



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“PROCESO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA
EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR
BANCARIO LIMA, 2018”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

DÁVALOS REATEGUI MARCO ANTONIO

ASESOR:

DR. PEDRO CONSTANTE COSTILLA CASTILLO

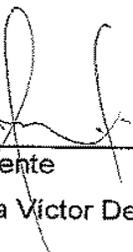
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERU

Año 2018

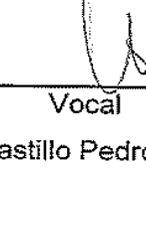
PÁGINA DEL JURADO



Presidente
Dávila Arenaza Víctor Demetrio



Secretario
Arce Alvarez Edwin



Vocal
Costilla Castillo Pedro Constante

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis padres pues me dieron todo lo que soy como persona, valores, mi perseverancia y todo sin esperar nada a cambio, pues en ellos está el verdadero amor de padres a un hijo.

AGRADECIMIENTO

Agradecer, a mis asesores y profesores del curso por la tolerancia y mucha paciencia con que lograron hacer que lograra culminar este proyecto. Gracias por su apoyo.

A mi madre y padre agradecer por enseñarme todo en esta vida, por su paciencia, por su amor incondicional, tengo muchos errores pero aun así no me juzgan, pues el amor de padres es incondicional.

Declaratoria de Autenticidad

Yo **Dávalos Reátegui Marco Antonio** con DNI N° **73390346**, estoy efecto a cumplir con las disposiciones que se encuentren vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, **Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración**, declaro bajo juramento que toda la documentación que adjunto en dicho trabajo es veraz y auténtica.

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

Lima, *06 de Diciembre del* 2018



Dávalos Reátegui Marco Antonio

PRESENTACIÓN

Señores representantes del

Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “**PROCESO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR BANCARIO LIMA, 2018**”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos establecidos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

El autor

ÍNDICE

RESUMEN	9
ABSTRACT	10
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2 Formulación del problema	13
1.3 Justificación del estudio	13
1.4 Trabajos previos	14
1.5 Teorías relacionadas al tema	17
1.6 Hipótesis.	23
1.7 Objetivos	24
II MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación	26
2.2 Variables y operacionalización	26
2.3 Nivel de la investigación	27
2.4 Población y Muestra	29
2.5 Métodos de análisis de datos	33
2.6 Aspectos éticos	34
CAPITULO III RESULTADOS	36
CAPITULO IV. DISCUSION	46
CAPITULO V. I CONCLUSIONES	46
CAPITULO VI RECOMENDACIONES	48
CAPITULO VI. BIBLIOGRAFIA	50
CAPITULO VIII ANEXOS	52

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar si la capacitación del personal influencia en el desempeño laboral.

La población objeto de estudio fueron los trabajadores una entidad bancaria de la ciudad de Lima. La población estuvo constituida por 45 trabajadores contratados. Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de encuesta, y como instrumento, el cuestionario compuesto de 18 reactivos con respuestas de tipo escala de Likert. Los datos fueron no normales y el análisis fue no paramétrico empleando la prueba Rho de Spearman. El instrumento fue validado mediante criterio de jueces y prueba piloto (alfa de Cronbach 0.946). Los resultados mostraron que la capacitación de personal guarda relación positiva significativa con el desempeño laboral (Rho= 0.381, $p < 0.05$), y la evaluación de resultados guarda relación significativa positiva con el desempeño laboral (Rho= 0.509, $p < 0.05$).

Se concluye que la capacitación del personal se relaciona con el desempeño laboral en la empresa bancaria estudiada.

PALABRAS CLAVE: capacitación del personal, desempeño laboral, banca,

ABSTRACT

The present study had as principal aim determine if the training of the personnel influences in the labor performance. The study population were 45 workers a bank company of the city of Lima that is contracted. For the recovery of the information, the technology of survey was in use, and as instrument, the questionnaire consisted of 18 reagents with answers of type climbs of Lickert.

He information was not normal distributed and the analysis was not paramétric and we using the correlation test and stimated the Rho of Spearman. The instrument was validated by means of judges' criterion and pilot test (Cronbach's alpha 0.946). The results showed that the training personnel to have positive significant relation with the labor performance (Rho = 0.381, $p < 0.05$), and the evaluation of results to have significant positive relation with the labor performance (Rho = 0.509, $p < 0.05$).

We concluded that the training of the personnel relates to the labor performance in the bank studied company.

Keywords: Personnel training, labor performance, banking,

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Actualmente en la mayoría de empresas se observa lo siguiente que el desempeño de los colaboradores no es al 100 % y se preguntaran porque si tiene un buen salario, un buen puesto de trabajo y el clima laboral dentro de la misma no es pésima. Pues en la empresa "BANBIF" que es un banco, uno de los más importantes del Perú, ya que se enfoca a todas las clases, aquí se vio que el personal nuevo tanto como el antiguo no da la totalidad de su desempeño, el área de Recursos Humanos estaba tratando cual era el motivo de esto, si era el clima laboral, el sueldo, pero no se percataron que como es una entidad financiera, esta puede ser afectada ante los diferente cambios que se vienen realizando en el mercado, pues hay una gran competencia de parte de muchos bancos del sector financiero.

Cabe mencionar que los cambios se vinieron el último año, ya que la tasa de morosidad de parte de todos los bancos ha aumentado, poniendo más trabas a la hora de vender un producto o tratar de informar algo a un cliente, entonces los empleados que ven directamente la atención del público no estaban capacitados ante los diferente tipo de temas que le preguntaban, o a la hora de cerrar una venta, por los cambios que se daban no estaban seguro de que la venta se iba a concretar al 100%.

Otro tema importante en el banco es el sistema, ya que el sistema que se maneja no está actualizado y es por eso que algunas operaciones simples pueden demorar mucho tiempo generando cola y malestar entre los clientes, pues conforme va pasando el tiempo el área de tecnología está haciendo cambios, pues desean poder mejorar el tema de las operaciones y los cajeros que son encargado de este tema no están informados del cambio etc.

Conforme fueron viendo este tema se dieron cuenta que hoy en día los cambios en el mercado son muy contantes por ende también se percataron que

su personal no recibe la capacitación adecuada para que se pueden enfrentar ante estos cambios que se vienen incorporando.

Chiavenato (2007) manifestó:

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

Pues una organización desea o labora por bienes de lucro, entonces también desea que el personal se vuelva productivo y se desempeñe a un 100% de su capacidad, para eso es importante todo el proceso de capacitación de parte de la empresa pues esto determinara el buen desempeño del trabajador (p.386)

Chiavenato (2008) manifestó:

El desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción.

El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.(p.168)

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿Cómo influye el proceso de capacitación en el desempeño laboral en una empresa del sector bancario Lima, 2018?

Problemas específicos

¿Cómo influye el proceso educativo en la eficacia de los colaboradores una empresa del sector bancario Lima, 2018?

¿Cómo influye los factores personales en el compartimiento de sus resultados de los colaboradores en una empresa del sector bancario Lima, 2018?

1.3. Justificación del estudio

Actualmente el desempeño que dan los trabajadores en una empresa es deficiente, pues para eso se trata de ubicar cual es la raíz del problema, si son por cuestiones salariales, por el clima dentro de la empresa, si se sentirán bien en sus puestos o establecer si es por la falta de capacitación de los cambios en el mercado y en la misma empresa.

a) Justificación Teórica

La presente investigación tiene como finalidad contribuir en las teorías sobre el tema de la capacitación del personal y el desempeño laboral de la organización BANBIF, con el objetivo de proponer estrategias de mejora, para poder crear un programa adecuado de capacitación y de esta forma incrementar su desempeño. Además servirá como antecedentes para futuras investigaciones

b) Justificación Práctica

La presente investigación se justifica ya que podemos concluir que la influencia de la capacitación del personal para el desempeño laboral de la empresa BANBIF, para poder así determinar cuáles son las fortalezas y debilidades ante

este problema, pues además busca crear conciencia entre los líderes de la empresa y los encargados que ven directamente este tema, y vean la importancia de los estudios de capacitación y si los mismos sirven de base para mantener un personal altamente capacitado y preparado para cualquier cambio en el sector financiero.

c) Justificación Metodológica

El logro de los objetivos propuestos en dicho trabajo, se logró gracias a la utilización de las técnicas de investigación que más se asemejan a dicho trabajo, como son las encuestas.

Además concluido todo el proceso de investigación, se determinara los resultados para responder las diversas preguntas, como el desempeño actual de los empleados, cuales son los métodos de capacitación que establece la empresa, para que así los empleados nuevos o antiguos estén con el mismo nivel de conocimientos y den el máximo para el logro de resultados.

1.4. Trabajos previos

1.4.1. Trabajos previos nacionales

Con el propósito de fundamentar la investigación se establecen resúmenes y citas textuales que van de acorde con dicho tema como el proceso de capacitación, así como las bases teóricas y la definición de los principales temas relacionados con el tema.

Celis (2014) en la tesis titulada La capacitación del personal y el desempeño laboral en la institución Educativa “Gran Mariscal Andrés Bello Cáceres Dorrogaray” Distrito El Agustino, 2014. El objetivo del trabajo es determinar la relación que puede existir entre la capacitación y el desempeño laboral en dicha empresa. El autor concluye que hay un grado de relación positiva entre la capacitación para el desempeño laboral y es estadísticamente significativo. Su metodología del trabajo es hipotético- deductivo.

