laboral de los trabajadores. El autor tiene un acercamiento teórico al estudio de los hechos de la psicología individual psicología (Schneider, (1983), una dimensión del cómic intrapersonal (Fonseca, s., (2008); Los resultados de las actividades de estudio que existen en una relación directa y positivos entre la organización climax y las labores descriptivas en el patronato del municipio de pachucha, asimismo se deja en claro que mientras se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas varias.

El aporte que brinda el autor es la importancia que tiene el clima organizacional en unificación con el desempeño laboral, esto quiere decir que un trabajador mientras más satisfecho se encuentre en su centro de trabajo podrá realizar mejor sus actividades laborales y por consiguiente tendrá un buen desempeño laboral.

Prosiguiendo con las averiguaciones internacionales, se tiene como producto final a los siguientes autores, según Ocampo (2015) en su proyecto de investigación "Análisis de la Capacitación y proyecto de desarrollo personal en el proceso de matrícula del Colegio Educativo Bucillerato Ciudad de Portovelo, Provincia El Oro, 2015". Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador. Titulada en Licenciada en educación; En la finalidad general también se analiza la forma y el proceso pedagógico particular y el proceso educativo del centro de los estudios. La teoría de la evolución está presente en la presentación de los extractos del formato de Brunet (2005) y el apocalíptico Stoner (2002) en la variación de la narrativa personal. El modelo representativo - correlacional, transaccional corto y no práctico. Al final del año, la circunscripción institucional de 36 profesores que se especializa en el estudio de

estudios matemáticos como matemáticas, alfabetización y comunicaciones, así como las instituciones educativas de estudiantes de pregrado, así como graduados. La concordancia del coordinador del investigador según lo producido por el partido actual, la correlación de Spearman 0.652 y el sig. 0.000 Facturas, por la admisión de la hipotética alternativa, en el caso de evidencia que se haya realizado en distintas épocas. En consecuencia se afirma que el desenvolvimiento didáctico de los profesores refleja la excelente educación brindada ya que esta satisface las necesidades, conociendo los intereses, motivos de los estudiantes, de acuerdo a las normas pactadas en el inicio de cada clase.

El aporte que brinda es el beneficio que tiene la capacitación para los colaboradores, es decir que cuando existe capacitación el trabajador tiene nuevos conocimientos y un mejor desarrollo profesional por consiguiente se genera el sentido de la competencia sana entre compañeros que ayuda con el desempeño laboral.

Por otro lado, tenemos a Ramírez (2014). En su proyecto titulado “capacitación y desempeño laboral de los empleados”. Tesis para optar el grado académico de magister en Administración, facultad de ciencias empresariales, universidad de Montemorelos, México. Los objetivos identificados son evaluar descriptivamente las variables de capacitación y desempeño laboral. El autor baso sus teorías importancia de la capacitación (Gitman, McDaniel y Mascaro, 2007), dimensiones del desempeño (Milkovich y Boudreau, 1994), la investigación es de tipo descriptiva, explicativa, cuantitativa de campo transversal no experimental. Como conclusión el autor identifica que existe relación entra la capacitación y el desempeño laboral, ya que su influencia fue línea, positiva y significativa.

El aporte que brindo el autor fue utilizar métodos para medir los tiempos de trabajos logrando de esa manera los resultados requeridos por la organización en un menor tiempo. Por otro lado, da referencia que las empresa suelen invertir por el personal para que sean más competentes y sea un beneficio para ambas partes.

Por último, se tiene a Sánchez (2013). En su tesis “Capacitación y Desarrollo personal de una empresa de atención telefónica en la capital Trujillo- La libertad”. Con el fin de conseguir el grado de administrador en la UNT. El tipo de investigación fue aplicada de corte transversal, el cual se aplicó una muestra no probabilística

constituida por 220 colaboradores. De acuerdo a las respuestas conseguidas por la hipótesis general se comprobaron estadísticamente que del coeficiente de correlación en ambas variantes ($Rho = 0.212^{**}$; $p < 0.000$). En el presente estudio se obtuvo resultados para comprender cada uno de estos grupos, sería mejor enfocarse en la orientación potencial conflictiva, orientación al colaborador y ver las perspectivas interno y externo, y por último; mejorar su capacitación mediante procesos considerados. Es así que se muestra que hay puntos débiles que se pueden mejorar dentro de la organización para obtener el nivel de eficacia deseada.

Esta presente estudio se puede tener como aporte, que el personal en la práctica y apéndices en el proceso, la implementación del programa de capacidades, el plazo aumentará en incrementos el desempeño del personal en la organización, gracias a los datos recopilados otorgada para alcanzar a cabo las delegaciones de servicio a los usuarios.

Continuando con el estudio averiguado se tomara las siguientes teorías de indagación del estudio, en la primera variable del presente trabajo de estudio, está la variable capacitación, nos enfocaremos en el autor principal capacitación, en las organizaciones están prestando mayor atención a su personal y no solo son fundamentales en conocimientos técnicos operativos sino también en su experiencia por los años dedicados, el conocimiento que tienen sobre todo en su competitividad, la industrias y las tendencias tecnológicas y la capacidad de aprender continuamente y utilizar información trascendental” (Snell y Bohlander, 2011, p. 292). El autor determina que el personal no solo requiere capacitación de sus funciones que desempeña, sino que la información recibida también sea nueva de conocimientos, esté ligada a tendencias tecnológicas, industriales y nuevas técnicas para convertir a un personal competitivo, esto quiere decir que un personal debe tener conocimientos de las cosas que sucede al entorno de sus funciones. Por lo que, la capacitación precisan que existen entidades que no hay preocupaciones para invertir en una formación y capacitación, ya que por lo general llegan a estimar que pueden perder lo invertido (Álvarez y Carrasco, 2016, p.5)

Asimismo, con la postura del autor, la capacitación laboral ha aumentado en las últimas décadas por los incumplimientos de las normas, leyes y conocimiento de la

organización gestora, la empresa no las tomó en consideración. Estos incidentes ocurrieron principalmente en organizaciones ilegales (Isiaka., Nasiru y Olushola, 2020, p. 2); en Por otro lado, la Capacitación como parte de la mejora de la eficiencia y la implementación de nuevas ideas para enfrentar los desafíos laborales involucra a una amplia gama de actores en el campo de los recursos humanos, incluyendo la contratación y retención del personal más calificado para el trabajo mencionado (Guisado et al. ., 2018), p.2); finalmente, al integrar personas y tecnología en el plan de trabajo, las actividades se pueden completar de manera más eficiente, rápida y oportuna. La innovación tecnológica ayuda a incrementar la velocidad y productividad de las actividades (Creelman, 2019, p. 1); de esta manera, el autor principal enfatiza las siguientes dimensiones: la transmisión de información, el desarrollo de habilidades y el desarrollo de actitudes.

Según Snell y Bohlander (2011) destacara cuatro dimensiones en la capacitación que son la identificación de necesidades, diseño del programa, implementación y evaluación.

En primer lugar, se tiene a la dimensión identificación de necesidades, lo cual, es diagnóstico de problemas actuales y desafíos que debe enfrentar la empresa, sin duda existen diferentes maneras de identificar la falta de capacitación en una empresa, una de ellas se evidencia cuando el personal no logra sistemáticamente los objetivos de productividad o cuando existe demasiados reclamos por parte de los cliente, sin embargo la persona que realiza la evaluación de necesidades dentro de la empresa, debe ser conducida de manera sistemática utilizando tres tipos de análisis, de la organización, tareas y personas. De evaluar rápidamente las necesidades de capacitación que requieren los colaboradores, es de vital importancia para las pequeñas empresas que no tiene recursos para realizar largos análisis de evaluación de necesidades.

El primer paso es analizar la organización para saber dónde se debe dar prioridad en la capacitación, para ello se debe realizar un examen a la empresa, evaluar las estrategias y los recursos de la organización, asimismo si existe iniciativas de *empowerment* a los empleados, este esfuerzo requiere nuevas necesidades de capacitación. El segundo paso es el análisis de tareas, en este paso se realiza una

descripción de las funciones que se desempeña, habilidades que requiere la persona y capacidad que necesita el puesto, esto es con el fin de determinar las habilidades y conocimientos que necesita la personal para tener éxito en su desempeño. Y por último el análisis a las personas, donde se verifica que personal requiere capacitación y cual no, es por ello que se requiere un análisis riguroso para ayudar a la organización de no enviar a capacitación a todo el personal, cuando algunos no necesitan.

En segundo lugar, se tiene a la dimensión diseño del programa, Para determinar el diseño de la capacitación es necesario enfocarse al menos en cuatro asuntos relacionados, primero objetivos instruccionales, es que es la descripción de habilidades que van a adquirir y actitudes que van a cambiar, este objetivo es utilizado para realizar evaluaciones imparciales de los resultados. Segundo la disposición y motivación de los capacitando, esto determina que la disposición se refiere a la experiencia de los hechos receptivos a la información que se reciba, que los capacitando tengas habilidades y conocimientos necesarios para resolver lo que se presenta, motivación se necesita el apoyo de los trabajadores para entender el esfuerzo que dedican a la capacitación y las recompensas, asimismo los gerentes pueden realizar un ambiente de capacitación que conduzca a aprendizaje. Por último, el principio del aprendizaje, en este tema la capacitación tiene que construir un vínculo entre los trabajadores y la organización, es decir plantear características que ayudan al empleado a entender nuevo material, asociar con su vida personal y aplicar de nuevo en el puesto, considerando los siguientes principios participación, repetición, relevancia, transferencia y realimentación.

El aprendizaje puede ser más rápido y duradero cuando se utiliza la participación del aprendiz en la adquisición de conocimientos. Por ejemplo, la mayoría de personas no se pueden olvidar de como cocinar, porque son participes del proceso, además la constante repetición deja información permanente en nuestro cerebro, asimismo la capacitación tiene mayor interés cuando tiene sentido y es de importancia para quien lo recibe, adicional a ello la realimentación es importante dado que ayuda a las personas a comprender lo que está bien y lo que está mal. Por ejemplo, una persona que es diseñadora de modas tiene que estar en constante retroalimentación, ya que la tendencia de modas cambia y para esa carrera se requiere actualizarse.

Según Snell y Bohlander (2011) " las personas aprenden a diferentes ritmos y diferentes maneras, los aprendices visuales absorben mejor la forma a través de imágenes, diagramas y demostraciones, los aprendices verbales absorben mejor la información a través de palabras habladas o escritas, del mismo modo algunos fallan de manera terrible en grandes conferencias, pero después sobresalen en pequeñas sesiones de análisis" (p. 302)

El autor quiere decir que existen diferentes tipos de personas, algunas personas aprenden más a través de imágenes diagramas y demostraciones, mientras que otras son más verbales, aprenden mejor con palabras o lecturas, las capacitadoras pueden apoyar adaptarse a diferentes maneras de aprendizaje, el truco es no entregar el material en un solo sentido, porque en la empresa existe grupos de personas que no requiere la misma capacitación, sino capacitación en nuevos temas.

