



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Capacitación del personal y desempeño laboral de los colaboradores del
área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Tarapoto 2021

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

AUTORAS:

Meza Brito Ingrid Vanessa. (ORCID: 0000-0002-0319-3069)

Pezo Bardales Frenly Marisol. (ORCID: 0000-0001-6431-1092)

ASESOR:

Mtro. Cruz Tarrillo Jose Joel (ORCID: 0000-0002-6372-5055)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre, por haberme forjado la lucha por lograr mis metas, a mis hijos que son el motor y motivo para seguir logrando mis objetivos.

Ingrid Vanessa

A mis padres Hitler y Lita, por inculcarme el estudio y responsabilidad, por el esfuerzo invaluable que juntos han realizado para llegar a donde estoy y por siempre estar ahí motivándome para seguir logrando mis metas.

Frenly Marisol

Agradecimiento

Agradecer a Dios por brindarme la vida,
a mis hermanos y esposo por el apoyo
constante y por motivarme a seguir
cumpliendo mis metas.

Ingrid Vanessa

En primer lugar, agradecer a dios por prestarnos la vida y la salud, a mi hermano por apoyarme siempre durante mi vida universitaria, a mi esposo por su paciencia y comprensión, así como también quiero agradecer a mis asesores tanto interno como externo, quienes con sus conocimientos me guiaron a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados que buscaba.

Frenly Marisol

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.	16
3.2. Variables de investigación.....	17
3.3. Población, muestra, muestreo y unida de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	21
3.5. Procedimiento	23
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
4.1. Análisis de confiabilidad del instrumento	25
4.2. Análisis descriptivo.....	26
4.3. Validación de hipótesis	29
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Descripción de la población en función de la plaza de la región oriente	19
Tabla 2. Descripción de la muestra en función de la plaza de la región oriente	20
Tabla 3. Validez de los instrumentos.....	22
Tabla 4. Magnitud de la confiabilidad	23
Tabla 5. Estadístico de Fiabilidad Alfa de Cronbach de Capacitación del personal y Desempeño laboral.....	25
Tabla 6. Datos Sociodemográficos de sexo, edad, estado civil, Años de antigüedad y Grado de Instrucción.....	26
Tabla 7. Análisis descriptivos de las dimensiones capacitaciones correctivas, capacitaciones preventivas y la variable capacitación del personal.	27
Tabla 8. Análisis descriptivos de las dimensiones habilidades personales, capacidad de trabajo en equipo, habilidades sociales y la variable desempeño laboral..	28
Tabla 9. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnow	29
Tabla 10. Interpretación del análisis de correlación	30
Tabla 11. Relación entre la capacitación preventiva y desempeño laboral	31
Tabla 12 Relación entre capacitación correctiva y desempeño laboral	32
Tabla 13. Relación entre la capacitación laboral y desempeño laboral.....	33

Índice de figuras

Figura 1. Esquema del nivel correlacional.....	16
--	----

Resumen

El presente trabajo tuvo por objetivo determinar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021. Metodológicamente la investigación fue de tipo aplicada, diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional y corte transversal, la muestra se conformó por 88 colaboradores del área de cobranzas de la Financiera Efectiva S.A, a quienes se les fue aplicado dos cuestionarios para el recojo de información. Los resultados evidencian que la capacitación del personal es catalogada como regular en un 46,6%, mientras que el desempeño del personal es medio en un 59,1%, por otra parte, se evidencio que tanto la capacitación correctiva como la preventiva presentaron una relación significativa con el desempeño laboral ($r = 0,689$, $r = 0,664$ y un $p.v\text{valor} = 0,000$) . Se concluye demostrando que existe relación significativa entre la capacitación del personal y el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021, a partir de lo encontrado se puede referir que mientras mejor sea la capacitación del personal mejor será el desempeño que tendrán los colaboradores del área de cobranza.

Palabras clave: capacitación de personal, desempeño laboral, cobranzas, capacitación correctiva, capacitación preventiva.

Abstract

The objective of this work was to determine the relationship between the training of the personnel and the work performance of the collaborators in the collection area of Financiera Efectiva SA- eastern region, Tarapoto 2021. Methodologically, the research was applied, non-experimental design, descriptive level correlational and cross-sectional, the sample was made up of 88 collaborators from the finance area of Financiera Efectiva SA, to whom two questionnaires were applied to collect information. The results show that the training of the personnel is classified as regular in 46.6%, while the performance of the personnel is average in 59.1%, on the other hand, it was evident that both the corrective and preventive training presented a significant relationship with job performance ($r = .689$, $r = .664$ and a $p.value = .000$). It is concluded by showing that there is a significant relationship between the training of the personnel and the work performance of the collaborators of the collection area of Financiera Efectiva SA- eastern region, Tarapoto 2021, based on the findings, it can be said that the better the personnel training the better the performance of the collection area collaborators will be.

Keywords: personnel training, job performance, finances, corrective training, preventive training.

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas en el mundo necesitan disponer de recursos que les permita desarrollar sus actividades, es así que el talento humano se convierte en uno de los recursos más importantes, ya que, forman un peldaño de realce en las actividades de la empresa (Nuryanti & Masharyono, 2018), por ello siempre se debe buscar mayor eficiencia en el desempeño de los mismos adoptando como estrategia realizar capacitaciones, las mismas que están calificadas como una herramienta necesaria para una buena gestión del personal (Sendawula, et all. 2018).

Además, accediendo a estas, se brinda mayor facilidad para que el personal se acople a las nuevas situaciones y requerimientos que se presentan en el interior y exterior de la empresa, por otro lado, brinda también la oportunidad a los trabajadores de adquirir mayores conocimientos y destrezas que incrementen su competitividad, para desenvolverse exitosamente en sus labores, lo cual, no solo los beneficia a ellos sino a la misma organización, al contar con personal competente que puede adaptarse a las nuevas necesidades y satisfacer al público (Bafaneli & Setibi, 2015)

Existen muchos motivos por los que una empresa capacita a sus trabajadores, pero la más relevante es el entorno actual, un entorno cambiante, ya que, se enfrentan a un contexto de muchos cambios, donde la realización de las actividades se modifica y los trabajadores deben adaptarse a ella. En consecuencia, las organizaciones se ven en la necesidad de hallar los medios que logren el éxito, ya que, ninguna empresa y su personal pueden quedarse ante estos cambios, de lo contrario podrían quedarse rezagados (Thevanes & Dirojan, 2018).

En el Perú muchas de las empresas no brindan capacitación a su personal, puesto que lo consideran un gasto, esto se reafirma con lo mencionado por Novella, Alvarado, Rosas y Gonzalez (2019) quien refiere que pese a que el país ha tenido un crecimiento regional del 5,5% en comparación a otros países como Colombia sigue ocupando los últimos lugares a nivel de productividad, dado que, el capital humano presenta deficiencias a nivel de habilidades, siendo este un factor que repercute sobre el desempeño de los colaboradores y, un factor de sumo interés que debe mejorarse.

En Tarapoto se ha evidenciado en los últimos años un crecimiento en el movimiento económico de la región, sin embargo, en la Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente se han evidenciado ciertas problemáticas en relación a la efectividad de los colaboradores con sus funciones, pese a que, esta es una entidad que se dedica al rubro de servicios y, cuya actividad principal es insertar su cartera financiera en el mercado. Los clientes han manifestado en los últimos años incomodidades en relación a las habilidades de los colaboradores, dado que, no cumplen sus expectativas como esperan.

Sin embargo, al conversar con los colaboradores se ha puesto en evidencia que las capacitaciones y actividades de formación no están directamente relacionadas con una calidad total, ya que, cuando se les brindan las mismas estas suelen ser un video, el que deben ver y posterior a ello aplicar un examen, en el cual, se suelen compartir las respuestas; sin embargo, es importante acotar que no existe un moderador para aclarar sus dudas durante el video ni mucho menos cuando aplican en el examen, esto sin lugar a duda, ha afectado directamente sus actividades en su puesto laboral.

Por otra parte, las capacitaciones presenciales antes de la pandemia por el COVID-19 eran muy escasas y bajo la misma modalidad, donde, les pautaban una fecha para aplicar un examen y, en la cual todos copiaban unos de otros. Así mismo, se ha puesto en evidencia que el personal de cobranza no ejecuta trabajo de campo cuando sus carteras se encuentran vencidas y sus clientes están en mora, las acciones más rutinarias es llamarle a los mismos para insistir en la cancelación de la misma; por otra parte, los clientes han manifestado que el trato recibido por el cobro es abusivo.

Esta situación ha llevado a clientes a cancelar su deuda y no volver a hacer negocios con la financiera, desencadenando un ambiente de insatisfacción hacia el público y un bajo posicionamiento de la empresa dentro de los potenciales clientes. Es posible pensar que toda esta situación relacionada a un desempeño escaso de los colaboradores se debe a la falta de capacitación adecuada a la realidad, ya que, se intuye que no se cuenta con una capacitación que se adecue a las necesidades de la financiera y mucho menos del público objetivo.

Por todo lo anterior se ha planteado como problema general ¿Cuál es la relación entre la capacitación del personal y desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A. - Región Oriente, Tarapoto 2021? Y como problemas específicos: a) ¿Cómo es la capacitación del personal del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021?; b) ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021?

Además, también se plantearon como problemas específicos: c) ¿Cuál es la relación entre la capacitación preventiva del personal y desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A. - Región Oriente, Tarapoto 2021? Y ¿Cuál es la relación entre la capacitación correctiva del personal y desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A. - Región Oriente, Tarapoto 2021?

Ahora bien, el presente estudio resulta conveniente porque se estará analizando un problema real que afecta no solo la cotidianeidad de los colaboradores sino de los mismos clientes y por ende a la organización, el análisis del mismo, permitirá ofrecer recomendaciones y soluciones que faciliten la solución del problema y que a largo plazo y corto plazo traerá beneficios, ya que, los clientes percibirán a la financiera de mejor forma, los colaboradores tendrán mejor desempeño y la financiera será percibida de manera adecuada en su público objetivo.

Por otra parte, el estudio presenta relevancia teórica, ya que, se sustenta en los planteamientos de Sheeba & Prabu (2020) para el análisis de la capacitación y en el planteamiento de Chiavenato (2015) para el análisis de la variable desempeño, los supuestos de ambos permitirán analizar la realidad objeto de estudio, realizar contraste y a partir de ello ofrecer soluciones prácticas a la financiera. Por otra parte, el estudio cuenta con justificación práctica, dado que, permite a los investigadores poner a prueba sus capacidades investigativas.