Martell (2015) en la tesis titulada Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “Sport Club” de la ciudad de Trujillo – 2015. El objetivo de este trabajo: Demostrar que el desempeño laboral del personal operativo del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo mejora con la implementación de un plan de capacitación. Los autores llegan a concluir que los beneficios de implementar el plan de capacitación no solo son reflejados en el ámbito económico, al mejorar la calidad de atención al cliente, el desempeño se ve bien reflejado con lo que se puede fidelizar con la empresa. Su metodología del trabajo es hipotético- deductivo.

Cruz. (2014) en la tesis titulada Autopercepción de la capacitación y el desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León. El objetivo de este trabajo es: conocer la influencia de la autopercepción del nivel de capacitación sobre la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos y cómo éstas se relacionaron con algunas variables demográficas. La conclusión es que según la encuesta indica que si existe cierto grado positivo del nivel de capacitación sobre el desempeño. Se pueda afirmar que entre mayor sea la capacitación, mejores serán los resultados sobre el desempeño de los trabajadores. Su metodología del trabajo es hipotético- deductivo.

DIAZ (2016) en la tesis titulada Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos – Linares Nuevo León .El objetivo de este trabajo es evaluar si el nivel de capacitación es predictor del nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares. La conclusión de este trabajo es: Con los resultados estadísticos, indica que si existe influencia positiva, lo que significa que a mayor capacitación, mayor es el nivel de desempeño de los empleados de dicha organización. Su metodología del trabajo es hipotético- deductivo.

1.4.2. Trabajos previos internacionales

Vicente (2014), en la tesis titulada Plan de capacitación en el área de higiene y seguridad industrial para incrementar el desempeño del personal. El objetivo de este trabajo es proponer un plan de capacitación basado en las necesidades del personal en cuanto a higiene y seguridad industrial que impiden incrementar su desempeño laboral en la fábrica de Embutidos la Leonesa C.A. La conclusión del trabajo es que la empresa no realiza ni implementa programas de capacitación en el área de higiene y seguridad industrial, la que debe ser parte primordial de todas las empresas, para que muestren una imagen de prestigio. Su metodología del trabajo es hipotético- deductivo.

Silva (2015) en la tesis titulada Programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo adscrito a la gerencia de Recursos Humanos de la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”(UNEXPO) - NUCLEO BARQUISIMETO, ESTADO LARA. El objetivo de este trabajo es proponer un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de dicha universidad. La conclusión fue que existe una carencia de capacitación que permita potenciar y actualizar los conocimientos del capital humano que labora en la gerencia de recursos humanos y que necesitan este programa de acuerdo al puesto que ocupan y además esta investigación sirvió para detectar otro tipo de problemas que afectan el desempeño laboral de los empleados como de la unidad como falta de comunicación, carencia de trabajo en equipo, no disponen de equipos de computación actualizados. Su metodología del trabajo es hipotético- deductivo.

1.5 Teorías relacionadas al tema

1.5.1 Teorías relacionadas a capacitación

Dessler 2009 manifestó acerca de la capacitación:

En cualquier caso, la capacitación es una de las bases fundamentales de la administración, y una tarea de parte de los gerentes no deben dejar de lado, el hecho de que tengamos empleados con un gran potencial para poder trabajar no significa el éxito dentro de la empresa, de no ser así, tenderán a improvisar, por lo que no dejaran de ser productivos.

Cabe recalcar que cuando la empresa crea una nueva área van a necesitar un nuevo tipo de empleados para poder trabajar de manera eficiente, así como los nuevos programas de selección y capacitación para tener un buen control y que tengan una buena inducción y a la vez una efectiva capacitación.

El desempeño laboral se define como aquella acción o comportamiento observado que es muy indispensable para alcanzar los objetivos propuestos de la organización y que se pueden medir en medidas de competencias de cada persona, es por eso que hay mucho interés por las empresas en tratar de mejorar el desempeño en todos los trabajadores a través de programas de implementadas por la empresa (p.50).

Stoner 1994 manifestó acerca del desempeño laboral:

Como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad". Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas (p. 510).

Chiavenato 2002 manifestó sobre el desempeño es:

Eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

El desempeño es uno de los factores primordiales de la psicología, es la fijación de objetivos para poder llegar a una meta, está activa los comportamientos de las personas, por que ayuda a enfocar todos los esfuerzos sobre las metas difíciles (p.168)

Según Gary Dessler 1998 manifestó que los cinco pasos del proceso de capacitación son los siguientes:

1. El primer paso es del análisis de necesidades existentes, pues hay que identificar las habilidades que tienen los trabajadores y que les falta, pues tenemos que desarrollar objetivos específicos y que tienen que ser medibles de conocimiento, 2).El segundo es el paso de diseño de la instrucción, pues aquí se definen los contenidos del programa de capacitación que se va a incluir, como ejercicios y actividades; Pues aquí se incluye la validación, en el cual se eliminan los errores frecuentes del programa y esto se decide mediante un grupo de representantes a cargo;3). Este paso es importante pues aquí se incluye la implantación de dicho programa al que se aplica la capacitación al personal elegido; 4). El último paso es la evaluación, en el cual el área evalúa si el programa que escogieron fue bueno o malo.

Estos pasos son fundamentales, hoy en la actualidad se hace un programa pero solo lo elaboran uno o dos trabajadores, cuando es un trabajo de toda

la empresa en verificar cual es lo malo para ir desechando poco a poco e implementando más cosas buenas (p.260)

Según Gary Dessler 1998 manifestó que los métodos de capacitación fueron:

Una vez que la empresa decidió capacitar a los trabajadores y han identificado cuáles son sus necesidades y metas de capacitación se debe crear un programa adecuado para cada área. , a continuación detallaremos algunos métodos de capacitación:

Capacitación en la práctica

Esto implica que un trabajador aprenda en el propio trabajo, quiere decir que cuando un personal nuevo ingresa le dan un escritorio y le indican: este es tu escritorio....empiece pues esto tiene que ser con un personal a su cargo para que pueda supervisarlo constantemente ante cualquier duda o error que pueda cometer, pues muchas veces se dice que todo se aprende en el mundo laboral y no con teorías; **b) Ventajas y lineamientos**

: Una de las ventajas de esta capacitación es que sale económica para la empresa, los trabajadores aprenden sin necesidad de contratar a un capacitador o estar en instalaciones costosas donde puede significar pérdida de tiempo u otras cosas, esto también simplifica mucho el aprendizaje; **c).Evolución de la tecnología para la capacitación** La tecnología aplicada para la capacitación está vinculado con los recursos didácticos y educativos, esto influye en los métodos de capacitación y disminuye los costos del programa , pues eso es lo que la empresa busca, pues también buscan aumentar sus ingreso y reducir sus costos.

d).Capacitación basa en medios audiovisuales. Esta capacitación se transmite en medios audiovisuales como CD, películas, DVD, videoconferencias, grabaciones de audio o de video, pueden ser muy buenos y se utilizan actualmente en muchas empresas, pues esto es posibles utilizarlos en estas situaciones; **e). Capacitación por computadora** Pues por este medio de capacitación existen varios archivos o programas dentro de las misma computadora, desde que

pueden ver diapositivas, videos interactivos del trabajo, todo es mucho más fácil y accesible para todos, pues también hay programas muy reales donde uno se puede imaginar que está dentro del trabajo y uno puede tomar decisiones ante un evento, pues la computadora te podrá indicar si es correcto o no. Esta capacitación podría ser costosa, pero a la larga muy beneficiosa pues los aprendices necesitan estar en capacitación real por llamarlo de otra forma, porque es un medio para poder tener las cosas más reales.

Según Gary Dessler 1998 mencionó que los Beneficios de la capacitación son:

1). Nos lleva a una rentabilidad más alta y actividades positivas de parte del empleado Disminuye la tensión del trabajo y permite el manejo de conflictos dentro de la empresa.; 2).Promueve la comunicación en toda la empresa; 3).Incrementa la productividad;4) Contribuye la formación de líderes;5). Crea mejor imagen;6). Ayuda al personal para una mejor toma de decisiones;7). Alimenta la confianza; 8).Permite el logro de metas tanto grupales como personales;9) .Elimina los temores de la competencia; 10). Ayuda a comprometerse con la empresa; 11).Ayuda a tener a un personal más capacitado y prevenidos contra los cambios dentro de la empresa; 12). Adoptan políticas (pag.265)

Según Gary Dessler 1998 mencionó sobre la Evaluación de las actividades de capacitación:

Para poder comenzar a evaluar el programa propuesto de capacitación se debe determinar el diseño de estudio de la evaluación , como por ejemplo en un cuadro se coloca el antes de que comience el proceso y el después de dicho proceso para poder medir el nivel de desempeño, pues algunas empresas solo miden las reacciones de los colaboradores ante el programa, mientras que otros miden el desempeño laboral de los participantes antes y después de la capacitación, por lo que el

responsable solo debe utilizar por lo menos una forma de evaluación, pues los efectos que pueden medirse pueden ser los siguientes:

1).Reacción: evalúa las reacciones de los aprendices ante el programa
2).Aprendizaje: Prueban a los empleados para determinar si aprendieron lo que se plantearon y si adquirieron las habilidades que se suponía que deberían adquirir; 3).Conducta: Si la conducta de los trabajadores cambio;4). Resultados: Normalmente en todas las empresas lo que quieren ver son los resultados como si lograron los objetivos propuestos como por ejemplo ¿Aumento el número de ventas después de la capacitación? ¿Disminuyo el número de quejas en el departamento de reclamos? Recordar que al término de la capacitación no se puedan resolver los problemas de manera inmediata por que todo es un proceso, se estima un tiempo para esto y si en un corto plazo se resuelve es porque el proceso de capacitación se implementó de manera correcta (p.280)

1.5.2 Teorías relacionadas al desempeño

Definición de desempeño

Según Chiavenato 2002 mencionó que el desempeño es:

La eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral". En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

El desempeño laboral es el máximo nivel alcanzado por el colaborador para el logro de objetivos planteados dentro de una empresa y en un tiempo determinado

Para un buen desempeño laboral es que los trabajadores sepan cuáles son sus funciones, normativas, procedimientos entre otros que deben seguir, lo que deben respetar.