En tercer lugar, se tiene a la dimensión implementación, lo cual se conoce que existen diferentes métodos para evaluar la capacitación, para elegir el método es importante plantear cuales son adecuados para los conocimientos y habilidades que se deben aprender, porque mucho depende de la siguiente pregunta ¿qué quiere lograr con la capacitación?, si bien es cierto la capacitación debe estar relacionada a los conocimientos que deseas aprender o desempeñar.

Según Snell y Bohlander (2011) "Podrá escuchar y compartir sus pensamientos con escapadas en solitario, observa y lee. Pero la única forma de mantenerse activo es experimentar la experiencia y la experiencia reales. Debido a que está viviendo la experiencia del descubrimiento en la cuestión de cuál la tecnología del alcalde de tecnología y el público en general en los primeros días del impopular desarrollo de lo preexistente y el desarrollo de errores" (p. 313)

El autor determina que las habilidades y conocimientos adquiridos son recepciones de dos formas, la primera es escuchando y leyendo y la segunda es en base a la práctica y experiencia, por el cual resalta que la experiencia de desarrollo es una técnica más óptima para desarrollar los conocimientos, los métodos para brindar experiencia en el puesto incluyen lo siguiente:

Las asignaciones suplentes preparan a las personas para asumir puesto de cargos superiores, dado que les permite obtener nuevas experiencias. En segundo

término, la rotación de puesto y transferencias laterales brindan diversas experiencias, donde enriquecer conocimientos y nuevos retos para dirigir con más efectividad. Por otro lado, los proyectos especiales y consejos de subalternos brindan oportunidad para involucrarse con problemas de la organización y aprender a manejar diferentes situaciones. Asimismo, la reunión de personal gerencial permite a los participantes de familiarizarse con situaciones inesperadas o problemas difíciles que le dan la oportunidad de conocer las ideas de otros gerentes. Por último, el coaching es la relación entre líder y subordinado.

En cuarto lugar, se tiene a la dimensión evaluación, Existe diferentes métodos para evaluar la afectividad que tiene la capacitación, dado que se puede identificar hasta qué grado de aprendizaje aporta cada capacitación, esto influye en el desempeño de las personas y repercute en los resultados finales de la organización, existen cuatro criterios para evaluar la: capacitación, reacciones, aprendizaje, comportamiento, resultados.

Según Chiavenato (2011) “la capacitancia entraña la transmisión de contextos específicos de las tareas específicas, acciones y el desarrollo de la estructura organizacional, de la tarea y del ambiente, como por ejemplo el diseño de habilidades y competidores (p. 322)

El autor la capacitación incluye la transmisión de conocimiento referente a funciones que desempeña, situaciones que ocurren en la organización, y responsabilidad social, de esa manera los empleados desarrollan sus habilidades y transformarse en personal competitivo.

Según William, Werther, y Davis (2014) “Capitación en la última cobertura de noticias, actividades operativas y administrativas de los niveles del personal para agregar a los miembros del equipo organizativo en la tarea real, con los beneficios del pro-durante” (p. 182)

El autor identifica que gracias a la capacitación las personas pueden desarrollar sus habilidades técnicas, operativas y administrativas de diferentes cargos, además la información recibida enriquecerá los conocimientos y será útil para su vida profesional, adicional a ello hace que las personas sean más responsables al cumplir las tareas futuras.

Robbins y Judge (2013) “La capacitancia fue determinada por la persona que tuvo las conferencias más importantes de la lectura hasta impartir cursos avanzados de liderazgo. Este examen secreto cubrirá las principales teorías de habilidades, contextos básicos, tecnologías habilidades intérpretes habilidades y resolución de problemas habilidades, así como la estructura de formalidades.”

Según el autor dice que la capacitación se debe brindar desde los conceptos más básicos hasta los temas actuales que no necesariamente tengan que ver con tus roles y/o funciones que desempeñes en el lugar donde trabajas, sino que tengan relación con el área que laboras, asimismo nos da a conocer cuatro habilidades para facilitar la información de la capacitación.

Prosiguiendo con la investigación, se tiene como segunda variable desempeño laboral, según Robbins y Judge (2013) “enumera consistentemente las directivas para tomar decisiones de derechos humanos sobre ascenso, transacciones y disputas” (p. 555)

Se puede identificar que a través del desempeño se evalúa el rendimiento total de los trabajadores, por él se convierten en datos estadísticos que sirve para la futura renovación de contrato, los empleados necesitan actualización de la información y funciones que realizan, ya que de una u otra manera esto influye para lograr las metas asignadas y va enlazado con la evaluación de desempeño que realiza cada jefe.

Según el autor reconocen tres tipos principales de conducta que constituyen el desempeño laboral que vienen ser medición de talento humano, compromiso con la organización y conducta.

En primer lugar, se tiene a la dimensión medición del talento humano, las adiciones y comparaciones de observaciones en el lugar de trabajo que son relevantes para la logística de los esfuerzos de la organización, en efecto, una buena ética de trabajo de la fortuna es más relevante con la tarea de organizar la organización. Se ha completado la decisión de definir la prestación individual de la empresa, la cual, a su vez, tiene la capacidad de ser tomada por el productor, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estado vinculado a la evaluación de desempeño Si le gusta el resultado, saltarás con los metales y el grupo de los demás.

Según Robbins y Judge, (2013) “Si se refiere a la finalización de obligaciones y respuestas que se van a devolver al producto de un servicio o servicio, o a la realización de asuntos administrativos” (p. 555)

Una evaluación de la definición como valoración de la persona sistémica en el cargo o del potencial de desarrollo óptimo, pues toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de alguna persona. Las metáforas y los resultados se centran en el disperso esperado mediante las evaluaciones a los empleados con cierta continuidad, sea formal o informalmente, este método se basa en el desempeño esperado mediante la evaluación del potencial empleado.

En segundo lugar, se tiene a la dimensión compromiso con la organización, Según Robbins, S., Judge, T., (2013) “Si hace referencia a los acentos que se repiten en la psicología ambiental de la organización, como brindar ayuda a los demás sin que los soliciten, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto” (p. 555)

El autor nos quiere decir que otra forma de identificar el desempeño laboral es trabajar en equipo, enseñando o ayudando a las personas que necesitan, tener iniciativa para la ejecución de labores, así mismo trabajar en un ambiente agradable con el único fin de estar comprometido con la organización donde labora.

También llamado evaluación en grupos, tiene como objetivo realizar una competencia sana entre compañeros donde desarrollen sus habilidades y logren un buen desempeño, esta competencia tendrá como motivación algún incentivo por parte de los jefes, este método se realiza para que los trabajadores alcancen los altos niveles de desempeño, implicando un compromiso constante por mantener las mejoras calificaciones de desempeño.

En tercer lugar, se tiene a la dimensión Conducta, en el área organizativa del estudio y el estudio del laboratorio, la información sobre los distintos aspectos de los distintos hechos, elementos, habilidades, dibujos animados y las conjunciones, habilidades y capacidades que se utilizan para tener el apéndice y demolición alto. ¿Cuál es el significado de seres humanos que en realidad son hechos mediados que están claramente definidos y valorados, luego se les presenta una continuación de:

disciplina, cooperativa, innovadora, receptiva, discriminatoria, discriminatoria, presentación personal, intervenciones operativas y operativas: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

En cuarto lugar, se tiene a la dimensión evaluación comparativa, también llamado evaluación en grupos, tiene como objetivo realizar una competencia sana entre compañeros donde desarrollen sus habilidades y logren un buen desempeño, esta competencia tendrá como motivación algún incentivo por parte de los jefes, este método se realiza para que los trabajadores alcancen los altos niveles de desempeño, implicando un compromiso constante por mantener las mejores calificaciones de desempeño.

Según Snell y Bohlander (2011) “las evaluaciones son herramientas que algunas organizaciones pueden utilizar para mantener y, mejorar su productividad y facilitar el progreso hacia sus objetivos estratégicos” (p. 344)

Por ejemplo, el análisis de la evaluación del estudio, es un instrumento para dirigir y supervisar al personal, lo general, así como el principal ejemplar de las descripciones personales y profesionales de los colaboradores, los resultados permanentes de los resultados de la organización. y proyectos de desarrollo.

Según Snell y Bohlander (2011) “la evaluación de la decisión es el resultado de un proceso auspicioso y en el caso de una evacuación de la resolución implícita de la solicitud y los requisitos de la solicitud y la aplicación de la información a la persona que actualmente trabaja para mí” (p. 344) Define el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del emperador en el trabajo, todas las acciones de los gigantes y las armaduras de armas. Por primera vez, la decisión de ceder al revés con los medios y los contextos que apoyan la solución de la crisis, y de consolidar la legitimidad de la empresa.

Por otro lado, se tiene Según Wayne (2014), alude que: el desempeño personal es la una diversidad de conjuntos de vivencias en el ámbito laboral en el que los individuos o colaboradores pueden actualizar sus potenciales con el objetivo de cumplir con proyectos personales, el reconocimiento de sus propios talentos y formular objetivos con el sistema de Valores. (p.165). Por ello el autor aportó técnicas orientadas hacia el avance de la de los colaboradores de progreso por lo que los proyectos o

funciones pueden ser llevadas a cabo en conformidad con la de la organización interna y externa normas.

Asimismo, se tiene a Jiménez (2016), planteó que: El desarrollo de la colaboradora es una sistemática técnica que continúa con el objetivo de mantener y promover el aprendizaje potencial de todos los organizativas miembros y colaboradores por lo que se puede lograr profesional crecimiento mediante la adquisición de oportunidades tales como el talento de identificación, la sucesión de planificación y desarrollo profesional. (p.172). De acuerdo a lo sostenido por el autor, el personal que desarrolla un buen ambiente profesional, llega a incluir inmediata alineación con el comportamiento y la utilidad con el objetivo de emplear a sí mismo en un trabajo, en donde el dominio de diversas inteligencias se puso de relieve en orden a entender que las amplitudes son sostenibles por el mantenimiento de la condición del ser humano inteligencia y su eficacia en el logro de las metas organizacionales. Por este motivo el investigador muestra dimensiones: Autoconocimiento - Calidad de vida – Características.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

Tipo de estudio

Se entiende que la indagación es de diseño Aplicado.

