



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL
ÁREA DE CRÉDITOS DE LA EMPRESA COMPARTAMOS FINANCIERA S.A
OFICINA PROCERES DE LA INDEPENDENCIA, SJL”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

JHONNY JOSUE SANCHEZ ESPEJO

ASESOR:

MG. TERESA GONZALES MONCADA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2014

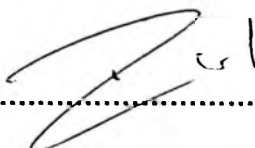
PAGINA DEL JURADO



LIC. MARCO CANDIA MENOR
PRESIDENTE



MG. TERESA GONZALES MONCADA
SECRETARIO



EC. FANNY ZAVALA ALFARO
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios; a mis adorables padres Dorotea y Cleto; a mi familia; Isaac, Giovanna, Maribel y a mis amigos que son motor y motivo.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a compartamos financiera empresa en la que me desarrollado, a mi jefe y amigo que ya no está con nosotros, al programa SUBE de la Universidad Cesar Vallejo; a mis profesores por sus enseñanzas y a mis compañeros por siempre estar presente.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

YO, Sánchez Espejo Jhonny Josué con DNI N° 44210204, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad ciencias empresariales, escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaña es veraz y autentica.

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

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

Lima, SJL Noviembre del 2014

NOMBRES Y APELLIDOS

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Título de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA EMPRESA COMPARTAMOS FINANCIERA S.A. OFICINA PROCERES DE LA INDEPENDENCIA, SJL - 2014 ". La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos para obtener el Título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Jhonny Josue Sanchez Espejo

INDICE

Caratula	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Problema de investigación	29
1.2 Objetivos Generales	31
1.2.1 Objetivos específicos	31
II. MARCO METODOLÓGICO	32
2.1 Variables	32
2.2 Operacional de las variables	33
2.3 Metodología	34
2.4 Tipo de estudio	34
2.5 Diseño de Investigación	35
2.6 Población y muestra	36
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.8 Métodos de análisis de datos	38
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	55
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	60
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	62
ANEXOS	64
Marco conceptual	64
Cuestionario capacitación	65
Cuestionario productividad	68

INDICE DE TABLAS

TABLA 1	Políticas establecidas de capacitación	71
TABLA 2	La transmisión de información	72
TABLA 3	La información transmitida	73
TABLA 4	Los productos y servicios establecidos por la empresa	74
TABLA 5	La capacitación transmitida de productos y servicios	75
TABLA 6	Se logra identificar de forma oportuna la necesidad de capacitar	76
TABLA 7	Transmisión de las reglas y reglamentos	77
TABLA 8	Contar con información oportuna reduce el margen de error	78
TABLA 9	Las reglas y reglamentos permiten desarrolla eficiente	79
TABLA 10	Capacitación competencias	80
TABLA 11	Las competencias fortalecen mediante programas de capacitación	81
TABLA 12	Percibe que la capacitación no se enfoca a desarrollar competencias	82
TABLA 13	La empresa cuenta con programas de motivación	83
TABLA 14	Se logra transmitir motivación periódicamente	84
TABLA 15	Los jefes motivan a los colaboradores	85
TABLA 16	Los conocimientos son transmitidos oportunamente	86
TABLA 17	Las capacitaciones se enfocan a la funciones realizadas	87
TABLA 18	El conocimientos es una debilidad de los colaboradores	88
TABLA 19	Capacitación - conductas	89
TABLA 20	Capacitación – innovación	90
TABLA 21	Se brinda oportunidades a los colaboradores	91
TABLA 22	La empresa busca nuevos conocimientos	92
TABLA 23	Los hábitos permiten alcanzar objetivos	93
TABLA 24	Los jefes fomentan el desarrollo de los hábitos	94
TABLA 25	Las metas tiene relación situación del mercado	95
TABLA 26	Los colaboradores cuentan con capacidad de abstracción	96
TABLA 27	Se fomenta el desarrollo de nuevas ideas	97
TABLA 28	Se aprovecha los aportes de los colaboradores	98
TABLA 29	El desarrollo del colaborador se encuentra ligado a la filosofía	99
TABLA 30	La filosofía aporta al desarrollo del equipo de trabajo	100
TABLA 31	La infraestructura incrementa la productividad	101
TABLA 32	La limpieza y el orden motivan al colaborador	102
TABLA 33	Las instalaciones son adecuadas	103
TABLA 34	La productividad se logra incrementar con la maquinaria	104
TABLA 35	La maquinaria con la que cuenta aporta a la productividad	105
TABLA 36	Logra utilizar de manera correcta la maquinaria	106
TABLA 37	Productividad - herramientas	107
TABLA 38	Las herramientas con las que cuenta son las adecuadas	108
TABLA 39	Capacitación - herramientas	109
TABLA 40	Productividad – organigrama funcional	110
TABLA 41	La estructura organizacional y la comunicación	111
TABLA 42	Se logra aprovechar al máximo en tiempo en el trabajo	112
TABLA 43	El tiempo es suficiente para desarrollar sus actividades	113
TABLA 44	Productividad – esfuerzo físico mental	114
TABLA 45	La falta de experiencia demanda mayor esfuerzo físico mental	115
TABLA 46	Productividad – trabajo en equipo	116
TABLA 47	Los equipos de trabajo carecen de conocimientos	117
TABLA 48	productividad -liderazgo	118