Pues la forma de mejorar el desempeño laboral es motivarlos de manera constante, para ello existen diferentes formas como desde darles un cargo con mayor autoridad, recompensar los logros obtenidos, ofrecer un buen clima laboral (p. 168)

Según Chiavenato 2002 mencionó que los Factores que influyen en el desempeño laboral son:

1). La formación y desarrollo profesional: los trabajadores al entrar a una empresa siempre quieren buscar más y no quedarse con el puesto que tienen, si no ascender dentro de ella ya que es bueno para su rendimiento profesional, esto va a generar una buena satisfacción, mejor desempeño en el puesto entre otras cosas; 2). Reconocimiento de trabajo: pues hoy en día muchos de nosotros hacemos las cosas bien para poder recibir una felicitación de parte de nuestros jefes o nuestro encargado, y no se dan cuenta de que damos nuestro mayor esfuerzo, esto puede desmotivar al personal, es por ende que el jefe debe darse cuenta de estas cosas y al menos darle un gracias o unas felicitaciones para que el personal se sienta valorado y útil; 3).La participación del empleado: algunas empresas solo toman decisiones en los altos mandos y no incluyen los comentarios de las personas dentro de la misma, si los trabajadores dan su punto de vista se sentirán más identificados y motivados por que saben que lo están incluyendo en una toma de decisiones; 4).El ambiente de trabajo: es muy importante el ambiente y las condiciones que nos dan en el trabajo, como una buena computadora, un buen escritorio, en sí que se sientan cómodos con las cosas que les dan la empresa.

Estos factores aunque parezcan sencillas muchas empresas no la aplican, deberían comenzar implementándolas y quizás verán un cambio no tan grande pero adecuado donde verán el mejor desempeño del personal y así obtener buenos resultados (p.182)

Según Chiavenato 2002 mencionó que las Ventajas de la evaluación de desempeño son:

1).Mejora el desempeño, pues esto hace que pueda mejorar el nivel de cada empleado y hace una retroalimentación; 2). Políticas de compensación: las evaluaciones del desempeño laboral ayudan a las personas a tomar ciertas decisiones dentro de la empresa por ejemplo a quien se les puede subir el salario, pues de esta forma debemos saber que empleado está en las condiciones necesarias para este alzo en su salario y quiénes no; 3).Necesidades de Capacitación y Desarrollo: de esta forma se puede identificar quien está en un nivel bajo para poder darle una capacitación,

La función de la evaluación de desempeño es describir de manera correcta como se está cumpliendo las labores y responsabilidades en el campo laboral, esto se llega siempre y cuando los sistemas de evaluación estén de acuerdo a los puestos (p.196)

1.6 Hipótesis.

1.6.1 Hipótesis general

HA: El proceso de capacitación del personal influye positivamente al buen desempeño laboral en una empresa del sector bancario Lima, 2018

Ho: El proceso de capacitación del personal no influye al buen desempeño laboral en una empresa del sector bancario Lima, 2018

1.6.2 Hipótesis específicas

HA: El proceso educativo influye positivamente a la eficacia que tienen los empleados en una empresa del sector bancario Lima, 2018.

Ho: El proceso educativo no influye a la eficacia que tienen los empleados en una empresa del sector bancario Lima, 2018

HA: Los factores personales influyen positivamente en el compartimiento de sus resultados que tienen los empleados en una empresa del sector bancario Lima, 2018

Ho: Los factores personales no influyen en el compartimiento de sus resultados que tienen los empleados en una empresa del sector bancario Lima, 2018

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Demostrar si el proceso capacitación del personal influye al buen desempeño laboral en una empresa del sector bancario Lima ,2018

1.7.2 Objetivos específicos

Demostrar si el proceso educativo influye en la eficacia que tienen los colaboradores en una empresa del sector bancario Lima, 2018

Demostrar si los factores personales influyen en el comportamiento de sus resultados de sus colaboradores en una empresa del sector bancario Lima, 2018

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental y transversal mediante encuesta; porque no se realiza la manipulación de la variable independiente, para obtener resultados en la variable dependiente sino que se observaran las variables del estudio tal como se dan en su contexto natural.

Hernández, Fernandez & Baptista (2014), mencionaron que:

Es un estudio **no experimental** no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se pueden influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos (p.152)

Asimismo Sampieri (2010) comenta: Los diseños de investigación **transversal** “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único [...] Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.”(p.154).

El **enfoque** es **cuantitativo** porque se ha recolectado datos midiendo las variables de estudio que proceso de capacitación y desempeño laboral.

Hernández et al.(2014) mencionaron que:

Es secuencial y probatorio. Cada etapa procede a la siguiente y no podemos brincar o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica.

El **tipo de investigación** que se utilizó en este proyecto fue aplicado, porque se aplicaron teorías existentes para poder solucionar el problema que se ha planteado.

De acuerdo a la naturaleza de la investigación que reúne, su tipo es aplicado. Para Murillo (2008), la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.

El **nivel** de nuestra investigación es explicativa causal, Según Hernández (2006) manifestó: El interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o porque se relacionan dos o más variables (p.108)

Para esta investigación científica se usará como **método** la investigación **hipotético deductivo**. Según Pascual, J., Frías D. y García, F. (1996) manifestó:

El método hipotético-deductivo es un proceso iterativo, es decir, que se repite constantemente, durante el cual se examinan hipótesis a la luz de los datos que van arrojando los experimentos. Si la teoría no se ajusta a los datos, se ha de cambiar la hipótesis, o modificarla, a partir de inducciones. Se activa entonces en ciclos deductivos-inductivos para explicar el fenómeno que queremos conocer.

2.2 Variables. Operacionalización

2.2.1 Variables

En la siguiente tabla se clasifican las variables que se estudiarán en la investigación.

Variables de investigación	Tipo
Proceso de capacitación	Variable independiente
Desempeño Laboral	Variable dependiente

Fuente: Elaboración Propia

Variable Independiente

Chiavenato 2007 manifestó que el Proceso de capacitación es “El proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (p. 386)

Variable dependiente

Chiavenato 2002 manifestó que el desempeño es:

La eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento (p.168)

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población la conformo el personal que labora en el distrito de Jesús María, que entre las dos son 45 trabajadores.

Tamayo (2004) manifestó que la población: “Se define como en su totalidad del fenómeno que vamos a estudiar donde cada integrante de la población posee una característica similar, la que se va a estudiar y se obtienen datos de la investigación” (p.130)

2.3.2 Muestra

Por ser una población pequeña la muestra estará conformada por 45 trabajadores. Según Hernández (2014) manifestó que:

La muestra es el grupo al cual se realizara el estudio, de manera que es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectaran datos y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión además de que deber ser representativo de la población (p.173)

El tipo de muestra será censal, ya que estudiara al 100% de colaboradores de la empresa. Hernández (2014), indicaron que” cuando queremos efectuar un censo debemos incluir todos los casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o la población” (p.172)

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

2.4.1 Técnica de recolección de datos.

En el proyecto de investigación se ha optado por utilizar trabajo como técnica de recolección de datos, la encuesta, con ello se obtendrá información relevante para su debido análisis.

Según Méndez 2008 manifestó que:

Méndez (2008) manifestó: [...] esta técnica se hace por medio de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento. La encuesta permite conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos en relación con su objetivo de investigación. La encuesta trae consigo el peligro de la subjetividad y, por tanto, la presunción de hechos y situaciones por quien responda; por tal razón, quien recoge información a través de ella debe tener en cuenta tal situación (p. 252).

2.4.2 Instrumento de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, se elaboraron 2 cuestionarios con 8 preguntas para proceso de capacitación y 8 preguntas para desempeño laboral mediante la escala de Likert de 5 alternativas para ambas variables.

Según Hernández, Fernández y Baptista citados por Molina, (2003) manifestó:

El cuestionario es un instrumento de investigación que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Este instrumento se utiliza en el desarrollo de esta investigación. La construcción, aplicación y tabulación se realizan con especial cuidado, en su construcción se puede considerar preguntas cerradas, abiertas o mixtas (p.38)

A. Validez de instrumento

1) Validez: Para llevar a cabo este proyecto de investigación se validó los instrumentos de recolección de datos por medio 3 jueces expertos.

Hernández, al. (2010), la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir. Por ejemplo un instrumento válido para

medir la inteligencia y no la minoría. Un método para medir el rendimiento bursátil tiene que medir precisamente esto y no la imagen de una empresa (p.200).

2) El juicio de expertos: Los jueces analizaron detalladamente cada una de las preguntas teniendo en cuenta la variable, las dimensiones y cada uno de los indicadores y calificaron de acuerdo a su criterio, en el anexo B se presentaran los resultados de la evaluación del instrumento por los jueces expertos.

