



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de capacitación y rendimiento laboral de la Financiera Qapaq, agencia
Los Olivos, Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Llaxa Flores, Maglyn Denissa (ORCID: 0000-0001-7050-2338)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Erika (ORCID: 0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi hijo, mi esposo, mis padres, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su apoyo incondicional. A mi hermana a quien quiero como a una hija. A todos ellos los amo infinitamente.

Agradecimiento

En estas líneas quiero agradecer a todas las personas que hicieron posible esta investigación y que de alguna manera estuvieron conmigo en los momentos difíciles, alegres, y tristes. A mis padres quienes son mi motor y mi mayor inspiración, que a través de su amor, paciencia, buenos valores, ayudan a trazar mi camino. A mi esposo por ser el apoyo incondicional en mi vida, que, con su amor y respaldo, me ayuda alcanzar mis objetivos.

A mi docente Dr. Magaly, a todas las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.

Página de Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Maglyn Denissa Llaxa Flores con DNI N° 46574917 a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo del Proyecto de Tesis, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 15 de diciembre del 2019



Maglyn Denissa Llaxa Flores

DNI N° 46574917

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	15
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.2. Operacionalización de la Variable	17
2.3. Población, muestra y muestreo.	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimiento	22
2.6. Método de análisis de datos	22
2.7. Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	38
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	47

RESUMEN

La presente investigación tuvo como fin determinar e identificar el objetivo de la relación que existe la Gestión de capacitación y el rendimiento laboral de una empresa financiera Qapaq, lima 2019. El entorno de la capacitación laboral ya que no está siendo puesta en funcionamiento en su real dimensión en las empresas a nivel mundial, por la falta de estabilidad económica, y si estas entidades la tuvieran priorizan más sus recursos hacia las ventas u otras áreas que generan ingresos entradas en reducido plazo, las entidades buscan colaboradores con las capacidades blandas ya desarrolladas, permitiéndole generar un bajo ahorro en costos en temas de capacitación, y así ejercer de manera inmediata según las normas y objetivos que tiene la organización., La población es de 30 trabajadores, la muestra fue probabilística de 30, en los cuales se han empleado la variable: Gestión de Capacitación y rendimiento Laboral, el método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo debido a que planteamos hipótesis para generar soluciones. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario sobre Gestión de Capacitación, el cual estuvo constituido por 33 preguntas en la escala de Likert (Nunca 1, Casi nunca 2, Algunas veces 3, Casi siempre 4, Siempre 5), con 20 preguntas relacionadas con Gestión de capacitación y 13 preguntas relacionadas con Rendimiento Laboral.

Palabras clave: Gestión de capacitación, rendimiento laboral, habilidades blandas

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine and identify the objective of the relationship between Training Management and work performance of a Qapaq financial company, Lima 2019. The environment of job training since it is not being put into operation in its real dimension in companies worldwide, due to the lack of economic stability, and if these entities had it prioritize their resources more towards sales or other areas that generate income entered in a short term, the entities seek collaborators with the soft capacities already developed, allowing it to generate a low cost savings in training issues, and thus exercise immediately according to the standards and objectives of the organization., The population is 30 workers, the sample was probabilistic of 30, in which the variable: Training Management and Labor performance, the method used in the investigation was the hypo deductive technique because we propose hypotheses to generate solutions. This research used for its purpose the non-experimental design of a cross-sectional correlational level, which collected the information in a specific period, which was developed when applying the instruments: Training Management Questionnaire, which consisted of 33 questions on the scale Likert (Never 1, Almost never 2, Sometimes3, Almost always 4, Always 5), with 20 questions related to Training Management and 13 questions related to Labor Performance.

Keywords: Training management, work performance, soft skills

I. INTRODUCCIÓN

En general, las empresas optan diferentes planes para desarrollar y dinamizar unidades vinculadas con la capacitación y alcanzar el rendimiento laboral y metas empresariales, considerando la capacitación como un elemento importante para ello, para encarar un medio competitivo y cambiante (Pineda, 2000). Por ello, las empresas convocan a eventos para la capacitación de sus colaboradores con la finalidad de elevar su competitividad, ya que se confrontan a una economía en que el mercado está sometido por la demanda y no la oferta (Cantu, 2001). Se comprende por capacitación actividades que forma y preparan al trabajador para que tengan un mejor rendimiento en su trabajo, las capacitaciones se pueden dar al ingreso del trabajador a la organización o en el período de tiempo de servicio a la empresa, con la finalidad de entrenarlo, prepararlo y actualizarlo para responder con eficacia en su rendimiento en la unidad donde labora y genere valor agregado en el ciclo productivo de manera inmejorable, las capacitaciones se pueden responder a las políticas de la gestión del talento humano y estas políticas responden a los planes estratégicos de la organización.

La capacitación en una organización se puede dar ya sea debido al desarrollo tecnológico de la información, por la innovación o por modificaciones en la organización (Cantú, 2001). Con referencia al rendimiento financiero, las empresas de los Estados Unidos que cotizan en bolsa y declaran que se produce un 86% más de retorno de la inversión para sus accionistas en las empresas que apostaron en invertir más en capacitación en relación con las empresas que invierten menos en capacitación, igualmente se gesta un 45% más de retorno de los accionistas que la media del mercado.

En el contexto mundial la transferencia de la tecnología de la información y del conocimiento es da con una velocidad y en tiempo real, esta realidad es un reto para los trabajadores que laboran en diversas organizaciones para que tengan un rendimiento positivo necesitan manejar herramientas que les permita cumplir con éxito sus labores en las áreas donde se desenvuelven aportando de esta forma a la obtención de logros organizacionales.

En lo que compete a los estados de Sudamérica y el caribe (ALC), Flores, González y Rosas (2014) señalan que de los 25 países latinoamericanos casi en su totalidad fue objeto de estudio de los cuales por lo menos una cuarta parte de las firmas formales de estos países brindan capacitación calendarizada en su plan operativo a sus colaboradores. Se puede decir que en gran parte de los países de nuestra región el índice de organizaciones que proporciona capacitación está por encima de los el 50%. En la investigación se halló que

uno de los países que lidera el ranking es El Salvador, con un 60,4% en el año 2010, mientras Chile se ubica en el ranking con 45,9%, rezagado en comparación con Argentina que tiene el 58.1%, Perú con 57% y Bolivia con 54.1%.

Las modificaciones en las áreas de trabajo como resultado de uso considerable de la informática y la administración del conocimiento en este mundo de la globalización y la competencia de los mercados internacionales han conducido a las empresas a necesitar con más frecuencia de su disposición de preparar a sus trabajadores de forma continua, con la finalidad de nutrir los niveles de innovación, ciencia, rendimiento y habilidad y ello permita lograr una excelente productividad. Para lo cual es trascendental que todo lo aprendido en las capacitaciones se plasme con éxito en la organización para lograr mayor productividad.

Sobre este punto, Flores, González y Rosas (2014) señalan que el puesto sobreentendido oculto al adiestramiento en el encargo una vez expuesto y comprendida la ciencia de la gestión es posible poner en práctica los aprendizajes para resolver los problemas venideros que los trabajadores puedan encarar, podemos concluir. Por lo tanto, lo esencial después del ciclo de capacitación de que este sea aprovechable a los requerimientos y situaciones cuestionables de la entidad, donde el colaborador ha sido preparado.

La realidad peruana en lo que concierne a la gestión de la capacitación tiene un largo trecho por recorrer porque tanto el sector privado como el público no cuenta en sus organizaciones con una política de gestión de capacitación, puesto que si queremos tener un aparato estatal moderno y eficiente al mismo tiempo las empresas en el país sean competitivas y su misión esté enfocada a brindar un servicio de calidad, este reto sólo se podrá lograr con el talento humano debidamente calificados. En este escenario, la capacitación de los colaboradores es clave.

Este estudio investigativo propone la obligación de delinear la política de gestión de capacitación partiendo de un punto de vista de una empresa financiera para fijar de qué forma contribuye sus procesos de capacitación en el rendimiento de sus trabajadores para obtener los logros deseados por la institución. La proximidad del estudio investigativo se efectúa por medio del estudio del tema, el cual se cogió una organización financiera Qapaq-Agencia del distrito de Los Olivos, la misma no tiene una política de capacitación formal para sus colaboradores por medio de un enfoque de interacción entre los trabajadores con mayor experiencia y los colaboradores contratados transitoriamente. Los ejecutivos y colaboradores de la Entidad Financiera Qapaq de Los Olivos son conscientes de tal realidad.

En los últimos años, no se han percibido los diferentes niveles de eficiencia y gestión de capacitación por parte del personal a cargo. Asimismo, el rendimiento Laboral no es constante por los trabajadores , ya que los resultados en números no poseen la misma secuencia todos los meses. A pesar que Qapaq también ha incursionado de la emisión de dinero electrónico a BIM (billetera móvil), esta debe cumplir con los estándares de calidad para que la percepción del usuario sobre el servicio sea positiva. De esa manera, la actual investigación muestra los hallazgos sobre la realidad actual y la visión a mediano y largo plazo de la organización, su proyecto de adiestramiento y las enseñanzas informales creado por los componentes de la empresa. Fruto de esta investigación, se delineó el vínculo puesto en consideración entre Gestión de capacitación y el rendimiento del personal de financiera Qapaq. Esto permitirá arribar a resultados referentes a las fases del proceso de capacitación y el aprendizaje informal de los colaboradores de la financiera. Por último, con la especificación de aquellos componentes se muestran los resultados finales y sugerencias concernientes a ahondar la calidad de la gestión de la capacitación en la entidad financiera Qapaq-Agencia Los Olivos-2019.

Hoy en día, las empresas tienen un inmenso reto de estar preparado para enfrentar los cambios permanentes que se dan en el mundo actual, cambios en su ámbito competitivo, que les exigen ajustar sus modelos de gestión con la finalidad de enfrentar exitosamente nuevos retos y desafíos; un elemento clave de las empresas es el talento humano y los roles que contribuyen los empleados a la estructura organizativa de la entidad, este factor es un distintivo de las empresas que innovan y generan bienestar en sus colaboradores.

Además, Bermúdez (2015) la presente tesis titulada: Gestión de Capacitación una Herramienta de Fortalecimiento de las Pymes-Universidad de Costa Rica. El objetivo de este estudio investigativo es establecer las falencias que tienen las pymes en su actividad cotidiana y, con sustento en los hallazgos que se obtenga, formular una política de capacitación para los colaboradores que les brinde herramientas para lograr un rendimiento laboral acorde a las exigencias de la organización. La población estuvo comprendida por las (Pymes). Dentro de las relevantes insuficiencias o inconvenientes halladas en las pymes analizadas se puede mencionar la carencia de recursos económicos, falta de políticas de capacitación en temas vinculados a la gestión de negocios, como el principal obstáculo para que les permita desarrollarse y posesionarse absolutamente en el mercado. En el proyecto puesto en consideración se admite una guía de capacitación acorde con los requerimientos determinados en la investigación. La finalidad de las recomendaciones es que las pymes

consigan poseer una mirada plena de la manera de gestionar sus negocios, sus responsabilidades y las exigencias del mercado. De esta forma pueden ser más eficientes en su operatividad y cooperar para aumentar el bienestar de vida de todos los que son parte del medio corporativo al que pertenecen. Respecto a la metodología, fue de tipo descriptivo correlacional, de campo. Para cual se usó un cuestionario de 16 ítems aplicados a 120 pymes clasificadas deliberadamente por ubicación y afinidad. Las conclusiones del trabajo de investigación certifican que los Pymes casi en su totalidad ignoran sus fases administrativas, los procesos productivos y el manejo del aspecto económico, contable, del mismo modo ignoran el manejo interno de su organización como por ejemplo el funcionamiento del proceso control interno, un dato interesante el conjunto de la población entrevistada piensa que las capacitaciones son valiosas para el buen rendimiento de sus organizaciones. En relación a las preferencias de la preparación continua de los colaboradores, los entrevistados señalaron sus necesidades por unidades de la siguiente manera: proceso productivo, administración financiera, tributaria y legal. Conforme las conclusiones de las entrevistas, la gran mayoría de las Pymes están habidos a gastar por un plan de capacitación. El promedio que están dispuestos a invertir bordea los ¢25.000, y el cronograma que plantean para asistir a las capacitaciones son los días viernes y los sábados. Talavera (2015) en su tesis doctoral titulada Impacto de la capacitación en negociación de los graduados de MBAs y maestros de MBA especializados en gestión del trabajo - Universidad Politécnica de Cataluña - Barcelona - España. El propósito de esta investigación fue determinar si la preparación de los graduados de MBA, así como de los maestros especializados, tuvo un impacto en su comportamiento en el desempeño laboral.

Con respecto al marco metodológico, la población seleccionada fue formada por el MBA y los Maestros de la UPC de 2013 a 2015. Para agregar la investigación y verificar las consecuencias de la preparación en los centros de trabajo, se entrevistó a gerentes de gestión de talento humano de empresas líderes con prestigio sobresaliente. y de diversos segmentos económicos del país, así como representantes de empresas dedicadas al proceso de atracción de ejecutivos. El estudio permitirá extrapolar sus resultados a otros países con peculiaridades culturales y sociales similares a nuestro país. El estudio facilitó la conclusión de que la capacitación en negociación tiene un impacto beneficioso en el desempeño profesional futuro y mejora el desarrollo dentro y fuera de la empresa. De igual manera. Cancinos (2015), en la tesis "Selección de personal y rendimiento laboral, estudio que se realizará en la tesis del Motor del Azúcar de la Costa Sur" para obtener un título de psicólogo industrial, Facultad

de Humanidades; Universidad Rafael Landívar, Guatemala 2015, analiza el proceso de selección de personal para que tenga un impacto positivo en sus resultados. El objetivo general es prescribir la relación que existe en la elección del personal con el rendimiento laboral. La investigación se llevó a cabo en una empresa agrícola que lideraba la costa norte de esa nación. Las conclusiones fueron las siguientes: el 50 % de los pobladores evaluados demuestran adecuada base teórica y aplicativa del reglamento institucional; el 28 %, idónea presentación personal; el 50 %, puntualidad; el 58 %, excepcionalidad en la participación laboral; el 28 % desinterés en las asignaciones cotidianas; el 19 %, necesidad de fortalecer la toma de decisiones; y el 22 %, incapacidad para negociar. En el mismo sentido. Rojas (2018) en su tesis titulada “capacitación y rendimiento laboral” Universidad Rafael Landívar. Este estudio de investigación se hizo en el departamento de Quetzaltenango-Guatemala en la empresa Tenería San Miguel, en el cual participaron los trabajadores de la unidad operativa, las variables de investigación son la capacitación y el desempeño laboral, la finalidad de este estudio investigativo es fijar la correlación que hay entre la capacitación y el rendimiento laboral. En cuanto a lo metodológico, el estudio fue de tipo cuantitativo – descriptivo en donde participaron 36 personas, que fueron cuestionadas con una encuesta en donde se midió los requerimientos de capacitación y cómo estas inciden en el rendimiento laboral de la industria. En función con los hallazgos logrados en la investigación se determinó que sí existe relación directa entre la capacitación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa, por lo que es totalmente indispensable el proceso de capacitación para el éxito de la organización y la realización de sus colaboradores. Se identificó que los factores de capacitación no cubren las necesidades de la empresa por lo que no se han obtenido nuevos hallazgos positivos para la organización que vienen de la capacitación y la evaluación del desempeño. Se determinó que el rendimiento laboral si mejora con la capacitación ya que por medio del proceso de capacitación técnica se ha logrado, nuevos conocimientos, mayor compromiso, mayor productividad para entregar nuevos y mejores productos, y mayor participación de la empresa en el mercado. A manera de recomendación, la organización debe promover la competitividad y desarrollo empresarial por medio de la capacitación, en función a los resultados que la empresa desea obtener, en función de su plan estratégico. De igual manera, Belén (2017) En su tesis titulada Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas, calculó el impacto de la primera variable en la segunda en 2015. Para lograr esto, utilizó el cuarto estudio longitudinal de empresas (ELE4), cuya muestra fue de 8.084 empresas. Los métodos aplicados se

clasificaron en tres: Coincidencia de puntaje de propensión (PSM), Coincidencia de vecinos más cercanos (NNM) y Coincidencia exacta aproximada (CEM), cuyas variables fueron: resultados como productividad laboral, tratamiento como capacitación laboral y explicaciones como Tamaño, capital extranjero, I + D, Departamento de I + D, personal calificado de I + D, maquinaria y equipo, educación, bienes inmuebles privados y extranjeros, exportaciones y salarios. Según los resultados, existe una diferencia no significativa entre la productividad de las empresas educadas y las desaparecidas. Según las conclusiones, la educación no tendría un impacto significativo en la productividad laboral de las empresas, una situación que mostraría un desacuerdo en el examen de la mayoría de las fuentes revisadas anteriormente.