Según Hernández (2012), la investigación fue aplicada, donde “alude que implica el hecho de que no tiene propósito, y como punto central, tiene el poder de intentar expandir y profundizar la causa del conocimiento científico de la realidad misma” (p.49). De acuerdo al autor, el estudio es aplicada, el estudio indagado se basa en teorías relacionadas directamente en las variables propuestas al inicio y para dar soluciones a los inconvenientes indagados, por ello es un estudio de tipo aplicada, porque adapta las bases teóricas de la capacitación y el desempeño laboral para dar una conclusión.

Diseño

El estudio indagado es de diseño no experimental, según Hernández (2014), afirmó que “el estudio es no experimental ya que se llevó a cabo sin propósito manipular variables. “Lo que hacemos es observar los fenómenos a medida que ocurren en su forma natural y luego analizarlos” (p.112).

Contribuciones a la investigación del proyecto de investigación y el proyecto experimental, que no podrá manipular las variables del estudio y la investigación del estudio del estudio y el estudio del estudio, con el análisis de los recursos de los relevantes de información para darse cuenta con capacitación y desempeño laboral.

Nivel de investigación

La investigación es descriptivo-correlacional, según Hernández (2016), “La investigación descriptiva, ya que, en este sentido, la investigación representa un nivel de correlación ya que prioriza determinar la conexión entre las variables de estudio” (p.80). La indagación es correlacional y se evaluó entre las dos variables, esto quiere decir que se analizó cómo estas se analizan ambas variantes, se determina el vínculo de relación entre las variantes: capacitación y desempeño laboral.

Transversal

Hernández, Fernández & Baptista, (2015) Se llega a comprender que el estudio es de corte transversal, cuando se llega a destinar el estudio a recoger datos fundados en un solo periodo predeterminado (p.122). De acuerdo al autor, esto comprende que cada una de las variables es detenidamente analizada para verificar el vínculo de variantes en el periodo que se tiene planeado.

El presente estudio estuvo predeterminado en un tiempo acordado, con la finalidad de recopilar datos informáticos durante el periodo 2017 - 2018.

3.2. Variables y Operacionalización

Definición conceptual de Capacitación

Se enfoca en enseñar a los empleados a hacer determinadas actividades, operar las maquinas, procesos del trabajo y así sucesivamente". (Snell, y Bohlander 2013, p. 292)

Definición operacional

El inicio del estudio se planteó un cuadro titulado tabla operacionalización en base y dirigida a la primera variable indagada sobre la capacitación, lo cual, se puede visualizar de manera sistemáticamente en el anexo 1. Por lo que, el estudio de la capacitación y se recolecto y plasmo las siguientes dimensiones, las cuales llegan hacer en primer lugar identificación de necesidades; por segundo, diseño del programa; en tercer lugar, implementación, por último, evaluación.

Indicadores

La capacitación cuenta con dimensiones tales como, la primera dimensión identificación de necesidades, que cuenta con indicadores, organización, actividades, conocimientos; así mismo, estuvo la segunda dimensión diseño del programa que cuenta con indicadores tales como, retroalimentación, metas, calidad; otro fue el caso de la tercera dimensión implementación, cuyos indicadores fueron, calidad, materiales, apoyo de los jefes, por último, evaluación, tiene como indicadores aprendizaje, comportamiento, resultados.

Escala de medición

Se identificó que en el estudio se plasmara una determinada escala ordinal. Se llegó a comprender que la finalidad de la escala ordinal las nivelación de diferentes y

diversas respuestas que se presentan en el estudio indagado sobre preguntas que son determinadas en el estudio y uso del cuestionario (Príncipe, 2016, p.174). En la investigación se empleó la escala ordinal tipo Likert para los instrumentos.

Definición conceptual de desempeño laboral

Según (Martí, 2017, p.268); alude que, el desempeño laboral es una fase, un estudio por un campo de experiencia y más experiencias en el campo de la formación profesional en el campo, con la finalidad de la interacción personal y componente de conformidad, de modales que serán exitosos y ambiciosos en el rendimiento.

Definición operacional

El inicio del estudio se planteó un cuadro titulado tabla operacionalización en base y dirigida a la segunda variable indagada sobre la desempeño laboral, lo cual, se puede visualizar de manera sistemáticamente en el anexo 1. Por lo que, el estudio del desempeño laboral y se recolecto y plasmo las siguientes dimensiones, las cuales llegan hacer en primer lugar medición del talento humano; por segundo, compromiso con la organización; en tercer lugar, Conducta.

Indicadores

El desempeño laboral cuenta con dimensiones tales como, la primera dimensión medición del talento humano, que cuenta con indicadores, productividad, ascenso laboral habilidades; así mismo, estuvo la segunda dimensión compromiso con la organización que cuenta con indicadores tales como, cooperación, identidad relaciones humanas, puntualidad; otro fue el caso, de la tercera dimensión educación, cuyos indicadores fueron, cumplimiento, honestidad, respeto, actitud de iniciativa.

Escala de medición

Se identificó que en el estudio se plasmara una determinada escala ordinal. Se llegó a comprender que la finalidad de la escala ordinal las nivelación de diferentes y diversas respuestas que se presentan en el estudio indagado sobre preguntas que son determinadas en el estudio y uso del cuestionario, desde tres opciones hasta siete opciones de respuesta (Rodríguez, 2014, p.86). En la indagación del estudio se llegó a emplear la escala ordinal tipo likert para los instrumentos.

3.3 Población y Muestra

Población

Según Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P., (2014) “una población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (pág. 174). La población está conformada por 40 colaboradores de la agencia El Agustino del banco de crédito del Perú, que está ubicada en el distrito del agustino.

Censo

Según Navarro, Jiménez, Rappoport y Thoilliez (2017), conceptualizó el censo, “la investigación mediante la cantidad general de personas, se considera en la percepción, puesto que no se puede dividir ni mucho menos subdividir la cantidad de personas que se toma en cuenta” (p. 135). De acuerdo al autor, el censo es una operación cuantitativa agrupada por el total de la población, por lo tanto, no se trabaja con la población total.

En la presente indagación se utilizó la totalidad de toda la población analizada (censo) donde toda la población que viene ser 40 colaboradores de la agencia El Agustino, participaran de las encuestas para que se lleve a cabo este estudio indagado.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente indagación, la recolección de información sobre la base de los datos como mediador el instrumental del cuestionario que permite recitar la información de las presentaciones para que la consola sea más sobre el tema que se está investigando Hernández, Fernández y Baptista. (2014, p. 198).

Comentaron que “La recopilación de datos llega a implicar la elaboración de un plan analizado y determinado de métodos que llegaron conducir y recopilar datos con una finalidad específica. También, el instrumento que se usó para el análisis y recolección de datos es confiable.

Instrumento de recolección

Técnica

La presente investigación, llegara a plantear la técnica de la encuesta, y se recaudó los datos informáticos, en lo cual estaría integrada por un conjunto de personas en base a la conceptualización definitiva operativa de las variables del estudio. Al respecto Ñaupán, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) sostiene que es una técnica muy utilizada en las indagaciones sociales y por tal sentido es a la vez, de tipo profesional. La técnica

utilizada en el estudio será la encuesta y el instrumento utilizar será un cuestionario, el cual estará conformado por 30 preguntas dividas por los ítems de la primera variable y 30 preguntas la segunda variable respectivamente.

Instrumentos

En el actual estudio de tesis se llegó a utilizar como herramienta de recopilación de datos el cuestionario, el estudio utilizo la herramienta del cuestionario, que se elabora de forma coherente, clara y concisa, para recoger datos cuantitativos sobre la capacitación y desempeño laboral. El cual se plantea con sus dimensiones e indicadores correspondientes. Se utilizó la escala de Likert para ambas variables, lo cual “se compone de un conjunto de elementos que se presentan en la manera de declaraciones para evaluar el del sujeto reacción en tres, cinco, o siete categorías”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.220). Esta definición refiere que, el método analítico que está construyendo los constructos del algoritmo determina los alfabetos precoces, y el algoritmo predice la evaluación de los diversos aspectos que son la planta para la estructura organizacional que es objeto de alineados al tema plasmado.

Tabla 1

Escala de Likert

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Validez

Según Gómez (2016) alude que “La autenticidad de una validez, llega hacer el diagnostico valido que se aplica un instrumento que llega a medir las variables mediante cuestionario. El útil instrumento de medición de validación es capaz de detectar diferencias entre grupos o individuos durante un determinado tiempo de período de averiguación “(p.200).

Para asegurarse de que presenta el informe de investigación al destinatario de la información con el instrumento utilizado, este tendrá la coherencia y el valor para permitirle informar la información y asegurarse de que el motor de búsqueda no fallará. Además, nivel de validez determina el grado del instrumento para que se pueda tener

una información más eficiente y el margen de error no genere problemas en la averiguación. Por lo que, la validez del instrumento se precisó través de criterios de experto.

Tabla 2

Validación por Juicio de los expertos para la primera variable

VARIABLE 1: CAPACITACIÓN	Total
Dr. Suasnabar Ugarte, Federico Alfredo	75%
Mg. Flores Bolivar, Luis Alberto	75%
Mg. Paz Liendo, Lorena Rocio	75%
Dra. Narvaez Aranibar, Teresa	70%
Mg. Cardenas Canales, Daniel	75%
Promedio	74%

Tabla 3

Validación por Juicio de los expertos para la segunda variable

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL	Total
Dr. Suasnabar Ugarte, Federico Alfredo	75%
Mg. Flores Bolivar, Luis Alberto	75%
Mg. Paz Liendo, Lorena Rocio	75%
Dra. Narvaez Aranibar, Teresa	80%
Mg. Cardenas Canales, Daniel	75%
Promedio	76%

Confiabilidad

Esta investigación tiene un factor definido que confunde el más permisible de los dos más comunes, el número de 40 entrevistados para los que la población representa. Por otras razones, para propósitos consecutivos, los datos serán procesados por la aplicación de desarrollo de software SPSSVersion23 y el proyecto alfa de Cronbach determinará el porcentaje de la gama completa de ajustes preestablecidos.

Tabla 4

Fiabilidad de la variable capacitación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
, 966	30

Interpretación:

En el primer análisis estadístico del total de los datos recopilados y procesados mediante el Alfa de Cronbach para capacitación, se llegó a obtener un nivel de confiabilidad al 0.966 de una cierta cantidad de Ítems, los cuales fueron 30 y con una cantidad de muestra de 40 participantes, por lo tanto, se puede considerar con el nivel aceptable, ya que supero el rango solicitado.