Valderrama & León (2009), mencionaron al respecto que:

El juicio de expertos viene a ser el conjunto de opiniones que brindan los profesionales. Estas apreciaciones consisten en las correcciones que realiza el asesor de tesis o el especialista en investigación, con la finalidad de que la relación de las preguntas tenga sentido lógico y comprensibilidad y que cada una de ellas deben estar en empatía con los indicadores (p.149)

N°	Experto	
01	Dr. Costilla Castillo Pedro	aplicable
02	Dr. Alva Arce Rosel Cesar	aplicable
03	Mgtr. Rosales Domínguez Ediht	aplicable

Fuente: Elaboración propia

B. Confiabilidad del instrumento

Según Hernández, et al. (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

Para determinar la confiabilidad de nuestro instrumento se utilizó el estadístico de fiabilidad alfa de Cronbach en el programa SPSS V.21, de manera que los resultados se analizaran a la siguiente tabla.

TABLA N° 1 *Baremos para interpretación de Alfa de Cronbach*

CRITERIO DE CONFIABILIDAD DE VALORES	
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

Fuente: George, d.; Mallery, P.(2003) *IBM SPSS Statistics 23 Step by Step a simple and reference* (4th ed.) New York. Routledge. (p.240)

Se utilizó el software estadístico SPSS 22 en el cual se introdujo los datos de la prueba piloto de nuestro instrumento con la finalidad de obtener un nivel de confiabilidad adecuado, posteriormente utilizar el instrumento y obtener los respectivos resultados. Para calcular el coeficiente, simplemente se aplica la medición y se obtiene el resultado ya que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición lo cual resulta una gran ventaja sobre los demás métodos.

Fórmula del Coeficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems
 $\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems
 S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems

Para contrastar la α : Coeficiente de Alfa de Cronbach
 confiabilidad del

instrumento se aplicó una encuesta piloto a 15 colaboradores de la empresa, para proceso de capacitación y desempeño laboral, se presenta en la siguiente tabla.

**TABLA N°2
 CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.**

Resumen de procesamiento de datos		
	N°	%
Casos	45	100,0
Excluido		
Total	45	100,0

TABLA N°3

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,946	24

Se observa que el instrumento para medir la variable independiente “ Proceso de capacitación y la variable dependiente “ Desempeño laboral” tienen una alta confiabilidad pues obtuvo un valor de 0.946 para el alfa de Cronbach.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos recolectados se aplicará la estadística descriptiva para describir las características de las variables y de sus dimensiones, presentándose la distribución de frecuencias de las mismas. Posada (2016), indico que” La estadística descriptiva está orientada a la presentación de datos mediante tablas y graficas que permiten resumir o describir el comportamiento de los mismos, sin realizar inferencias sobre ellos debido a que son obtenidos de una parte de la población”(p.40)

También se hará uso de un nivel inferencia. Walpole, Myers & Myers (2012), indicaron que “**La inferencia estadística** consta de los métodos mediante las cuales se hacen inferencias o generalizaciones acerca de una población” (p.265)

Luego de identificar las variables y mostrar que están en una escala de medición ordinal, realizó un método no paramétrico utilizando la prueba de Rho de Spearman utilizando el programa IBM SPSS versión 22.0. Para el análisis

estadístico se consideró estadísticamente significativa una probabilidad de $p < 0.05$.

2.6 Aspectos éticos

La transparencia para Cortés & Iglesias (2004), “Consiste en transferir los resultados de la investigación a otros contextos. Por lo que se debe ofrecer una descripción densa que permita al lector manejar la información necesaria y suficiente que facilite establecer comparaciones y transferir dichos resultados” (p.44).

Por respeto de la propiedad intelectual, se utilizaron citas al estilo APA y a su vez referencias para respetar la propiedad intelectual de cada autor.

Según Fayos (2016), indico al respecto que:

La propiedad intelectual cuya protección pretende la salvaguarda de los intereses de los autores de creaciones literarias, artísticas o científicas, frente a cualquier tipo de copia, manipulación o transformación de la obra, a fin de preservar el derecho de explotación de la misma (p.18).

Consentimiento informado

Para realizar la encuesta se informó a los participantes el objetivo de la investigación, además de ello no se pidió nombres de los colaboradores. Ballesteros (2017), indico que “se considera el consentimiento informado como un proceso dinámico y continuo, que debe ser iniciado en el momento del diseño y proseguido durante la implementación a través del diálogo y negociación con los participantes”.

Observación participante

En el momento de realizar la encuesta se tomó en cuenta en no influenciar al trabajador que marque una alternativa que este no requiera, por lo tanto, se observa de manera prudente. La observación participante es para Sáez (2017), “En la que el investigador interviene activamente en las actividades objeto de estudio. Se destacan ciertas características, como subjetividad, empatía y comprensión, que puede ser ventaja o desventaja por las circunstancias de subjetividad y empatía.

CAPITULO III. RESULTADOS

Tablas de Frecuencia

A continuación, se presenta la distribución de los datos obtenidos de las 45 encuestas realizada a los trabajadores de la empresa.

Variable 1: Proceso de Capacitación

TABLA N° 4. Variable Medida de Proceso de Capacitación

		Proceso de capacitación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	2	4,4	4,4	4,4
	casi siempre	18	40,0	40,0	44,4
	siempre	25	55,6	55,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Proceso de Capacitación

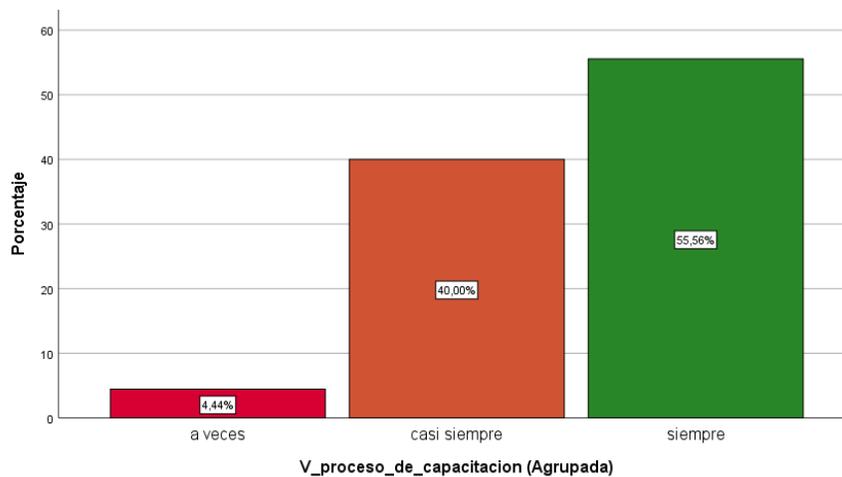


Fig. 4. Gráfica de barras de Proceso de Capacitación

Fuente SPSS V.22

Interpretación: En la tabla N°4 y gráfica N° 4 se observa los resultados de la evaluación de la variable proceso de capacitación desde la perspectiva de los trabajadores, del 100% de encuestados, el 55.56% dice que “Siempre”, un 40% indica que “Casi siempre” y un 4% dice que “a veces”

Tabla 5. Dimensión Proceso Educativo

		Proceso Educativo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	3	6,7	6,7	6,7
	casi siempre	22	48,9	48,9	55,6
	siempre	20	44,4	44,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

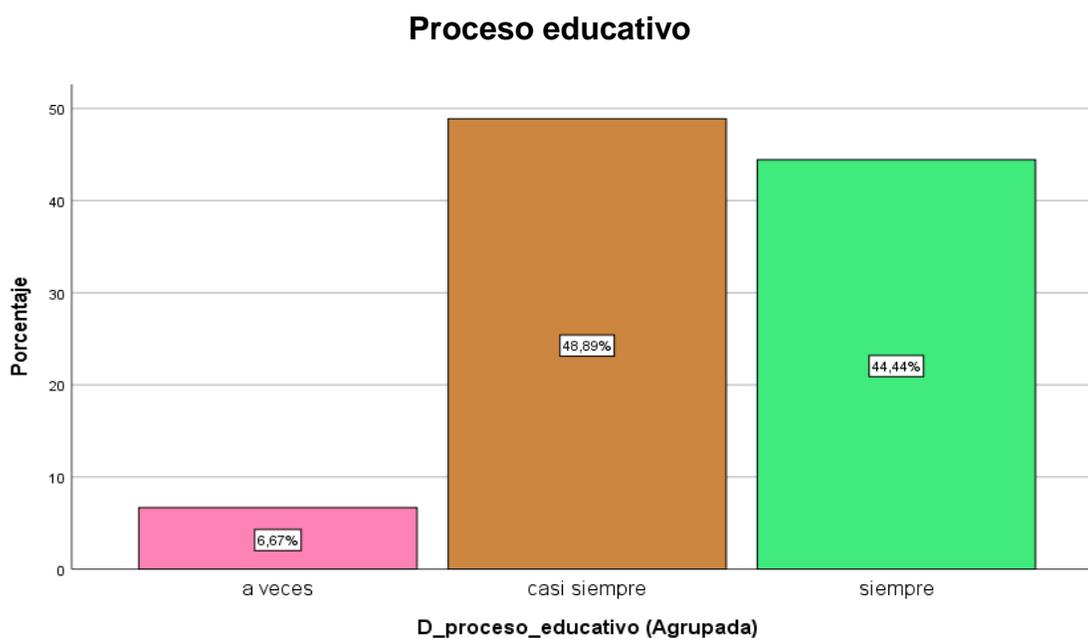


Fig. 5. Grafica de barras de Proceso Educativo

Fuente SPSS V.22

Interpretación: En la tabla N°5 y la gráfica N°5 se observan los resultados de la evaluación de proceso educativo desde la perceptiva de los trabajadores que un 44.44% indica que “Siempre”, un 48.89% indica que “casi siempre” y un 6.67% indica que “a veces”.