Además, de permitirles hacer uso del conocimiento que a lo largo de los años académicos han ido adquiriendo, poniéndoles a prueba en todo momento para ofrecer soluciones adecuadas. Por otra parte, el estudio resulta relevante a nivel social, debido

a que, los resultados ayudaran a dar respuesta a las deficiencias que muestra la empresa en relación a las variables objetos de estudio, es decir, la capacitación y el desempeño, puesto que, brindará sugerencias adecuadas para que la financiera tome las acciones pertinentes.

Por otra parte, el trabajo de investigación tiene justificación metodológica, puesto que, para obtener la información se desarrollaron dos instrumentos que pasaran por un proceso de validación a través del juicio de expertos y también por el proceso de confiabilidad, de tal forma que sean aplicables dentro del estudio y puedan servir como una herramienta de control dentro de la financiera en análisis, además serán de ayuda para próximas investigaciones que guarden relación con el tema

En cuanto a los objetivos, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021; y como objetivos específicos: OE1: Evaluar el nivel de capacitación al personal del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021; OE2: Identificar nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021.

Además, también se planteó como objetivos específicos: OE3: determinar la relación entre la capacitación preventiva del personal y el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021, y OE4: Determinar la relación entre la capacitación correctiva del personal y el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021

Finalmente, como hipótesis general se planteó: Hi: Existe relación significativa entre la capacitación del personal y desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021; y como hipótesis específicas: H1: La capacitación del personal del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021; es regular; H2: El

desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021; es medio.

Así mismo, también se ha planteado en el estudio como hipótesis específicas las siguientes: H3: existe relación significativa entre la capacitación preventiva del personal y desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021. Y H4: Existe relación significativa entre la capacitación correctiva del personal y desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para poder realizar el desarrollo de la investigación indagar, analizar y recopilar una serie de estudios previos que se relacionaran con las variables desde una perspectiva internacional como una nacional, es por ello que, se inicia con los estudios previos a nivel internacional con el de Begum, Shabir y Hasan (2020) cuyo título fue La influencia de la capacitación y el desarrollo en el desempeño de los empleados: un estudio sobre el sector de la confección, Dhaka, Bangladesh: Para el logro de los objetivos se usó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo relacional, no experimental, con una muestra conformada por 170 colaboradores y se aplicó como instrumento un cuestionario. Los resultados muestran que 1 vez al año los colaboradores reciben capacitaciones y, esta se califica como muy buena en un 31,76%, se considera además que esta es efectiva en un 42,94% y se considera que el desempeño de los colaboradores es bueno en un 45%. Se concluye que la relación entre la capacitación y el desempeño de los colaboradores es significativa a un 0,000 y su valor r igual a ,672, lo que demuestra que ninguna empresa puede ganar competitividad sino ofrece a sus colaboradores formación que facilite y mejore su desempeño laboral.

Un estudio con características similares a las investigadas es también el de Siriwardena y Morais (2019) cuyo título fue Impacto de la capacitación y el desarrollo en el desempeño de los empleados: un estudio de empleados de nivel gerencial en la industria de la confección. Para el logro de los objetivos se usó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, nivel correlacional causal, transversal y no experimental, la muestra se conformó por 104 colaboradores y se utilizó un cuestionario. Los resultados muestran que la capacitación presenta un nivel bajo del 45%, el desempeño de los colaboradores es regular en un 65%. En conclusión, se demostró que la capacitación tiene un efecto sobre el desempeño de los colaboradores, dado que su valor r de Pearson fue de 0,667 y fue significativo al nivel 0,01, lo que indica una relación fuerte entre las variables.

De la misma forma, el siguiente estudio guarda similitudes con las variables, siendo el de Cross (2018) cuyo título fue Efectos de la capacitación en el desempeño

organizacional. Para el logro de los objetivos se usó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo relacional, no experimental, con una muestra conformada por 319 colaboradores y se aplicó como instrumento un cuestionario. Los resultados muestran que la capacitación es deficiente en un 65% y el desempeño de los colaboradores es bajo en un 72%. En conclusión, se demostró que la capacitación tiene un efecto significativo sobre el desempeño de los colaboradores, ya que, el valor de Pearson fue de ,716 y la significancia bilateral igual a 0,000.

Así mismo, también se presenta la investigación desarrollada por Abdullahi, Lawan, & Bature (2018) cuyo título fue Efecto de la formación y el desarrollo en la productividad de los empleados entre el personal académico de la Politécnica Estatal de Kano, Nigeria, para el logro de los objetivos se usó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, nivel correlacional causal, transversal y no experimental, la muestra se conformó por 233 colaboradores y se utilizó un cuestionario. Los resultados muestran que se considera la capacitación como deficiente por el 80% y el desempeño de los colaboradores evidencia un nivel bajo en un 69% en conclusión se evidencia que la capacitación tiene un efecto sobre el desempeño y la productividad de los colaboradores, siendo su r de Pearson igual a 0,000 y su valor p . de 0.000.

Y por último, se presenta la investigación de Al-Mzary, Al-rifai & AlMomany (2015) cuyo título fue La formación y su impacto en el rendimiento de los empleados en las universidades jordanas desde la perspectiva de los empleados: el caso de la Universidad de Yarmouk. Para el logro de los objetivos se usó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo relacional, no experimental, con una muestra conformada por 40 colaboradores y se aplicó como instrumento un cuestionario. Los resultados muestran que los cursos de formación aumentan la eficiencia de los colaboradores en un 38,5%, se cataloga el desempeño de los colaboradores como alto en un 65%. Se concluye que la capacitación se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores, ya que, el valor de significancia fue igual a 0,000 y el valor rho fue de ,897.

Ahora bien, en cuanto a los estudios realizados a nivel nacional se presenta el de Cornejo (2020) en su investigación titulada Propuesta de un programa de

capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax, Piura 2021, para el logro de los objetivos la investigación se desarrolló como de tipo aplicada, nivel correlacional, cuantitativa y no experimental, la muestra se conformó por 43 colaboradores y los instrumentos aplicados fueron cuestionarios. Los principales resultados evidenciaron que la capacitación brindada dentro de la empresa es deficiente en un 65%, dado que, no se seleccionan las actividades de manera adecuada, no se favorece la motivación de los colaboradores y el aprendizaje que obtienen es poco útil, mientras que el desempeño de los colaboradores se consideró como bajo por el 72%. Se concluye que la relación entre la capacitación y el desempeño es significativa en un ,891, así mismo, la implementación del programa de capacitación puede favorecer el desempeño de los colaboradores.

De igual forma, también se presenta el estudio de Alarcon (2018) cuyo título fue Gestión de la capacitación y desempeño laboral de los servidores civiles del ministerio de Agricultura y Riego, año 2016, para el logro de los objetivos se usó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional, básica, no experimental y de corte transversal, la muestra se conformó por 257 colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados muestran que un 46% de los encuestados considera que la capacitación presentó un nivel alto, mientras que el 64,9% consideran que el desempeño laboral presenta un nivel medio. En conclusión, se demuestra que las variables gestión de la capacitación y el desempeño laboral presentan una relación significativa al 0,000 y, además, esta relación se considera como positiva considerable porque el valor r fue de 0,670.

De la misma manera, se tiene la investigación de Ruiz (2017) cuyo título de Investigación fue La capacitación de personal y el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante la glorieta tacneña. Periodo 2016, para el alcance de los objetivos se siguió una metodología cuantitativa de nivel relacional, y diseño no experimental, continuamente se consideró como muestra a 60 empleados, a quienes se les aplicó un cuestionario como modo de recolección de datos. Esta investigación concluyó que existe una relación directa entre ambas variables, en donde el desempeño laboral se correlaciona con la capacitación de personal, en un 81.77%, evidenciando de este modo que las capacitaciones continuas en el personal dan

resultados directos en su desempeño laboral, así mismo el coeficiente de correlación asciende a 0,904.

Al igual que el estudio de Cabel (2017) en su investigación titulada: La capacitación y el desempeño laboral de los empleados del programa trabaja Perú, Jesús María, 2017, para el logro de los objetivos la investigación se desarrolló como de tipo básica, nivel correlacional, cuantitativa y no experimental, la muestra se conformó por 60 trabajadores y los instrumentos aplicados fueron dos cuestionarios. Los principales resultados evidenciaron que la capacitación es regular en un 88,36%, mientras que el desempeño laboral se cataloga como regular en un 50,00%. Se concluye que la capacitación se relaciona de manera significativa con el desempeño de los colaboradores es un ,636, así mismo, se evidencia también que la actualización de conocimientos se relaciona con el desempeño con un r igual a ,662 y una significancia de 0,000.

Y por último a nivel nacional, el estudio de Montano (2016) en su investigación titulada: El proceso de capacitación y su impacto en el desempeño laboral en la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Para el logro de los objetivos la investigación se desarrolló como de tipo básica, nivel correlacional, cuantitativo y no experimental, la muestra se conformó por 123 colaboradores y los instrumentos aplicados fueron cuestionarios. Los principales resultados evidenciaron que el proceso de capacitación es favorable en un 76% y el desempeño de los colaboradores es alto en un 55%. Se concluye que el proceso de capacitación tiene un pacto significativo y positivo sobre el desempeño laboral de los colaboradores, ya que, el valor r es de 0,760 y la significancia igual a 0,000.

Ahora bien, en cuanto a los estudios locales se tiene el de Becerra e Hidalgo (2018) cuyo título fue: Evaluación del programa de fortalecimiento de capacidades y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad nacional de San Martín – Tarapoto, periodo 2016, para el logro de los objetivos se usó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, descriptiva, correlacional y no experimental, la muestra se conformó por 100 trabajadores y los instrumentos aplicados fueron cuestionarios. Los resultados muestran que el 49% considera que el programa fortalecimiento de capacidades es regular, mientras que el desempeño es

regular en un 47%. En conclusión, se demostró que el programa de fortalecimiento de capacidades tiene una relación significativa con el desempeño de los colaboradores, dado que, el valor de Rho Spearman obtenido fue alto al 0.983 y la significancia igual a 0,000.