En los Antecedentes Nacionales tenemos, Marzthal (2014) presentó su tesis doctoral. La Capacitación Como Instrumento de Marketing Para la Generación de Valor en las Empresas Industriales en el Perú- Universidad Esan. La investigación indica que, en el Perú, la capacitación se podría transformar en un instrumento estratégico para las relaciones entre estas. A su vez, se evidencia la necesidad de las empresas y el país por mejorar sus limitados niveles de competitividad, reflejados a nivel mundial. De esta manera, de acuerdo con las investigaciones del World Economic Forum, la nación peruana está en el puesto 73 de acuerdo con el 2010 hasta el 2011, mientras que, en el 2009-2010, se ubicó en el 76, cifras que demuestran la competitividad del Perú ante 120 países (WEF, 2011)¹. Sobre las limitaciones en el desarrollo humano, específicamente en educación, tecnología y capacitación a nivel mundial, está en el puesto 73 y con un puntaje 4 sobre 7. Esta pesquisa recaba el hecho coyuntural y busca mostrarlo en el modelo denominado valor por medio de la capacitación industrial (VACE) con el que se destaca la importancia de la capacitación sobre la persona, quien mejora sus competencias e influencia en la organización. La hipótesis es que la capacitación brinda un valor agregado a nivel intelectual y emocional en los individuos. La propuesta es un estudio cuantitativo, cuya muestra está conformada por 1000 individuos, que es el 10 % de la población del sector industrial de la soldadura; y se complementa con uno cualitativo aplicado en la empresa a 30 supervisores, que son los encargados de los entrevistados y evalúan la evolución e influencia de la capacitación en el desempeño laboral. La conclusión es la siguiente: en el Perú, se requiere la capacitación industrial ante la aprobación de un modelo que comparte el conocimiento en este sentido, Fretel (2018), en su tesis titulada La Gestión de la Capacitación Organizacional en el Sector Manufacturero: estudio de caso en una Empresa de Plásticos. Esta pesquisa considera que es

fundamental describir la gestión de la capacitación desde la visión de una empresa de plástico con el objetivo de identificar la forma de contribución de sus procesos contribuye sus procesos y lograr los objetivos trazados. Esta investigación tiene un carácter descriptivo. Las conclusiones fueron las siguientes: la gestión de la capacitación no es suficiente para alcanzar los propósitos de la institución. A su vez, se observa que la formulación del plan de capacitación se realiza a partir de un análisis de la producción con mayor importancia. De igual manera, Estrada (2018), cuya tesis titulada "Efectos del programa de capacitación y su impacto en el desempeño de los empleados para los empleados de la empresa Seoing E.I.R.L" -Universidad de Piura. El propósito fue determinar la relación entre ambas variables. Su tipo de investigación fue fundamental con una estrategia cuantitativa, diseño no experimental y nivel descriptivo comparativo. Se aplicó una encuesta de 25 preguntas a 60 (total) empleados de SEOING E.I.R.L. Este instrumento tenía la única variable de rendimiento. Los resultados fueron los siguientes: 62% de los participantes estaban satisfechos, 67% recibieron incentivos, 55% tenían habilidades técnicas y 55% tenían orientación hacia el desempeño. En resumen, los trabajadores muestran resultados positivos, que deben mejorarse. Con esto en mente, se propone llevar a cabo varios cursos de capacitación para aumentar la productividad y el rendimiento de todos. En el mismo sentido, Mamani (2016) desarrolló la tesis titulada Motivación y Rendimiento laboral en la Institución Financiera Mi banco de la ciudad de Puno, del año 2016 para optar la licenciatura por la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Puno. Esta propuesta tuvo como objetivo evidenciar cómo la forma de motivar influye en el desempeño laboral de los colaboradores de esta empresa bancaria. A nivel metodológico, se consideró un diseño y tipo de investigación descriptivo. Respecto al cuestionario que sirvió para recolectar datos; este pasó por un proceso de validación y confiabilidad. El instrumento fue aplicado a 97 colaboradores de la entidad mencionada. Con los datos obtenidos, se procesó estadísticamente la información con el programa estadístico SPSS versión 23. Como conclusión, se asume que la motivación cumple un papel protagónico en la entidad, ya que es el causante de un buen rendimiento laboral, así como para el logro de los objetivos. Además, se sienten productivos en su lugar de trabajo, teniendo un servicio de atención óptimo para el consumidor. De la misma manera, Escobar (2017) realizó la investigación bajo el título Mejora continua y desempeño laboral del Banco de Crédito, Maranga, 2017, para obtener un título de la Universidad César Vallejo. El objetivo de la tesis fue determinar el nivel de influencia de la mejora continua en el desempeño de los empleados del Banco de

Crédito, Maranga 2017. Como población, se consideraron 40 empleados del Banco de Crédito, en los cuales se tomó una muestra de 36 empleados. La técnica de investigación se aplicó con el instrumento del cuestionario, compuesto por 26 preguntas con escala Likert. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: Se determinó que no hay influencia de los procesos de mejora continua en el desempeño de los empleados del Banco de Crédito. Por lo tanto, independientemente de si hay procesos, esto no afectará su rendimiento. Por lo tanto, no tiene que mejorar estos procesos. Se concluyó que no hay influencia de la eficiencia en el desempeño del equipo de Bank Credit. Se deduce que ser eficiente no es esencial para desempeñarse bien en el trabajo. En la Teoría relacionadas al tema cognitivista son en la Gestión de capacitación (Ausubel y Novak 2001) Es una teoría psicológica cuyo objeto de estudio mente procesa e interpreta y almacena la información se interesa por la forma de la mente humana se relaciona y aprende, el término son varias las disciplinas todas ellas se focalizan de los procesos internos que conducen al aprendizaje.

Por otro lado, la gestión de capacitación es una disciplina que ayuda a la retroalimentación en la organización, nos ayuda a optimizar los recursos humanos, para mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización logrando la confianza del trabajador. Es importante mencionar también a la Teoría del comportamiento en la gestión de la formación. Según Pavlov y Thorndike (2008), desde un primer momento, la conducta observable se centró en obtener un comportamiento específico. Para ello, se realizaron capacitaciones con diferentes enfoques según las áreas, cuyo propósito fue brindar técnicas adecuadas a los gerentes y supervisores con la finalidad de motivar a los colaboradores para que ellos satisfagan sus necesidades y proyecciones. A su vez, es importante mencionar también a la Teoría Clásica en la Gestión de capacitación. Henry Fayol (1990) Muestra un aumento en los resultados organizacionales a través de la planificación, visualizando el futuro a través de un programa de capacitación que organiza las estructuras de la compañía, materiales para una buena capacitación, guía y guía del personal en coordinación y control para que si hay acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas explican sus propósitos y objetivos centrales, y se puede decir que, a su debido tiempo. La teoría para Vroom, sostiene que la productividad depende de tres fuerzas básicas las cuales son: Expectativas, son los objetivos del individuo, los cuales pueden incluir dinero seguridad de empleo, aceptación social, reconocimiento e infinidad de combinaciones entre ellos; recompensas es la relación que percibe el individuo entre la productividad y el alcance de sus objetivos, relaciones entre expectativas y recompensas; es la capacidad que percibe cada

individuo para aumentar su productividad, con miras a satisfacer sus expectativas con las recompensas. Así mismo la Teoría del aprendizaje en el rendimiento del trabajador Jones y George (2006) consideran que, si desea evaluar la capacitación y el rendimiento de los colaboradores, se debe centrar en los resultados y planteamiento de objetivos. Por lo tanto, se observa en el aprendizaje constante y su posterior aplicación. En este aspecto la Teorías X e Y en el desempeño del trabajador de Douglas McGregor, (2013) indica que existen dos visiones sobre las personas: la negativa o Teoría X, que las considera derrotistas, duras y mediocres; y la positiva o Teoría Y, dinámicas, flexibles, funcionales y optimistas. Estos piensan que los que forman parte de la primera teoría no tienen predisposición al trabajo, por lo que son manipulables para la obtención de resultados.

En la definición conceptual de mi variable .Gestión de capacitación en las instituciones se centran en enseñar a los empleados a realizar ciertas actividades, el método de capacitación para cambiar de empresa se ha dado cuenta de que los trabajadores no solo necesitan *Know how* (conocimiento práctico) es fundamental para buscar optimizar y aumentar la calidad del servicio con un modelo de estrategia Evaluación de necesidades , Diseño , implementación , evaluación que las empresas realizan, hace que este factor sea primordial para toda organización. Una primera definición lo brinda Bohlander, Morris y Snell (2017):Bohlander, Morris y Snell (2017), “La gestión de capacitación es importante para que las organizaciones no fallen al establecer vínculos entre sus metas estratégicas y sus programas de capacitación, los programas de capacitación están mal orientados son evaluados de forma inadecuada una señal de que se requiere capacitación es que los empleados fracasen de forma consistente en el logro de objetivos , para asegurar que las inversiones en capacitación y desarrollo tengan un efecto máximo se debe aplicar la evaluación de necesidades, Planificación, Implementación , Evaluación. (p.263). Chiavenato (2011, p. 224), define a la gestión de capacitación como el medio más utilizado para impartir conocimientos y habilidades y, por lo tanto, generar un aprendizaje según el desempeño de cada trabajador. Una segunda definición lo señala Chiavenato (2009), “La capacitación es considerada un instrumento con el cual, las personas logran ampliar sus conocimientos, para que de esta manera puedan colaborar con las metas planteadas en sus lugares de trabajo” (p.34). Una tercera definición lo señala Pain (2003), “La capacitación es una empresa surge a raíz de que existen carencias que no permiten el cumplimiento de metas por parte de los empleados, por ello se les debe brindar las herramientas necesarias para actualizar sus conocimientos”. (p.98). Una cuarta definición lo señala silíceo (2004), La capacitación en

una empresa debe ser una forma de educación a los empleados, con lo cual, se debe fomentar que los colaboradores se sientan reconocidos con la empresa, basándose en los valores que caracterizan a la empresa. Porque si solo se considera la capacitación como un aprendizaje intelectual, no se estaría desarrollando la creatividad de los empleados. (p.150). Por último, Chiavenato (2008), indica que la capacitación. Brinda al trabajador la oportunidad , más allá que resolver el problema , colaborar con los objetivos trazados en sus lugares de trabajo a través de un instrumento que mueve un mecanismo de depuración frente a los conflictos esta explicación desmiente la idea de que la capacitación solo sea un proceso de transmisión de información y/o conocimientos a los trabajadores, si no se trata de ilustrar a través de la capacitación un proceso natural de cambio y mejora de la estructura institucional y de su éxito frente a las necesidades sociales, ya que hablamos de una mejor productividad laboral que viene de un mejor desempeño laboral. Sabiendo que hablamos de instituciones públicas y no de labores privadas, la necesidad de que exista un compromiso por parte de la institución, así como de los trabajadores es uno de los tantos proyectos en los que debe sumergirse la capacitación, es decir; no solo trabajando bien se puede conseguir una mejora, si no; que es el compromiso con el deber institucional lo que conlleva a alcanzar el éxito. (p.125).

Siendo la dimensión 1: Necesidades, Bohlander, Morris y Snell (2017), definen necesidades en la siguiente cita: Es esencial que comience realizando una evaluación de las necesidades de capacitación para medir el desempeño. Esta situación ha mejorado un poco, ya que obligan a las empresas a garantizar que la capacitación brindada esté bien alineada con los objetivos. La velocidad es muy importante para las pequeñas empresas que no tienen tiempo para realizar un análisis exhaustivo de evaluación de necesidades, una evaluación de necesidades consta de tres partes: un análisis organizacional, un análisis de tareas y un análisis de personas (p.264). En mi segunda

Así como la dimensión 2: Planificación, Bohlander, Morris y Snell (2017), una vez que se han identificado las necesidades de gestión de la capacitación, el siguiente paso es planificar el programa para implementarlo en el desarrollo de una lista de todas las actividades o tareas en las que incluyen esta información. Para elegir el método más eficaz se deben considerar a los objetivos de instrucción, el organigrama, la motivación, la formación académica y los principios de aprendizaje (p.268).

Del mismo modo la dimensión 3: Implementación, Bohlander, Morris y Snell (2017), definen implementación en la siguiente cita, para implementar un programa de

capacitación, debe implementarse eligiendo varios métodos, lo más importante es elegir los apropiados que deben aprender. Organizar el análisis de los métodos de capacitación se coloca en un resultado de aprendizaje continuo. (p.272).

Dimensión 4: Evaluación, Según Bohlander, Morris y Snell (2017), Existe una amplia gama de métodos para determinar en qué medida los programas de capacitación mejoran el aprendizaje, afectan el comportamiento en el trabajo e influyen en los resultados finales de la organización, muestran cuatro criterios para evaluar las respuestas de capacitación gerencial, el aprendizaje, los resultados y el comportamiento (p.281).