Tabla 6. Dimensión Factores Personales

		Factores Personales			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	2	4,4	4,4	4,4
	a veces	1	2,2	2,2	6,7
	casi siempre	17	37,8	37,8	44,4
	siempre	25	55,6	55,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

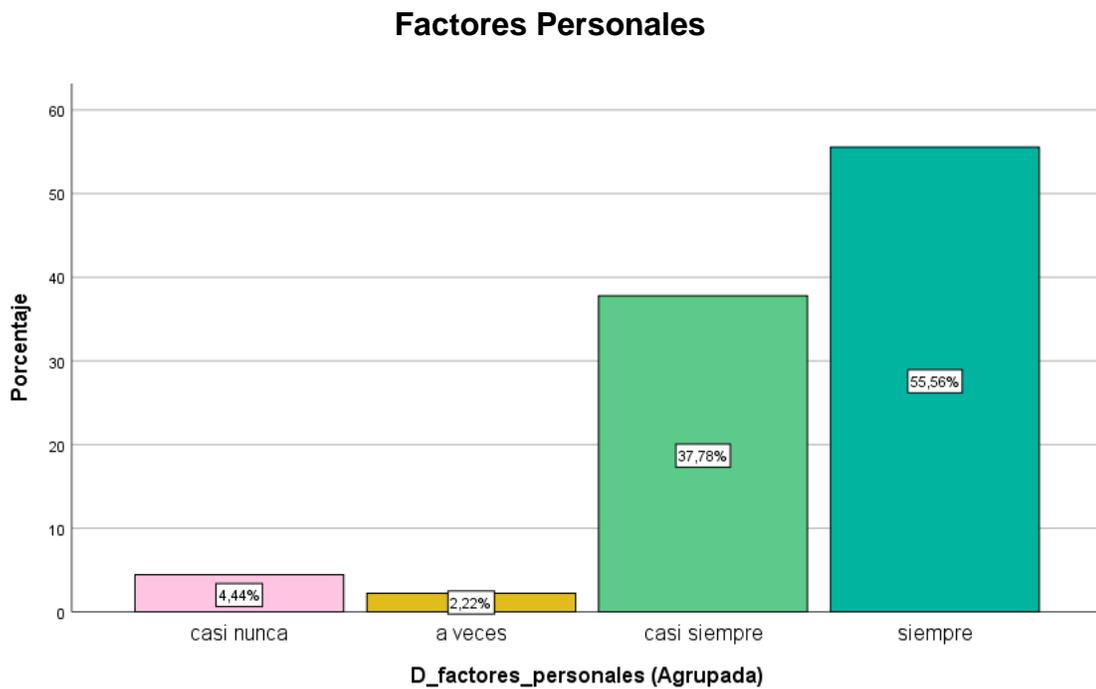


Fig. 6. Grafica de barras de Factores Personales

Fuente SPSS V.22

Interpretación: En la tabla N°6 y la gráfica N° 6 se observan los resultados de la evaluación de factores personales desde la perspectiva de los trabajadores que un 55.56% indica que “Siempre”, un 37.78% indica que “casi siempre” y un 6% indica que “a veces”.

Variable 2: Desempeño Laboral

Tabla 7: Variable medida de Desempeño Laboral

Desempeño Laboral				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	4	8,9	8,9
	casi siempre	3	6,7	15,6
	siempre	38	84,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0

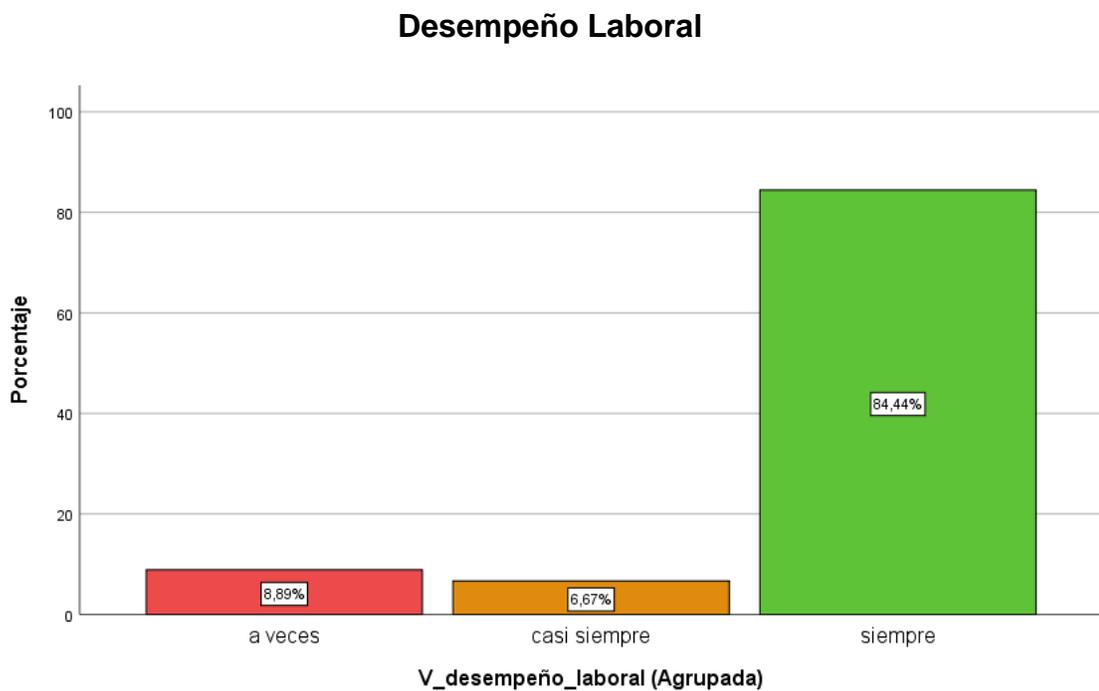


Fig. 7. Grafica de barras de Desempeño laboral

Fuente SPSS V.22

Interpretación: En la tabla N°7 y la gráfica N° 7 se observan los resultados de la evaluación de desempeño laboral desde la perspectiva de los trabajadores que un 84.44% indica que “Siempre”, un 6.67% indica que “casi siempre” y un 8.89% indica que “a veces”.

Tabla 8: Dimensión Eficacia

Eficacia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	2	4,4	4,4	4,4
	a veces	2	4,4	4,4	8,9
	casi siempre	3	6,7	6,7	15,6
	siempre	38	84,4	84,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

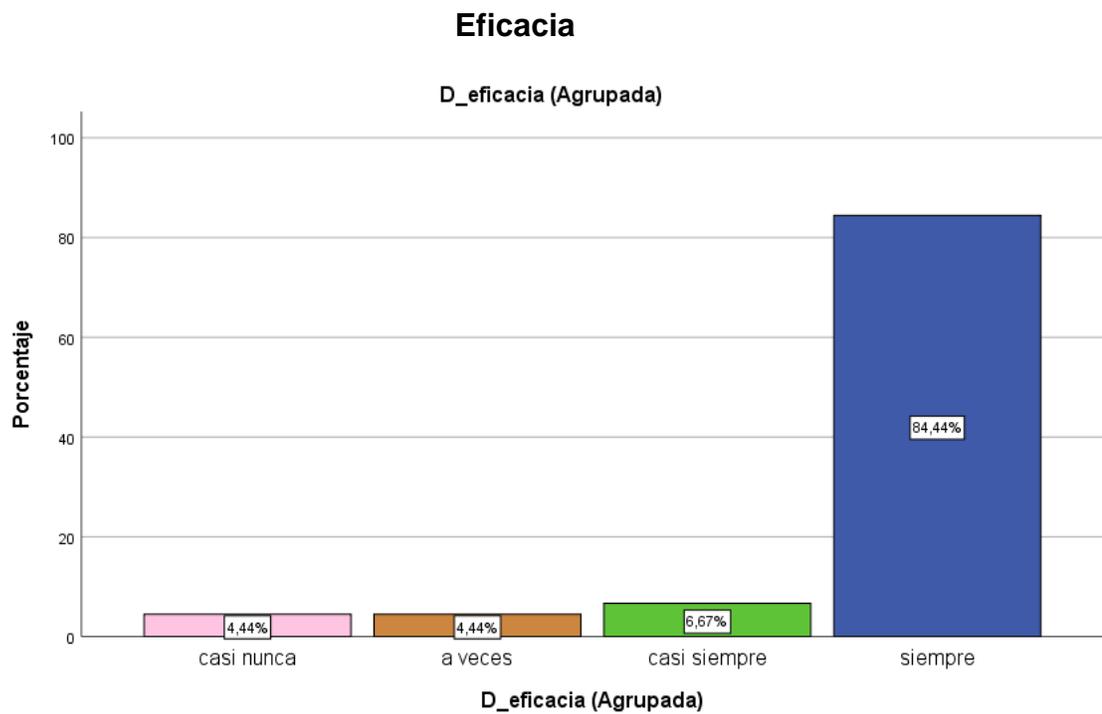


Fig. 8. Gráfica de barras de Eficacia

Fuente SPSS V.22

Interpretación: En la tabla N°8 y la gráfica N° 8 se observan los resultados de la evaluación de eficacia desde la perspectiva de los trabajadores que un 84.44% indica que “Siempre”, un 6.67 indica que “casi siempre”, un 4.44% indica que “ a veces” y un 4.44% indica que “a veces”.