Además de la revisión de estudios previo resultó necesario analizar y presentar una **revisión de las teorías relacionadas con el estudio** por ello, se aborda en primer lugar la variable capacitación, se concibe a la capacitación misma como una adquisición de conocimientos prácticos, teóricos y técnicos, los mismos favorecen el desarrollo del colaborador dentro de la organización a fin de cumplir con las actividades designadas de una mejor manera. Así mismo, a la capacitación se le considera como un instrumento que permite a las organizaciones que favorece el desarrollo sistemático de habilidades con el fin de elevar la competitividad de la empresa, por lo tanto, se promueve el desarrollo integral del trabajador y se ve fortalecido el posicionamiento de la empresa (Sheeba & Prabu, 2020)

En palabras de Tikannen, Hovdhaugen, & Storen (2018) se considera a la capacitación como un proceso que busca mejorar el desempeño de los trabajadores, públicos o privados, mediante el desarrollo de competencias, conocimiento y actitudes de tal modo que permita el alcance de los logros y objetivos planeados, en este sentido, se le considera como una estrategia para fortalecer a los colaboradores para mejorar la eficiencia y eficacia de los mismo, por lo cual, esta se encuentra directamente relacionada con la satisfacción del público o clientes.

La variable capacitación será evaluada en base a los planteamientos de Sheeba & Prabu (2020) quienes establecen que la capacitación se evalúa en base a las siguientes dimensiones, empezando por la **capacitación preventiva**, la misma se orienta a la prevención de cambios, busca mejorar el conocimiento de los colaboradores si estos no se encuentran conformes a las nuevas tendencias. El objetivo de la capacitación preventiva es preparar al personal para que asimile nuevas tendencias, adquiera nuevas técnicas y conocimientos. (Sheeba & Prabu, 2020) .Los indicadores considerados son, formación de desempeño, esta busca cubrir las necesidades en el momento y las futuras dentro de la organización, por lo tanto, debe

basarse en necesidades reales que sean de interés tanto para el trabajador como para la organización. (Walter & Rodriguez, 2017)

El segundo indicador corresponde a nuevas metodologías de trabajo, la formación de los colaboradores es un elemento importante para alcanzar los fines que se persiguen dentro de cualquier organización, por ello es indispensable el desarrollo de conocimiento y habilidades según sea el requisito que se presente o bien para eliminar problemas relacionados al rendimiento (Hajjar & Sughra, 2018) Así mismo, las nuevas metodologías de trabajo permiten la construcción de nuevo conocimiento para prepararlos a asumir nuevos desafíos y responsabilidades (Akter, 2016). La segunda dimensión es la **capacitación correctiva**, la misma se orienta a la solución y aplicación de medidas adecuadas dentro de la empresa, en este sentido se debe contar con las estrategias adecuadas y las herramientas necesarias para el diagnóstico, análisis e identificación de los posibles problemas (Sheeba & Prabu, 2020) por ello, los indicadores a evaluar son el desempeño, la misma busca un análisis de las necesidades, las habilidades específicas para el puesto y como pueden ser esta mejorada a futuro a través de la formación en nuevos conocimientos que se han extraídos de las deficiencias observadas (Alshuwairekh, 2016) Y, el último indicador corresponde al diagnóstico de necesidades, para que una organización aumente su eficiencia y eficacia debe contar con mano de obra calificada, por ello deben abocarse al análisis y evaluar de necesidades dentro de la misma, ya sea, necesidades orientadas al cliente, necesidades para cubrir vacíos o errores, competencias del servicio, trabajo en equipo, etc. (Sheeba & Prabu, 2020)

Por su parte, el desempeño laboral es definido como el resultado que la empresa espera en relación a las conductas o el desenvolvimiento de un trabajador en el desarrollo de sus actividades asignadas, en cierto marco temporal. Dicha concepción, cuenta con elementos similares en relación al concepto de rendimiento, planteado en un apartado previo, con referencia a teorías diferenciales con respecto al desarrollo de tareas y el rendimiento real del personal (Jalagat, 2016). El desarrollo de las actividades que determinan al nivel del desempeño suelen tener cierto grado de dificultad para ser estimadas, en consecuencia, las evaluaciones de los rendimientos de los colaboradores suele ser procesos complicados. Una de las principales

dificultades se origina en el requerimiento de establecer o evidenciar el desempeño como tal, al corroborar el accionar real del personal. Dicha relación, demuestra que hay elementos que deben ser descartados durante la evaluación (venta, errores, ROI) porque son razones de desempeño que no guardan una relación tan directa para el personal. Asimismo, las funciones que fueron delimitadas para cada colaborador, se orientan a la consecución de metas organizacionales, y lograr impactar en las cifras finales de las operaciones. No obstante, uno de los principios básicos principales que debemos considerar dentro de este contexto, es que los colaboradores no deberán ser evaluados en base a resultados que no pueden controlar (Campbell & Wiernik (2015, p. 59)

Por otro lado, según Mohamed (2018) define al desempeño del personal como el grado en que se consiguieron determinados resultados en base al accionar del personal, considerando sus experiencias y destrezas empleadas (p.12). Dentro del ámbito empresarial, se considera al desempeño, como un producto de la agrupación de una serie de destrezas, conductas y acciones raudas del personal para contribuir al nivel productivo de la empresa, orientada a la consecución de metas organizacionales. A su vez, un adecuado desempeño, manifiesta el empeño que desarrollado para alcanzar las metas a nivel de organización y por iniciativa personal. Así mismo, se presentan varios factores que llegan a influenciar significativamente al desempeño del personal con relación a las actividades asignadas. Entre estos factores, se tienen las actitudes de los directivos, los aspectos culturales de la organización, dificultades de carácter personal, las funciones asignadas y la retribución por el trabajo, entre otros. Los factores que, mencionados, si se desarrollan de forma adecuada, generarán impactos positivos para el desenvolvimiento del personal, salvo cuando se presenten dificultades individuales, estas deberán tener mayor cuidado pues influyen con mayor relevancia (Ghaffari, Mad Shah, Burgoyne, & Nazri, 2017)

Es evidente que, dentro de las organizaciones suele presentarse que la gestión del líder logre afectar al desenvolvimiento del personal en sus funciones asignadas. Porque cuando los directivos tienden a otorgar un trato adecuado a su personal, estos le responden con un mejor nivel motivacional para desempeñarse en sus labores. Este estado se incrementa de forma positiva, cuando existen control justos y seguros.

Asimismo, cuando los directivos son imparciales y justos, las empresas suelen mejorar aspectos del desarrollo organizacional. Por ello, los tratos que se desarrollan sin discriminar a ningún colaborador, son crucial para mantener un ambiente laboral ideal (Ghaffari, Mad Shah, Burgoyne, & Nazri, 2017). Relaciones entre la cultura de la organización y el desempeño del empleado: de acuerdo a las investigaciones, los aspectos culturales de una entidad se consideran factores que influyen en el desenvolvimiento del personal. Cuando el ámbito laboral, presenta comodidad y permite desempeñar las tareas fácilmente, suele motivar a los colaboradores a que laboren efectivamente. Los aspectos culturales adecuados, generan un aumento en el nivel competitivo de los colaboradores.

Por otro lado, cuando la cultura es fuerte y alentadora, ésta logra impulsar al personal a que se desempeñen las tareas asignadas de la mejor manera. En consecuencia, la cultura organizacional suele ser una manifestación producto del desenvolvimiento del personal. Por ello se considera proporcional de forma directa (Ghaffari, Mad Shah, Burgoyne, & Nazri, 2017). Ahora bien, entorno a la evaluación del desempeño laboral se considera que la misma tiene por objetivo buscar mejorías en las operaciones de una empresa y en el desenvolvimiento de cada trabajador. En consecuencia, se hace indispensable que evaluar el desempeño sea desarrollada de forma efectiva, lo cual generaría ventajas inmediatas, a mediano y en un marco temporal extenso (Chiavenato, 2015, pp. 201-207; Sánchez, 2013, pp.156 -161).

Por otra parte, la evaluación de esta variable se apoya en el sustento de Chiavenato (2015) y a partir de estos, se toman las siguientes dimensiones, siendo la primera las habilidades personales, las cuales se definen como el conjunto de capacidades adquiridas, orientadas a la resolución de dificultades específicas, que busque la elaboración y proporcionar respuestas eficaces y económicas a miras de efectuar la consecución de metas. Son producto de aprendizajes a lo largo del desarrollo del colaborador, considera factores personales como sus capacidades, conductas o atributos que sobresalen en él. (p.163). Ahora bien, los indicadores son habilidades psicológicas, dado que, la evaluación de las mismas conlleva a efectuar autorregulaciones y controles, fases de carácter sensorial a nivel personal. El segundo indicador corresponde a las habilidades cognitivas, las cuales se consideran como el

conjunto de capacidades que codifican y procesan los datos obtenidos tanto del interior como del entorno de un individuo. Y, como último indicador se tienen las habilidades motrices, las cuales también son denominadas destrezas de carácter social, en donde se delimitan aquellas capacidades de naturaleza verbal y no verbal.

La segunda dimensión es la capacidad de trabajo en equipo, la cual se conceptualiza como el conjunto de capacidades que se orientan a mantener relaciones adecuadas entre los compañeros de un ámbito laboral, en un sentido complementario, coordinado, comunicativo, confiado y comprometido para el alcance de las metas organizacionales. El primer indicador corresponde a colaborar en grupo, el mismo consiste en interactuar con otros sujetos que pertenecer a una entidad, para efectuar tareas orientadas a un propósito trazado por los directivos o por medio del mismo grupo (Chiavenato, 2015, p.163). El segundo indicador corresponde a la implicación en el trabajo en grupo, la cual consiste en instaurar la afinidad en la agrupación y lograr participar de forma activa en su planeamiento y logro de determinados fines en común (Chiavenato, 2015, p.163).

Ahora bien, la última dimensión es la habilidad social: consiste en una serie de conductas individuales orientadas a expresar el sentir, anhelos, percepciones o derechos de cierta persona, de manera asertiva, logrando que dichos comportamientos o afecten a los demás, sumado a esto, suelen resolver dificultades inmediatas, y en paralelo se reducen las posibilidades de futuras complicaciones derivadas del caso (Chiavenato, 2015, p.163). El primer indicador corresponde al saber liderar el trabajo en grupo, este consiste en consolidar la dirección del equipo, ya sea un partido, una asociación, entre otros. Encamina las acciones que se efectuaran hacia determinado destino. Además, consiste en direccionar las intenciones y funciones de un ente en cierto rumbo (Chiavenato, 2015, p.163). El segundo indicador es la iniciativa, la cual consiste en el deseo o impulso personal característica de una persona, el cual se orienta a generar ideas innovadoras, o a que se desarrollen acciones que antes no se habían considerado. Asimismo, para estimar a la mencionada habilidad, se considera al nivel de recursos empleados para consolidar aquellas ideas planteadas en relación a la cantidad de personal implicado, el nivel de complejidad y el marco temporal que se requiere. Asimismo, se considera como

aquella capacidad de un sujeto de tomar delante ante los demás, en donde efectúa determinado accionar de forma anímica, rápida y generando valor (p.161). Y el tercer indicador es la comunicación, esta se define como el conjunto de capacidades para interacción con los miembros de una entidad, en donde buscas familiarizarte con mecanismos, códigos y nomenclaturas empleadas en la interacción con profesionales de otras unidades de la empresa, con el fin de lograr metas trazadas para cierta operación o actividad. Además, logra desarrollar las capacidades necesarias en el trabajo con equipos interdisciplinarios, al conseguir el primero, es posible obtener el segundo (Chiavenato, 2015, p.163).