En la Definición conceptual de Rendimiento Laboral, es un factor determinante, uno de los constructos más explorados, que evalúa indiferentemente la productividad y la efectividad de los trabajadores a lo largo de los años, se propone y, por lo tanto, es necesaria una forma de agrupación conceptual de ellos para lograr una mejor comprensión En este caso, los modelos RL se diferenciaron para plasmar e incentivar a que los empleados puedan mantener un rendimiento desarrollados para ocupaciones específicas. Una primera definición conceptual de Rendimiento laboral de Sebastián Gabini (2018, p. 28), argumentó que las dimensiones propuestas podrían agruparse en tres aspectos principales de RL: desempeño de la tarea, comportamiento de trabajo contraproducente, desempeño del contexto, el cual influye directa o indirectamente en el ambiente laboral y mental. Por ejemplo, están el voluntariado, la perseverancia, la participación, la colaboración y la asunción de las normas. Por otro lado, Judge menciona que consiste en el cumplimiento de las funciones cotidianas asignadas ya sea en el área administrativa u obrera (2013, p. 555).

Por último, para Bittel (2000), se debe entender al rendimiento laboral como el conglomerado de actitudes y expectativas que posee el colaborador respecto a su función laboral y lo que quiere hacer con ella. En otros términos, el rendimiento laboral está estrechamente relacionado con los conocimientos y habilidades del trabajador para cumplir con los objetivos institucionales.

En primer lugar la dimensión Rendimiento de la tarea, se refiere a la demostración de una o varias competencias por parte del trabajador en las tareas asignadas para el éxito de la institución ya sea de manera directa o indirecta. Para ello, se requieren objetivos claros que ayuden a identificarlo (Debusscher, Hofmans y De Fruyt, 2014, p. 36).

De igual manera el Rendimiento en el Contexto, William y Anderson (2000, p.39) se evidencian en los diferentes trabajos. Su finalidad es conservar un ambiente sociable y sin perjuicios psicológicos en la empresa. Además, este tipo de comportamiento está destinado

a beneficiar a la organización, a las CCO interpersonales diferenciadas (dirigidas a individuos de la organización) y a las CCO organizacionales (dirigidas a la organización en su conjunto). El primero se centró en el nivel interpersonal, tomando la iniciativa, aceptando y aprendiendo de los comentarios, cooperando con otros y comunicándose de manera efectiva. Si bien la segunda dimensión se refería al nivel organizacional, también tiene cuatro indicadores principales: mostrar responsabilidad, estar orientado al cliente, ser creativo y realizar tareas de trabajo desafiantes.

Del mismo modo como dimensión el Comportamiento Laboral Contraproducente, este tipo de conducta también forma parte de la dimensión constitutiva de RL, por lo que la mitad de sus modelos genéricos cuentan con una o más dimensiones de este tipo. De esta forma tanto la organización del PCCh (que se centra en dañar a toda la empresa) o el PCC interpersonal (que perjudica a los trabajadores) podría tornarse leve o grave según los objetivos conductuales y jerárquicos (Zhou, Meier y Spector, 2014, p. 42)

En la Problemática General se observa, ¿Qué relación existe entre la gestión de capacitación y el rendimiento Laboral en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos-Lima 2019?, Así también los Problemas específicos se observa, ¿Qué relación existe entre el rendimiento de tarea en gestión de capacitación y rendimiento Laboral en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos-Lima 2019?, De igual forma ¿Qué relación existe entre el rendimiento en el contexto en gestión de capacitación y rendimiento Laboral en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos-Lima 2019?, De igual manera ¿Qué relación existe entre el comportamiento laboral contraproducente en gestión de capacitación y el rendimiento Laboral en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos – Lima 2019. Así como en la justificación del estudio encontramos, la justificación teórica tiene como finalidad invitar a la reflexión ante la presentación de una propuesta teórica, comparar los resultados o indagar su origen (Bernal, 2010, p. 106). Por lo expresado, el siguiente proyecto sí cumple con este criterio debido a que el contenido ampliará el conocimiento, quizás limitado, que se tenía sobre los factores que fomentan el rendimiento del personal.

Además, brindará herramientas a las distintas entidades financieras para disminuir sus vacíos organizacionales. Por último, será la base teórica para futuras investigaciones, ya que el fenómeno de la mejora continua siempre estará “evolucionando”. Por su parte, Cantú (2001) considera que se debe tener diversos propósitos para capacitar en una empresa: la mejora del desempeño del colaborador, promover una cultura de calidad que se proyecte a la productividad y propiciar la funcionalidad de cada uno. De forma semejante en la

Justificación metodológica, para Bernal (2010), la justificación metodológica implica la aplicación de un nuevo método o estrategia con la finalidad de propiciar un nuevo conocimiento (p. 107). Por lo expresado, el siguiente proyecto sí cumple con este criterio debido a que se adaptará, rediseñará y validará dos instrumentos para medir confiablemente las variables mejora continua y rendimiento del personal. Los resultados serán de gran beneficio no meramente a la entidad en cuestión, sino para que futuros investigadores puedan aplicarlos y obtener resultados más veraces sobre la realidad del fenómeno estudiado. De forma similar en la Justificación Práctica el presente estudio investigativo será útil como herramienta de ayuda y consulta para la financiera Qapaq agencia de los Olivos. La investigación también podrá ser utilizada por público general o usuarios que tengan interés en el tema y entidades que deseen lograr soluciones en las variables Gestión de capacitación y el rendimiento Laboral. El objetivo de esta investigación es exponer soluciones a la deficiencia de la Gestión de capacitación y el rendimiento Laboral, encontrado en el resultado de evaluación de las autoridades, y público en general. La investigación dará a conocer de qué forma puede influir la gestión de capacitación en el rendimiento laboral de los trabajadores. Por lo expresado, el siguiente proyecto sí cumple con este criterio debido a que servirá para poner en prácticas las acciones debidas para comenzar a mejorar las variables Gestión de capacitación y rendimiento Laboral en la mencionada entidad financiera, la cual, en los últimos años, ha mostrado cierta lentitud en sus procesos. En la Justificación social, el presente estudio investigativo se justifica socialmente porque será una herramienta sumamente útil para que la entidad financiera pueda mejorar sus procesos, consecuentemente brindar un servicio de calidad a sus clientes. La Justificación económica, una vez que el proyecto se concretice en actividades aplicativas, permitirá a la Financiera Qapaq -Agencia Los Olivos a minimizar las pérdidas y aumentar ganancias debido a la fidelización del cliente por medio de la determinación de las fortalezas en los departamentos que necesitan mejoras. De esta manera, logrará su cometido.

Se formuló la Hipótesis General, Existe una relación significativa entre la Gestión de capacitación y el rendimiento Laboral en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos-Lima 2019. De forma similar la Hipótesis Específicas, Existe una relación significativa entre la gestión de capacitación y el rendimiento de tarea en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos-Lima 2019, Existe una relación significativa entre la gestión de capacitación y el rendimiento de contexto en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos, Lima 2019, Existe

una relación significativa entre la gestión de capacitación y el comportamiento laboral contraproducente en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos ,Lima 2019.

Para ver si los objetivos planteados se cumplen Objetivo General, Determinar la relación que existe la Gestión de capacitación y el rendimiento Laboral en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos-Lima 2019.

Al igual que en los Objetivos Específicos, Determinar la relación que existe entre la gestión de capacitación y el rendimiento de tarea en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos-Lima 2019, De igual manera determinar la relación que existe entre la gestión de capacitación y el rendimiento de contexto en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos-Lima 2019.

Del mismo modo determinar la relación que existe entre la gestión de capacitación y el comportamiento laboral contraproducente en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos – Lima 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Según Valderrama (2015) menciona que una averiguación aplicada es consecuencia del análisis se halla en la forma práctica de solucionar inconvenientes. En sentido su incitación se halla en la posición de situaciones problemática que se dan en la coyuntura definida. Esta investigación pertenece al tipo aplicada, su finalidad es examinar los componentes teóricos con el finalidad de hallar las consecuencias prácticas del problema que se presenta en cuanto a las variables Gestión de capacitación y rendimiento laboral.

Diseño de investigación

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), el diseño es no experimental dado que las variables no serán manipuladas. Por otro lado, también podemos mencionar que es del tipo Transversal, porque tiene como finalidad describir los elementos y analizar su influencia e interacción en un tiempo determinado porque implica la recolección de los datos, se obtiene data a través de la encuesta.

Enfoque de Investigación

Esta pesquisa tiene un enfoque cuantitativo, puesto que la información que se recabará serán valorados de acuerdo con las escalas cuantitativas y, después, a través de parámetros estadísticos.

Nivel de investigación

Esta propuesta tiene un nivel descriptivo-correlacional, debido a que se mencionaron las bases teóricas de cada variable y, después, se optó por determinar la relación entre ambas, ante la revisión, presentación, análisis y deducción de su estado actual, más la composición o procesos de los fenómenos. Para lograrlo, se necesitan conclusiones dominantes, equipos de personas, objetos notorios (Tamayo y Tamayo, p. 35).

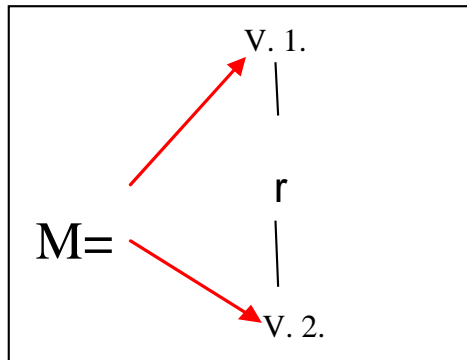


Diagrama del diseño correlacional

Dónde:

- M : Muestra de los encuestados (trabajadores de Financiera Qapaq)
- V1 : Gestión de capacitación
- V2 : Rendimiento Laboral
- r : La relación existente entre ambas variables.

2.2. Operacionalización de la Variable

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	RANGO
Gestión de Capacitación	Bohlander, Morris y Snell (2017): “La gestión de capacitación es importante para que las organizaciones no fallen al establecer vínculos entre sus metas estratégicas y sus programas de capacitación, los programas de capacitación están mal orientados son evaluados de forma inadecuada una señal de que se requiere capacitación es que los empleados fracasen de forma consistente en el logro de objetivos con el propósito de confirmar que invertir en las capacitaciones sea exitosa a partir de la aplicación de la evaluación de necesidades, Planificación, Implementación , Evaluación. (p.263).	Para medir la variable mejora continua se recurrirá a un cuestionario que esté validado y posee un alto nivel de confiabilidad. Esta posee 20 preguntas, en la escala de Likert en base a cuatro dimensiones: Necesidades, planificación, implementación, Evaluación	Necesidades Planificación Implementación Evaluación	Análisis de la organización Análisis de tarea Análisis de personas Objetivos instruccionales Disposición y motivación de aprendizaje Principios de aprendizaje Métodos Resultado de aprendizaje Reacciones de aprendizaje Transferencia y resultados	1, 2, 3, 4 5, 6, 7, 8, 9,10 11,12 13,14 15,16 17,18 19,20	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Bajo [20-47] Medio [48-75] Alto [76-100]
Rendimiento del personal	Sebastián y Gabini (2018, p.28) indicaron que las dimensiones presentadas se podrían agrupar de la siguiente manera: el rendimiento en la tarea, el comportamiento laboral contraproducente y el rendimiento en el contexto, el cual colabora de manera directa o indirecta en el espacio social y psicológico de la empresa. Tal es el caso de voluntariado, persistencia, apoyo, colaboración y cumplimiento de las normas. A pesar de su variación según las funciones de cada quien, las actividades contextuales son aplicables para la mayoría de trabajos o todos.	Para medir la variable rendimiento del personal se recurrirá a un cuestionario que esté validado y posee un alto nivel de confiabilidad. Esta posee 13 preguntas, en la escala de Likert, en base a tres dimensiones: Rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto, comportamiento laboral contraproducente	Rendimiento en la tarea Rendimiento en el contexto Comportamiento laboral contraproducente	Competencia específica de la tarea Competencia no específica de la tarea Comportamiento de apoyo interpersonal Comportamiento normativo organizacional Comportamiento contraproducente organizacional Comportamiento contraproducente interpersonal	1, 2, 3 4,5 6,7 8,9,10 11,12 13	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Bajo [13-30] Medio [31-48] Alto [49-65]

2.3. Población, muestra y muestreo.

Población

La población o universo, según Tamayo (2010), “es la totalidad del fenómeno a estudiar, de allí que todas las unidades posean una característica común, para compararlas, analizarlas y originar los datos existentes y así, levantar la información de la investigación” (p. 89). Se trata del universo total a estudiar con el propósito de recabar los datos que servirán de apoyo para redactar las conclusiones y sugerir las posibles recomendaciones. En este proyecto, la población está conformada por los 30 trabajadores de la Financiera Qapaq, agencia Los Olivos.

Muestra

La muestra hace referencia a la subparte de la población. Esta se selecciona de distintas formas (probabilística y no probabilística), cuyos datos obtenidos reflejan los mismos resultados de la población. En otras palabras, la muestra representa el fenómeno estudiado de la población (Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez, 2011, p. 184). En este proyecto, la muestra será la misma que la población (muestra censal): 30 trabajadores de la Financiera Qapaq, agencia Los Olivos.

Muestreo

El muestreo es probabilístico porque todos los trabajadores de la financiera qapaq, han sido encuestados sin excepción alguna al describir esto, Hernández, etc., al (2014) refiere que el muestreo es probabilístico porque los componentes que conforman esta agrupación presentan igual de condiciones para ser elegidos a través de una clasificación aleatoria (p.145)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos

Para las dos variables, la técnica a emplear fue la encuesta. Para Villegas, la técnica permite recoger información fidedigna mediante interrogantes y respuestas, y sea por cuestionario o entrevista (2001, p, 144).

Instrumento

Para la variable Gestión de Capacitación, se empleará el cuestionario como instrumento. Este se encuentra conformado por 20 ítems en escala de Likert la cual estuvo dividido en cinco planos: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. A partir de esta escala, se procedió a medir las dimensiones (Necesidades, planificación, implementación y evaluación).

Asimismo, en el caso de la variable rendimiento laboral, se empleará el cuestionario como instrumento. Este se encuentra conformado por 13 ítems en escala de Likert la cual estuvo dividido en cinco planos: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. A partir de esta escala, se procedió a medir las dimensiones (Rendimiento en la tarea, Rendimiento en el contexto y Comportamiento laboral contraproducente).

Validación

Hernández, Fernández, Baptista (2002), un instrumento se validará ante la demostración de las evidencias. En otras palabras, es verificar si el instrumento puede medir la variable. Se desarrolló esta estrategia de validación a través del dictamen de juicio de expertos, se necesitó de tres, quienes respondieron la encuesta que investiga sobre la validez del instrumento. Ellos la aprobaron por unanimidad.

Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos

Experto	Calificación
Dra. Magaly Ericka Luna Gamarra	Aplicable
Mgtr.Genaro Edwin Sandoval Nizama	Aplicable
Mgtr.Guillermo Vicente Lozan Maykawa	Aplicable

Fuente: Calificación por docentes de la Escuela de Administración

Confiabilidad

Hernández, Fernández y baptista (2014) “confiabilidad de los instrumentos es cuando refiere al nivel en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” (p. 230), el cuestionario que se empleo es del tipo Likert se aplicó la fórmula de la prueba piloto a 30 trabajadores del área de Plataforma y Servicio de Financiera Qapaq, con los datos obtenidos aplicar el coeficiente de alfa de Cronbach con el software estadístico descriptivo. La presente exploración se midió al instrumento aplicando el coeficiente de alfa de Cronbach, cuyos índices de rigidez interna toman valores que van de 0a1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total. En nuestro caso después del examen de confiabilidad del alfa de Cronbach se consiguió los próximos resultados.