Tabla 5

Fiabilidad de la variable desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
, 894	30

Interpretación:

En el segundo análisis estadístico del total de los datos recopilados y procesados mediante el Alfa de Cronbach para desempeño laboral, se llegó a obtener un nivel de confiabilidad al 0.909 de una cierta cantidad de Ítems, los cuales fueron 30 y con una cantidad de muestra de 40 participantes, por lo tanto, se llegó tomar en cuenta con el nivel aceptable, ya que supero el rango solicitado.

3.5 Procedimiento

Para el presente estudio indagado se han diseñado dos herramientas diferentes para la recolección de información y datos, estas herramientas han sido verificadas por juicio de expertos y han logrado la confiabilidad esperada a través de pruebas piloto. Por lo tanto, esta encuesta de cuestionario se llevó a cabo en persona, lo que ayuda a recopilar información importante necesaria para la encuesta. De igual forma, para el procesamiento de datos se utiliza una hoja de cálculo Excel para promediar los resultados de dimensiones y variables, y el programa spssVersion24; entre ellos, se analizan los resultados de la encuesta, se da la autenticidad y se considera el nivel y alcance de la base de datos. Además, el análisis de los datos anteriores puede proporcionar respuestas a investigaciones de investigación.

3.6 Método de análisis de datos

La indagación es un estudio que se especializa en la distribución de datos, que se limita a la función completa de los sistemas escritos. Por estos motivos en el índice se puede utilizar el programa Statisticsversion25, para el desarrollo de observaciones representativas, como resultado del algoritmo alfabético, la distribución de frecuencia, infraestructuras con la duración del proceso y la duración del proceso.

3.7 Aspectos éticos

Durante el curso de esta averiguación, se llegó a considerar las éticas sobre los aspectos que le permitan al estudio afirmar inequívocamente que los datos recogidos no fueron manipulados intencionadamente o con la intención de cambiar los resultados.

Del mismo modo, durante los datos recopilados, la autonomía de los encuestados fue tomada en cuenta cuando marcaron las respuestas, con anonimato los instrumentos asignados para evitar tener inconvenientes en el criterio de los sujetos de la exposición. Por último, todas ellas tuvieron su aceptación y se pudo informar sobre el investigador de la intención, a la vez, este será planteado por el sistema anti plagio, lo cual, se llama "Turnitin".

IV. RESULTADOS

Tabla 6

Distribución de frecuencia para capacitación y Desempeño Laboral

Capacitación	Desarrollo Del Personal			Total	Rho De Spearman
	Regular	Bueno	Muy Bueno		
Malo	2.5%	2.5%	0.0%	5.0%	Rho = 0.641** Sig. (Bilateral) = 0.000)
Regular	0.0%	10.0%	0.0%	10.0%	
Bueno	.5%	22.5%	5.0%	30.0%	
Muy bueno	0.0%	20.0%	35.0%	55.0%	
TOTAL	5.0%	55.0%	40.0%	100.0%	

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Capacitación y Desempeño Laboral

En la tabla siguiente se puede analizar e identificar que la capacitación es muy buena en un 55.0% y el desempeño laboral es bueno en un 55.0%.

El objetivo general de la indagación del estudio es Identificar la relación entre la capacitación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia El Agustino del Banco de crédito del Perú – 2017, según los resultados obtenidos en la tabla N° 06 podemos interpretar que cuando la capacitación es buena en un 30.0%, el desempeño laboral es bueno en un 22.5%.

Además, se llegó a la deducción final para la hipótesis general que si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia El Agustino del Banco de crédito del Perú – 2017; se expone que el coeficiente de rangos de Spearman es de 0.641 y sig.000 $p < 0.05$), por lo tanto, se deduce en base a los resultados estadísticos que existe relación directa, con un nivel de correlación moderada.

Tabla 7

Distribución de frecuencia para Identificación de Necesidades y Desempeño Laboral

Identificación De Necesidades	Desempeño Laboral				Rho De Spearman
	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total	
Malo	2.5%	2.5%	0.0%	5.0%	Rho = 0.564** Sig. (Bilateral) = 0.000)
Regular	0.0%	12.5%	2.5%	15.0%	
Bueno	0.0%	20.0%	5.0%	25.0%	
Muy Bueno	2.5%	20.0%	32.5%	55.0%	
Total	5.0%	55.0%	40.0%	100.0%	

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Identificación de Necesidades

Considerando el análisis de la identificación de necesidades como una dimensión de la variable capacitación, se tiene como resultado que el 55.0% es considerable como muy bueno y la variable del desempeño laboral es bueno en un 55.0%.

El primer objetivo específico de la indagación del estudio es establecer la relación entre la identificación de necesidades y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017.; la Tabla N° 07 nos muestra que cuando la identificación de necesidades es bueno con un 25.0%, el desempeño laboral es bueno con un 20.0% y la identificación de necesidades es muy bueno con un 55.0 %, el desempeño laboral es muy bueno con un 32.5%.

Además, se llegó a la deducción final para la hipótesis en base al Rho Spearman es de 0.564 que quiere decir que tiene una correlación moderada. Este resultado demuestra que tiene una buena correlación entre la dimensión y la variable independiente.

Tabla 8

Distribución de frecuencia para Diseño del Programa y Desempeño Laboral

Diseño del Programa	Desempeño Laboral			Total	Rho de Spearman
	Regular	Bueno	Muy Bueno		
Malo	2.5%	0.0%	0.0%	2.5%	Rho = 0.575** Sig. (bilateral) = 0.000)
Regular	0.0%	15.0%	0.0%	15.0%	
Bueno	2.5%	17.5%	15.0%	35.0%	
Muy Bueno	0.0%	22.5%	25.0%	47.5%	
Total	5.0%	55.0%	40.0%	100.0%	

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Diseño del Programa

En la tabla 8 se puede afirmar que cuando el diseño del programa es muy bueno en un 47.5%, la variable dependiente que es el desempeño laboral es muy bueno en un 25.0% y bueno en un 22.5%.

El segundo objetivo específico de la indagación del estudio es determinar la relación entre el diseño del programa y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017.; mediante los resultados se puede identificar que cuando el diseño del programa es bueno en un 35.0%, el desempeño laboral es bueno en un 17.5% y muy bueno en un 15.0%.

Además, se llegó a la deducción final para la hipótesis de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación Rho = 0.575 y una Sig. Bilateral = 0.000 que nos expresa que existe correlación moderada entre la dimensión (diseño del programa) de la variable capacitación y la variable dependiente desempeño laboral.

Tabla 9

Distribución de frecuencia para Implementación y Desempeño Laboral

Diseño Del Programa	Desempeño Laboral			Total	Rho de Spearman
	Regular	Bueno	Muy Bueno		
Malo	0.0%	2.5%	0.0%	2.5%	Rho = 0.644** Sig. (bilateral) = 0.000)
Regular	2.5%	7.5%	0.0%	10.0%	
Bueno	2.5%	27.5%	5.0%	35.0%	
Muy Bueno	0.0%	17.5%	35.0%	52.5%	
Total	5.0%	55.0%	40.0%	100.0%	

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Implementación

Considerando la implementación como una dimensión de la variable capacitación, se afirma que la implementación es muy buena en un 52.5% y el desempeño laboral es muy bueno en un 40.0%.

El tercer objetivo específico de la indagación del estudio es establecer la relación entre la implementación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017; la tabla 8 nos muestra que cuando la implementación es muy buena, el desempeño laboral es bueno con un 17.5% y muy bueno con un 35.0%. En las otras categorías de nuestros resultados, se muestra que cuando la implementación es buena con un 35.0%, el desempeño laboral es bueno con un 27.5%.

Además, se llegó a la deducción final para la hipótesis de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación Rho = 0.644 y una Sig. Bilateral = 0.000; que nos demuestra estadísticamente, que si existe relación entre la implementación y desempeño laboral de los trabajadores de la Agencia El Agustino del Banco de crédito del Perú.

Tabla 10

Distribución de frecuencia para Evaluación y Desempeño Laboral

Diseño del Programa	Desempeño Laboral			Total	Rho de Spearman
	Regular	Bueno	Muy Bueno		
Malo	2.5%	5.0%	7.5%	2.5%	Rho = 0.715** Sig. (bilateral) = 0.000)
Regular	2.5%	20.0%	5.0%	27.5%	
Bueno	0.0%	27.5%	20.0%	47.5%	
Muy Bueno	0.0%	2.5%	15.0%	17.5%	
Total	5.0%	55.0%	40.0%	100.0%	

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Evaluación

Considerando la relación entre evaluación y el desempeño laboral, se afirma que el 47.5% de los trabajadores encuestados nos expresan que la evaluación es bueno, seguido con un 27.5% que consideran que la evaluación es regular.

El cuarto objetivo específico de la indagación del estudio es reconocer la relación entre la evaluación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017; la Tabla N° 09 nos muestra que cuando la evaluación es buena, el desempeño laboral es en un 27.5% bueno y el 20.0% muy bueno.

Además, se llegó a la deducción final para la hipótesis de que si existe relación entre la evaluación y desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017, a través del resultado de la prueba estadística Rho de Spearman que tiene un coeficiente de correlación Rho = 0.715 y una Sig. Bilateral = 0.000 que nos expresa que se tiene una correlación altamente significativa; la más alta correlación con respecto a de todas las demás dimensiones.

V. DISCUSIÓN

La investigación tiene como finalidad Identificar la relación entre la capacitación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia El Agustino del Banco de crédito del Perú – 2017. Del mismo modo se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable capacitación (Identificación de necesidades, diseño del programa, implementación y evaluación), con la variable Desempeño Laboral.

La investigación en que participan los colaboradores de la agencia el agustino del banco de crédito del Perú, podrán acceder a los resultados de los estudios, además es necesario recordar que el banco de crédito del Perú, brinda productos financieros y una excelente calidad para satisfacer las necesidades de los clientes atreves de los colaboradores, de tal sentidos que aplican herramientas para incrementar el desempeño.

El cuestionario realizado fue elaborado para los colaboradores de la Institución Agustín del Banco de Crédito Peruano, y posteriormente utilizado por cinco expertos de la Universidad del Cesar Vallejo. La puntuación de la variable independiente fue 74% y la puntuación de la variable 76%. prueba piloto, el alfa de Cronbach del cuestionario de formación fue de 0,966 y también se utilizó el alfa de Cronbach del cuestionario de desempeño laboral para calcular la confiabilidad.

Los resultados muestran que el 55.0% de los empleados del Banco de Crédito del Perú opina que la capacitación es muy buena, por otro lado, hay otro grupo de personas que piensa que la capacitación es calificada, esta situación debe ser resuelta por el gerente lo antes posible.