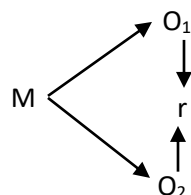
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

El estudio es de tipo aplicada y, en función de lo referido en CONCYTEC (2019) este, se caracteriza por tener como objetivo recabar información y datos acerca del panorama actual con la intencionalidad de dar una solución al problema observado. De manera que, la presente investigación recolectó información acerca de las variables, con la finalidad de ofrecer una solución al mismo. Por otra parte, el diseño del presente estudio es no experimental, de nivel descriptivo correlacional y corte transversal. En palabras de Reiro (2016) obedece a un diseño no experimental porque las variables no serán manipuladas ni por el investigador o terceros, así mismo, el fin de estos estudios es recolectar información sin generar cambios en las variables (p.676) Se considera que es una investigación descriptiva correlacional, ya que Edmonds & Kennedy, (2017) añaden que se busca describir las variables y establecer el grado de relación existente entre las mismas (p.1). En este sentido, se busca conocer la dependencia existente entre las variables capacitación y desempeño laboral y mediante ello describir también sus niveles y estado actual dentro de la financiera en análisis.

Por otra parte, el tipo de corte de investigación es el transversal, ya que, Supo (2018). Estos estudios se limitan a recoger información en un único momento, la recolección de los datos en un momento determinado. (p.121). De acuerdo con esto, la información será recolecta en el transcurso del año 2021. Por otra, el esquema del estudio es el siguiente:

Figura 1.
Esquema del nivel correlacional



En donde:

- M** = Colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.-
Región Oriente
- O₁** = Capacitación personal
- O₂** = Desempeño del personal
- r** = Relación

3.2. Variables de investigación

V1: Capacitación

Definición conceptual: Se concibe a la capacitación como una adquisición de conocimientos prácticos, teóricos y técnicos, los mismos favorecen el desarrollo del colaborador dentro de la organización a fin de cumplir con las actividades designadas de una mejor manera. Así mismo, a la capacitación se le considera como un instrumento que permite a las organizaciones que favorece el desarrollo sistemático de habilidades con el fin de elevar la competitividad de la empresa, por lo tanto, se promueve el desarrollo integral del trabajador y se ve fortalecido el posicionamiento de la empresa (Sheeba & Prabu, 2020)

Definición operacional: La variable capacitación fue medida en base a un cuestionario que evaluó las dimensiones capacitación correctiva y capacitación preventiva (Sheeba & Prabu, 2020)

Dimensiones: Capacitación preventiva y capacitación correctiva

Indicadores: Formación de desempeño, nuevas metodologías de trabajo, desempeño, diagnóstico de necesidades.

Escala de medición: Ordinal está permite determinar categorías de acuerdo a una jerarquía que va de mayor a menor o viceversa (Ñaupas et al, 2018). En este sentido, la escala se estructuro de la siguiente manera 1=Nunca, 2=Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre.

V2: Desempeño laboral:

Definición conceptual: desempeño del personal como el grado en que se consiguieron determinados resultados en base al accionar del personal, considerando sus experiencias y destrezas empleadas (Chiavenato, 2015, p. 201- 207).

Definición operacional: La variable desempeño laboral fue evaluada en base a un cuestionario que midió las siguientes dimensiones habilidades personales, capacidad de trabajo en equipo y habilidad social (Chiavenato, 2015, p. 201-207).

Dimensiones: Habilidades personales, capacidad de trabajo en equipo, Habilidad social

Indicadores Habilidades psicológicas, habilidades cognitivas, habilidades motrices, colaborar en grupo, implicación en el trabajo en grupo, liderar el trabajo en grupo, iniciativa, comunicación

Escala de medición: Ordinal, esta permite determinar categorías de acuerdo a una jerarquía que va de mayor a menor o viceversa (Ñaupas et al., 2018). En este sentido, la escala se estructuró de la siguiente manera 1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre 5=Siempre.

3.3. Población, muestra, muestreo y unida de análisis

Población

La población se concibe como todo elemento de interés para el estudio que posee una serie de características que le hacen elegible para ser analizado, esta puede conformarse por objetos, personas, animales, (Sánchez & Reyes, 2015) En este sentido la población conveniente para este estudio de investigación estuvo constituida por un total de 114 colaboradores del área de cobranzas de la Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, el cual se detalla a continuación:

Tabla 1.

Descripción de la población en función de la plaza de la región oriente

Plaza	N° Ejecutivos de cobranzas	%
Tarapoto	19	17%
Yurimaguas	12	10%
Moyobamba	12	10%
Tocache	9	9%
Juanjui	12	10%
Pucallpa	25	22%
Iquitos	25	22%
Total	114	100%

Criterios de inclusión

Colaboradores del área de cobranzas.

Colaboradores con un tiempo mayor a 3 meses dentro de la Financiera Efectiva

Colaboradores que acepten participar y firmen el consentimiento informado

Criterios de exclusión

Colaboradores ajenos del área de cobranzas.

Colaboradores con un tiempo menor a 3 meses.

Colaboradores que por ausencia o enfermedad no puedan responder los cuestionarios.

Muestra

Se puede definir a la muestra como todas las unidades que permiten el recojo de la información, la cual se obtiene en función de la población en análisis para el estudio, además esta permite que la información sea generalizada (Lane, 2017, p.21). El tamaño muestral se determinó en función de la siguiente fórmula considerando los criterios expuestos a continuación:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{3.8416 \cdot 0.25 \cdot 162}{0.0025 \cdot 114 + 0.9604}$$

$$n \frac{109 - 48564}{1.24} = 88$$

De acuerdo a lo anterior la muestra fue comprendida por 88 colaboradores del área de cobranzas de la Financiera Efectiva S.A., la cual estuvo distribuido de la siguiente manera:

Tabla 2.
Descripción de la muestra en función de la plaza de la región oriente

Plaza	N° Ejecutivos de cobranzas	%
Tarapoto	15	17%
Yurimaguas	9	10%
Moyobamba	9	10%
Tocache	8	9%
Juanjuí	9	10%
Pucallpa	19	22%
Iquitos	19	22%
Total	88	100%

Unidad de análisis

Los colaboradores del área de cobranzas de la financiera - Región Oriente, en la cual 15 pertenecen a Tarapoto, 9 a Yurimaguas, 9 a Moyobamba, 8 a Tocache, 9 a Juanjuí, 19 a Pucallpa y 19 a Iquitos.

Muestreo

Se ha empleado un muestreo de tipo probabilístico correspondiente al aleatorio simple, es decir, se utiliza una fórmula para establecer el tamaño de la misma y, además, esta es elegida al azar (De Anza College, B, y De Anza College S, 2015, p.15).

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnica

Se hizo uso de la técnica de la encuesta como medio para recolectar los datos, según Ñaupás, et al. (2018) esta se estructura en función de una serie de preguntas que se orientan a obtener información de las variables y la realidad a investigar para así recoger información relevante en función del tema de estudio, por otra parte, esta técnica se conforma a través de dos tipos de instrumentos siendo estos: la entrevista y el cuestionario.

Instrumento

Se hizo uso del cuestionario como instrumento para recolectar los datos, en concordancia con Stoyanov, *et al* (2015) son instrumentos útiles porque permiten obtener información en grupos muestrales grandes, ya que, esto se ejecuta de manera rápida, objetiva y precisa. Para fines del estudio se contó con dos cuestionarios, el primero evaluó la variable capacitación y contó con 12 ítems y, el segundo evaluó la variable desempeño y contó con 17 ítems en base a una escala ordinal que parte desde 1: Nunca, 2 Casi nunca, 3 A veces, 4 Casi siempre y 5 Siempre. A continuación, se presenta la ficha técnica de los instrumentos empleados, el primer instrumento lleva por nombre Cuestionario sobre Capacitación del personal elaborado de acuerdo a los planteamientos teóricos de Sheeba & Prabu (2020). El objetivo del instrumento es evaluar la capacitación recibida por el personal desde lo correctivo y preventivo y puede ser aplicado de manera individual o grupal con un tiempo de administración de 15 a 20 minutos. Ahora bien, el instrumento cuenta con 12 reactivos que se dividen en dos dimensiones la primera capacitación correctiva con 5 ítems y la segunda área es la capacitación preventiva con 7 ítems.

Finalmente, el segundo instrumento lleva por nombre cuestionario sobre Desempeño laboral elaborado de acuerdo a los planteamientos teóricos de Chiavenato (2015). El objetivo del instrumento es evaluar es el desempeño del

personal en función de las habilidades personales, la capacidad de trabajo en equipo y su habilidad social y puede ser aplicado de manera individual o grupal con un tiempo de administración de 15 a 20 minutos. Ahora bien, el instrumento cuenta con 16 reactivos que se dividen en tres dimensiones la primera Habilidades personales con 6 ítems, la segunda área es la capacidad de trabajo en equipo con 6 ítems y la última es la habilidad social con 4 ítems.

Validez

La validez fue obtenida a través del juicio de experto, a lo cual de Connell et al. (2018), refieren que la validez delimita si el instrumento mide lo que pretende medir, así mismo Pandey & Mishra, (2015) añaden que la validez determina el grado de consistencia de los teóricos con la teoría plasmada dentro del estudio.

Tabla 3.
Validez de los instrumentos

Variables	Validador	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Capacitación - Desempeño laboral	Arévalo Alva Lady Diana	Administración	45	Aplicar
	Vela Reátegui Seidy Janice	Administración	45	Aplicar
	Martell Alfaro Karla Patricia	Administración	45	Aplicar

Confiabilidad

Mediante el alfa de Cronbach será obtenida la confiabilidad de los instrumentos y de acuerdo Heale & Twycross (2015) la confiabilidad se asocia con el grado de replicabilidad, es decir, si el instrumento arrojara resultados similares en el futuro sin importar que este sea aplicado en otra muestra y en otro momento en el tiempo. El análisis de la confiabilidad en el presente estudio será mediante el alfa de Cronbach, en el cual los valores parten desde 0 a 1 y mientras el valor sea más cercano a 0 no expresara fiabilidad, pero si es cercano a 1 el instrumento poseerá

una alta fiabilidad para su aplicación. A continuación, se presenta una tabla para la interpretación del Alfa de Cronbach propuesta por Bujang, Omar, & Baharum (2018). En la cual ambos instrumentos contaron con un valor de 0,967 y 0,871 lo que quiere decir que ambos obtuvieron una confiabilidad muy alta en función de los rangos y la magnitud expresada en la tabla siguiente:

Tabla 4.