Tabla 9. Dimensión Comportamiento de sus resultados

Comportamiento de sus resultados					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	5	11,1	11,1	11,1
	casi siempre	21	46,7	46,7	57,8
	siempre	19	42,2	42,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

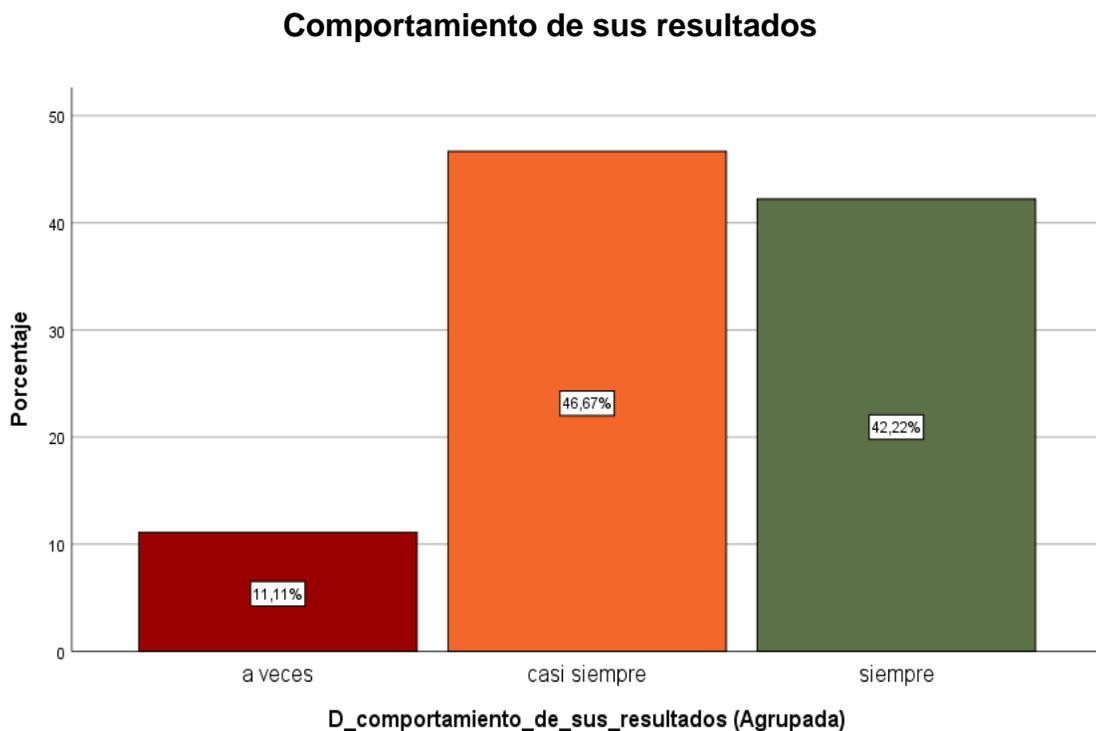


Fig. 9. Gráfica de barras de Comportamiento de sus resultados

Fuente SPSS V.22

Interpretación: En la tabla N°9 y la gráfica N° 9 se observan los resultados de la evaluación de eficacia desde la perspectiva de los trabajadores que un 42.22% indica que “Siempre”, un 46.67% indica que “casi siempre” y un 11.11% indica que “a veces”.

3.2.1 Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

Para efectos de esta investigación se consideraron la siguiente hipótesis general:

H₀: La capacitación del personal no influye en el desempeño laboral que tienen los empleados de la empresa del sector bancario Lima, 2018

H₁: La capacitación del personal influye positivamente en el desempeño laboral que tienen los empleados de la empresa del sector bancario Lima, 2018

Regla de decisión:

sig = 0.05 (95%, Z= +/- 1.96)

p < 0.05 → Se rechaza H₀

p > 0.05 → Se acepta H₀

Tabla N° 10. Cuadro de coeficientes de correlación de Rho de Spearman

Valor de RHO	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a 0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,1 a - 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martinez (2009)

Tabla N°11. Correlación entre la variable Proceso de capacitación y desempeño laboral

Correlaciones				
		Proceso de Capacitación	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Proceso de capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,548**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,548**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente SPSS V.22

Interpretación: De la tabla N°11 se observa que la correlación entre las variables Proceso de capacitación y Desempeño laboral es positiva y el grado de correlación fue de 0,548; de acuerdo al Coeficiente de Correlación de Rho Spearman (tabla N°10) existe una relación positiva moderada entre las variables. Por otro lado se observa que la significancia fue 0.000, la cual es menor al nivel de significancia ($0.000 < 0,0.5$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis Alternativa (H_1) como verdadera, Indicando de esa manera que Proceso de Capacitación influye en un 54.8% en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa del sector bancario.

Hipótesis Específica 1:

H₀: El proceso educativo no influye en la eficacia de los colaboradores de una empresa del sector bancario Lima, 2018

H₁: El proceso educativo influye positivamente en la eficacia de los colaboradores de una empresa del sector bancario Lima, 2018

Regla de decisión:

sig = 0.05 (95%, Z= +/- 1.96)

p < 0.05 → Se rechaza H₀

p > 0.05 → Se acepta H₀

Tabla N°12. *Correlación entre la dimensión Proceso educativo y la dimensión eficacia*

Correlaciones			
		Proceso Educativo	Eficacia
Rho de Spearman	Proceso educativo	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,314*
		N	45
Rho de Spearman	Eficacia	Coefficiente de correlación	,314*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	45

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente SPSS V.22

Interpretación: De la tabla N° 12, se observa que la dimensión Proceso educativo y la dimensión eficacia tienen una correlación positiva baja. Analizando la significancia de la prueba ($p = 0.000 < 0,05$) se determina que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis Alternativa (H₁) como verdadera, Indicando de esta manera que el proceso educativo influye un 31.4% en la eficacia que tienen los colaboradores de la empresa de sector bancario.

Hipótesis Específica 2:

H₀: Los factores personales no influye en el comportamiento de sus resultados de los colaboradores de una empresa del sector bancario Lima, 2018

H₁: Los factores personales influye positivamente en el comportamiento de sus resultados de los colaboradores de una empresa del sector bancario Lima, 2018

Regla de decisión:

sig = 0.05 (95%, Z= +/- 1.96)

p < 0.05 → Se rechaza H₀

p > 0.05 → Se acepta H₀

Tabla N°13. *Correlación entre la dimensión Factores Personales y Comportamiento de sus resultados*

		Correlaciones	
		Factores personales	Comportamiento de sus resultados
Rho de Spearman	Factores personales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,324*
		N	45
	comportamiento de sus resultados	Coefficiente de correlación	,324*
		Sig. (bilateral)	,030
		N	45

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente SPSS V.22

Interpretación: De la tabla N° 13, se observa que la dimensión Factores personales y la dimensión Comportamiento de sus resultados tienen una correlación positiva baja. Analizando la significancia de la prueba ($p = 0.000 < 0,0.5$) se determina que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis Alternativa (H₁) como verdadera, Indicando de esta manera que los factores personales influye un 32.4 % en el comportamiento de sus resultados que tienen los colaboradores de la empresa de sector bancario.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Discusión por objetivos

En el presente trabajo hemos identificado que las variables si influyen positivamente con otras, lo que permite aprobar la hipótesis alterna.

Como en el trabajo de CELIS (2014) donde la Tesis es: La capacitación del personal y el desempeño laboral en la institución Educativa “Gran Mariscal Andrés Avelino Cáceres Dorrogaray” Distrito El Agustino, 2011 En este trabajo el autor concluyo que si hay un grado de relación positiva entre la capacitación para el desempeño laboral y es estadísticamente significativo.

En el trabajo de MARTELL (2015) Tesis: Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “Sport Club” de la ciudad de Trujillo – 2015; los autores concluyeron que los principales beneficios de la implementación del plan de capacitación no solo se ven reflejado en el ámbito económico, al mejorar la satisfacción con el cliente, el desempeño de los trabajadores y fidelizarlos con la empresa, sino que también tienen impacto en el desarrollo personal de cada trabajador quiénes notan la diferencia en sus capacidades para afrontar diversos problemas que suceden dentro de la empresa.

Pues se ve reflejado que el proceso de capacitación es un factor fundamental para que de esta forma el desempeño de los trabajadores sea cada vez mejor y de esta forma la organización pueda llegar a cumplir con los objetivos planteados.

En el trabajo de CRUZ (2014) donde la Tesis: Autopercepción de la capacitación y el desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León; la conclusión principal es que según la encuesta realizada en el grupo de individuos indica que si existe cierto grado positivo del nivel de capacitación sobre el desempeño.

4.2 Discusión por metodología

El tipo de investigación que se desarrolló en esta tesis fue aplicada de enfoque cuantitativo, el nivel de investigación utilizado fue explicativa causal, ya que se buscó reconocer la naturaleza de la relación de las variables del estudio, donde se esperó que Proceso de capacitación sea la causa del desempeño laboral en los colaboradores. Se tuvo como objetivo principal demostrar la influencia del Proceso de capacitación en el desempeño laboral en una empresa de sector bancario Lima, 2018. Se realizó el diseño de investigación no experimental-Transversal, debido a que no se han manipulado la variable independiente para ver sus efectos en la variable dependiente y se recolectaron los datos en un solo momento. Para determinar la muestra se utilizó el método de muestre censal, de manera que se estudió al total de colaboradores de la empresa, la muestra fue de 45 colaboradores de la empresa del sector bancario del distrito de Lima.