La escala usada para interpretar los resultados del coeficiente de confiabilidad corresponde al creador (Pino 2007, p. 380) quien establece la siguiente escala

Escala de interpretación de la confiabilidad

Interpretación escala

Alta confiabilidad	0.9	a	1
Fuerte confiabilidad.	0.76	a	0.89
Moderada confiabilidad.	0.5	a	0.75
Baja confiabilidad	0.01	a	0.49
No es confiable.	-1	a	0

Fuente: Pino (1982). Estadística. Lima: INIDE

Variable Gestión de Capacitación

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,827	20

Como se verifica en el cuadro, al analizar los datos con el alfa de Cronbach el valor de confiabilidad es de 0.827, por lo cual se determina que el instrumento que fue usado es confiable, así mismo se verifican que en el recuadro están presentes los 20 elementos del cuestionario.

Variable del Rendimiento del Personal

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,956	13

Como se verifica en el cuadro, al analizar los datos con el Alfa de Cronbach el valor de confiabilidad es de 0.956, por lo cual se determina que el instrumento que fue usado es confiable, así mismo se verifican que en el recuadro están presentes los 13 elementos del cuestionario.

2.5. Procedimiento

La recolección de datos en la muestra censal para la investigación fue aplicada a 30 trabajadores del área de plataforma y servicio, se procedió a exponer en la reunión administrativa las preguntas del cuestionario, se consideró en el instrumento dos cuestionarios para cada variable Gestión de Capacitación con 20 preguntas y Rendimiento Laboral con 13 preguntas, para culminar con la codificación de los datos obtenidos se ingresó en una tabla del programa Microsoft Excel 2010 para ser transferidos al programa SPSS-Winds para obtener la estadística de tablas y gráficos

2.6. Método de análisis de datos

En lo que respecta a realizar y concretar del análisis de información, se empleará el paquete estadístico descriptivo, se tabularán los datos en base a los rangos y frecuencias de cada dimensión. Este trabajo fue descriptivo por medio de las técnicas, tabla de frecuencia y porcentajes, y gráficas de barras) e inferencial (hipótesis corroborada por medio de la contratación de Pearson).

En base a lo anterior, para conocer si existe correlación entre la Gestión de Capacitación y rendimiento del personal, se empleará la frecuencia de correlación de Pearson. Para ello, se realizará el cálculo a través del coeficiente de correlación por jerarquías.

2.7. Aspectos éticos

Por ser una institución que respeta la propiedad intelectual y normativa en la publicación de trabajos investigativos, la institución en mención plantea criterios que se deben cumplir de acuerdo con el documento expedido por la Escuela Académica Profesional de Administración. Para mayor veracidad, se referenció a los autores consignados de acuerdo con el manual APA a través de la referencia breve y extensa según se requiera. Adicional mediante el Turniting se obtendrá una prueba de similitud. Los datos de las personas encuestadas quedan en reserva dado que se obtuvo del área de Plataforma y servicio.

III.RESULTADOS

3.1. Análisis inferencial de los resultados

En el transcurso de una semana, la investigadora recolectó la información correspondiente a través de los instrumentos y sus respectivos reactivos (ítems). Con tales datos, se procedió a describir estadísticamente para determinar los resultados. Para ello, se aplicó diversos métodos y recursos visuales (figuras, tablas e interpretaciones).

En otros términos, de acuerdo a los datos recolectados a través de la práctica de la encuesta, se procederá a interpretar los resultados obtenidos a través del tratamiento de los datos por el programa SPSS, los cuales están vinculados a las categorías o dimensiones de las mencionadas variables. En primer lugar, es necesario determinar si las variables estudiadas son paramétricas o no paramétricas. Para ello, se aplicará la prueba de normalidad.

Tabla 3

Escala de Likert de la dimensión Necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	2	6,7	6,7	10,0
	A veces	17	56,7	56,7	66,7
	Casi siempre	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

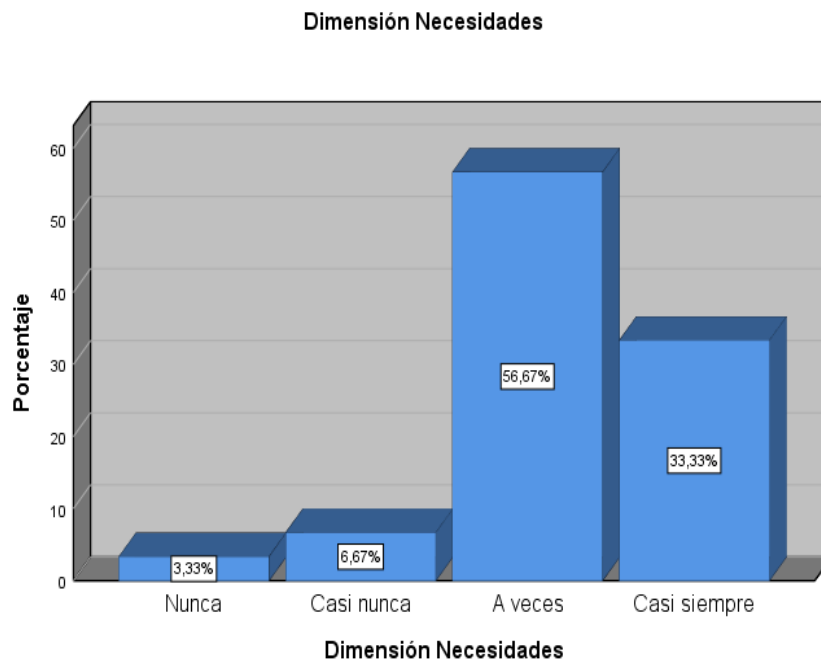


Figura 1. Escala de Likert de la dimensión Necesidades

Análisis interpretativo de los resultados

Luego de apilar las cifras obtenidas en la recopilación de información de los instrumentos, se presentan los resultados e interpretación en la tabla 3 y figura 1. Como se observa, el 3,33% y 6,67% del personal que labora en la Financiera Qapaq aseveran, respectivamente, que “nunca” y “casi nunca” perciben características de la dimensión Necesidades, el 56,67% percibe que “a veces” y el 33,3% como casi siempre.

Tabla 4

Escala de Likert de la dimensión Planificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	21	70,0	70,0	76,7
	Casi siempre	5	16,7	16,7	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

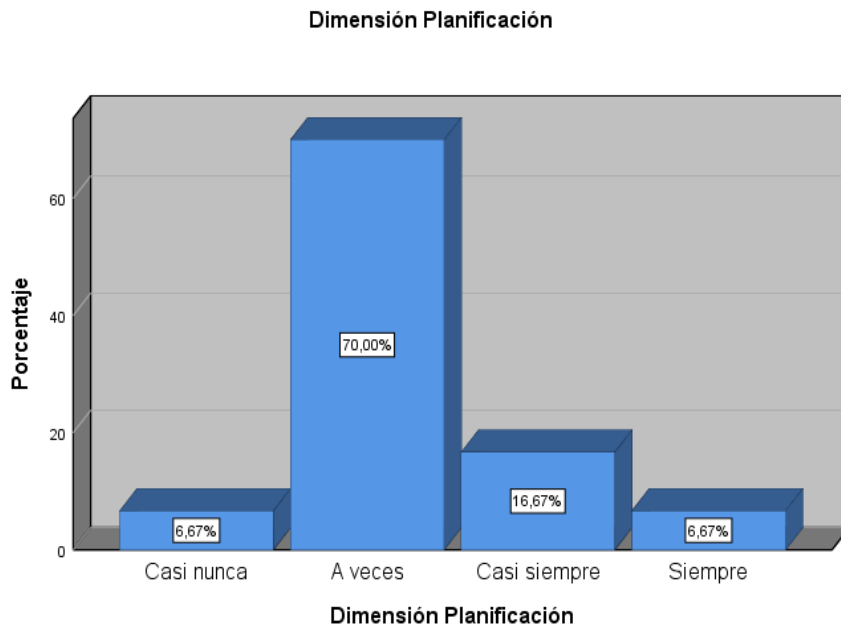


Figura 2. Escala de Likert de la dimensión Planificación

Análisis interpretativo de los resultados

Luego de apilar las cifras obtenidas en la recopilación de información de los instrumentos, se presentan los resultados e interpretación en la tabla 4 y figura 2. Como se observa, el 6,67% del personal que labora en la Financiera Qapaq aseveran, respectivamente, que “casi nunca” perciben características de la dimensión Planificación, el 70% percibe que “a veces”, el 16,67% como casi siempre y el 6,67% como “siempre”.

Tabla 5

Escala de Likert de la dimensión Implementación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	17	56,7	56,7	63,3
	Casi siempre	10	33,3	33,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

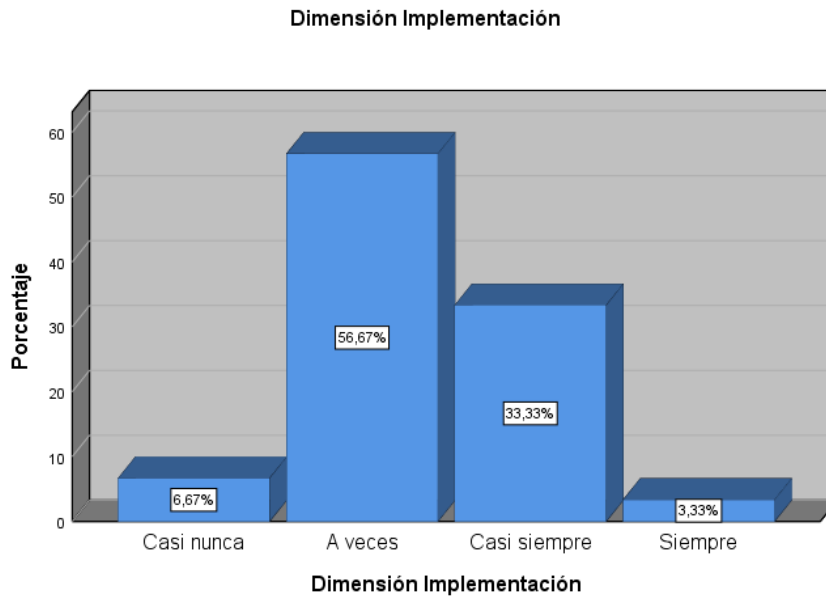


Figura 3. Escala de Likert de la dimensión Implementación

Análisis interpretativo de los resultados

Con lo que se pudo recolectar a través de los instrumentos, se presentan los resultados e interpretación en la tabla 5 y figura 3. Como se observa, el 6,67% del personal que labora en la Financiera Qapaq aseveran que “casi nunca” perciben características de la dimensión Implementación, el 56,67% percibe que “a veces”, el 33,3% como casi siempre y el 3,3% como “siempre”.

Tabla 6

Escala de Likert de la dimensión Evaluación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	2	6,7	6,7	20,0
	A veces	10	33,3	33,3	53,3
	Casi siempre	13	43,3	43,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

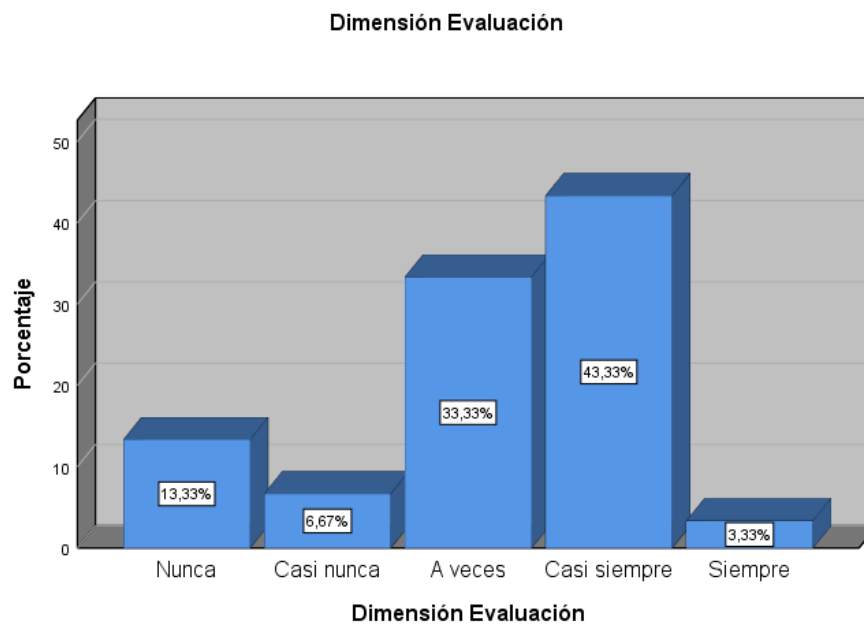


Figura 4. Escala de Likert de la dimensión Evaluación

Análisis interpretativo de los resultados

Luego de compilar los números obtenidos en la recopilación de información de los instrumentos, se presentan los resultados e interpretación en la tabla 6 y figura 4. Como se observa, el 13,33% y 6,67% del personal que labora en la Financiera Qapaq aseveran, respectivamente, que “nunca” y “casi nunca” perciben características de la dimensión Evaluación, el 33,3% percibe que “a veces”, el 43,3% como “casi siempre” y el 3,3% como “siempre”.

Tabla 7

Escala de Likert de la variable Gestión de Capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	15	50,0	50,0	56,7
	Casi siempre	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

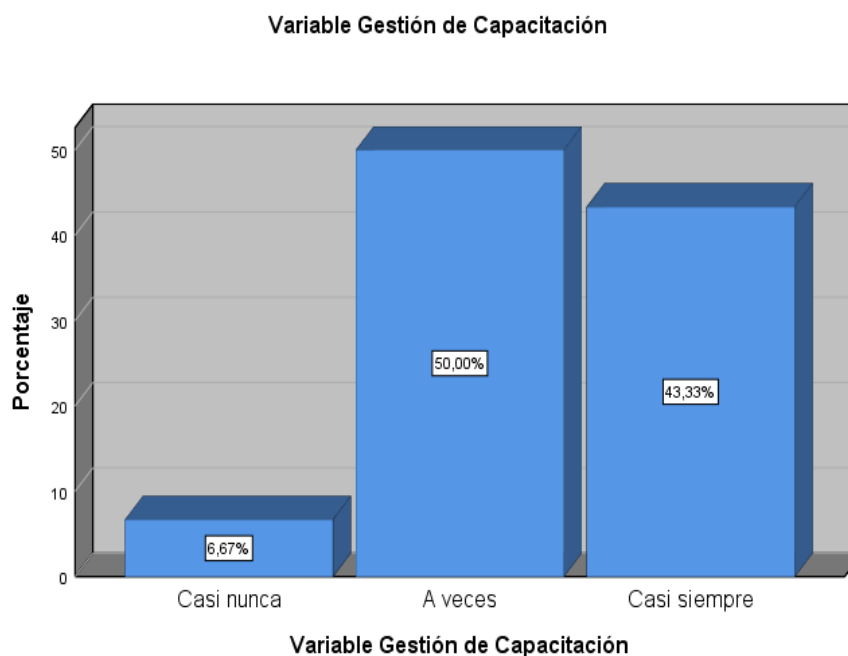


Figura 5. Escala de Likert de la variable Gestión de Capacitación

Análisis interpretativo de los resultados

Con lo que se pudo recolectar a través de los instrumentos y luego proceder a la recopilación de información de los instrumentos, se presentan los resultados e interpretación en la tabla 7 y figura 5. Como se observa, el 6,67% del personal que labora en la Financiera Qapaq aseveran que “casi nunca” perciben características de la variable Gestión de Capacitación, el 50% percibe que “a veces” y el 43,3% como “casi siempre”.