Pero si observamos la relación entre las dos variables y encontramos que el porcentaje más alto de los datos se concentra en la diagonal principal de los resultados de la tabla de referencias cruzadas, los trabajadores piensan que la intersección de la capacitación y el rendimiento en la tabla de referencias cruzadas es 25.0%, lo que es bueno. La lectura de estos resultados nos permite confirmar que existe una relación lineal directa entre las dos variables; los resultados son confirmados por la prueba estadística de correlación Rho de Spearman ($Rho = 0,614$, Sig. (Bilateral) = 0,000; (p

$\leq 0,05$). Estos resultados son inferiores a los obtenidos por Condori, (2015), lo que indica que H&D CONTROL SAC-Surco, departamento de lima, Rho spearman = 0.819, Sig. (Bilateral) = 0,000; ($p \leq 0.05$). Del mismo modo los resultados obtenidos por Murillo, (2016) afirman que existe relación entre capacitación y desempeño laboral desde la perspectiva de los trabajadores de las cevicheras Merlín del distrito de SJL con un Rho de Spearman (Rho =0.591, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)). Además, los resultados de Díaz, (2011) demuestra que la autoevaluación del nivel de capacitación laboral influye en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la Comisión Federal de Electricidad de la zona Montemorelos, ciudad Nuevo León; con un Rho de Spearman (Rho =0.693, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)). Estos resultados demuestran que si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral en diferentes empresas nacionales e internacionales de diferentes rubros, como son las empresas consideradas para estos resultados.

Los resultados de la tabla cruzada son consistentes con la relación entre las dos variables y los resultados de la dimensión capacitación y desempeño laboral variable. Es necesario que cuando el trabajador piensa que la capacitación es muy buena, sea muy 55.0% bueno para el colaborador; seguir identificando la dimensión de demanda como 55.0% es muy buena, y luego se observa que la dimensión de diseño del programa es 47.5% que es muy buena, seguida de la dimensión de implementación de 52.5% que es muy buena, y finalmente la valoración de la dimensión es del 17,5%, lo que es muy bueno en términos de desempeño laboral. Estos resultados son inferiores a los obtenidos por Condori, (2015), que muestran que existe una relación entre las dimensiones de evaluación del campo técnico de la empresa H&D CONTROL SAC-Surco, lima y desempeño laboral, y Rho spearman = 0.749, Sig. (bilateral) = 0,000; ($p \leq 0,05$).

Los resultados de la prueba estadística de correlación entre las dimensiones de la variable capacitación y la variable desempeño laboral, nuevamente es coincidente n los obtenidos en las tablas cruzadas. Los Rho de Spearman más altos corresponden a las dimensiones de la evaluación (Rho = 0,715, Sig. (Bilateral) = 0,000); implementación (Rho = 0,644, Sig. = 0,000); diseño del programa (Rho = 0,575, Sig. (Bilateral) = 0,000); e identificación de necesidades (Rho = 0.564, Sig. (Bilateral)

= 0.000). En conclusión, es importante considerar hasta qué punto las especificaciones de la capacitancia están correlacionadas con un sentido claro.

VI. CONCLUSIONES

Al inicio del estudio, se llegó a plantear la deducción de los resultados del estudio, en base a los datos recopilados de los empleados de la agencia el agustino del lugar indagado, se obtiene las siguientes deducciones:

Primera: La finalidad del estudio presente ha determinado que, si existe correlación moderada entre las variables de capacitación y desempeño laboral con un Rho Spearman 0.614, (Sig. (Bilateral) =0.000). Esto se basa en el que el desempeño laboral es percibido como bueno en un 55.0% de los colaboradores y el 30.0% manifiesta que la capacitación es también buena. Esta concordancia se debe a que cuando capacitación es buena, el desempeño laboral de los trabajadores tiende a ser satisfactoria para la empresa.

Segundo: Se determinó que existe una correlación moderada con un (Rho = 0.564 Sig. (Bilateral) = 0.000) entre la dimensión identificación de necesidades y la variable dependiente desempeño laboral. Esto es en base a los resultados que tiene la empresa del banco de crédito de la agencia El Agustino, que los colaboradores consideran que la dimensión de identificación de necesidades es muy buena en un 55.0% y manifiestan que el desempeño laboral es bueno en un 25.0%, los resultados se basan en los conocimientos de los colaboradores, las políticas y actualización de información sobre la empresa que deben saber los colaboradores.

Tercero: Se identificó que existe una correlación moderada entre la dimensión de diseño del programa con la variable desempeño laboral con un (Rho = 0.575 Sig. (Bilateral) = 0.000). Así mismo, muestra que los colaboradores consideran la dimensión del diseño del programa como muy bueno en un 47.5% y manifiestan que el desempeño laboral también es muy bueno en un 40.0%. Esto se debe a que el aplicativo que utilizan para transmitir la capacitación son los adecuados para que exista un incremento en el desempeño laboral de los trabajadores del banco de crédito de la agencia El Agustino.

Cuarto: Se identificó que existe una relación moderada entre la dimensión de implementación y la variable desempeño laboral con los datos estadísticos que arrojan un Rho = 0.644 Sig. (Bilateral) = 0.000). los resultados demuestran que la implementación es muy buena en un 55.0% y manifiestan que el desempeño laboral es muy bueno en un 40.0%. Esto quiere decir que el capacitador se deja entender la

información que desea transmitir a los colaboradores, asimismo, los jefes inmediatos ayuda en el incremento de desempeño laboral.

Quinto: Se determinó que existe una correlación moderada con un $Rho = 0.715$ Sig. (Bilateral) = 0.000) entre la dimensión de evaluación y la variable desempeño laboral. Estos resultados se justifican en las metas que tienen asignados cada personal del banco de crédito de la agencia El Agustino. El colaborador califica de bueno la evaluación en un 47.5% y 55.0% de bueno el desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Para En esta investigación, considerando el propósito de la investigación, se han verificado algunas sugerencias con respecto a las variables presentadas y dimensiones sugeridas, por lo que la descripción detallada es la siguiente:

Primero: Considerando las finalidades del estudio, se sugiere que la entidad bancaria del Perú de el Agustino pueda tomar medidas correctivas porque ha mejorado alguna gestión de capacitación para fortalecer el desempeño laboral de los socios. Cambia tu formación, abandona la formación tradicional y conviértela en una formación moderna, esta será una gamificación muy útil aplicada en las organizaciones de hoy, se irá mejorando según dimensiones y es un punto importante para fortalecer la formación. Organización.

Segundo: Se sugiere tener en cuenta la identificación de necesidades de la organización y los colaboradores para tomar medidas que fortalecen al buen desempeño laboral siguiendo las normas, reglas y procedimientos de la organización para así contar con los mejores resultados. Es diagnóstico de problemas actuales y desafíos que debe enfrentar la institución bancaria, sin duda existen diferentes maneras de identificar la falta de capacitación en una empresa, por ello se debe evidenciar al personal y motivar para que lleguen a lograr sistemáticamente los objetivos de productividad y evitar demasiados reclamos por parte del cliente.

Tercero: Se recomienda verificar la dimensión del diseño del programa en los indicadores más débiles según las encuestas, que son la retroalimentación y metas, asimismo brindar la información de una forma adecuada que sea entendible para todos los colaboradores del banco de crédito de la agencia El agustino. Es necesario enfocarse en los asuntos relacionados, sus objetivos institucionales, es que es la descripción de habilidades que van a adquirir y actitudes que van a cambiar, este objetivo es utilizado para realizar evaluaciones imparciales de los resultados.

Cuarto: Se sugiere que los jefes inmediatos ayuden a fortalecer las capacitaciones brindadas por el empleador y escuchar las necesidades de los colaboradores para identificar futuras debilidades. Por otro lado, los capacitadores deben mejorar la metodología de enseñanza para que todos los colaboradores puedan captar de una manera óptima la información otorgada.

Quinto: Se recomienda evaluar la estructura de la forma de medición, brindar calidad en la comunicación a los colaboradores, para impulsar el buen desarrollo del trabajo cotidiano y de esa manera alcanzar un óptimo desempeño profesional laboral.

REFERENCIAS

- Adebayo, o. A., Aeogun, s. O., & Umunna, m. O. (2020). Motivation and Job Performance of Administrative Personnel in Agricultural Institutions. *Management of Organizations: Systematic Research*, 83, 1–13.
- Álvarez, G. & Carrasco, R. (2016). Measuring the impact of on the job training on job mobility. *Revista de Economía Aplicada*, XXIV (70) 2016, 5-25. <https://www.redalyc.org/pdf/969/96949057001.pdf>
- Baquero, D., & Cárdenas, S. (2019). Habilidades transversales, desarrollo personal y profesional en la docencia a través de la plataforma Habilitic. *Revista Conrado*, 15(70), 421-428.
- Behar, D. (2015). *Metodología de la Investigación*. Barcelona, España: Editorial Shalom.
- Brawley Newlin, A. M., & Pury, C. L. S. (2020). All of the Above?: an Examination of Overlapping Organizational Climates. *Journal of Business & Psychology*, 35(4), 539–555.
- Chae, H., & Park, J. (2020). Interactive effects of employee and coworker general self-efficacy on job performance and knowledge sharing. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 48(7), 1–11.
- Chiavenato, I., (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. (8. Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chien-Liang L., & Yu-Che, L. (2020). An Improved Time-Cost Trade-Off Model with Optimal Labor Productivity. *Journal of Civil Engineering & Management*, 26(2), 113–130. <https://doi.org/10.3846/jcem.2020.11663>
- Cortés, T., Petra, I., Acosta, E., Reynaga, J. & Fouilloux, M. (2017). Desarrollo y crecimiento personal. *Revista de la fundación educación*, 20 (2), 65-73.
- Condori, K. (2015). Capacitación y desempeño laboral en el área técnica de le empresa H&D CONTROL SAC en el distrito de surco, periodo 2015. (Tesis de Licenciado, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 01 de octubre del 2017).
- Creelman, D. (2019). Integrating People and Technology in Worktask Planning. *People & Strategy*, 42(4), 66–68.
- Díaz, R. (2011). Capacitación y desempeño laboral de los empleos de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos, (Tesis de licenciado).