4.3 Discusión por resultados

Conforme a los resultados obtenidos en la hipótesis general se logró demostrar que el proceso de capacitación influye en el desempeño laboral en una empresa del sector bancario en un 54.8%, teniendo en consideración que la significancia del estadístico de prueba es 0,000; por lo que existe una correlación positiva moderada en algún modo con Cruz. (2014) en la tesis titulada Autopercepción de la capacitación y el desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León. El objetivo de este trabajo es: conocer la influencia de la autopercepción del nivel de capacitación sobre la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos. La conclusión es que según la encuesta indica que si existe cierto grado positivo del nivel de capacitación sobre el desempeño. Se pueda afirmar que entre mayor sea la capacitación, mejores serán los resultados sobre el desempeño de los trabajadores. Su metodología del trabajo es hipotético-deductivo.

CAPITULO V. CONCLUSIONES

Del análisis realizado en esta investigación se llegaron a obtener las siguientes conclusiones:

Se logró cumplir con el objetivo de esta investigación, la cual fue demostrar la influencia del proceso de capacitación en el desempeño laboral en una empresa del sector bancario Lima, 2018; ya que los resultados obtenidos se demostró por medio del coeficiente de Spearman una correlación positiva moderada del 54.8%, estos resultados señalaron que la hipótesis general es verdadera, ya que se demostró que existe influencia del proceso de capacitación y desempeño laboral.

En base al primer objetivo específico, la cual fue demostrar que el Proceso educativo y la dimensión eficacia tienen una correlación positiva baja. Los resultados señalaron que se acepta la hipótesis específica como verdadera, Indicando de esta manera que el proceso educativo influye un 31.4% en la eficacia que tienen los colaboradores de la empresa de sector bancario.

En base al segundo objetivo se observa que la dimensión Factores personales y la dimensión Comportamiento de sus resultados tienen una correlación positiva baja. Los resultados determinaron que se acepta la hipótesis específica como verdadera, Indicando de esta manera que los factores personales influye un 32.4% en el comportamiento de sus resultados que tienen los colaboradores de la empresa de sector bancario.

Para terminar el proceso de capacitación nunca debe dejarse de lado porque con esto la empresa pueda hacer llegar la información a todos los colaboradores nuevos y antiguos, siempre debe haber una área especializada dedicada a este concepto y siempre tratar de crear programas modernos para que la información sea igual para todos.

CAPITULO VI. RECOMENDACIONES

Después de analizar los resultados esta investigación se sugiere lo siguiente:

Se recomienda identificar a la minoría de grupo que expresa que no tiene una buena capacitación constante y que refleja que no tienen un buen desempeño. Esto con el fin de que todos los colaboradores estén al mismo nivel y que todos puedan cumplir con las tareas asignadas por los jefes inmediatos.

Se recomienda que mejoren los proceso de capacitación con programas nuevos, a veces los empleados nuevos solo reciben capacitación por una semana y no tienen bien identificado el trabajo exacto que tienen que realizar, pues debe ser porque el esquema de capacitación no se encuentra bien estructurado. Son cosas que con el tiempo se pulen pueden mejorar.

Se recomienda es que siempre la organización debe hacer que por norma interna se den capacitaciones semanales en cada oficina y todos los procedimientos nuevos y comunicados sean transmitidos a todo el personal, y así de esta forma todos puedan estar comunicados y nadie pueda cometer un error.

La empresa es una organización en crecimiento constante donde la diferencia lo hará mejor a la competencia y por ende se debe diferenciar en temas de calidad, procesos, tecnología, entre otros.

CAPITULO VII. BIBLIOGRAFIA

- Alles, Martha. (2004). *Desempeño por Competencias*. Granica editores. Buenos Aires. 350pgs
- Anaya, D. (2007). *Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil, Primaria y Secundaria* Un estudio de ámbito nacional Revista de Educación, 344. Septiembre-diciembre 2007
- Bernal, César. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson
- Bethell-Fox, Ch. (1992). Selección y contratación basadas en competencias. En: Mitrani, A. y otros. *Las competencias: clave para una gestión integrada de los recursos humanos*. Bilbao: Ediciones Deusto
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría general de la administración*. México D.F.: Interamericana McGraw-Hill. Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Interamericana McGraw-Hill.
- Córdova, I. (2013). *El proyecto de investigación Cuantitativa*. Perú: San Marcos.
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003), *Comportamiento humano en el trabajo* (11° ed). México: McGraw-Hill.
- Hernández, R.; Fernández C. y Batista P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5° ed). Santa Fe. México: Mc Graw – Hill.
- Kerlinger, F. (1983). *Investigación del comportamiento. Técnicas y Metodología* (2da. Ed). México: Interamericana.
- McGregor, D. (2001). *El factor humano en la empresa*, Colección Gerencia Empresarial. Caracas: Ediciones Deusto.
- DESSLER, G. (1998). *ADMINISTRACION DE PERSONAL* (1a. ed., 1a. reimp.). MEXICO: PEARSON EDUCACION.

Sampieri, R, Fernández, C, Baptista, P(2010) Metodología de la investigación (5ta. ed.). D.F., México: McGraw Hill.

Tamayo y Tamayo, M. (1997) El proceso de la investigación científica. México: Limusa

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2003) Metodología de la Investigación. (4ª ed.) México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A.

VIII. ANEXOS

8.1. Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Variables de estudio	Método
Problema general	Objetivo general	Hipótesis General	Independiente	
¿Cómo influye el proceso de capacitación en el desempeño laboral en una empresa del sector bancario Lima, 2018?	Conocer si el proceso capacitación del personal influye al buen desempeño laboral en una empresa del sector bancario Lima ,2018	El proceso de capacitación del personal influye al buen desempeño laboral en una empresa del sector bancario Lima, 2018	Proceso de Capacitación	Tipo de investigación: Aplicado
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis Especifica	Dependiente	Enfoque: Cuantitativo
¿Cómo influye el proceso educativo en la eficacia de los colaboradores una empresa del sector bancario Lima, 2018?	Conocer si el proceso educativo influye en la eficacia que tienen los colaboradores en una empresa del sector bancario Lima, 2018	El proceso educativo influye positivamente a la eficacia que tienen los empleados en una empresa del sector bancario Lima, 2018.	Desempeño Laboral	Diseño no experimental de corte Transversal
¿Cómo influye los factores personales en el compartimiento de sus resultados de los colaboradores en una empresa del sector bancario Lima, 2018?	Conocer si los factores personales influyen en el comportamiento de sus resultados de sus colaboradores en una empresa del sector bancario Lima, 2018	Los factores personales influyen positivamente en el compartimiento de sus resultados que tienen los empleados en una empresa del sector bancario Lima, 2018		Población: 35 colaboradores Muestra: los 45 trabajadores
				Recolección de datos: Instrumento: Cuestionario Técnica: Encuesta

8.2. Anexo 2: Cuestionario

CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE INDEPENDIENTE DE LA RELACIÓN DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL COMO FACTOR DE DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR BANCARIO LIMA 2018

Indicaciones:

Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título en Administración. Le agradeceríamos su participación voluntaria respondiendo esta encuesta anónima y confidencial. La información que se obtenga de la encuesta será analizada solo en forma grupal, nunca individual. A continuación se presentan una serie de preguntas a las que usted debe responder marcando con una (X) en la columna de su elección.

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

Nº	Preguntas	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
1.	¿Considera usted que recibe capacitación constante sobre los nuevos procedimientos y comunicados que hay dentro de la organización?					
2.	¿Existe un seguimiento constante sobre la capacitación?					
3.	¿La empresa maneja tecnología de última generación para el tema de la capacitación hacia su personal?					
4.	¿Considera usted que en los temas tratados en la capacitación han sido de ayuda para aumentar sus competencias personales?					
5.	¿Considera usted que es necesaria la capacitación constante para que su desempeño pueda ser óptimo dentro del trabajo?					
6.	¿Considera usted que las personas encargadas de la capacitación transmiten de manera correcta sus conocimientos?					
7.	¿Considera usted que las capacitaciones e-learning son de igual productivas que una capacitación presencial?					
8.	¿Considera usted que los programas de capacitación cumplen con las necesidades de la organización?					

CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE DEPENDIENTE DE LA RELACION DE LA CAPACITACION DEL PERSONAL COMO FACTOR DE DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DEL SECTOR BANCARIO LIMA 2018

Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título en Administración. Le agradeceríamos su participación voluntaria respondiendo esta encuesta anónima y confidencial. La información que se obtenga de la encuesta será analizada solo en forma grupal, nunca individual. A continuación se presentan una serie de preguntas a las que usted debe responder marcando con una (X) en la columna de su elección.

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

En el cuestionario, marque con una x la alternativa que crea conveniente.

Nº	Preguntas	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que existe un nivel de medición sobre el desempeño laboral dentro de la empresa?					
2.	¿Con qué frecuencia la empresa realiza esta medición?					
3.	¿Considera usted que es necesaria la evaluación de desempeño?					
4.	¿Usted pueda evaluar el desempeño de otras áreas que se vinculan con su puesto?					
5.	¿Considera usted que su jefe inmediato realiza una retroalimentación sobre su desempeño?					
6.	¿Considera usted que se autoevalúa a fin de identificar su propio rendimiento laboral?					
7.	¿El programa que implementa para medir el rendimiento laboral es óptimo?					
8.	¿Considera usted que existe un gran nivel de satisfacción laboral?					