Tabla 8

Escala de Likert de la dimensión Rendimiento en la tarea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	4	13,3	13,3	16,7
	A veces	12	40,0	40,0	56,7
	Casi siempre	12	40,0	40,0	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

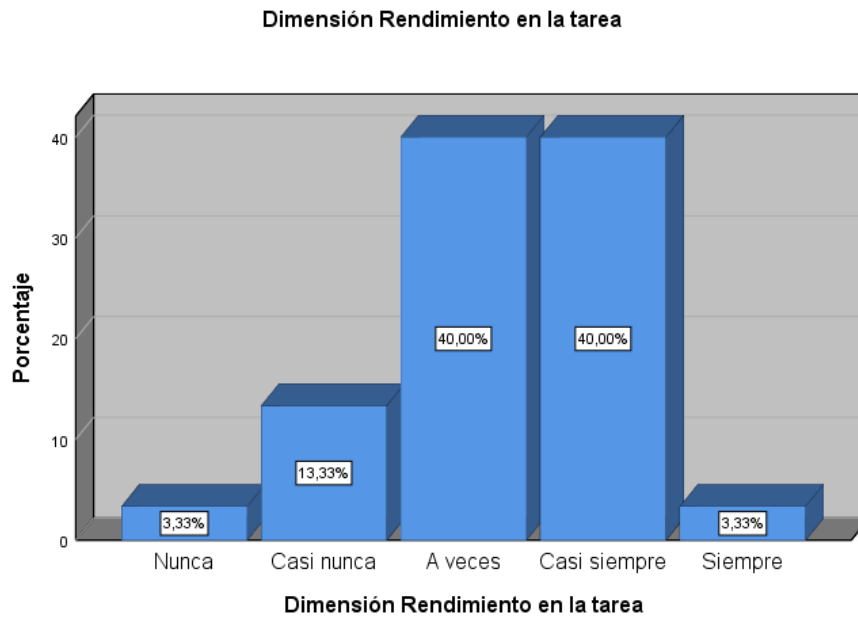


Figura 6. Escala de Likert de la dimensión Rendimiento en la tarea

Análisis interpretativo de los resultados

Después de adjuntar las cifras respecto a la recopilación de información de los instrumentos, se presentan los resultados e interpretación en la tabla 8 y figura 6. Como se observa, el 3,33% y 13,3% del personal que labora en la Financiera Qapaq aseveran, respectivamente, que “nunca” y “casi nunca” perciben características de la dimensión Rendimiento en la tarea, el 40% percibe que “a veces”, el 40% como “casi siempre” y el 3,3% como “siempre”.

Tabla 9

Escala de Likert de la dimensión Rendimiento en el contexto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	4	13,3	13,3	23,3
	A veces	12	40,0	40,0	63,3
	Casi siempre	7	23,3	23,3	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Dimensión Rendimiento en el contexto

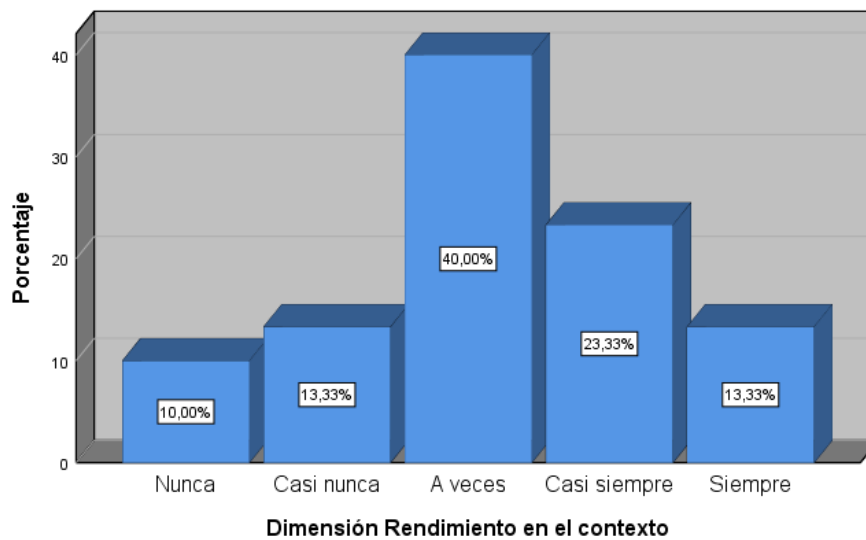


Figura 7. Escala de Likert de la dimensión Rendimiento en el contexto

Análisis interpretativo de los resultados

En base a los datos obtenidos en la recopilación de información de los instrumentos, se presentan los resultados e interpretación en la tabla 9 y figura 7. Como se observa, el 10% y 13,3% del personal que labora en la Financiera Qapaq aseveran, respectivamente, que “nunca” y “casi nunca” perciben características de la dimensión Rendimiento en el contexto, el 40% percibe que “a veces”, el 23,3% como “casi siempre” y el 13,3% como “siempre”.

Tabla 10

Escala de Likert de la dimensión Comportamiento laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	6	20,0	20,0	33,3
	A veces	10	33,3	33,3	66,7
	Casi siempre	9	30,0	30,0	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

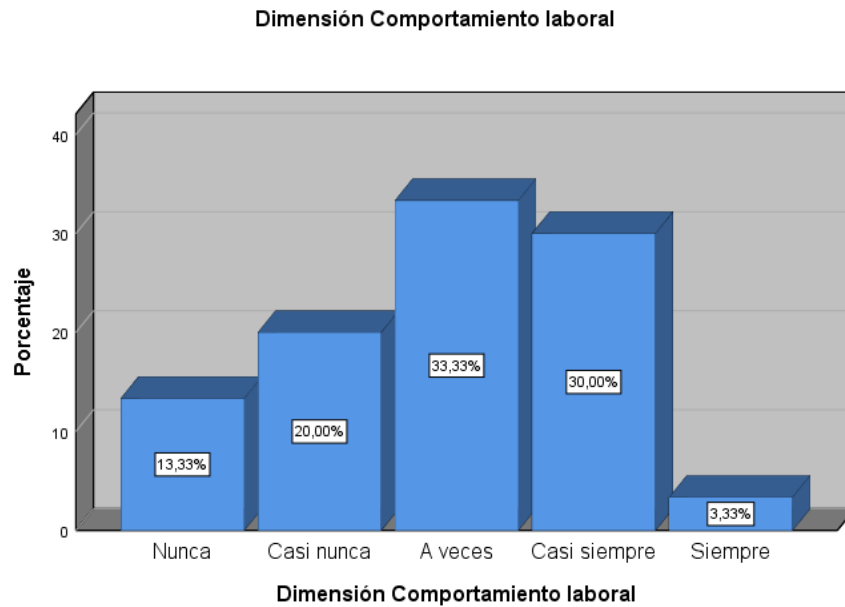


Figura 8. Escala de Likert de la dimensión Comportamiento laboral

Análisis interpretativo de los resultados

Después de acopiar los números respecto a la recopilación de información de los instrumentos, se presentan los resultados e interpretación en la tabla 10 y figura 8. Como se observa, el 13,33% y 20% del personal que labora en la Financiera Qapaq aseveran, respectivamente, que “nunca” y “casi nunca” perciben características de la dimensión Comportamiento laboral, el 33,3% percibe que “a veces”, el 30% como “casi siempre” y el 3,3% como “siempre”.

Tabla 11

Escala de Likert de la variable Rendimiento Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	4	13,3	13,3	16,7
	A veces	12	40,0	40,0	56,7
	Casi siempre	12	40,0	40,0	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

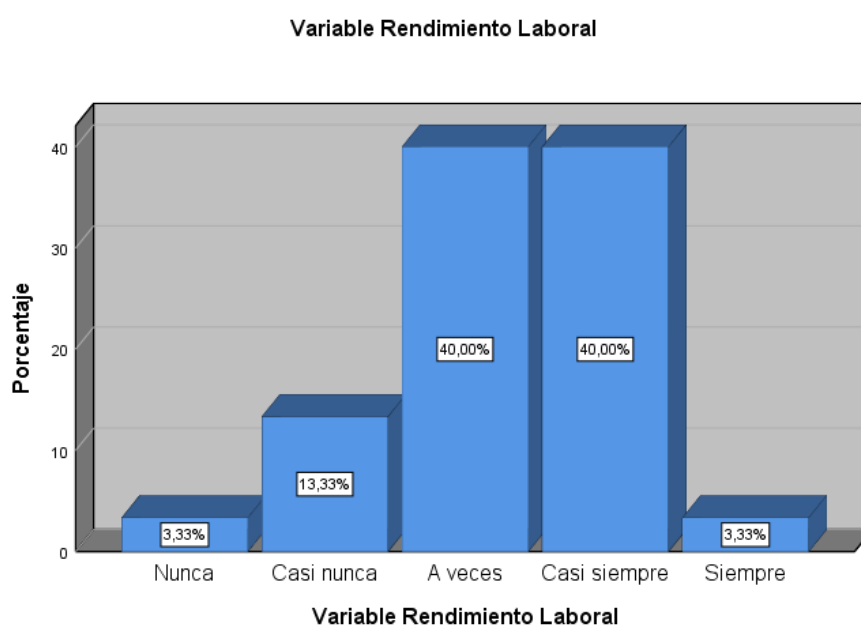


Figura 9. Escala de Likert de la variable Rendimiento Laboral

Análisis interpretativo de los resultados

Luego de juntar las cifras en la recopilación de información de los instrumentos, se presentan los resultados e interpretación en la tabla 11 y figura 9. Como se observa, el 3,33% y 13,3% del personal que labora en la Financiera Qapaq aseveran, respectivamente, que “nunca” y “casi nunca” perciben características de la variable Rendimiento Laboral, el 40% percibe que “a veces”, el 40% como “casi siempre” y el 3,3% como “siempre”

Contraste de hipótesis

En esta sección de la interpretación de resultados, se informará el coeficiente de correlación que posee la variable Gestión de capacitación y el rendimiento Laboral, así como con sus respectivas dimensiones de esta última. Por ser las variables no normales (paramétricas), se recurrió a la correlación de Spearman.

Hipótesis general

H₀: No existe una relación significativa entre la Gestión de capacitación y el rendimiento Laboral en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos-Lima 2019.

H₁: Existe una relación significativa entre la Gestión de capacitación y el rendimiento Laboral en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos-Lima 2019.

En base al nivel de significancia (Sig.), este determina que se debe refutar la hipótesis nula representada por H₀.

		Variable Gestión de Capacitación	Variable Rendimiento Laboral	
Rho de Spearman	Variable Gestión de Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,677**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Variable Rendimiento Laboral	Coeficiente de correlación	,677**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación

En base al análisis estadístico, se determina que el factor o coeficiente de Spearman es $r=0,677$. En consecuencia, se determina que sí se encontró una correlación positiva moderada. Además, el valor de $p=0,000$ es menor al valor de significación teórica ($\alpha = 0.05$); por tanto, se rechaza la hipótesis nula. En suma, existe relación significativa entre la Gestión de capacitación y el rendimiento Laboral en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos-Lima 2019.

Hipótesis específico 1

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión de capacitación y el rendimiento de tarea en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos-Lima 2019.

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión de capacitación y el rendimiento de tarea en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos-Lima 2019.

Correlaciones

			Variable Gestión de Capacitación	Dimensión Rendimiento en la tarea
Rho de Spearman	Variable Gestión de Capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	,681**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Dimensión Rendimiento en la tarea	Coefficiente de correlación	,681**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación

En base al análisis estadístico, se determina que el factor o coeficiente de Spearman es $r=0,681$. Como consecuencia, se define que sí se encontró una correlación positiva moderada. Además, el valor de $p=0,000$ es menor al valor de significación teórica ($\alpha = 0.05$); por tanto, se rechaza la hipótesis nula. En suma, existe una relación significativa entre la gestión de capacitación y el rendimiento de tarea en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos-Lima 2019.

Hipótesis específico 2

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión de capacitación y el rendimiento de contexto en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos – Lima 2019.

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión de capacitación y el rendimiento de contexto en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos – Lima 2019.

Correlaciones

			Variable Gestión de Capacitación	Dimensión Rendimiento en el contexto
Rho de Spearman	Variable Gestión de Capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	,632**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Dimensión Rendimiento en el contexto	Coefficiente de correlación	,632**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación del contraste

En base al análisis estadístico, se determina que el factor o coeficiente de Spearman es $r=0,632$. Por tanto, se resuelve que sí hay una correlación moderada moderada. Además, el valor de $p=0,000$ es menor al valor de significación teórica ($\alpha = 0.05$); por tanto, se rechaza la hipótesis nula. En suma, existe una relación significativa entre la gestión de capacitación y el rendimiento de contexto en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos – Lima 2019.

Hipótesis específico 3

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión de capacitación y el comportamiento laboral contraproducente en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos – Lima 2019

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión de capacitación y el comportamiento laboral contraproducente en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos – Lima 2019

Correlaciones

			Variable Gestión de Capacitación	Dimensión Comportamie nto laboral
Rho de Spearman	Variable Gestión de Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,524**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	30	30
	Dimensión Comportamiento laboral	Coeficiente de correlación	,524**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	30	30

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

Interpretación del contraste

En base al análisis estadístico, se determina que el factor o coeficiente de Spearman es $r=0,524$. En otros términos, se determina que sí se encontró una correlación moderada. Además, el valor de $p=0,000$ es menor al valor de significación teórica ($\alpha = 0.05$); por tanto, se rechaza la hipótesis nula. En suma, existe una relación significativa entre la gestión de capacitación y el comportamiento laboral contraproducente en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos, Lima 2019.

IV. DISCUSIÓN

En lo que se refiere a la hipótesis general, a partir de los resultados que arrojaron el análisis estadístico, se pudo determinar la correlación de Spearman es $r= 0,677$. Por lo tanto, se concluye que existe una correlación positiva moderada. En suma, existe relación significativa entre la Gestión de capacitación y el rendimiento laboral en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos-Lima 2019. Con esta determinación, se comprueba que, si una empresa incide en planificar un sistema de capacitación acorde a los menesteres de los colaboradores para desempeñarse con eficiencia, el beneficiado directo será la misma organización.