- El comercio (03 de junio de 2014) ¿Cuánto invierten las empresas locales en capacitación laboral? Recuperada de:
<http://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/inviertenempresaslocalescapacitacion-laboral-325817>
- Francielle, S., Livia, A., Lissa, A., Luiz, A., Beatriz, P., & Michele, C. (2020). Labor Productivity Improvement Obtained by Masonry Walls Project Design Implementation. *Journal of Engineering, Project, and Production Management*, 3, 200.
- Fullana, J., Pallisera, M., Paludàrias, J. M., & Badosa, M. (2015). El desarrollo personal y profesional mediante el aprendizaje reflexivo. *Revista de Docencia Universitaria*, 12(1), 373–397.
- Gómez M. (2016). *Introducción de la Metodología de la Investigación Científica*. (1a ed.). Argentina: Editorial Brujas.
- Guisado, M., González, J., Coca, J. L., & Guisado, M. (2018). Assessing the relationship between R&D subsidy, R&D cooperation and absorptive capacity: an investigation on the manufacturing Spanish case. *Journal of Technology Transfer*, 43(6).
- Granados, M. (2013). Estudio bibliométrico de Aula Abierta. *Aula Abierta*, 39 (3), 97-110.
- Isiaka, A., Nasiru, O. I., & Olushola, I. (2020). Tertiary education trust fund intervention on academic staff capacity building in Lagos State University. *Eurasian Business Review*, 9(1), 1–18.
- Iko, E., Abodohou, A., Mebounou, T., & Karuranga, E. (2019). Perceived organizational climate and whistleblowing intention in academic organizations: evidence from Selçuk University (Turkey). *Eurasian Business Review*, 9(3), 299–318.
- Jacobs, C., Rivett, U., & Chemisto, M. (2019). Developing capacity through co-design: the case of two municipalities in rural South Africa. *Information Technology for Development*, 25(2), 204–226.
- Klingner, C., Günther, A., Brodoehl, S., Witte, O., & Klingner, C. (2020). Knowledge, Motivation and Sustainability: Divergent Effects of a Staff Training Program on Residents and Specialists in Acute Stroke Care. *Journal of Stroke and Cerebrovascular Diseases: The Official Journal of National Stroke Association*, 29(6).

- Köllen, T., Koch, A., & Hack, A. (2020). Nationalism at Work: Introducing the “Nationality-Based Organizational Climate Inventory” and Assessing Its Impact on the Turnover Intention of Foreign Employees. *Management International Review (MIR)*, 60(1), 97–122.
- Lee, K., & Duffy, M. K. (2019). A Functional Model of Workplace Envy and Job Performance: When do Employees Capitalize on Envy by Learning from Envied Targets? *Academy of Management Journal*, 62(4), 1085–1110.
- Leon, R. (2019). Prácticas de recursos humanos en el sistema bancario rumano: recompensas, satisfacción laboral y desarrollo del personal. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 7(4), 469–483.
- Margarita, M., Chiang, V., Neira, N. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, (41)3, 14-79.
- Mortis, S., González, A., Rosas, R. y Chairez E. (2014) La planeación como la primera fase del proceso administrativo de la capacitación. 2 (1), 22-43.
- Mussini, M. (2019). A spatial decomposition of the shift-share components of labour productivity inequality in Italy. *Papers in Regional Science*, 98(1), 283–306.
- Mutonyi, B., Slåtten, T., & Lien, G. (2020). Organizational climate and creative performance in the public sector. *European Business Review*, 32(4), 615–631.
- Naldöken, Ü., & Tengilimoğlu, D. (2017). A field study on determining the effects of organizational climate in terms of social interaction on knowledge management at health organizations. *Journal of Economics & Management*, 29(3), 75–101.
- Nava, M. (2013). *Satisfacción laboral del profesional de Enfermería en cuatro instituciones de salud*, Arch. Neurocién, Vol 18, SupH-16-21.
- Ozcelik, H., & Barsade, S. G. (2018). No Employee an Island: Workplace Loneliness and Job Performance. *Academy of Management Journal*, 61(6), 2343–2366.
- Ozturk, M., Durdyev, S., Aras, N., Ismael, S., & Banaitiené, N. (2019). How Effective Are Labor Wages on Labor Productivity?: An Empirical Investigation on the Construction Industry of New Zealand. *Technological & Economic Development of Economy*, 26(1), 258–270.
- Parke, M. R., & Myeong-gu seo. (2017). The Role of Affect Climate in Organizational Effectiveness. *Academy of Management Review*, 42(2), 334–360.

- Parra, C. y Rodríguez, F. (2016) Training and its effect in quality management in organizations. *Rev. investig. desarro. innov*, 6(2), 131-143.
- Salunke, S. B., Taggu, M., Tripathi, N., & Laishram, B. (2020). Regional Variations in Construction Labor Productivity - The Case of Two Indian States. *Indian Journal of Industrial Relations*, 55(3), 409–425.
- Stefurak, T., Morgan, R., & Johnson, R. B. (2020). The Relationship of Public Service Motivation to Job Satisfaction and Job Performance of Emergency Medical Services Professionals. *Public Personnel Management*, 49(4), 590–616.
- Tintaya, P. (2016). Enseñanza y desarrollo personal. *Revista de Psicología*, 16(5), 75-86
- Según Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P., (2014). *Metodología de la investiga*. México: Mc Graw Hill.
- La republica (24 de febrero de 2007) 86.8% de empresas no invierten en capacitación de sus trabajadores. Recuperada de: <http://larepublica.pe/24-02-2004/868-de-empresas-no-invierten-en-capacitacion-de-sustrabajadores>.
- Murillo, A. (2016). Capacitación y desempeño laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la cevichera Merlín, SJL, 2015. (Tesis de Licenciado, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 05 de octubre del 2017).
- Quispe, E. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pachucha, Andahuaylas. (Tesis de licenciado).
- Ramírez, A. (2014). Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la universidad linda vista de la Unión Mexica de Chiapas, (Tesis de maestría).
- Robbins, S., Judge, T., (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Always learning.
- Salazar, A. y Arias, E. (2018). Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra
- Snell, S. y Bohlander, G., (2013). Administración de recursos humanos. (16. Ed). México: Cengage learning.
- Sum, M. (2015). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona de Quetzaltenango, (Tesis de Licenciado).
- Vos, L., & Page, S. J. (2020). Marketization, Performative Environments, and the Impact of Organizational Climate on Teaching Practice in Business Schools. *Academy of Management Learning & Education*, 19(1), 59–80.

- Wea, D., Werang, B. R., Asmaningrum, H. P., & Irianto, O. (2020). Teachers' Working Conditions and Job Performance in the Elementary Schools of Indonesia: A Survey from Southern Papua. *International Journal of Educational Organization & Leadership*, 27(1), 37–46.
- William, B., Werther, Jr., Davis, K., (2014). *Administración de recursos humanos: gestión del talento humano*. (7. Ed). México: Mc Graw Hill.
- William, B., Werther, Jr., Davis, K., (2008). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las empresas*. (6. Ed). México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 1

Cuadro operanzacional de las variables del estudio

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA
CAPACITACIÓN	"Se enfoca en enseñar a los empleados a hacer determinadas actividades, operar las máquinas, procesos del trabajo y así sucesivamente". (Snell, Scott y George Bohlander, 2013, P 292)	La capacitación se medirá a través de sus elementos; Identificación de necesidades, diseño del programa, implementación y evaluación.	Identificación de necesidades	organización	1;2;3	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Diseño del programa	actividades	4;5;6	
			Implementación	conocimientos	7;8;;9;10	
			Evaluación	retroalimentación	11;12;13	
DESEMPEÑO LABORAL	Consiste en ayudar a la dirección a que tome decisiones de recursos humanos sobre ascenso, transferencias y despidos. (Robbins, S., Judge, T., 2013, P. 555)	El desempeño será evaluado a través de sus elementos; medición de talento humano, compromiso con la organización y conducta.	Medición del talento humano	metas	14;15	
			Compromiso con la organización	calidad	16;17	
			Conducta	materiales	18;19;20,21	
				apoyo de los jefes	22;23;24	
				capacitador	25;26;27	
				aprendizaje	28,29	
				comportamiento	30;31	
				resultados	32;33,34	
				productividad	1,2,3	
				ascenso laboral	4;5;6;7	
	habilidades	8;9;10,11				
	reconocimientos	12,13;14				
	cooperación	15,16;17,18				
	identidad	19;20;21				
	relaciones humanas	22;23;24				
	puntualidad	25;26				
	cumplimiento	27;28				
	honestidad	29;30				
	respeto	31;32				
	actitud de iniciativa	33;34				

Anexo 2

Tabla de especificaciones de la variables del estudio

Tabla de Especificaciones					
VARIABLE	DIMENSIONES	PESO %	INDICADORES	TOTAL DE ENCUESTAS	ITEM
CAPACITACIÓN	identificación de necesidades	30%	organización	10	1 ;2; 3
			actividades		4 ;5; 6
			conocimientos		7 ;8;;9; 10
	diseño	20%	retroalimentación	7	11 ;12; 13
			metas		14 ; 15
			calidad		16 ; 17
	implementación	30%	materiales	10	18 ;19;20, 21
			apoyo de los jefes		22 ;23; 24
			capacitador		25 ;26; 27
	evaluación	20%	aprendizaje	7	28 , 29
comportamiento			30 ; 31		
resultados			32 ;33, 34		
	medición del talento humano	40%	productividad	14	1 ,2, 3
			ascenso laboral		4 ;5;6; 7
			habilidades		8 ;9;10, 11
			reconocimientos		12 ,13; 14
	compromiso con la organización	30%	cooperación	10	15 ,16;17, 18
			identidad		19 ;20; 21
			relaciones humanas		22 ;23; 24
	conducta	30%	puntualidad	10	25 ; 26
			cumplimiento		27 ; 28
			honestidad		29 ; 30
			respeto		31 ; 32
				actitud de iniciativa	

Anexo 3

Cuestionario De Capacitacion

Este presente cuestionario del banco de crédito del Perú tiene como principal objetivo reconocer su opinión de la capacitación en la empresa.