Mmagnitud de la confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Bujang, Omar y Baharum (2018)

3.5. Procedimiento

La recolección y el procesamiento de información fue llevado en tres etapas, la primera consistió en solicitar un permiso a las autoridades de la Financiera Efectiva S.A donde se explicó el motivo, el interés de desarrollar la investigación, los objetivos y que era necesaria la participación de los colaboradores del área de finanzas para poder cumplir con las metas plasmadas. La segunda etapa correspondió a la explicación hacia los colaboradores sobre sus derechos, beneficios, que todo dato personal solo sería manejado con el investigador, se procedió con una exposición sobre el llenado de los instrumentos y se agradeció por su colaboración. Por último, la tercera etapa correspondió a verificar el llenado de los cuestionarios, a descartar los que no estaban completos, a procesar la información hacia el programa excel y luego su traslado hacia el SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

Para la recolección de información se aplicaron encuestas, las mismas que fueron elaboradas de acuerdo a las dimensiones e indicadores de cada variable, dichas

encuestas serán llenadas por los colaboradores y jefes del área de cobranza de Financiera Efectiva Región Oriente, es decir, especialmente aquellos que conforman la muestra como tal.

El procesamiento de los datos obtenidos se realizó a través de la utilización del Programa Excel y SPSS, para realizar las tabulaciones, gráficos y cuadros que serán de utilidad para la realización del estudio, así mismo se utilizará el programa estadístico SPSS 24 para el análisis inferencial de las variables mediante la aplicación de una prueba de normalidad que determinó la distribución de los datos y por ello, se utilizó la prueba de Pearson.

3.7. Aspectos éticos

El derecho intelectual ha sido el principio ético con mayor importancia dentro de la investigación, por ello, cada uno de los autores fue citado como lo refieren las normas APA otorgándoles de esta manera su derecho como autores y destacando su relevancia en el área de investigación. Así mismo, de acuerdo a lo manifestado por Creswell (2015) se siguió como principio ético una explicación hacia los participantes donde se refirió el motivo por el cual se realizaba el estudio y se les fue solicitado el consentimiento informado. En tercer lugar, se tomó lo propuesto para la protección de los sujetos de investigación, el mismo que establece que debe respetarse la autonomía de los participantes, se les debe proteger de cualquier perjuicio y debe buscarse el beneficio de los mismos.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de confiabilidad del instrumento

Tabla 5.

Estadístico de Fiabilidad Alfa de Cronbach de Capacitación del personal y Desempeño laboral.

Variables	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Capacitación del personal	0,967	12
Desempeño laboral	0,971	17

Para el análisis de fiabilidad de los instrumentos se ha aplicado el coeficiente de Alpha de Cronbach a través de una prueba piloto conformada por 30 personas distintas a las muestras a quienes se les aplicaron ambos cuestionarios, en base a ellos, el análisis de fiabilidad arrojó para la variable capacitación del personal con un total de 12 ítems un valor Alfa de 0,967 y para la variable desempeño laboral con un total de 17 ítems un valor Alfa de 0,970, lo cual evidencia que ambos instrumentos poseen un grado de fiabilidad alto para su respectiva aplicación con la muestra final.

4.2. Análisis descriptivo

Tabla 6.

Datos Sociodemográficos de sexo, edad, estado civil, Años de antigüedad y Grado de Instrucción

		Frecuencia	%
Sexo	Masculino	81	92.0%
	Femenino	7	8.0%
	Total	88	100.0%
Edad	De 20 a 30 años	42	47.7%
	De 31 a 40 años	45	51.1%
	mayores de 41	1	1.1%
	Total	88	100.0%
Estado Civil	soltero	44	50.0%
	conviviente	31	35.0%
	Casado	12	14.0%
	Divorciado	1	1.0%
	Total	88	100.0%
Años de antigüedad	de 1 a 5 años	83	94.3%
	de 6 a 10 años	5	5.7%
	Total	88	100.0%
Grado de Instrucción	Secundaria completa	18	20.5%
	Superior técnico concluido	6	6.8%
	Superior técnico sin concluir	55	62.5%
	Superior Universitario Concluido	2	2.3%
	Superior Universitario sin Concluir	7	8.0%
	Total	88	100.0%

En la tabla 6 fueron presentados cada uno de los datos sociodemográficos proporcionados por los entrevistados, en los cuales se analizaron el sexo, edad, estado civil, años de antigüedad y el grado de instrumentos. Referente al sexo el

92,0% es masculino y el 8,0% es femenino; en cuanto a la edad el mayor porcentaje de 51,1% se ubica en un rango de 31 a 40 años, seguidamente el 47,7% se ubica en una edad de 20 a 30 años y solo el 1,1% es mayor de 41 años; referente a su estado civil el 50,0% es soltero, el 35% conviviente, el 14% casado y el 1% divorciado. Ahora bien, en cuanto a los años de antigüedad el 94,3% tiene de 1 a 5 años y el 5,7% de 6 a 10 años, por último, en cuanto al grado de instrucción el mayor porcentaje 62,5% es superior técnico sin concluir, el 20,5% tiene secundaria completa, el 8% es superior universitario sin concluir, el 6,8% es superior técnico concluido y el 2,3% es superior universitario concluido.

Tabla 7.

Análisis descriptivos de las dimensiones capacitaciones correctivas, capacitaciones preventivas y la variable capacitación del personal.

		Frecuencia	%
Capacitación Correctiva	Deficiente	24	27.3%
	Regular	43	48.9%
	Eficiente	21	23.9%
	Total	88	100.0%
Capacitación Preventiva	Deficiente	28	31.8%
	Regular	42	47.7%
	Regular	18	20.5%
	Total	88	100.0%
Capacitación del personal	Deficiente	25	28.4%
	Regular	41	46.6%
	Eficiente	22	25.0%
	Total	88	100.0%

En la tabla 7 se presenta el análisis descriptivo de la variable capacitación del personal y de sus dimensiones capacitación correctiva y preventiva, en la cual se presentan los siguientes valores para la capacitación correctiva el mayor porcentaje se ubica en un 48,9% y la clasifican como regular, seguidamente el 27,3% como

deficiente y solo el 23,9% como eficiente; en cuanto a la capacitación preventiva el mayor porcentaje se ubica en un 47,7% y la clasifican como regular, seguidamente el 31,8% como deficiente y solo el 20,5% como eficiente. Finalmente, la totalidad de la variable ha sido valorada por los entrevistados en un 46,6% como regular, seguidamente el 28,4% como deficiente y solo el 25,0% como eficiente

Tabla 8.

Análisis descriptivos de las dimensiones habilidades personales, capacidad de trabajo en equipo, habilidades sociales y la variable desempeño laboral.

		Frecuencia	%
Habilidades personales	Bajo	20	22.7%
	Medio	53	60.2%
	Alto	15	17.0%
	Total	88	100.0%
Capacidad de trabajo en equipo	Bajo	20	22.7%
	Medio	49	55.7%
	Alto	19	21.6%
	Total	88	100.0%
Habilidades sociales	Bajo	21	23.9%
	Medio	52	59.1%
	Alto	15	17.0%
	Total	88	100.0%
Desempeño Laboral	Bajo	16	18.2%
	Medio	52	59.1%
	Alto	20	22.7%
	Total	88	100.0%

En la tabla 8 se presenta el análisis descriptivo de la variable desempeño laboral y de sus dimensiones habilidades personales, capacidad de trabajo en equipo y habilidades sociales, en la cual se presentan los siguientes valores para las habilidades personal el mayor porcentaje se ubica en un 60,2% y la clasifican en un nivel medio, seguidamente el 22,7% en un nivel bajo y solo el 17,0% en un nivel

alto; en cuanto a la capacidad de trabajo en equipo el mayor porcentaje se ubica en un 55,7% y la clasifican en un nivel medio, seguidamente el 22,7% en un nivel bajo y solo el 21,6% en un nivel alto, y, en cuanto a las habilidades sociales el mayor porcentaje se ubica en un 59,1% la clasifican en un nivel medio, seguidamente el 23,9% en un nivel bajo y solo el 17,0% en un nivel alto. Finalmente, la variable desempeño laboral tiene el mayor porcentaje ubicado en un 59,1% en un nivel medio, seguidamente el 22,7% en un nivel alto y solo el 18,2% en un nivel bajo.

4.3. Validación de hipótesis

Prueba de normalidad

Tabla 9.

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnow

	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación Correctiva	,071	88	,200*
Capacitación Preventiva	,082	88	,200*
Capacitación del personal	,082	88	,199
Habilidades personales	,091	88	,071
Capacidad de trabajo en equipo	,071	88	,200*
Habilidades sociales	,084	88	,179
Desempeño Laboral	,069	88	,200*

Para conocer la distribución de los datos y establecer el estadístico adecuado para el análisis de correlación y así comprobar las hipótesis se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov en base a que la muestra utilizada para el estudio fue igual a 88 colaborados. En la tabla 7 se observa que los datos presentan una distribución normal, ya que, el valor p fue mayor al 5% (0.05) de significancia, por ende, la prueba más adecuada correspondió a la de Pearson.

Correlación de Pearson

Tabla 10.

Interpretación del análisis de correlación

Rango	=	Interpretación
-0,90	=	Correlacion negativa muy fuerte
-0,75	=	Correlacion negativa considerable
-0,50	=	Correlacion negativa media
-0,25	=	Correlacion negativa debil
-0,10	=	Correlacion negativa muy debil
0,00	=	No existe correlacion alguna entre las variables
+0,10	=	Correlacion pisitiva muy debil
+0,25	=	Correlacion positiva debil
+0,50	=	Correlacion positiva
+0,75	=	Correlacion positiva considerable
+0,90	=	Correlacion positiva muy fuerte
+1,00	=	Correlacion positiva perfecta

4.3.1. Relación entre la capacitación preventiva y desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021.

Prueba de hipotesis

Ho. No existe relacion significativa entre capacitacion preventiva del personal y el desempeño laboral de los colaboradores del area de cobranza de finaciera efectiva S.A.- Region Oriente, Tarapoto 2021.