Esta conclusión tiene coincidencia o relación con la pesquisa de Rojas (2018) quien, en su investigación publicada en la Universidad Rafael Landívar, determinó que el rendimiento laboral sí mejora con la capacitación, ya que por medio del proceso de capacitación técnica se ha logrado nuevos conocimientos, mayor compromiso, mayor productividad para entregar nuevos y mejores productos, y mayor participación de la empresa en el mercado. No es un mito determinar que las exigencias del mercado están estrechamente ligadas con las características del cliente que siempre busca lo más conveniente para él. Por tanto, si se desea que el cliente sea un fiel asiduo a las campañas y ofertas de una entidad financiera, esta última debe contar con un personal eficiente.

Con respecto a la hipótesis específica uno, en base al análisis estadístico, se determina que la correlación de Spearman es $r= 0,681$. Por lo tanto, se concluye que existe una correlación positiva moderada. En suma, existe una relación significativa entre la gestión de capacitación y el rendimiento de tarea en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos-Lima 2019. Cuando la capacitación recibida esté direccionada con lo que requiere el colaborador para cumplir sus funciones, se verá reflejado en la efectividad de sus tareas cumplidas.

Esta conclusión tiene coincidencia o relación con la pesquisa de Estrada (2018) quien, cuya tesis titulada "Efectos del programa de capacitación y su impacto en el desempeño de los empleados para los empleados de la empresa Seoing E.I.R.L" en la Universidad de Piura, asume que la motivación cumple un papel protagónico en la entidad, ya que es el causante de un buen rendimiento de las diversas tareas y funciones laborales, así como para el logro de los objetivos. Además, se sienten productivos en su lugar de trabajo, teniendo un servicio de atención óptimo para el consumidor. No cabe duda que un

factor relevante para que el colaborador cumpla una tarea eficazmente será si se encuentra motivado para hacerlo.

Con respecto a la hipótesis específica dos, en base al análisis estadístico, se determina que la correlación de Spearman es $r= 0,632$. Por lo tanto, se concluye que existe una correlación moderada moderada. En suma, existe una relación significativa entre la gestión de capacitación y el rendimiento de contexto en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos – Lima 2019.

Esta conclusión tiene coincidencia o relación con la pesquisa de Bermúdez (2015) quien, en la tesis presentada en la Universidad de Costa Rica, certifica que los Pymes, casi en su totalidad, ignoran sus fases administrativas, los procesos productivos y el manejo del aspecto económico, contable, del mismo modo ignoran el manejo interno de su organización como por ejemplo el funcionamiento del proceso control interno. Por tanto, un dato interesante el conjunto de la población entrevistada piensa que las capacitaciones son valiosas para el buen rendimiento de sus organizaciones. Estos inconvenientes son evidentes en empresas donde no se capacita correctamente a los colaboradores nóveles. Asimismo, también se observa esta problemática al estar rotando constantemente al personal en diversos puestos, sin tener el tiempo y la inducción correspondiente para cumplir las funciones del nuevo puesto.

Con respecto a la hipótesis específica tres, en base al análisis estadístico, se determina que la correlación de Spearman es $r= 0,524$. Por lo tanto, se concluye que existe una correlación moderada. En suma, existe una relación significativa entre la gestión de capacitación y el comportamiento laboral contraproducente en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos – Lima 2019.

Esta conclusión tiene coincidencia o relación con la pesquisa de Talavera (2015), quien, en su tesis doctoral sobre cómo impacta la capacitación en graduados de MBAs y maestros de MBA especializados en gestión del trabajo - Universidad Politécnica de Cataluña - Barcelona – España, señala un tipo de capacitación muy efectiva es el de la negociación. En todo campo laboral, donde se interactúa con el usuario, es determinante llegar a un acuerdo con el cliente. Además, esta capacidad no solo le ayudará al colaborar en el campo profesional o laboral, sino dentro de un contexto integral. Sin embargo, si la empresa desea brindar este tipo de capacitación, debe ser responsable un personal idóneo y experimentado en las habilidades de la negociación.

V. CONCLUSIONES

Primera

Con respecto al objetivo general, se determinó que existe relación entre la Gestión de capacitación y el rendimiento laboral en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos-Lima 2019. Mediante la prueba de Rho de Spearman, se comprobó que existe una correlación positiva moderada, con un coeficiente de 0,677, siendo la significancia menor a 0,05, lo cual ayuda a comprender que existe una relación significativa entre la Gestión de capacitación y el rendimiento laboral en la Financiera Qapaq. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Segunda

Con respecto al objetivo específico uno, se determinó que existe relación entre la gestión de capacitación y el rendimiento de tarea en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos-Lima 2019. Mediante la prueba de Rho de Spearman, se comprobó que existe una correlación positiva moderada, con un coeficiente de 0,681, siendo la significancia menor a 0,05, lo cual ayuda a comprender que existe una relación significativa entre la gestión de capacitación y el rendimiento de tarea en la Financiera Qapaq. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tercera

Con respecto al objetivo específico dos, se determinó que existe relación entre la gestión de capacitación y el rendimiento de contexto en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos – Lima 2019. Mediante la prueba de Rho de Spearman, se comprobó que existe una correlación positiva moderada, con un coeficiente de 0,632, siendo la significancia menor a 0,05, lo cual ayuda a comprender que existe una relación significativa entre la gestión de capacitación y el rendimiento de contexto en la Financiera Qapaq. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Cuarta

Con respecto al objetivo específico tres, se determinó que existe relación entre la gestión de capacitación y el comportamiento laboral contraproducente en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos – Lima 2019. Mediante la prueba de Rho de Spearman, se comprobó que existe

una correlación positiva moderada, con un coeficiente de 0,524, siendo la significancia menor a 0,05, lo cual ayuda a comprender que existe una relación significativa entre la gestión de capacitación y el comportamiento laboral contraproducente en la Financiera Qapaq. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Se sugiere que los directivos Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos tomen conciencia y reflexionen sobre la relevancia de fomentar una eficaz gestión de capacitación para impacte positivamente en el rendimiento laboral de todos los colaboradores de la entidad. Ello solo se logrará si dentro del POA (Plan Operativo Anual) se programe diversas capacitaciones, así como que exista la voluntad de los mismos colaboradores en asistir y poner en práctica lo aprendido.

Segunda

Se sugiere que los directivos Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos debe incidir en una inducción eficiente con los nuevos colaboradores para que puedan poner en prácticas sus conocimientos de forma rápida y eficaz. Estas inducciones o capacitaciones al personal novel deben poseer metodologías específicas: dirigidas a la gestión y a la atención armoniosa y empática con el cliente, para lograr su fidelización.

Tercera

Se sugiere que en las capacitaciones que brinden la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos, se resalte la importancia de un clima laboral armonioso, donde exista la libertad de consultar y apoyarse entre otros si es que se desconoce un proceso o datos. Asimismo, el área de RR.HH. tiene que verificar que todos los colaboradores conozcan y apliquen las políticas y normativas de la entidad. Es por ello que las capacitaciones deben ser constantes, así como la evaluación de estas.

Cuarta

Se sugiere que los directivos Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos, a través del área de RR.HH. ser cuidadosos en el cumplimiento de actitudes y comportamientos apropiados en la jornada laboral. Para ello, se debe poner en prácticas alicientes o reconocimientos a los colaboradores que resalten en comportamientos deseables, así como de llamadas de atención a los que las incumplan. No olvidar que de existir alguna amonestación, el colaborador debe tener en claro que es por el bien de él(ella) y de la empresa, para que luego no surja un descontento y se cree un ambiente hostil.

REFERENCIAS

- Antúnez, Y. (2015). *El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, Estado Aragua*.
- Bassi, L., Ludwig, J., McMurrer, D., Buren, V., & Mark. (2000). *Profiting from Learning: Do Firm's Investments in Education and Training Pay Off? White Paper, ASTD & Saba*.
- Belén, A. (2017) Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas Chilenas – Universidad de Concepción – Chile.
- Bermúdez, C. (2015) Capacitación una herramienta de fortalecimiento de las pymes – Universidad de Costa Rica.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3.ra ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bittel, L. (2000). *Administración del personal*. México: Pearson educación
- Bohlander, G., Snell, S., Morris, S. (2018) Administración de recursos humanos (17^a ed.). México DF: CengageLearning.
- Canales Aybar, D. (2015). Gestión del talento humano y rendimiento del laboral del personal de la facultad de administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2015. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 25 de mayo de 2017).
- Cancinos, K. (2015) Selección de personal y rendimiento laboral estudio a realizarse en ingenio azucarero de la costa sur, tesis de grado de psicología industrial – Universidad Rafael Landívar – Guatemala.
- Cantu, D. (2001) Desarrollo de una cultura de calidad - México. Editorial Mc. Graw Hill. 2.
- Cantu, L. (2001). *Capacitación y adiestramiento factor base en la productividad, competitividad en las empresas mexicanas. Tesis de Maestría*.

- Chacaltana, J., & García, N. (2001). *Reforma laboral, capacitación y productividad. La experiencia peruana. Documento de Trabajo, Oficina Internacional del Trabajo, Lima.*
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos, el Capital Humano de las Organizaciones* (8°ed.). México: Mc Graw Hill.
- Escobar, P. (2017). *La mejora continua y el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga, año 2017.* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima.
- Estada, P. (2018) Impactos del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Seoing E.I.R.L – Universidad de Piura.
- Flores, R., González, C., & Rosas, D. (2014). *Cinco hechos sobre la capacitación en firma en América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo.*
- Fretel, M. (2018) La gestión de capacitación organizacional en el sector manufacturero estudio de caso en una empresa de plástico- Lima-Perú.
- Gonzales, R. (2014) Modelo de evaluación del impacto de capacitación basado en competencias. *Stratecos I* (1) PP.66.75.
- Hakanson, H. (1982). *International Marketing and Purchasing of Industrial Goods*, Wiley: New York.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación. México D.F: Mc Graw Hill.*
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* (6.^a ed.). México: McGraw-Hill.
- Jackson, B. (1985) *Winning and keeping industrial customers: The dynamics of customer relations* Lexington: DC heat and company.
- Juez, P. (1995). *Instrumentos de análisis de la eficacia en el Sector Sanitario. II Encuentro de Economía Pública.* Universidad de Salamanca. Comunicación: Sesión C.1, día 10/02/1995.

- Mamani, L. (2016). *Motivación y desempeño laboral en la institución financiera mi banco de la ciudad de puno, del año 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Puno
- Merzthal, T. (2014) La capacitación como instrumento de marketing para la generación de valor en las empresas industriales en el Perú.
- Novoa, J. A. (2015). *Propuesta de mejora al ciclo financiero para la universidad de los llanos con la finalidad de atender oportuna y confiablemente la información y los trámites que genera el proceso*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales,
- Nowell, C. (2015) *Gestión de Capacitación y servicio al cliente, estudio realizado en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango* (Tesis de licenciatura).
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3.ra ed.). Lima: CEPREDIM – UNMSM.
- OCDE. (2013). *Estudios Económicos de la OCDE Chile*. Obtenido de
- Pineda, P. (2000). *Evaluación del impacto de la formación en las organizaciones*. *Educación*, 27, 119-133.
- Quiliche, M. (2016). *Propuesta de un diseño de mejora del proceso de atención de clientes para mejorar la calidad del servicio de una entidad bancaria Cajamarca 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson: México.
- Rodríguez, S. H. (2011). *Proceso Administrativo*. En S. H. Martínez, *Fundamentos de gestión empresarial*. México: Mexicana
- Rojas, S. (2018) *Capacitación y desempeño laboral –Universidad Rafael Landívar-Quetzaltenango – Guatemala*.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y Diseños de la Investigación Científica*. Lima: Visión Universitaria,
- Stoner, J. et al. (1996). *Administración*. (6ta ed.). México: Ed. Prentice Hall.

Talavera, V. (2015) Impacto de la capacitación en negociación de los graduados en MBAs y maestrías especializadas en su gestión laboral –Universidad Politécnica de Cataluña-Barcelona – España.

Villegas, L. (2011). *Teoría y praxis de la investigación científica*. Lima: San Marcos.

Wesley Best, J. (1982). *¿Cómo investigar en educación?* Madrid España: Ediciones Morata, S.A.

World Economic Forum (2006). The Global Gender Gap Report 2006. Tomado de:http://www3.weforum.org/docs/WEF_GenderGap_Report_2006.pdf el 04 de agosto del 2013 a las 4:20.30 GMT.

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario Gestión de Capacitación

Estimado(a) colaborador de la entidad financiera Qapaq:
Queremos que nos ayude a identificar algunas características respecto a la Gestión de capacitación. En las siguientes líneas encontrará preguntas, las cuales debe marcar con sinceridad y de manera reflexiva. Esta encuesta es anónima y la información que se obtenga es confidencial.

INSTRUCCIONES

Marque con (x) la opción que considera correcta en relación a la pregunta planteada y de acuerdo al valor que usted considere logrado.

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

	PREGUNTA	VALORACIÓN				
	Dimensión : Necesidades					
	Las capacitaciones se desarrollan según las necesidades de los colaboradores					
	Las estrategias y los recursos de la organización se evalúan para determinar en donde debe enfocarse la capacitación					
	Las necesidades de tarea son tomadas en cuenta para el desarrollo de las capacitaciones					
	La capacitación se basa en un estudio de las tareas y deberes que el puesto implica					
	El área de recursos humanos garantiza la idoneidad y pertenencia de los trabajadores para las capacitaciones					
	La información sobre el desempeño del personal se utiliza para las capacitaciones					
	Dimensión : Planificación					
	La planificación de la capacitación se establecen los objetivos sobre las habilidades o conocimientos que deben desarrollar en el trabajo					
	El programa de capacitación busca desarrollar o modifican actitudes para mejorar la participación en el desempeño					
	Los participantes tienen disposición para recibir las capacitaciones en el programa de capacitación					
	Los participantes se muestran motivados para recibir información de capacitación					
	Las características del programa de capacitación permiten a los empleados entender y aplicar en su puesto de trabajo lo aprendido.					
	Los programas de capacitación tienen ser efectivos si incorporan los principios de aprendizaje en su vida personal y laboral					
	Dimensión : Implementación					

	Los trabajadores implementan métodos correctos en el ejercicio aprendido en las capacitaciones					
	Los métodos utilizados en la capacitación son experimentados personalmente para un continuo aprendizaje					
	La práctica laboral ha mejorado por la una buena implementación en sus habilidades y conocimientos adquiridos en la capacitación					
	En la práctica del desarrollo de sus funciones optimo resultados óptimos de la capacitación					
	Dimensión : Evaluación					
	Se evalúa las reacciones de los participantes para conocer si disfrutaron la capacitación					
	La evaluación de las reacciones de los participantes permite información importante sobre técnicas y contenidos útiles de aprendizaje					
	Se aplican los conocimientos aprendidos en la capacitación en su puesto de trabajo.					
	Los resultados de la capacitación se ven reflejados en la evaluación de desempeño					

Gracias por su colaboración

Anexo 2: Cuestionario Rendimiento Laboral

Estimado(a) colaborador de la entidad financiera Qapaq:

Queremos que nos ayude a identificar algunas características respecto al rendimiento laboral en las funciones diarias. En las siguientes líneas encontrará preguntas, las cuales debe marcar con sinceridad y de manera reflexiva. Esta encuesta es anónima y la información que se obtenga es confidencial.