8.3.Anexo 3: Operacionalización de Variable

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA
VARIABLE INDEPENDIENTE PROCESO DE CAPACITACIÓN	Chiavenato (2007). La capacitación es “El proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.(pag.386)	PROCESO EDUCATIVO	PROCEDIMIENTOS	Pregunta 1	ORDINAL
			OPTIMIZACIÓN	Pregunta	ORDINAL
			TECNOLOGIA APLICADA	Pregunta 3	ORDINAL
		FACTORES PERSONALES	HABILIDADES	Pregunta 10	ORDINAL
			CONOCIMIENTOS	Pregunta 9	ORDINAL
			COMPETENCIAS	Pregunta 8	ORDINAL
VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	FUENTE
VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO	Chiavenato (2002).El desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.(pag.168)	EFICACIA	NIVEL DE MEDICIÓN	Pregunta 1	ORDINAL
			RETROALIMENTACIÓN	Pregunta 5	ORDINAL
			EVALUACION DE RESULTADOS	Pregunta 7	ORDINAL
		COMPORTAMIENTO DE SUS RESULTADOS	AUTOEVALUACIÓN	Pregunta 6	ORDINAL
			RENDIMIENTO LABORAL	Pregunta 6	ORDINAL
			SATISFACCION LABORAL	Pregunta 5	ORDINAL

8.4 Anexo 4: Vista de datos

	PROCEDIMIENTOS		OPTIMIZACIÓN	TECNOLOGIA APLICADA		HABILIDADES	CONOCIMIENTOS	COMPETENCIAS	NIVEL DE MEDICIÓN		RETROALIMENTACIÓN	EVALUACIÓN		AUTOEVALUACIÓN	RENDIMIENTO LABORAL	SATISFACCIÓN LABORAL
	PRE01	PRE02	PRE03	PRE04	PRE05	PRE06	PRE07	PRE08	PRE01	PRE02	PRE3	PRE4	PRE5	PRE6	PRE7	PRE8
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5
2	5	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5
3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5
4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5
5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5
6	5	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5
7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5
8	5	4	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5
9	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5
10	5	4	3	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5
11	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5
12	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5
13	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5
14	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5
15	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5
16	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
17	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
18	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
19	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
20	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
21	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
22	1	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
23	1	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
24	1	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4
25	1	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4
26	1	1	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4
27	5	1	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3
28	5	1	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2
29	5	1	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2
30	5	1	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1
31	5	5	5	1	5	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	1
32	5	5	4	1	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4
33	5	5	5	1	3	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4
34	5	5	4	1	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4
35	5	5	5	1	2	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4
36	5	3	4	1	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4
37	4	3	5	1	2	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4
38	4	3	4	1	2	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4
39	4	3	5	3	5	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	1	5	4	5	3	3	5	3	4	4	3	4	4
41	3	4	4	3	5	4	5	1	1	1	3	3	4	1	4	4
42	3	4	4	4	5	4	5	1	5	1	5	3	3	1	4	4
43	3	4	4	1	5	4	3	1	5	3	1	1	3	1	4	4
44	3	4	4	3	5	4	1	1	1	3	1	1	3	1	4	4
45	3	4	4	3	5	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4	4

8.5. Anexo 5. Recursos y presupuesto

Para la determinación de los recursos necesarios, primero se realiza la planificación de las actividades necesarias para la consecución de los objetivos de investigación, el listado de las mismas se presenta en la siguiente tabla:

ACTIVIDADES	Recursos(Humanos, materiales, equipos, servicios)
Revisión del proyecto de investigación	
Formulación de proyecto en tiempo pasado	Cuaderno, Hojas bond, lapicero, Computadora
Diagnóstico de toda la empresa	
Identificación del problema	Cuaderno, Hojas bond, lapicero, Computadora
Organización	
Reunión de coordinación	Cuaderno, Hojas bond, lapicero, Computadora
Recolección de datos	
Coordinación con el gerente para la aplicación de encuestas	Instrumento, lapicero, Hojas bond
Aplicación de la encuesta	Instrumento, lapicero, Hojas bond
Tabulación de la encuesta	Instrumento, lapicero, Hojas bond
Análisis de datos	
Análisis descriptivo	Computadora, lapicero, Hojas bond
Análisis inferencial	Computadora, lapicero, Hojas bond
Discusión de resultados	
Teórica	Computadora
Metodológica	Computadora
Redacción del informe final	
Elaboración de las conclusiones y recomendaciones	Computadora
Presentación de tesis final	Tesis encuadernado
Sustentación de tesis	Computadora, proyector multimedia

Fuente: Elaboración Propia

Así, obtenemos los recursos necesarios para el desarrollo del proyecto de Investigación, los cuales se consolidan en la siguiente tabla.

Tabla Presupuesto del Proyecto de Investigación

Código del clasificador del MEF	Descripción	Costo Unitario	Cantidad	Costo Total
1. Materiales				
2.3.15.1.2.	500 Hojas Bond	S/ 15.00	1	S/ 15.00
2.3.1.5.1.2.	Cuaderno de apuntes	S/ 6.00	2	S/ 12.00
2.3.1.5.1.2.	Archivador de lomo ancho	S/ 23.00	2	S/ 46.00
2.3.1.5.1.2.	Boligrafo PILOT wingel	S/ 6.00	6	S/ 36.00
2.3.1.5.1.2.	Folder A-4 GRAFIPAPEL x25	S/ 7.00	2	S/ 14.00
2.3.1.5.1.2.	Memoria USB 16 GB C151	S/ 50.00	2	S/100.00
2. Servicios				
2.3.2.1.	Movilidad pasajes	S/ 5.00	18	S/ 90.00
2.3.2.2.2.3	Internet	S/ 50.00	4	S/ 200.0
2.3.2.2.4.4.	Impresión de instrumento x35	S/ 7.00	1	S/ 20.00
2.3.2.2.4.4.	Impresión de tesis final x70 hojas	S/ 24.00	3	S/ 72.00
2.3.2.2.4.4.	Encuadernado de la tesis	S/ 10.00	3	S/ 30.00
RESUMEN				
1	Materiales			S/ 223.00
2	Servicios			S/ 412.00
Total				S/ 635.00

Fuente: Elaboración Propia

Financiamiento

El presupuesto del proyecto de investigación será autofinanciada por el investigador a cargo.

Yo, Pedro Constante Costilla Castillo docente de la Facultad Ciencias empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Los Olivos (precisar filial o sede), revisor(a) de la tesis titulada

“PROCESO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR BANCARIO LIMA, 2018”

del (de la) estudiante **DÁVALOS REATEGUI MARCO ANTONIO**

, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **22%** verificable en el reporte de originalidad del programa **Turnitin**.

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



Lima 12 de Diciembre del 2018

.....
Firma

Dr. Pedro Constante Costilla Castillo

DNI: 09925834

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO,

“PROCESO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU INELECTUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR BANCARIO LIMA, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ACTOR:

DÁVALOS RLAITEGUMARCO ANTONIO

ASESOR:

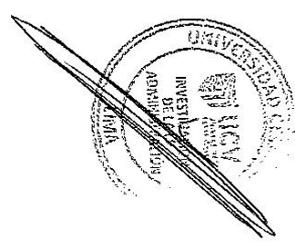
DR. PEDRO CONSTANTECOSTILLA CASTILLO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERU

Año 2018



Resumen de coincidencias

22 %

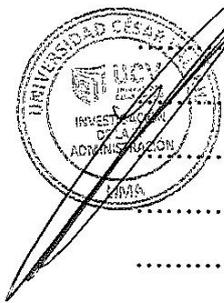
22	Trabajo del estudiante	<	>
3	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %	>
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
5	repositorio.uladecb.ed... Fuente de Internet	1 %	>
6	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
7	minespace.une.edu.ve Fuente de Internet	1 %	>
8	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
9	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>
10	repositorio.unheval.edu...	<1 %	>

Yo, **Dávalos Reategui Marco Antonio**, identificado con DNI N° **73390346**,

egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“PROCESO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR BANCARIO LIMA, 2018”**

; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 73390346

FECHA: 12 de Diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“PROCESO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA
EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR
BANCARIO LIMA, 2018”**

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

AUTOR:

DÁVALOS REATEGUI MARCO ANTONIO

ASESOR:

Dr. PEDRO CONSTANTE COSTILLA CASTILLO



LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERU

Año 2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña): **DÁVALOS REATEGUI MARCO ANTONIO**

cuyo título es: **"PROCESO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DE SECTOR BANCARIO LIMA 2018"**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: (14) (CATORCE).

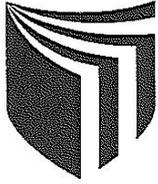
Lima, 06 de Diciembre del 2018


.....
PRESIDENTE
Dávila Arenaza Víctor Demetrio


.....
SECRETARIO
Arce Álvarez Edwin


.....
VOCAL
Costilla Castilla Pedro Constante

Elaboró	Dirección de investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN – SEDE LIMA NORTE, A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA EL:

Sr. DÁVALOS REATEGUI MARCO ANTONIO

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TÍTULADO:

“PROCESO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR BANCARIO LIMA, 2018”

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 06/12/2018

NOTA O MENCIÓN

14




Dr. TANTALEAN TAPIA IVAN ORLANDO

Coordinador de Investigación de la EP de Administración