TABLA 49	Contar con líderes generan motivación	119
TABLA 50	Productividad - software	120
TABLA 51	Se deben aplicar nuevos sistemas	121
TABLA 52	Es fácil adaptarse a sistemas modernos	122
TABLA 53	Productividad - automatización	123
TABLA 54	La sistematización reduce los tiempos en la ejecución	124
TABLA 55	Sistemas acorde a la necesidad del puesto de trabajo	125
TABLA 56	Productividad – comunicación	126
TABLA 57	La comunicación es eficiente entre las distintas áreas	127
TABLA 58	La comunicación deficiente no soluciona problemas	128
Matriz de consistencia		129

Resumen

El título de la investigación que se presenta es Capacitación y productividad de los colaboradores del área de créditos de la empresa Compartamos financiera S.A., ha tenido como objetivo identificar la relación entre la “capacitación y la productividad de los colaboradores del área de créditos de la empresa compartamos financiera S.A.” La presente variable de capacitación fue medida según las dimensiones: transmisión de información, desarrollo de habilidades, desarrollo de actitudes y desarrollo de conceptos, citada por Chiavenato (2009), asimismo la variable productividad según Alfonso García cantú (2011), fue evaluada con las dimensiones de factor capital, factor gente y factor tecnología, la investigación de tipo descriptiva correlacional ya que las dos variables están relacionadas, el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, los métodos empleados en la investigación fueron el científico, el documental y el estadístico. Para las variables mencionadas se obtuvo una muestra censal de 45 colaboradores a quienes se aplicó una encuesta como instrumento el cual contiene preguntas cerradas y respuestas medidas en la escala de Likert para obtener la información relevante y verídica respecto a la capacitación y la productividad dentro de la empresa Compartamos Financiera S.A., los instrumentos fueron validados por expertos determinando su confiabilidad mediante el Alpha de cronbach, donde se aplicó el paquete estadístico SPSS 22. Lo que permitió descubrir, concluir y recomendar.

Palabra clave: capacitación - productividad

Abstract

The title of the research presented is training and productivity of employees of the company credits area share financial S.A., has been aimed at identifying the relationship between the "training and productivity of employees of the company credits area share financial S.A." The present training variable was measured according to the dimensions: transmission of information, development of skills, development of attitudes and development of concepts, cited by Chiavenato (2009), also the variable productivity according to Alfonso Garcia Cantu (2011), was evaluated with the dimensions of capital factor, factor people and factor technology, research of descriptive correlational since the two variables are related the research design is not experimental cross-sectional, methods used in the research were the scientist, the documentary and the statistician. For the above variables is or.

Key word: training - productivity