INSTRUCCIONES

Marque con (x) la opción que considera correcta en relación a la pregunta planteada y de acuerdo al valor que usted considere logrado.

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

	PREGUNTA	VALORACIÓN				
	Dimensión : RENDIMIENTO EN LA TAREA					
	Los colaboradores utilizan sus conocimientos para generar un buen rendimiento en sus tareas					
	Las actividades técnicas del puesto se encuentran incluidas dentro de la descripción formal de trabajo					
	Las competencias específicas en el área son efectivas hacia los clientes incrementando sus créditos					
	La metodología que desarrollan en las tareas los jefes aumenta la comunicación y motivan a los participantes.					
	Los Trabajadores planifican y organizan su trabajo					
	Dimensión :RENDIMIENTO DE CONTEXTO					
	Las acciones de los trabajadores ante cualquier hecho que desconocen en el rendimiento de sus actividades son adecuadas					
	El área de recursos humanos garantiza idoneidad y pertenencia al momento del trabajo en equipo de una manera efectiva					
	El comportamiento de los trabajadores en el desarrollo de sus funciones son las idóneas para un buen rendimiento					
	Las políticas establecidas del rendimiento del personal son confiables					
	Se resuelve oportunamente las inquietudes para incrementar el posicionamiento en el mercado financiero con un buen comportamiento hacia los clientes					
	Dimensión : COMPORTAMIENTO LABORAL CONTRAPRODUCENTE					

	Los trabajadores desarrollan comportamientos que van en contra de las normas de la organización					
	La información que proporciona el rendimiento puede utilizarse con el fin de realizar un análisis de personas					
	Los trabajadores demuestran comportamientos orientados a perjudicar a las personas en su lugar de trabajo					

Gracias por su colaboración

Anexo 3: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	RANGO
¿Qué relación existe en la Gestión de capacitación y el rendimiento Laboral en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos -Lima 2019?	Determinar la relación que existe entre la Gestión de capacitación y el rendimiento Laboral en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos-Lima 2019.	Existe una relación significativa entre la Gestión de capacitación y el rendimiento Laboral en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos - Lima 2019.	GESTION DE CAPACITACIÓN	NECESIDADES	Análisis de la organización Análisis de tarea Análisis de personas	1, 2, 3, 4 5, 6,		
				PLANIFICACIÓN	Objetivos instruccionales Disposición y motivación de aprendizaje Principios de aprendizaje	7, 8, 9, 10 11,12		
				IMPLEMENTACIÓN	Métodos Resultado de aprendizaje	13,14 15,16	(5) Siempre	Bajo
				EVALUACIÓN	Reacciones de aprendizaje Transferencia y resultados	17,18 19,20	(4) Casi siempre	
¿Qué relación existe entre la gestión de capacitación y el rendimiento de tarea en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos-Lima 2019?	Determinar la relación que existe entre la gestión de capacitación y el rendimiento de tarea en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos-Lima 2019	Existe una relación significativa entre la gestión de capacitación y el rendimiento de tarea en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos-Lima 2019					(3) A veces	Medio
¿Qué relación existe entre la gestión de capacitación y el rendimiento de contexto en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos-Lima 2019?	Determinar la relación que existe entre la gestión de capacitación y el rendimiento de contexto en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos-Lima 2019	Existe una relación significativa entre la gestión de capacitación y el rendimiento de contexto en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos-Lima 2019		RENDIMIENTO EN LA TAREA	Competencia específica de la tarea Competencia no específica de la tarea	1, 2,3 4,5	(1) Nunca	Alto
¿Qué relación existe entre la gestión de capacitación y el comportamiento laboral contraproducente en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos – Lima 2019?	Determinar la relación que existe entre la gestión de capacitación y el comportamiento laboral contraproducente en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos – Lima 2019	Existe una relación significativa entre la gestión de capacitación y el comportamiento laboral contraproducente en la Financiera Qapaq, Agencia Los Olivos – Lima 2019	RENDIMIENTO DEL PERSONAL	RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO	Comportamiento de apoyo interpersonal Comportamiento normativo organizacional	6,7 8,9,10		
				COMPORTAMIENTO LABORAL CONTRAPRODUENTE	Comportamiento contraproducente organizacional Comportamiento contraproducente interpersonal	11,12 13		

Anexo 4: Prueba de normalidad

Tabla 3

Prueba de normalidad según kolmogorov - Smimov entre la Gestión de capacidad y el rendimiento laboral

	Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
Variable Gestión de Capacitación	,141	30	,129	,933	30	,058	
Variable Rendimiento Laboral	,140	30	,137	,939	30	,088	

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como la muestra es de 30, el tipo de prueba de normalidad será de Shapiro-Wilk. Lo anterior es debido a que los agentes consultados están por debajo de 50 elementos (muestra). A partir de esta prueba, como el nivel de significancia (Sig.) es mayor a 0.05, se debe aplicar la correlación de Pearson que es paramétrica (es normal). A continuación, se describirá las dimensiones y variables de la investigación, así como si existe constaste o correlación entre las categorías o variables (Coeficiente de Pearson, ya que las variables son paramétricas (normales).

Anexo 5: Base de Datos de Gestión de Capacitación

Variable	GESTION DE CAPACITACION																																																	
Dimensión	NECESIDADES						PLANIFICACION						IMPLEMENTACION						EVALUACION																															
Indicador	ANALISIS DE LA ORGANIZACION		ANALISIS DE TAREAS		ANALISIS DE PERSONAS		TOTAL	TIPOS DE INSTRUCCION		MOTIVACION DE A		PRINCIPIOS DE APRENDIZAJE		TOTAL	METODOS		RESULTADOS		TOTAL	REACCIONES Y APRENDIZAJE		TRASFERENCIA Y RESULTADOS		TOTAL	TOTAL																									
Nº	p1	p2	P3	P4	P5	P6		P7	P8	P9	P10	P11	P12		P13	P14	P15	P16		P17	P18	P19	P20																											
1	1	3	3	3	4	3	2	17	3	4	3	3	3	4	2	20	3	4	4	2	2	13	4	3	3	3	2	13	63	2																				
2	1	3	4	1	1	3	1	13	2	3	3	4	1	3	2	16	3	1	4	3	2	11	1	2	1	1	1	5	45	1																				
3	1	5	3	4	1	3	2	17	1	3	5	3	4	4	2	20	4	4	4	2	3	14	4	3	3	3	2	13	64	2																				
4	3	3	3	5	1	5	2	20	1	2	3	3	5	3	2	17	3	2	4	3	2	12	5	5	3	3	3	16	65	2																				
5	1	1	3	1	1	1	1	8	3	3	1	3	1	1	1	12	1	1	3	3	1	8	1	1	1	1	1	4	32	1																				
6	2	3	4	3	3	3	2	18	4	3	3	4	3	3	2	20	4	3	3	3	2	13	3	3	3	3	2	12	63	2																				
7	2	4	3	4	4	4	2	21	2	4	4	3	4	4	2	21	3	3	4	1	2	11	4	4	4	4	3	16	69	2																				
8	1	5	3	5	3	5	2	22	3	5	5	3	5	3	3	24	3	4	3	1	2	11	5	4	4	5	3	18	75	2																				
9	3	4	3	3	4	4	2	21	3	3	4	3	3	4	2	20	4	3	3	1	2	11	4	4	4	4	3	16	68	2																				
10	3	3	4	3	3	4	2	20	3	3	3	4	3	3	2	19	4	3	5	3	2	15	3	3	3	3	2	12	66	2																				
11	1	4	2	5	5	4	2	21	2	3	4	2	5	4	2	20	4	5	4	3	3	16	5	5	3	3	3	16	73	2																				
12	3	3	4	1	4	3	2	18	5	4	3	4	1	3	2	20	3	3	3	3	2	12	3	3	3	4	2	13	63	2																				
13	2	5	1	1	4	3	2	16	1	2	5	1	1	2	1	12	3	4	2	4	2	13	4	4	4	3	2	15	56	2																				
14	1	4	4	3	3	4	2	19	2	3	4	4	3	4	2	20	3	3	4	3	2	13	3	3	3	3	2	12	64	2																				
15	2	3	3	2	2	3	2	15	5	2	3	3	2	3	2	18	3	2	3	2	2	10	2	2	2	2	1	8	51	2																				
16	3	5	4	1	4	5	2	22	3	3	5	4	1	3	2	19	4	4	5	3	3	16	4	4	4	4	3	16	73	2																				
17	3	4	3	4	5	3	2	22	2	4	4	3	4	4	2	21	3	5	4	3	2	15	5	3	3	4	2	15	73	2																				
18	4	3	3	3	4	3	2	20	5	3	3	3	3	3	2	20	3	4	3	4	2	14	4	3	3	4	2	14	68	2																				
19	2	5	4	2	2	5	2	20	3	2	5	4	2	4	2	20	5	2	5	2	2	14	2	2	2	2	1	8	62	2																				
20	1	2	3	3	3	2	1	14	2	3	2	3	3	2	2	15	2	3	2	3	2	10	3	3	3	3	2	12	51	2																				
21	4	5	3	1	1	5	2	19	2	1	5	3	1	5	2	17	5	1	5	1	2	12	1	1	1	1	1	4	52	2																				
22	4	3	5	4	4	3	2	23	3	4	3	5	4	3	2	22	3	3	3	4	2	13	3	4	4	4	2	15	73	2																				
23	3	1	1	5	5	4	2	19	1	5	1	1	5	4	2	17	4	2	3	3	2	12	4	2	3	4	2	13	61	2																				
24	3	2	3	2	3	3	2	16	3	3	2	3	2	4	2	17	4	4	2	4	2	14	3	4	3	3	2	13	60	2																				
25	3	5	4	1	1	5	2	19	3	1	5	4	1	3	2	17	3	1	3	1	1	8	1	1	1	1	1	4	48	2																				
26	1	2	3	2	4	3	2	15	5	4	2	3	2	4	2	20	4	3	4	3	2	14	4	3	4	4	2	15	64	2																				
27	2	4	4	5	5	4	3	24	2	5	4	4	5	3	2	23	4	4	4	1	2	13	5	3	4	5	3	17	77	3																				
28	3	3	3	4	3	5	2	21	3	4	3	3	4	4	2	21	3	4	3	1	2	11	4	4	3	4	2	15	68	2																				
29	1	3	4	1	5	4	2	18	2	5	3	4	1	4	2	19	4	5	4	1	2	14	5	4	3	4	3	16	67	2																				
30	3	5	3	4	3	4	2	22	5	4	5	3	4	3	3	24	5	4	5	4	3	18	3	4	3	3	2	13	77	3																				

Anexo 6: Base de Datos de Gestión de Rendimiento Laboral

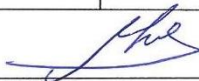
Variable	RENDIMIENTO LABORAL																					
Dimensión	RENDIMIENTO DE TAREA							RENDIMIENTO DE CONTEXTO						COMPORTAMIENTO LABORAL CONTRAPRODUENTE								
Indicador	COMPETENCIA ESPECIFICA DE LA TAREA			COMPETENCIA NO ESPECIFICA DE LA TAREA		TOTAL	COMPORTAMIENTO DE APOYO INTERPERSONAL			COMPORTAMIENTO NORMATIVO ORGANIZACIONAL		TOTAL	COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUENTE ORGANIZACIONAL		COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUENTE INTERPERSONAL		TOTAL					
Nº	p1	p2	P3	P4	P5			P6	P7	P8	P9	P10			P11	P12	P13					
1	3	2	2	4	5	2	16	5	5	3	2	3	2	18	3	2	3	2	8	42	2	
2	4	2	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	17	1	
3	3	3	4	4	4	2	18	4	3	4	1	3	2	15	4	1	3	2	8	41	2	
4	5	3	4	5	5	3	22	2	2	2	5	5	2	16	2	5	5	2	12	50	3	
5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	13	1	
6	5	4	3	3	3	2	18	3	3	3	3	3	2	15	3	3	3	2	9	42	2	
7	4	3	4	2	4	2	17	4	4	3	1	3	2	15	3	1	3	1	7	39	2	
8	5	5	3	3	5	3	21	5	3	4	5	5	3	22	4	5	5	3	14	57	3	
9	4	4	3	3	4	2	18	4	2	1	2	3	1	12	1	2	3	1	6	36	2	
10	5	5	3	3	3	2	19	3	3	3	3	3	2	15	3	3	3	2	9	43	2	
11	4	3	4	2	5	2	18	5	5	3	5	5	3	23	3	5	5	3	13	54	3	
12	3	3	2	4	4	2	16	4	4	1	2	2	2	13	1	2	2	1	5	34	2	
13	5	2	4	4	4	2	19	3	4	4	1	3	2	15	4	1	3	2	8	42	2	
14	4	4	3	3	3	2	17	3	3	3	3	3	2	15	3	3	3	2	9	41	2	
15	3	3	1	2	2	1	11	2	2	2	2	2	1	10	2	2	2	1	6	27	1	
16	5	5	3	3	3	2	19	4	3	4	4	3	2	18	4	4	3	2	11	48	2	
17	4	4	3	5	5	3	21	5	5	3	3	2	2	18	3	3	2	2	8	47	2	
18	3	3	4	3	4	2	17	4	3	4	4	3	2	18	4	4	3	2	11	46	2	
19	5	5	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	1	10	2	2	2	1	6	32	2	
20	2	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	3	2	15	3	3	3	2	9	37	2	
21	5	5	1	1	1	2	13	4	4	1	1	1	1	11	1	1	1	1	3	27	1	
22	3	3	3	4	3	2	16	4	3	4	4	3	2	18	4	4	3	2	11	45	2	
23	4	1	4	2	5	2	16	5	5	3	5	5	3	23	3	5	5	3	13	52	3	
24	3	1	1	1	3	1	9	3	3	4	4	3	2	17	4	4	3	2	11	37	2	
25	3	5	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	19	1	
26	3	4	3	3	4	2	17	4	4	4	4	3	2	19	4	4	3	2	11	47	2	
27	4	4	3	2	5	2	18	5	5	3	3	3	2	19	3	3	3	2	9	46	2	
28	3	3	4	3	3	2	16	4	4	4	1	1	2	14	4	1	1	1	6	36	2	
29	4	4	3	3	5	2	19	5	5	5	5	3	3	23	5	5	3	3	13	55	3	
30	3	5	3	4	3	2	18	3	4	3	4	3	2	17	3	4	3	2	10	45	2	