Se presenta un aserie de opiniones relacionas al trabajo y nuestra actividad en la misma, agradeceré que marcando con un aspa (x) en la que considere mejor su punto de vista, cabe señalar que la encuesta es totalmente anónima.

nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

DIMENCIONES		VARIABLE 1 - CAPACITACION	1	2	3	4	5
Identificación de necesidades	Organización						
	1	Considera Ud. Que la información de las políticas e historia de la empresa es transmitida de forma proactiva y clara					
	2	Cree Ud. Haber recibido una capacitación óptima para el trabajo que realiza					
	3	Considera Ud. Que se informa oportunamente las actualizaciones en las reglas o políticas de la empresa.					
	Actividades						
	4	Cree Ud. Que los temas de capacitación ayudan con el desarrollo de tareas					
	5	Considera Ud. Que aclaran todas sus dudas con los temas débiles					
	6	Cree Ud. Que las capacitaciones ayudan a tener mejor técnicas para realizar sus funciones					
	Conocimientos						
	7	La empresa evalúa el nivel de conocimiento de sus colaboradores para identificar las necesidades de los temas de capacitación					
8	Los conocimientos adquiridos en la capacitación ayudan con el desarrollo de habilidades						
9	Los conocimientos obtenidos están basados en las funciones que se desarrollan en el trabajo						
	10	Considera Ud. Que los colaboradores con experiencia poseen conocimientos sólidos para ejecutar las tareas.					
Diseño del programa	Retroalimentación						
	11	La empresa realiza retroalimentación en tema que tienen dificultad por error detectados					
	12	La empresa planifica retroalimentación por temas pasados					
	13	Los jefes inmediatos hacen feed back con los colaboradores de las capacitaciones					
	Metas						
	14	Las capacitaciones están enfocadas a la meta asignada por la empresa					
	15	Considera Ud. Que la capacitación le permiten aplicar nuevas técnicas para logra la meta establecidas					

		Calidad						
	16	Los programas de capacitación ayudan a fortalecer sus conocimientos						
	17	Los programas que utilizan en las capacitaciones son de su total atención.						
Implementación		Materiales						
	18	Los materiales utilizados en la capacitación son adecuados para obtener resultados positivos						
	19	Consideras que la empresa cuenta con las herramientas tecnológicas para la capacitación						
	20	El espacio donde reciben la capacitación son los adecuados						
	21	En la capacitación brindan algún material adicional (folletos, volantes) para reforzar la transmisión de información						
		Apoyo de los jefes						
	22	Cree Ud. Que sus jefes inmediatos muestran apoyo para fortalecer los conocimientos.						
	23	Considera que sus ideas son bien recibidas por su jefe.						
	24	Considera Ud. Que existe buena comunicación con sus jefes						
		capacitador						
	25	Considera que los colaboradores entienden al capacitador y eso se refleja en el desempeño						
26	Considera Ud. Que los instructores que le brindan información están bien capacitados							
	27	Los colaboradores son consultados para recibir capacitaciones fuera del horario de trabajo.						
Evaluación		Aprendizaje						
	28	Considera que la capacitación ayuda con el desarrollo profesional.						
	29	Cree Ud. Que aprende nuevos conocimientos en cada capacitación.						
		Comportamiento						
	30	La capacitación ayuda en la forma de pensar de los colaboradores.						
	31	Las capacitaciones cambian la forma de trabajar de una persona.						
		Resultados						
	32	Cree Ud. Que la capacitación ayuda en los resultados de su desempeño						
	33	Considera que trabaja de forma eficiente después de haber recibidos la capacitación						
34	Considera que el servicio de calidad mejora gracias a la capacitación.							

Anexo 4

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Este presente cuestionario del banco de crédito del Perú tiene como principal objetivo reconocer su opinión del desempeño laboral en la empresa.

Se presenta un aserie de opiniones relacionas al trabajo y nuestra actividad en la misma, agradeceré que marcando con un aspa (x) en la que considere mejor su punto de vista, cabe señalar que la encuesta es totalmente anónima.

nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

DIMENSIONES		VARIABLE 2 - DESEMPEÑO	1	2	3	4	5
Medición del talento humano	Productividad						
	1	Que los resultados de la productividad son cuestionados por la deficiencia de los colaboradores.					
	2	Cree Ud. Que la empresa plantea estrategias para que los colaboradores produzcan resultados favorables.					
	3	Considera Ud. que los colaboradores se encuentran satisfechos por los resultados de su productividad.					
	Ascenso laboral						
	4	Los colaboradores cuentan con oportunidades de ascenso en función a sus logros					
	5	Los ascensos laborales se promueven a los colaboradores en base a mérito profesional.					
	6	Considera que la empresa brinda línea de carrera para sus colaboradores					
	7	Existen restricciones para ascensos laborales fuera del área que pertenece.					
	Habilidades						
	8	Considera que los colaboradores están siempre presentes para ejercer sus labores.					
	9	El tiempo destinado para el desarrollo de sus funciones es suficiente para cumplir todas sus obligaciones en la empresa.					
	10	La empresa motiva a sus colaboradores para que tengan un resultado optimo					
	11	Considera que los clientes manifiestan satisfacción por el servicio recibido.					
	Reconocimientos						
	12	Considera Ud. Que existe reconocimientos por el buen desempeño					
	13	Está satisfecho con los reconocimientos que realiza la empresa					
Compromiso con la organización	14	Cree Ud. Que los reconocimientos son medidos justamente					
	Cooperación						
	15	Considera Ud. positivo trabajar fuera del horario de trabajo para resolver temas del área.					
	16	Considera Ud. Que existe trabajo en equipo en el lugar donde trabaja					
	17	Considera Ud. Que existe cooperación por parte de los jefes inmediatos cuando lo solicitan.					

	18	Existe el apoyo mutuo entre compañeros						
	Identidad							
	19	Los colaboradores se sienten complacientes por las tareas que ejecuta diariamente						
	20	Los colaboradores se sienten identificados con la organización						
	21	Los colaboradores están satisfechos con los beneficios que brinda la empresa.						
	Relaciones humanas							
	22	Considera Ud. Que los eventos de confraternidad que realiza la empresa fortalecen las relaciones entre compañeros.						
	23	Considera Ud. Que los colaboradores confunden el aspecto personal con lo profesional.						
	24	Cree Ud. Que existe un buen clima laboral en el área donde trabaja						
Conducta	Puntualidad							
	25	Consideras que los colaboradores son puntuales con la entrega de trabajo que le asigna el jefe inmediato.						
	26	La puntualidad es un valor reconocido en la empresa.						
	Cumplimiento							
	27	Cumple de manera correcta con las obligaciones asignadas por su jefe.						
	28	Considera Ud. Que los colaboradores del área cumplen con las normas para ejecutar sus funciones.						
	Honestidad							
	29	Cree Ud. Que el colaborador cumple todas sus funciones de manera honesta.						
	30	Cree. Ud. Que sus jefes aplican la honestidad al momento de hacer una evaluación a los colaboradores						
	Respeto							
	31	Ud. Cree que su jefe inmediato respeta las opiniones que aportan los colaboradores en solución de problemas						
	32	Cree Ud. Que existe respeto mutuo entre compañeros de trabajo.						
	Actitud de iniciativa							
	33	Cree Ud. Que existe iniciativa por parte de sus compañeros cuando se plantean cambios en la empresa						
	34	Cree Ud. Que existe iniciativa por parte de sus jefes para realizar actividades						

ANEXO 5

Matriz De Consistencia

capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia El Agustino del Banco de crédito del Perú – 2017

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VAR 1	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONA	DIMENCIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA
¿Cómo se relaciona la capacitación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017?	Identificar la relación entre la capacitación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Agencia El Agustino del Banco de crédito del Perú – 2017	La capacitación se relaciona adecuadamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Agencia El Agustino del Banco de crédito del Perú – 2017	capacitación	"se enfoca en enseñar a los empleados a hacer determinadas actividades, operar las maquinas, procesos del trabajo y asi sucesivamente". Snell, Scott y George Bohlander 2013	La capacitacion se medira a traves de sus elementos; identificacion de necesidades, diseño, implementacion y evaluacion.	identificacion de necesidades	organización	1 ;2; 3	ordinal
							actividades	4 ;5; 6	
							conocimientos	7 ;8;;9; 10	
						diseño	retroalimentacion	11 ;12; 13	
							metas	14 ; 15	
							calidad	16 ; 17	
						implementacion	materiales	18;19;20,21	
							apoyo de los jefes	22 ;23; 24	
							capacitador	25 ;26; 27	
							aprendisaje	28 , 29	
	comportamiento	30 ; 31							
	evaluacion	resultados	32 ;33, 34						
PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVO ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	VAR 2	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONA	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA
¿Qué relación existe entre las necesidades y el desempeño laboral de los trabajadores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017?	Analizar la relación entre las necesidades y el desempeño laboral de los trabajadores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017.	Las necesidades se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los Trabajadores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017	desempeño laboral	Robbins, S., Judge, T., (2013). Consiste en ayudar a la dirección a que tome decisiones de recursos humanos sobre ascenso, transferencias y despidos. (P. 5)	el desempeño sera evaluado a traves de sus elementos; mediccion de talento humano, compromiso con la organización y conducta.	mediccion del talento humano	productividad	1 ,2, 3	ordinal
							ascenso laboral	4 ;5;6; 7	
¿Cuál es la relación que existe entre el diseño y el desempeño laboral de los trabajadores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017?	Determinar la relación entre el diseño y el desempeño laboral de los trabajadores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017	El diseño se relaciona efectivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017				compromiso con la organización	habilidades	8 ;9;10, 11	
							reconocimientos	12 ,13; 14	
¿Cómo la ejecución se relaciona Entre la implementación y el desempeño laboral	Establecer la relación entre la implementación y el desempeño laboral	La implementación se relaciona favorablemente con el desempeño laboral				conducta	identidad	15 ,16;17, 18	
							relaciones humanas	19 ;20; 21	
							puntualidad	22 ;23; 24	
								25 ; 26	

de los trabajadores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú	de los trabajadores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017	de los trabajadores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017	cumplimiento	27 ; 28
¿Qué relación existe entre la evaluación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017?	Reconocer la relación entre la evaluación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017	La evaluación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Agencia El Agustino del Banco de Crédito del Perú – 2017	honestidad	29 ; 30
			respeto	31 ; 32
			actitud de iniciativa	33 ; 34