Hi. Existe relación significativa entre la capacitación preventiva del personal y el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021.

Regla de decisión

Si P-Valor $>$:0.05, se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si P-Valor $<$ 0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho) Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H1)

Tabla 11

Relación entre la capacitación preventiva y desempeño laboral

Desempeño laboral			
	Correlacion de pearson	p - valor	N
Capacitación preventiva	0.664**	0,000	88

En la tabla 11 se presentó el análisis de relación a través de la prueba de Pearson, en la misma se observó que la dimensión capacitación preventiva y el desempeño laboral presentan una relación significativa porque su valor p fue igual a 0,000 y, además la correlación es positiva media porque su coeficiente fue igual a 0,664. A partir de ello se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación significativa entre la capacitación preventiva del personal y el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021.

4.3.2. Relación entre la capacitación correctiva y desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021

Prueba de hipótesis

Ho. No existe relacion significativa entre capacitacion correctiva del personal y el desempeño laboral de los colaboradores del area de cobranza de finaciera efectiva S.A.- Region Oriente, Tarapoto 2021.

Hi. Existe relación significativa entre la capacitación correctiva del personal y el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021.

Regla de decisión

Si P-valor >: 0,05, se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si P-valor < 0,05, se rechaza la hipótesis nula (Ho) Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H1)

Tabla 12

Relación entre capacitación correctiva y desempeño laboral

	Desempeño laboral		
	Correlación de Pearson	p - valor	N
Capacitación correctiva	0.689**	0,000	88

En la tabla 12 se presentó el análisis de relación a través de la prueba de Pearson, en la misma se observó que la dimensión capacitación correctiva y el desempeño laboral presentan una relación significativa porque su valor p fue igual a 0,000 y, además la correlación es positiva media porque su coeficiente fue igual a 0,689. A partir de ello se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación significativa entre la capacitación correctiva del personal y el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021.

4.3.3. Relación entre la capacitación del personal y desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021.

Prueba de hipótesis

Ho. No existe relación significativa entre la capacitación laboral del personal y el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de financiera efectiva S.A. – Región Oriente, Tarapoto 2021.

Hi. Existe relación significativa entre la capacitación laboral del personal y el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Region Oriente, Tarapoto 2021.

Regla de decisión

Si $P - Valor > 0,05$, se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si $P - Valor < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (Ho). En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna (Hi).

Tabla 13.

Relación entre la capacitación laboral y desempeño laboral

Desempeño laboral			
	Correlación de Pearson	p - valor	N
Capacitación laboral	0.693**	0.000	88

En la tabla 13 se presentó el análisis de relación a través de la prueba de Pearson, en la misma se observó que las variables capacitación laboral y el desempeño laboral presentan una relación significativa porque su valor p fue igual a 0,000 y, además la correlación es positiva media porque su coeficiente fue igual a 0,693. A partir de ello se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación significativa entre la capacitación laboral del personal y el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021.

V. DISCUSIÓN

A partir de los resultados obtenidos se puede dar a conocer que la capacitación del personal fue catalogada en un 46,6% como regular por parte de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021. Estos resultados son similares a los obtenidos por Siriwardena y Morais (2019) quien evidenció a través de sus resultados que la capacitación presenta un nivel bajo del 45%, a su vez también es comparable lo obtenido con los resultados de Becerra e Hidalgo (2018) quien concluyo que con un 49% que el programa fortalecimiento de capacidades es regular. En este sentido se demuestra que es necesario fortalecer las competencias de los trabajadores mediante programas que se adapten no solo a las necesidades organizacionales sino de los trabajadores.

En concordancia con el segundo objetivo y resultado obtenidos se demostró que el desempeño laboral fue catalogado en un nivel medio por el 59,1% por parte de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021. Estos resultados son similares a los obtenidos por Cross (2018) quien en su trabajo logró demostrar que el desempeño de los colaboradores es bajo en un 72%, de la misma manera Becerra e Hidalgo (2018) el desempeño es regular en un 47%. Estos hallazgos ponen en evidencia que el desempeño debe ser mejorada mediante estrategias que permitan obtener una mayor productividad de los colaboradores, para ello deben evaluarse los factores motivacionales, relacionales y de liderazgos.

En cuanto al tercer objetivo se encontró que la dimensión capacitación correctiva y el desempeño laboral presentan una relación significativa porque su valor p fue igual a 0,000 y, además la correlación es positiva media porque su coeficiente fue igual a 0,689. Estos resultados son similares a los obtenidos por Al-Mzary, Al-rifai & AlMomany (2015) quien en su estudio concluyo que la capacitación correctiva se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores, ya que, el valor de significancia fue igual a 0,000 y el valor rho fue de ,862, estos hallazgos son similares a los de Becerra e Hidalgo (2018) quien evidenció que el programa de

fortalecimiento de capacidades en su dimensión correctiva tiene una relación significativa con el desempeño de los colaboradores, dado que, el valor de Rho Spearman obtenido fue alto al 0,789 y la significancia igual a 0,000. Estos hallazgos demuestran que mientras mejor sea la capacitación correctiva mejor será el desempeño que presentaran los colaboradores, ya que, todas sus habilidades profesionales se verán fortalecidas.

De acuerdo con el cuarto objetivo se demostró que la dimensión capacitación preventiva y el desempeño laboral presentan una relación significativa porque su valor p fue igual a 0,000 y, además la correlación es positiva media porque su coeficiente fue igual a 0,664. Estos resultados son similares a los obtenidos por Al-Mzary, Al-rifai & AlMomany (2015) quien concluyo en su investigación que la capacitación preventiva se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores, ya que, el valor de significancia fue igual a 0,000 y el valor rho fue de,802, estos hallazgos son similares a los de Becerra e Hidalgo (2018) quien evidenció que el programa de fortalecimiento de capacidades en su dimensión preventiva tiene una relación significativa con el desempeño de los colaboradores, dado que, el valor de Rho Spearman obtenido fue alto al 0.890 y la significancia igual a 0,000. Estos hallazgos demuestran que mientras mejor sea la capacitación preventiva mejor será el desempeño que presentaran los colaboradores, ya que, todas sus habilidades profesionales se verán fortalecidas

Finalmente, se demostró que la capacitación laboral y el desempeño laboral presentan una relación significativa porque su valor p fue igual a 0,000 y, además la correlación es positiva media porque su coeficiente fue igual a 0,693 Estos resultados son similares a los obtenidos por Siriwardena y Morais (2019) quien logra demostrar que la capacitación tiene un efecto sobre el desempeño de los colaboradores, dado que su valor r de Pearson fue de 0,667 y fue significativo al nivel 0,01, lo que indica una relación fuerte entre las variables. De la misma manera el estudio de Al-Mzary, Al-rifai & AlMomany (2015) evidencia resultados similares, dando a conocer que la capacitación se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores, ya que, el valor de significancia fue igual a 0,000 y el valor rho fue de ,897. Y esto

también concuerda con los hallazgos de Becerra e Hidalgo (2018) quien demostró que el programa de fortalecimiento de capacidades en tiene una relación significativa con el desempeño de los colaboradores, dado que, el valor de Rho Spearman obtenido fue alto al 0.903 y la significancia igual a 0,000 respectivamente. Estos hallazgos demuestran que mientras mejor sea la capacitación mejor será el desempeño que presentaran los colaboradores, ya que, todas sus habilidades profesionales se verán fortalecidas

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre la capacitación del personal y el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021, a partir de lo encontrado se puede referir que mientras mejor sea la capacitación del personal mejor será el desempeño que tendrán los colaboradores del área de cobranza.
2. Se ha determinado que el nivel de capacitación personal se ha catalogado como regular, dado que, los colaboradores consideran que tanto la capacitación correctiva como la preventiva presentan deficiencias que deben ser mejoradas.
3. Se ha determinado que el nivel de desempeño de los colaboradores se encuentra en un nivel medio, en base a que las habilidades personales, las capacidades de trabajo en equipo y las habilidades sociales que presentan los mismos presentan deficiencias que pueden mejorar para el bienestar y productividad de la organización.
4. Existe relación significativa entre la capacitación preventiva del personal y el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021, a partir de lo encontrado se puede referir que mientras mejor sea la capacitación preventiva del personal mejor será el desempeño que tendrán los colaboradores del área de cobranza
5. Existe relación significativa entre la capacitación correctiva del personal y el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, Tarapoto 2021, a partir de lo encontrado se puede referir que mientras mejor sea la capacitación correctiva del personal mejor será el desempeño que tendrán los colaboradores del área de cobranza.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al jefe del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente se sugiere hacer un análisis de las deficiencias que presenta el personal y las áreas que requieren ser fortalecidas de esta manera se podrá diseñar un plan de capacitación que se adapten a las necesidades de la organización y de los mismos colaboradores.
2. Al jefe del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente realizar una reunión en la que participen los colaboradores y efectuar una consulta en la cual se aborden los tópicos que deben ser mejorados mediante la capacitación y que temas teóricos novedosos podrían estar abordando.
3. Al jefe del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente efectuar de manera trimestral evaluaciones de desempeño a fin de corroborar que las estrategias de capacitación estén brindando los resultados esperados.
4. Al jefe del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente realizar un diagnóstico de necesidades dividiéndolas en prioritarias, importantes y aspectos de mejora, de tal forma que se pueda realizar un calendario con las actividades de capacitación que se ejecutaran.
5. Al jefe del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente considerar que nuevas metodologías de trabajo que pudiesen ingresarse a la organización para así mejorar el desempeño de los colaboradores y, por ende, la satisfacción de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Abdullahi, M., Lawan, Z., & Bature, B. (2018). Effect of training and development on employee's productivity among academic staff of Kano State Polytechnic, Nigeria. *Asian People Journal*, 1(2), 264-186. <https://journal.unisza.edu.my/apj/index.php/apj/article/view/89>
- Akter, N. (2016). Employee Training and Employee Development Is the Predictors. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JB)*, 18(1), 48-57. <http://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol18-issue11/Version-1/H1811014857.pdf>
- Alarcon, N. (2018). *Gestión de la capacitación y desempeño laboral de los servidores civiles del Ministerio de Agricultura y Riego, año 2016*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo.
- Al-Mzary, M., Al-rifai, A., & AlMomany, M. (2015). Training and its Impact on the Performance of Employees at Jordanian Universities from the Perspective of Employees: The Case of Yarmouk University. *Journal of Education and Prattice*, 6(23), 128-140. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1083504.pdf>
- Alshuwairekh, K. (2016). The effectiveness of the training programs on employees performance: An empirical study at private sector companies in Saudi Arabia. *International Journal of Business and Management Review*, 4(9), 1-23. <http://www.eajournals.org/wp-content/uploads/The-Effectiveness-of-the-Training-Programs-on-Employees-performance-An-empirical-study-at-private-sector-companies-in-Saudi-Arabia-4.pdf>
- Bafaneli, F., & Setibi, G. (2015). The Impact of on-the-Job Training on Employee Performance: The Case of Riley's Hotel. *Journal of Business Theory and Practice*, 3(2), 239-251. <https://core.ac.uk/download/pdf/268084804.pdf>
- Becerra, S., & Hidalgo, B. (2018). *Evaluación del programa de fortalecimiento de capacidades y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín -Tarapoto, periodo 2016*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional San Martín de Tarapoto.