Anexo 7: Matriz de Validación de Instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de Investigación "GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL EN LA FINANCIERA QAPAQ ,AGENCIA LOS OLIVOS, LIMA 2019"							
Apellido y Nombre del Investigador: Llaxa Flores Maglyn Denissa							
Apellido y Nombre del Experto: <i>Dra. Luna Gamarra Magaly Ericka</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
GESTIÓN DE CAPACITACIÓN	NECESIDADES	ANALISIS DE LA ORGANIZACION	Las capacitaciones se desarrollan según las necesidades de los colaboradores	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Nunca 1 = Casi Nunca	/		
			Las estrategias y los recursos de la organización se evalúan para determinar en donde debe enfocarse la capacitación		/		
		ANALISIS DE TAREAS	Las necesidades de tarea son tomadas en cuenta para el desarrollo de las capacitaciones		/		
			La capacitación se basa en un estudio de las tareas y deberes que el puesto implica		/		
			El área de recursos humanos garantiza la idoneidad y pertenencia de los trabajadores para las capacitaciones		/		
			La información sobre el desempeño del personal se utiliza para las capacitaciones		/		
	PLANIFICACIÓN	OBJETIVOS INSTRUCIONALES	La planificación de la capacitación se establecen los objetivos sobre las habilidades o conocimientos que deben desarrollar en el trabajo		/		
			El programa de capacitación busca desarrollar o modifican actitudes para mejorar la participación en el desempeño		/		
		DISPOSICION Y MOTIVACION DE APRENDIZAJE	Los participantes tienen disposición para recibir las capacitaciones en el programa de capacitación Los participantes se muestran motivados para recibir información de capacitación		/		
	IMPLEMENTACION	PRINCIPIOS DE APRENDIZAJE	Las características del programa de capacitación permiten a los empleados entender y aplicar en su puesto de trabajo lo aprendido. Los programas de capacitación tienen ser efectivos si incorporan los principios de aprendizaje en su vida personal y laboral		/		
			METODOS		Los trabajadores implementan métodos correctos en el ejercicio aprendido en las capacitaciones Los métodos utilizados en la capacitación son experimentados personalmente para un continuo aprendizaje	/	
		RESULTADO DE APRENDIZAJE	La práctica laboral ha mejorado por la una buena implementación en sus habilidades y conocimientos adquiridos en la capacitación		/		
			En la práctica del desarrollo de sus funciones optimo resultados óptimos de la capacitación		/		
	EVALUACIÓN	REACCIONES Y APRENDIZAJE	Se evalúa las reacciones de los participantes para conocer si disfrutaron la capacitación La evaluación de las reacciones de los participantes permite información importante sobre técnicas y contenidos útiles de aprendizaje		/		
			TRANSFERENCIA Y RESULTADOS		Se aplican los conocimientos aprendidos en la capacitación en su puesto de trabajo. Los resultados de la capacitación se ven reflejados en la evaluación de desempeño	/	

FIRMA DEL EXPERTO:



FECHA: *10 / 10 / 19*

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de Investigación "GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL EN LA FINANCIERA QAPAQ ,AGENCIA LOS OLIVOS, LIMA2019"							
Apellido y Nombre del Investigador: Llaxa Flores Maglyn Denissa							
Apellido y Nombre del Experto: Dra. Luna Gamarras Magaly Erika							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
RENDIMIENTO LABORAL	RENDIMIENTO EN LA TAREA	COMPETENCIA ESPECIFICA DE LA TAREA	Los colaboradores utilizan sus conocimientos para generar un buen rendimiento en sus tareas Las actividades técnicas del puesto se encuentran incluidas dentro de la descripción formal de trabajo	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Nunca 1 = Casi Nunca	/		
		COMPETENCIA NO ESPECIFICA DE LA TAREA	Las competencias específicas en el área son efectivas hacia los clientes incrementando sus créditos		/		
	RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO	COMPORTAMIENTO DE APOYO INTERPERSONAL	La metodología que desarrollan en las tareas los jefes aumenta la comunicación y motivan a los participantes. Los Trabajadores planifican y organizan su trabajo		/		
		COMPORTAMIENTO NORMATIVO ORGANIZACIONAL	Las acciones de los trabajadores ante cualquier hecho que desconocen en el rendimiento de sus actividades son adecuadas El área de recursos humanos garantiza idoneidad y pertenencia al momento del trabajo en equipo de una manera efectiva		/		
	COMPORTAMIENTO LABORAL CONTRAPRODUCENTE	COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCENTE ORGANIZACIONAL	El comportamiento de los trabajadores en el desarrollo de sus funciones son las idóneas para un buen rendimiento Las políticas establecidas del rendimiento del personal son confiables		/		
		COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCENTE INTERPERSONAL	Se resuelve oportunamente las inquietudes para incrementar el posicionamiento en el mercado financiero con un buen comportamiento hacia los clientes		/		
	COMPORTAMIENTO LABORAL CONTRAPRODUCENTE	COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCENTE ORGANIZACIONAL	Los trabajadores desarrollan comportamientos que van en contra de las normas de la organización La información que proporciona el rendimiento puede utilizarse con el fin de realizar un análisis de personas		/		
	COMPORTAMIENTO LABORAL CONTRAPRODUCENTE	COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCENTE INTERPERSONAL	Los trabajadores demuestran comportamientos orientados a perjudicar a las personas en su lugar de trabajo		/		
FIRMA DEL EXPERTO:				FECHA: 10/10/19			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de Investigación "GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL EN LA FINANCIERA QAPAQ ,AGENCIA LOS OLIVOS, LIMA 2019"								
Apellido y Nombre del Investigador: Llaxa Flores Maglyn Denissa								
Apellido y Nombre del Experto: ME. GENARO Edwin Sandoval NIZAMA								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS	
GESTIÓN DE CAPACITACIÓN	NECESIDADES	ANALISIS DE LA ORGANIZACION	Las capacitaciones se desarrollan según las necesidades de los colaboradores	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Nunca 1 = Casi Nunca	/			
			Las estrategias y los recursos de la organización se evalúan para determinar en donde debe enfocarse la capacitación		/			
		ANALISIS DE TAREAS	Las necesidades de tarea son tomadas en cuenta para el desarrollo de las capacitaciones		/			
			La capacitación se basa en un estudio de las tareas y deberes que el puesto implica		/			
			ANALISIS DE PERSONAS		El área de recursos humanos garantiza la idoneidad y pertenencia de los trabajadores para las capacitaciones	/		
					La información sobre el desempeño del personal se utiliza para las capacitaciones	/		
	PLANIFICACIÓN	OBJETIVOS INSTRUCCIONALES	La planificación de la capacitación se establecen los objetivos sobre las habilidades o conocimientos que deben desarrollar en el trabajo		/			
			El programa de capacitación busca desarrollar o modifican actitudes para mejorar la participación en el desempeño		/			
		DISPOSICION Y MOTIVACION DE APRENDIZAJE	Los participantes tienen disposición para recibir las capacitaciones en el programa de capacitación		/			
			Los participantes se muestran motivados para recibir información de capacitación		/			
	IMPLEMENTACION	PRINCIPIOS DE APRENDIZAJE	Las características del programa de capacitación permiten a los empleados entender y aplicar en su puesto de trabajo lo aprendido. Los programas de capacitación tienen ser efectivos si incorporan los principios de aprendizaje en su vida personal y laboral		/			
			Los trabajadores implementan métodos correctos en el ejercicio aprendido en las capacitaciones		/			
		RESULTADO DE APRENDIZAJE	Los métodos utilizados en la capacitación son experimentados personalmente para un continuo aprendizaje		/			
			La práctica laboral ha mejorado por la una buena implementación en sus habilidades y conocimientos adquiridos en la capacitación		/			
	EVALUACIÓN	REACCIONES Y APRENDIZAJE	En la práctica del desarrollo de sus funciones optimo resultados óptimos de la capacitación		/			
Se evalúa las reacciones de los participantes para conocer si disfrutaron la capacitación			/					
TRANSFERENCIA Y RESULTADOS		La evaluación de las reacciones de los participantes permite información importante sobre técnicas y contenidos útiles de aprendizaje	/					
		Se aplican los conocimientos aprendidos en la capacitación en su puesto de trabajo. Los resultados de la capacitación se ven reflejados en la evaluación de desempeño	/					
FIRMA DEL EXPERTO:				FECHA: 10 / 10 / 19 /				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de Investigación "GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL EN LA FINANCIERA QAPAQ ,AGENCIA LOS OLIVOS, LIMA2019"							
Apellido y Nombre del Investigador: Llaxa Flores Maglyn Denissa							
Apellido y Nombre del Experto: MG. GENARO EDWIN SANDOVAL NIZAMA							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
RENDIMIENTO LABORAL	RENDIMIENTO EN LA TAREA	COMPETENCIA ESPECIFICA DE LA TAREA	Los colaboradores utilizan sus conocimientos para generar un buen rendimiento en sus tareas Las actividades técnicas del puesto se encuentran incluidas dentro de la descripción formal de trabajo	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Nunca 1 = Casi Nunca	/		
			Las competencias específicas en el área son efectivas hacia los clientes incrementando sus créditos		/		
		COMPETENCIA NO ESPECIFICA DE LA TAREA	La metodología que desarrollan en las tareas los jefes aumenta la comunicación y motivan a los participantes. Los Trabajadores planifican y organizan su trabajo		/		
	RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO	COMPORTAMIENTO DE APOYO INTERPERSONAL	Las acciones de los trabajadores ante cualquier hecho que desconocen en el rendimiento de sus actividades son adecuadas El área de recursos humanos garantiza idoneidad y pertenencia al momento del trabajo en equipo de una manera efectiva		/		
		COMPORTAMIENTO NORMATIVO ORGANIZACIONAL	El comportamiento de los trabajadores en el desarrollo de sus funciones son las idóneas para un buen rendimiento Las políticas establecidas del rendimiento del personal son confiables		/		
	COMPORTAMIENTO LABORAL CONTRAPRODUCENTE	COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCENTE ORGANIZACIONAL	Se resuelve oportunamente las inquietudes para incrementar el posicionamiento en el mercado financiero con un buen comportamiento hacia los clientes		/		
		COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCENTE INTERPERSONAL	Los trabajadores desarrollan comportamientos que van en contra de las normas de la organización La información que proporciona el rendimiento puede utilizarse con el fin de realizar un análisis de personas		/		
			Los trabajadores demuestran comportamientos orientados a perjudicar a las personas en su lugar de trabajo		/		
FIRMA DEL EXPERTO:				FECHA: 18 / 10 / 19			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de Investigación "GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL EN LA FINANCIERA QAPAQ ,AGENCIA LOS OLIVOS, LIMA 2019"								
Apellido y Nombre del Investigador: Llaxa Flores Maglyn Denissa								
Apellido y Nombre del Experto: <i>Guillermo Vicente Lozan Maytawa</i>								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS	
GESTIÓN DE CAPACITACIÓN	NECESIDADES	ANALISIS DE LA ORGANIZACION	Las capacitaciones se desarrollan según las necesidades de los colaboradores	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Nunca 1 = Casi Nunca	/			
			Las estrategias y los recursos de la organización se evalúan para determinar en donde debe enfocarse la capacitación		/			
		ANALISIS DE TAREAS	Las necesidades de tarea son tomadas en cuenta para el desarrollo de las capacitaciones		/			
			La capacitación se basa en un estudio de las tareas y deberes que el puesto implica		/			
			ANALISIS DE PERSONAS		El área de recursos humanos garantiza la idoneidad y pertenencia de los trabajadores para las capacitaciones	/		
					La información sobre el desempeño del personal se utiliza para las capacitaciones	/		
	PLANIFICACIÓN	OBJETIVOS INSTRUCCIONALES	La planificación de la capacitación se establecen los objetivos sobre las habilidades o conocimientos que deben desarrollar en el trabajo		/			
			El programa de capacitación busca desarrollar o modifican actitudes para mejorar la participación en el desempeño		/			
		DISPOSICION Y MOTIVACION DE APRENDIZAJE	Los participantes tienen disposición para recibir las capacitaciones en el programa de capacitación Los participantes se muestran motivados para recibir información de capacitación		/			
	IMPLEMENTACION	PRINCIPIOS DE APRENDIZAJE	Las características del programa de capacitación permiten a los empleados entender y aplicar en su puesto de trabajo lo aprendido. Los programas de capacitación tienen ser efectivos si incorporan los principios de aprendizaje en su vida personal y laboral		/			
			METODOS		Los trabajadores implementan métodos correctos en el ejercicio aprendido en las capacitaciones Los métodos utilizados en la capacitación son experimentados personalmente para un continuo aprendizaje	/		
		RESULTADO DE APRENDIZAJE	La práctica laboral ha mejorado por la una buena implementación en sus habilidades y conocimientos adquiridos en la capacitación En la práctica del desarrollo de sus funciones optimo resultados óptimos de la capacitación		/			
	EVALUACIÓN	REACCIONES Y APRENDIZAJE	Se evalúa las reacciones de los participantes para conocer si disfrutaron la capacitación		/			
			La evaluación de las reacciones de los participantes permite información importante sobre técnicas y contenidos útiles de aprendizaje		/			
		TRANSFERENCIA Y RESULTADOS	Se aplican los conocimientos aprendidos en la capacitación en su puesto de trabajo. Los resultados de la capacitación se ven reflejados en la evaluación de desempeño		/			
FIRMA DEL EXPERTO: 				FECHA: <i>10 / 10 / 15</i>				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de Investigación "GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL EN LA FINANCIERA QAPAQ ,AGENCIA LOS OLIVOS, LIMA2019"							
Apellido y Nombre del Investigador: Llaxa Flores Maglyn Denissa							
Apellido y Nombre del Experto: <i>Guillermo Vicente Lozan Hayakawa</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
RENDIMIENTO LABORAL	RENDIMIENTO EN LA TAREA	COMPETENCIA ESPECIFICA DE LA TAREA	Los colaboradores utilizan sus conocimientos para generar un buen rendimiento en sus tareas Las actividades técnicas del puesto se encuentran incluidas dentro de la descripción formal de trabajo	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Nunca 1 = Casi Nunca	/		
			Las competencias específicas en el área son efectivas hacia los clientes incrementando sus créditos		/		
		COMPETENCIA NO ESPECIFICA DE LA TAREA	La metodología que desarrollan en las tareas los jefes aumenta la comunicación y motivan a los participantes. Los Trabajadores planifican y organizan su trabajo		/		
	RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO	COMPORTAMIENTO DE APOYO INTERPERSONAL	Las acciones de los trabajadores ante cualquier hecho que desconocen en el rendimiento de sus actividades son adecuadas El área de recursos humanos garantiza idoneidad y pertenencia al momento del trabajo en equipo de una manera efectiva		/		
		COMPORTAMIENTO NORMATIVO ORGANIZACIONAL	El comportamiento de los trabajadores en el desarrollo de sus funciones son las idóneas para un buen rendimiento Las políticas establecidas del rendimiento del personal son confiables		/		
	COMPORTAMIENTO LABORAL CONTRAPRODUCENTE	COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCENTE ORGANIZACIONAL	Los trabajadores desarrollan comportamientos que van en contra de las normas de la organización La información que proporciona el rendimiento puede utilizarse con el fin de realizar un análisis de personas		/		
		COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCENTE INTERPERSONAL	Los trabajadores demuestran comportamientos orientados a perjudicar a las personas en su lugar de trabajo		/		
	FIRMA DEL EXPERTO: 				FECHA: <i>18 / 10 / 19</i>		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables