



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Capacitación y desarrollo del personal desde la perspectiva de los  
trabajadores del Banco Azteca en el Cercado de Lima, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Durand Esteban Rosana Janeth (ORCID: 0000-0002-3333-1194)

Huamaní Callupe Shirley Melina (ORCID: 0000-0003-0838-8233)

ASESOR:

Mg. Jesús Romero Pacora (ORCID: 0000-0003-4188-2479)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN


Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

## Dedicatoria

La presente tesis lo dedico a mi madre Alicia Esteban Gaspar por estar a mi lado apoyándome y motivándome para poder lograr con mis objetivos y metas, para ser de mí una mejor persona.

En primer lugar dedico esta tesis a Dios por permitirme dar este paso y hacer realidad uno de mis anhelos, a mis padres y hermanos por ser mi fuente de fortaleza en mis peores y mejores momentos y en especial a mi abuelo Alejandro Callupe Matos  (mi héroe), por quien vivo agradecida con la vida por regalarme los mejores recuerdos y consejos que conservare por siempre.

## Agradecimiento

A todos los asesores que nos han asignado la escuela para la elaboración de este proyecto de investigación y en especial al Mg. Jesús Romero Pacora por guiarnos en esta última etapa de nuestra carrera como asesor para la culminación de la tesis.

## Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	6
III METODLOGÍA	14
3.1 Diseño de Investigación	14
3.2. Variable, operacionalización	15
3.3. Población y muestra	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimiento	18
3.6 Métodos de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV.RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	33

## Índice de tablas

Tabla 1	Expertos de validación variable 1 y variable 2	17
Tabla 2	Fiabilidad variable 1	18
Tabla 3	Fiabilidad variable 2	19
Tabla 4	Tabla Cruzada variable 1 y variable 2	20
Tabla 5	Tabla Cruzada dimensión 1 y variable 2	21
Tabla 6	Tabla Cruzada dimensión 2 y variable 2	22
Tabla 7	Tabla Cruzada dimensión 3 y variable 2	23

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1	Diagrama de cruce de barras de la primera variable Capacitación y desarrollo personal	26
Figura 2	Diagrama de cruce de barras de la Conocimientos y desarrollo personal	27
Figura 3	Diagrama de cruce de barras de la Habilidades y desarrollo personal	28
Figura 4	Diagrama de cruce de barras de la Evaluación y desarrollo personal	29

## Resumen

La investigación tuvo como capacitación y el desarrollo del personal desde la perspectiva de los trabajadores del Banco Azteca en el Cercado de Lima, 2018, el objetivo general de la investigación fue, determinar la relación que existe entre la capacitación y el desarrollo del personal desde la perspectiva de los trabajadores del Banco Azteca en el Cercado de Lima, 2018. La variable I, fue la capacitación cuyas dimensiones de apoyo fueron: conocimientos, habilidades y evaluación, así mismo la variable II que es el desarrollo del personal fue evaluado con las siguientes: desarrollo entrenamiento, educación y necesidades. La población del estudio estuvo conformada por 50 trabajadores del banco azteca y para medir la variable I y II, se trabajó con toda la población con el censo, por referirse a una población pequeña. El instrumento utilizado en esta investigación fue el cuestionario conformado por 30 ítems para ambas variables; que presentaron la escala tipo Likert. Además, en cuanto a los resultados en el análisis estadísticos alcanzados con la prueba Rho Spearman se logró una correlación moderada en un 0.819\*\*, previa evaluación y análisis de los resultados, se obtuvo un “p valor” o “nivel de significancia” de 0.000 que por ser menor a 0.05, se concluyó que evidentemente existe relación entre el capacitación y el desarrollo del personal desde la perspectiva de los trabajadores del Banco Azteca en el Cercado de Lima, 2018.

Palabras claves: capacitación, desarrollo del personal, evaluación, habilidades, conocimientos.

## Abstract

The research had as training and the development of the personnel from the perspective of the workers of the Banco Azteca in the Cercado de Lima, 2018, the general objective of the investigation was, To determine the relationship that exists between the training and the development of the personnel from the perspective of Banco Azteca workers in the Cercado de Lima, 2018. The variable I was the training whose dimensions of support were: knowledge, skills and evaluation, likewise the variable ii that is the development of the staff was evaluated with the following : development training education needs. The population of the study consisted of 50 workers from the Aztec bank and to measure variable I and II, the entire population was worked on with the census, because it refers to a small population. The instrument used in this investigation was the questionnaire consisting of 30 items for both variables; who presented the Likert scale. In addition, regarding the results in the statistical analysis achieved with the Rho Spearman test a moderate correlation was achieved in a 0.819 \*\*, after evaluation and analysis of the results, a "p value" or "level of significance" was obtained. 0.000 which, being less than 0.05, it was concluded that there is evidently a relationship between training and staff development from the perspective of Banco Azteca workers in the Cercado de Lima, 2018.

Keywords: training, staff development, evaluation, skills, knowledge.