<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3565/ADMINISTRACION%20-%20Shirley%20Romy%20Becerra%20Pinchi%20%26%20Belmira%20Hidalgo%20S%26%20a1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Begum, M., Shabir, R., & Hasan, Z. (2020). The influence of training and development on employee performance: a study on garments sector, Dhaka Bangladesh. *Journal of Economics, Management and Trade*, 26(5), 44-58. <https://www.journaljemt.com/index.php/JEMT/article/view/30255/56748>
- Bujang, M., Omar, E., & Baharum, N. (2018). A review on sample size determination for cronbach's alpha test: a simple guide for researchers. *Malays Journal Med Sciencies.*, 25(6), 85-99. http://www.mjms.usm.my/MJMS25062018/09MJMS25062018_OA6.pdf
- Cabel, J. (2017). *La capacitación y el desempeño laboral de los empleados del programa trabaja Perú, Jesús María, 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21478/Cabel_TJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campbell, J., & Wiernik, B. (2015). The modeling and assessment of work performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 47-74. [https://goal-lab.psych.umn.edu/orgpsych/readings/8.%20Productive%20Behavior/Campbell%20&%20Wiernik%20\(2015\).pdf](https://goal-lab.psych.umn.edu/orgpsych/readings/8.%20Productive%20Behavior/Campbell%20&%20Wiernik%20(2015).pdf)
- Chiavenato, I. (2015). *Recursos humanos o capital humano de las organizaciones*. McGrawHill Educación. https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato._Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado
- Connell, J., Carlton, J., Grundy, A., Taylor, E., Keetharuth, A. D., Ricketts, T., & Brazier, J. (2018). The importance of content and face validity in instrument development: lessons learnt from service users when developing the Recovering Quality of Life measure (ReQoL). *Quality of Life Resarch*, 27(7), 1893-1902. <https://sci-hub.tw/10.1007/s11136-018-1847-y>

- Cornejo, L. (2020). *Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax, Piura 2021*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47573/Cornejo_MML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Creswell, J. (2015). *Educational research planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research* (5th ed.). USA: Pearson Education.
- Cross, D. (2018). Effects of Training on organizational performance effects of training on organizational performance. *Asian Journal of Business and Management*, 6(5), 58-67. <https://www.ajouronline.com/index.php/AJBM/article/view/5489>
- Edmonds, A., & Kennedy, T. (2017). *An applied guide to research designs: quantitative, qualitative, and mixed methods [Una guía aplicada a los diseños de investigación: métodos cuantitativos, cualitativos y mixtos]*. California: SAGE. http://www.healthindisasters.com/images/Books/An_Applied_Guide_to_Research.pdf
- Ghaffari, S., Mad Shah, I., Burgoyne, J., & Nazri, M. (2017). The Influence of motivation on job performance: a case study at universiti teknologi Malaysia. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 11(4), 92-99. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2969825a
- Hajjar, S., & Sughra, M. (2018). Exploring the Factors That affect employee training effectiveness: a case study in Bahrain. *SAGE Open - Research Paper*, 1(2), 1-12. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2158244018783033>
- Heale, R., & Twycross, A. (2015). Validity and reliability in quantitative studies. *Evidence-Based Nursing*, 18(3), 66-67. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25979629/>
- Jalagat, R. (2016). Job performance, job satisfaction and motivation: A Critical Review of Their Relationship. *International Journal of Management and Economics*, 5(6), 36-40. <https://www.managementjournal.info/index.php/IJAME/article/view/64>

- Kerlinger Fred & Lee Howard. (2002). *Investigacion del comportamiento metodos de investigacion ciencias sociales*. Mexico: McGRAW-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Kumar, R. (2011). *Research methodology a step- by guide for beginners [Metodología de investigación: una guía paso a paso para principiantes]* (3rd Edition ed.). Mixed Sources.
- Lane, D. (2017). *Introducton to statistics*. Rice University. http://onlinestatbook.com/Online_Statistics_Education.pdf
- Mohamed, Z. (2018). The determinants of employee performance in Jordanian Organizations. *Press Academia*, 11, 11-17. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/453563>
- Montano, L. (2016). *El proceso de capacitación y su impacto en el desempeño laboral en la Universidad Nacional Agraria de la Selva. el proceso de capacitación y su impacto en el desempeño laboral en la Universidad Nacional Agraria de la Selva*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva. <http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1020/ADM2016003.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Novella, A., Alvarado, R., Rosas, D., & Gonzalez, C. (2019). *Identificación de causas y consecuencias de las brechas de habilidades en el Perú*. Banco Interamericano de Desarrollo, División de mercados laborales y seguridad social. https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Identificaci%C3%B3n_causas_y_consecuencias_de_la_brecha_de_habilidades_de_Per%C3%B3A.pdf
- Nuryanti, B., & Masharyono, P. (2018). Effect of Training and Empowerment in Improving. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 17, 265-268. https://www.researchgate.net/publication/339588732_Effect_of_Training_and_Empowerment_in_Improving_Job_Satisfaction
- Pandey, P., & Mishra, M. (2015). *Research methodology: tools and techniques*. Bridge Center, Rumania. <http://www.euacademic.org/BookUpload/9.pdf>

- Reiro, T. (2016). Nonexperimental research: strengths, weaknesses and issues of precision [Investigación no experimental: fortalezas, debilidades y problemas de precisión] . *European Journal of Training and Development*, 40(8/9), 676-690. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJTD-07-2015-0058/full/html>
- Rice University. (2015). *Introductory Statistics*. University of Oklahoma, Houston, Texas. <https://cnx.org/exports/b56bb9e9-5eb8-48ef-9939-88b1b12ce22f@22.6.pdf/introductory-statistics-22.6.pdf>
- Ruiz, S. (2017). *La capacitación de personal y el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante la Glorieta Tacneña. periodo 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/124>
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *“Metodología y diseños en la investigación científica”* (5ta ed.). Lima - Perú: Visión Universitaria.
- Sánchez, M. (2013). *Gestión de recursos humanos*. Madrid: CEP S.L. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4499039&query=gestion+de+recursos+humanos>
- Seed, R., Mussawar, S., Nawaz, R., Iqbal, A., Hafsa, H., & Yaseen, S. (2013). Factors affecting the performance of employees at work place in the banking sector of Pakistan. Middle-East. *Journal of Scientific Research*, 17(9), 1200-1208. <https://pdfs.semanticscholar.org/b6c7/470e5eeeb01267b211982983f62e3b51b592.pdf>
- Sendawula, K., Nakyejwe, S., & Najjemba, G. (2018). Training, employee engagement and employee performance: Evidence from Uganda's health sector. *Cogent Business & Management*, 5(1). <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2018.1470891>
- Sheeba, J., & Prabu, C. (2020). Exploring the rol of training and development in create innovative work behavior and accomplishing non-routine cognitive jobs for organizational effectiveness. *Journal of critical review*, 7(4), 263-267.
- Sheeba, M., & Prabu, C. (2020). Exploring the role of training and develomepment in creating innovative work behaviors and accomplishing non-routine cognitive

- jobs for organizational effectiveness. *Jornal of critical review*, 7(4), 263-267.
<http://www.jcreview.com/fulltext/197-1584794178.pdf>
- Siriwardena, P., & Morais, N. (2019). Impact of Training and development on employee performance: a study of managerial level employees in the apparel industry. *Colombo Journal of Advanced Research*, 1(2), 76-83.
https://cjaracademy.org/wp-content/uploads/2019/09/Prasadi_Siriwardena_76-83.pdf
- Stoyanov, S., Hides, L., Kavanagh, D., & Zelenko, O. (2015). Mobile app rating scale: a new tool for assessing the quality of health mobile Apps [Escala de clasificación de aplicaciones móviles, una nueva herramienta para evaluar la calidad de la salud]. *JMIR mHealth uHealth*, 3(1), 1-10.
<https://mhealth.jmir.org/2015/1/e27/>
- Supo, J. (Mayo de 2018). Seminario de Investigación Para la producción científica. Arequipa, Perú.
- Thevanes, N., & Dirojan, T. (2018). Impact of Training and Job Involvement on Job. *International Journal of Scientific and Management Research*, 1(1).
http://ijsmr.in/doc/ijsmr_01_6888_1.pdf
- Tikannen, T., Hovdhaugen, E., & Storen, L. (2018). Work-related training and workplace learning: Nordic perspectives and European comparisons. *International Journal of Lifelong Education*(54), 523-526.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02601370.2018.1554721>
- Walliman, N. (2011). *Research methods. the basic [Métodos de búsqueda. Lo básico]*. Routledge.
- Walter, K., & Rodriguez, J. (2017). The importance of training and development in employee performance and evaluation. *World Wide Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 3(10), 206-212.
<http://wwjmr.com/upload/1509114292.pdf>

ANEXOS

Anexo A. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Capacitación de personal	Se concibe a la capacitación como una adquisición de conocimientos prácticos, teóricos y técnicos, los mismos favorecen el desarrollo del colaborador dentro de la organización a fin de cumplir con las actividades designadas de una mejor manera. (Sheeba & Prabu, 2020)	La variable capacitación fue medida en base a un cuestionario que evaluó las dimensiones capacitación correctiva y capacitación preventiva.	Capacitación preventiva	Formación de desempeño	Ordinal
				Nuevas metodologías de trabajo	
			Capacitación correctiva	Desempeño	
				Diagnóstico de necesidades	
Desempeño laboral	La evaluación de desempeño tiene como finalidad adquirir ventajas que ayuden a mejorar el funcionamiento de la organización y del personal que labora en ella. Por ello es fundamental que la evaluación del desempeño se desarrolle adecuadamente, ya que esto generara grandes beneficios ya sea a corto, mediano o largo plazo (Chiavenato, 2015, p. 201- 207).	La variable desempeño laboral fue evaluada en base a un cuestionario que midió las siguientes dimensiones habilidades personales, capacidad de trabajo en equipo y habilidad social	Habilidades personales	Habilidades psicológicas	Ordinal
				Habilidades cognitivas	
				Habilidades motrices	
			Capacidad de trabajo en equipo	Colaborar en grupo	
				Implicación en el trabajo en grupo	
			Habilidad social	Saber liderar el trabajo en grupo	
				Iniciativa	
	Comunicación				