ANEXO 6

BASES DE DATOS DE INVESTIGACIÓN

CAPACITACION																																													
N°	IDENTIFICACION DE NECESIDADES										D1	R	DISEÑO PROGRAMAS							DEL	D2	R	IMPLEMENTACION										D3	R	EVALUACION							D4	R	V1	R
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10			P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17				P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27			P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34				
1	3	4	5	3	4	5	3	3	4	5	39	4	5	5	5	5	3	4	5	32	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	40	4	3	3	3	3	3	4	5	24	3	135	4	
2	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	44	5	5	5	5	5	4	4	33	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	44	5	4	5	4	5	5	4	4	31	4	152	5		
3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	30	3	2	4	5	4	3	2	4	24	3	1	4	2	3	3	2	4	3	2	4	28	3	2	2	4	2	3	2	4	19	2	101	3	
4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43	5	2	5	5	5	4	4	5	30	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	45	5	5	4	2	3	4	4	5	27	4	145	5	
5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	43	5	5	5	5	4	4	5	4	32	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	45	5	3	3	3	4	4	5	4	26	4	146	5	
6	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	33	3	4	5	5	4	3	3	4	28	4	3	5	5	4	3	3	4	3	3	4	37	4	3	4	3	5	3	3	4	25	3	123	4	
7	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	44	5	5	3	5	5	5	3	5	31	4	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	42	4	3	1	1	3	5	3	5	21	3	138	4	
8	3	4	5	3	4	5	3	3	4	5	39	4	5	5	5	5	3	4	5	32	5	4	5	5	3	3	4	5	3	4	5	41	4	3	3	3	3	3	4	5	24	3	136	4	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	47	5	3	3	3	4	5	5	5	28	4	160	5	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	47	5	3	3	3	4	5	5	5	28	4	160	5	
11	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	46	5	5	5	5	4	5	5	34	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	45	5	3	5	2	3	4	5	5	27	4	152	5		
12	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	44	5	5	5	4	5	3	5	32	5	5	4	3	4	5	3	5	5	3	5	42	4	4	5	4	5	5	3	5	31	4	149	5		
13	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	37	4	3	5	5	5	4	3	4	29	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	42	4	5	5	3	2	4	3	4	26	4	134	4		
14	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	27	3	3	2	4	4	3	3	2	21	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	30	3	2	3	3	4	3	3	2	20	3	98	3	
15	2	3	4	2	3	4	2	2	3	4	29	3	3	3	5	4	2	3	4	24	3	4	4	4	5	2	3	4	2	3	4	35	4	4	5	5	5	2	3	4	28	4	116	4	
16	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43	5	4	5	5	5	4	4	5	32	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	45	5	4	4	3	3	4	4	5	27	4	147	5	
17	3	5	5	3	5	5	3	3	5	5	42	4	4	5	5	3	5	5	32	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	45	5	4	4	4	3	3	5	5	28	4	147	5		
18	1	3	5	1	3	5	1	1	3	5	28	3	5	5	5	4	1	3	5	28	4	5	5	5	4	1	3	5	1	3	5	37	4	1	3	4	5	1	3	5	22	3	115	3	
19	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	24	2	1	1	5	3	3	1	3	17	2	3	4	5	4	3	1	3	3	1	3	30	3	2	3	2	2	3	1	3	16	2	87	2	

20	3	4	5	3	4	5	3	3	4	5	39	4	3	4	3	4	3	4	5	26	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	5	39	4	4	2	3	3	3	4	5	24	3	128	4	
21	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	47	5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	47	5	5	5	4	4	5	4	5	32	5	160	5		
22	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	24	2	3	2	5	3	3	1	3	20	3	3	2	3	4	3	1	3	3	1	3	26	2	3	3	2	2	3	1	3	17	2	87	2	
23	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	36	4	5	5	5	5	3	3	5	31	4	4	4	5	5	3	3	5	3	3	5	40	4	4	5	3	3	3	3	5	26	4	133	4	
24	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43	5	3	4	5	4	4	4	5	29	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	45	5	5	4	3	5	4	4	5	30	4	147	5	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	3	4	5	4	5	5	5	31	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	5	3	3	3	3	5	5	5	5	29	4	159	5
26	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	36	4	1	5	5	3	3	3	5	25	3	3	5	5	4	3	3	5	3	3	5	39	4	4	3	4	5	3	3	5	27	4	127	4	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	5	4	4	4	5	5	5	5	32	5	166	5	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	4	4	5	4	5	5	5	32	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48	5	4	4	4	5	5	5	5	32	5	162	5	
29	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	47	5	4	5	5	5	5	5	4	33	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	47	5	4	3	3	4	5	5	4	28	4	155	5	
30	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	46	5	4	5	5	4	4	5	5	32	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	47	5	4	5	3	5	4	5	5	31	4	156	5	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5	169	5	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5	170	5	
33	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	44	5	4	4	5	4	5	3	5	30	4	5	4	5	4	5	3	5	5	3	5	44	5	5	5	4	4	5	3	5	31	4	149	5	
34	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	44	5	3	5	5	5	5	4	4	31	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	44	5	3	4	3	4	5	4	4	27	4	146	5		
35	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	36	4	4	5	5	4	3	4	4	29	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	37	4	3	3	3	4	3	4	4	24	3	126	4		
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	4	5	4	5	5	5	5	33	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	4	3	5	5	5	32	5	164	5		
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5	170	5		
38	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	27	3	4	3	3	4	3	2	3	22	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	32	3	4	4	4	3	3	2	3	23	3	104	3	
39	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	36	4	4	5	5	3	3	3	5	28	4	5	4	4	4	3	3	5	3	3	39	4	5	3	3	3	3	3	5	25	3	128	4		
40	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	36	4	2	5	5	4	3	3	5	27	4	2	4	5	4	3	3	5	3	3	37	4	4	4	2	1	3	3	5	22	3	122	4		

ANEXO 8

Validación de expertos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: CORDERAS CONDLES DANIEL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV - ESTE
 I.3. Especialidad del experto: MAESTRO EN INVESTIGACION
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12	 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

..... *Es aplicable*

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 7 de 10 del 2017

21
.....
Firma de experto informante
DNI: *67727136*



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr.Mg.: CORDENAS CONALES DOMILA
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DOLENTE UCV- ESTE
- I.3. Especialidad del experto: MARSTRID EN INVESTIGACION
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
Es porcelite

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

754

San Juan de Lurigancho, 7 de 10 del 2017



.....
 Firma de experto informante
 DNI:677511.....



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: José Liendo Lorena Rocío
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Dte - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Economía - Finanzas
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12				
13		✓		
14		✓		
15		✓	UNIVERSIDAD	
16		✓	CESAR VALLEJO	
17		✓		
18		✓		
19		✓		
20		✓		
21		✓		
22		✓		
23		✓		
24		✓		
25		✓		
26		✓		
27		✓		
28	✓			
29	✓			
30	✓			
31	✓			
32	✓			
33	✓			
34	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 29 de 07 del 2017



 Firma de experto informante
 DNI: ...19667271.....



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Rosendo Lorena Rocio
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DIC-UCV
- I.3. Especialidad del experto: Contabilidad-Finanzas
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12		✓	UCV		
13		✓			
14		✓	UNIVERSIDAD		
15		✓	CÉSAR VALLEJO		
16		✓			
17		✓			
18		✓			
19		✓			
20		✓			
21		✓			
22		✓			
23		✓			
24		✓			
25		✓			
26		✓			
27		✓			
28	✓				
29	✓				
30	✓				
31	✓				
32	✓				
33	✓				
34	✓				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 29 de 09. del 2017



Firma de experto informante

DNI: 10667271



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Flores Bolivar Luis Alberto
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC UCV
- I.3. Especialidad del experto: Gestión Pública
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				//	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				//	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75/	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	//			
03	//			
04	//			
05	//			
06	//			
07	//			
08	//			
09	//			
10	//			
11	//			

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

San Juan de Lurigancho, 13 de Nov del 2017

75/



.....
 Firma de experto informante
 DNI: 10352413



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Flores Bolium Luis Alberto.
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC UCV
- I.3. Especialidad del experto: Gestión Pública.
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 13 de NOV del 2017

Firma de experto informante
 DNI:0352913.....



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: SUCSNAGAN UGARTE, FERNANDO A.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV
 I.3. Especialidad del experto: FINANZAS - PROYECTOS
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	 UCV			
13				
14				
15		UNIVERSIDAD		
16	CESAR VALLEJO			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			
31	/			
32	/			
33	/			
34	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Confirma.

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 21 de 9 del 2017



.....

Firma de experto informante

DNI: 09038437

.....



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Suasmonta Ugarte Federico A.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV
 I.3. Especialidad del experto: FINANZAS - PROYECTOS
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75	

ÍTEMES DE LA SEGUNDA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Conforme

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

San Juan de Lurigancho, ²¹ de ⁹ del 2017

75%

[Signature]

.....

Firma de experto informante

DNI: *25058915*

.....



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Navraez Aranibar, Teresa.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente USMP.
 I.3. Especialidad del experto: Docente metodólogo.
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12		✓			
13		✓			
14		✓			
15		✓			
16		✓			
17		✓			
18		✓			
19		✓			
20		✓			
21		✓			
22		✓			
23		✓			
24		✓			
25		✓			
26		✓			
27		✓			
28	✓				
29	✓				
30	✓				
31	✓				
32	✓				
33	✓				
34	✓				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70%

San Juan de Lurigancho, 23 de 09 del 2017



.....
 Firma de experto informante
 DNI: ...10122038.....



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Navarro Aranibar, Teresa
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente - USMP
 I.3. Especialidad del experto: Docente metodólogo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12		UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho, de del 2017



.....
 Firma de experto informante
 DNI: ...10.1220.38.....

Lima 16, Noviembre del 2017

Sr. JUAN CARLOS BRICEÑO BARDUCCI
GERENTE DE LA AGENCIA EL AGUSTINO

Asunto : **Autorización de recolección de Datos**

Referencia: **Tesis "CAPACITACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERU DE LA AGENCIA EL AGUSTINO - 2017"**

De mi consideración

Es grato dirigirme a usted y a la vez presentarme como estudiante del décimo ciclo de la carrera profesional de Administración de Empresas, facultad de Ciencias Empresariales de la universidad Cesar Vallejo, sede Lima Este, San Juan de Lurigancho.

El motivo de la presente es para solicitar autorización y facilidades para la recolección de datos (encuestas) de la investigación señalada en referencia, así como otros datos de información que sean de utilidad para el trabajo de investigación, es preciso señalar que toda información que se otorga tiene finalidad académica, por lo que doy fe de su protección y empleo responsable respetando los principios éticos y de confiabilidad.

Atentamente,

Lizeth Soto Villantoy
DNI: 71667535



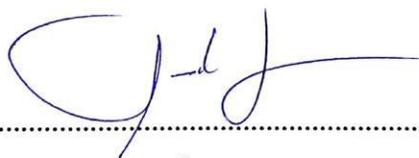
Juan Carlos Briceño B.
Gerente de Agencia
DNI 08242790 / MAT 212170
División Comercial

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Oscar Salas Quinto, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Este, revisor de la tesis titulada "Capacitación Y Desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia El Agustino - 2017", de la estudiante Lizeth Soto Villantoy, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18 % 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.

Lima, sábado 02 de diciembre del 2017



Firma

Oscar Salas Quinto

DNI: 10870282

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

INFORME DE ORIGINALIDAD

CAPACITACION Y DESMEPEÑO

INFORME DE ORIGINALIDAD

18% INDICE DE SIMILITUD	18% FUENTES DE INTERNET	1% PUBLICACIONES	5% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
3	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.biblioteca.ueb.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.publicaciones.urbe.edu Fuente de Internet	1%
8	dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	<1%