Anexo C. Matriz instrumental

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Fuentes de información	Instrumento	Valoración estadística
V 1 Capacitación	Capacitación preventiva	Formación de desempeño	Ítem 1	Escala de Likert Nunca 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= casi siempre 5= siempre	Colaboradores del área de finanzas de la Financiera Efectiva SA	Cuestionario de capacitación de personal (Sheeba & Prabu, 2020)	Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach
			Ítem 2				
			Ítem 3				
			Ítem 4				
		Nuevas metodologías de trabajo	Ítem 5				
			Ítem 6				
			Ítem 7				
	Capacitación correctiva	Desempeño	Ítem 8				
			Ítem 9				
		Diagnóstico de necesidades	Ítem 10				
			Ítem 11				
			Ítem 12				
V2: Desempeño laboral	Habilidades personales	habilidades psicológicas	Ítem 1	Escala de Likert Nunca 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 3 = Casi siempre 4 = Siempre	Colaboradores del área de finanzas de la Financiera Efectiva SA	Cuestionario de Desempeño laboral (Chiavenato, 2015)	Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach
			Ítem 2				
		Habilidades cognitivas	Ítem 3				
			Ítem 4				
		habilidades motrices	Ítem 5				
			Ítem 6				
	Capacidad de trabajo en equipo	Colaborar en grupo	Ítem 7				
			Ítem 8				
			Ítem 9				
		Implicación en el trabajo en grupo	Ítem 10				
			Ítem 11				
			Ítem 12				
	Habilidad social	Saber liderar el trabajo en grupo	Ítem 13				
			Ítem 14				
		Iniciativa	Ítem 15				
			Comunicación				

Anexo D. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre Capacitación al Personal

Buen Día/Buena Tarde

En este momento se está realizando una encuesta para poder conocer la capacitación al personal y el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, para lo cual agradeceré que evalúe cada enunciado marcando con una x en la casilla que usted crea conveniente, e indicándole que la encuesta tiene un carácter anónimo.

Información socio Demográfico:

1. GÉNERO

Masculino (1)
Femenino (2)

2. EDAD

20 - 30 (1)
31 - 40 (2)
41 - 50 (3)
51 - 60 (4)
61 a más (5)

3. ESTADO CIVIL

Soltero (1)
Casado (2)
Viudo (3)
Divorciado (4)
Conviviente (5)

4. AÑOS DE ANTIGUEDAD

1 a 5 años (1)
6 a 10años (2)
Más de 10 años (3)

5. GRADO DE INSTRUCCIÓN

Secundaria técnica sin concluir	(1)
Secundaria técnica concluida	(2)
Superior universitaria sin concluir	(3)
Superior universitaria concluida	(4)
Estudios de posgrado sin concluir	(5)
Estudios de posgrado concluidos	(6)

INSTRUCCIONES:

Usted tiene 5 opciones de respuesta, marque la opción que más se acerca a su percepción, para lo cual tome en cuenta el siguiente cuadro:

Tabla de valoración				
1	2	3	4	5
Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)

CAPACITACIÓN						
Nro.	Capacitación preventiva	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que la capacitación le ayuda a obtener nuevas habilidades laborales?					
2	¿Considera que la capacitación le ayuda mejorar sus funciones?					
3	¿Considera que la capacitación le ayuda a obtener nuevos conocimientos?					
4	¿Considera que la capacitación le permiten trabajar de mejor manera?					
5	¿Considera que la capacitación está adaptadas a las nuevas modalidades de trabajo?					
6	¿Considera que la capacitación le ha permitido adaptarse a trabajar bajo la pandemia del COVID-19?					
7	¿Considera que la capacitación le permite laboral de mejor manera remotamente?					
	Capacitación correctiva					

8	¿Considera que lo aprendido en la capacitación le ayuda a desempeñar mejor sus funciones?					
9	¿Considera que la capacitación brindada contribuye a mejorar sus competencias?					
10	¿Considera que antes de brindar capacitación se analizan las necesidades del público?					
11	¿Considera que antes de brindar capacitación se analizan las necesidades de la organización?					
12	¿Considera que antes de brindar capacitación se analizan las necesidades de los colaboradores?					

CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Buen Día/Buena Tarde

En este momento se está realizando una encuesta para poder conocer la capacitación al personal y el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de Financiera Efectiva S.A.- Región Oriente, para lo cual agradeceré que evalúe cada enunciado marcando con una x en la casilla que usted crea conveniente, e indicándole que la encuesta tiene un carácter anónimo.

INSTRUCCIONES:

Usted tiene 5 opciones de respuesta, marque la opción que más se acerca a su percepción, para lo cual tome en cuenta el siguiente cuadro:

Tabla de valoración				
1	2	3	4	5
Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)

DESEMPEÑO LABORAL						
Nro.	Habilidades personales	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que sus compañeros asumen sus responsabilidades con compromiso?					
2	¿Considera usted que es reconocido (a) por sus compañeros como líder de grupo en su área de trabajo?					
3	¿Considera usted que sus compañeros asimilan la información de manera oportuna?					
4	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo cuentan con el conocimiento oportuno de los posibles acontecimientos que se presentan en su área de trabajo?					
5	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo se expresan correctamente cuando deben atender un cliente?					
6	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo muestran iniciativa en la solución de problemas suscitados en su área de trabajo?					
	Capacidad de trabajo en equipo					
7	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo saben compartir sus conocimientos con los nuevos colaboradores?					

8	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo logran resolver los problemas que se suscitan en el laboral como un equipo de trabajo?						
9	¿Considera usted que se cuenta con grupos de trabajo que le ayudan a planificar mejor la consecución de sus actividades?						
10	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo participan activamente en las actividades encomendadas el día?						
11	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo realizan sus actividades proactivamente?						
12	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo planifican anticipadamente sus actividades para el día siguiente?						
	Habilidad social						
13	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo tienen la capacidad de emprendimiento a la hora de realizar sus actividades laborales de cada día?						
14	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo participan activamente en otras actividades establecidas por la empresa?						
15	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo se expresan de manera adecuada para llevar actividades en conjunto?						
16	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo tienen fluidez al momento de conversar con los clientes?						
17	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo se comunican de manera adecuada con sus pares?						

Anexo E. Solicitud de autorización

"Año de la Universalización de la Salud"

Tarapoto, 31 de diciembre del 2020

Señor:

Jairo Cerron Lopez

Gerente zonal de Cobranza de Financiera Efectiva S.A. – Oriente .

Presente.-

ASUNTO: Solicito permiso para elaborar tesis de grado.

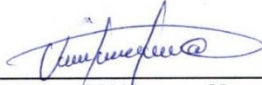
De mi especial consideración

Es grato dirigirme a usted para expresarle un cordial y afectuoso saludo, a la vez manifestarle que, queriendo acceder a la obtención de mi título profesional de Administración de empresas en la universidad Cesar Vallejo sede Tarapoto, me veo en la necesidad de elaborar un trabajo de investigación, motivo por el cual recurro a usted para que me pueda dar el permiso de llevar a cabo mi proyecto de tesis titulada "**Capacitación del personal y desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza - región Oriente de Financiera Efectiva S.A, Tarapoto 2020**" en su prestigiosa empresa y poder tener acceso a la misma con fines de obtener la información que me permitan posteriormente desarrollar mi proyecto.

Sin otro particular, agradezco su atención a la presente y aprovecho la oportunidad para reiterarle mis sentimientos de admiración y estima personal.

Muy Atentamente,


Bach. Frenly Marisol Pezo Bardales
DNI N° 73756935


Bach. Ingrid Vanessa Meza Brito
DNI N° 61589664

Anexo F. Carta de autorización



FINANCIERA EFECTIVA S.A

"Año de la Universalización de la Salud"

CONSTANCIA DE ACEPTACION PARA REALIZAR LA TESIS

FINANCIERA EFECTIVA S.A.

HACE CONSTAR:

Que las señoritas, Frenly Marisol Pezo Bardales identificado con DNI N° 73756935 e Ingrid Vanessa Meza Brito, identificada con DNI N°61589664 ; estudiantes de la escuela de Administración de empresas, de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto, vienen desarrollando en esta empresa su tesis de grado titulado: ***"Capacitación del personal y desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza - región Oriente de Financiera Efectiva S.A, Tarapoto 2020"*** de manera que quedan autorizados para recabar la información necesaria para uso exclusivo de la investigación.

Se expide la presente, a solicitud de los interesados, agradeciendo de antemano por los trabajos realizados en nuestra empresa FINANCIERA EFECTIVA S.A.

Tarapoto, 31 de Diciembre del 2020.

FINANCIERA EFECTIVA S.A.
.....
JAIRO CERRON LOPEZ
FIRMA Y SELLO

Anexo G. Validación de los instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Martell Alfaro Karla Patricia
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario – Capacitación del personal
 Autor (s) del instrumento (s): Rodríguez & Maldonado, (2014)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 21 de Diciembre del 2020

Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
 Seño personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Martell Alfaro Karla Patricia
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario – Desempeño Laboral
 Autor (s) del instrumento (s): Chiavenato, (2011) y Sánchez (2013)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 21 de Diciembre del 2020



Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
 Solidario Social y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Arévalo Alva Lady Diana
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario – Capacitación del personal
 Autor (s) del instrumento (s): Rodríguez & Maldonado, (2014)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 21 de Diciembre del 2020



Lady Diana Arévalo Alva
 Q.A.D. N° 7128

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Arévalo Alva Lady Diana
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario – Desempeño Laboral
 Autor (s) del instrumento (s): Chiavenato, (2011) y Sánchez (2013)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 21 de Diciembre del 2020



Arévalo Alva Lady Diana
 CLAD N° 7128

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Vela Reátegui Seidy Janice
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario – Desempeño Laboral
 Autor (s) del instrumento (s): Chiavenato, (2011) y Sánchez (2013)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 21 de Diciembre del 2020



Lic. Adm. NORA LINDA VELA REATEGUI SEIDY JANICE
 Sello digital