

# **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN**



**Capacitación y desempeño laboral en el BCP Huaraz, 2017**

**Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración**

**Autor:**

Becerra Gutiérrez, John Norman

**Asesor:**

Daniel Pérez, Jorge Augusto

**Huaraz - Perú**

**2020**

## 1. PALABRAS CLAVE:

Tema	Capacitación y Desempeño Laboral
Especialidad	Administración

## KEY WORDS

Theme	Training and Job Performance
Specialty	Administration

## Líneas de investigación: Según Código OCDE

Línea de Investigación	Gestión del Talento Humano
Área	Ciencias Sociales
Sub área	Economía y Negocios
Disciplina	Negocios y Management
Sub-líneas o Campos de Investigación	Gestión de Personas Comportamiento Organizacional

## **2. TITULO**

**Capacitación y desempeño laboral en el BCP Huaraz, 2017**

**Training and job performance at BCP Huaraz, 2017**

### **3. RESUMEN**

El estudio tuvo la finalidad de determinar y conocer la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú filial Huaraz 2017, asimismo, la metodología aplicada fue de nivel descriptivo de diseño no experimental de corte transversal. Acorde a la situación, la población y muestra estuvo conformada por 20 colaboradores del banco indicado, los mismos que fueron encuestados a través de un cuestionario.

Se tuvo como resultado que la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad bancaria fueron positivos; por ello, las recomendaciones están destinadas sobre todo a la gerencia para que realice mejoras a nivel organizacional y optimizar el servicio en beneficio de los usuarios.

#### **4. ABSTRACT**

The study had the purpose of determining and knowing the training and job performance of the workers of the Credit Bank of Peru subsidiary Huaraz 2017, likewise, the applied methodology was descriptive level of non-experimental cross-sectional design. According to the situation, the population and sample consisted of 20 employees of the indicated bank, the same ones who were surveyed through a questionnaire.

The result was that the training and job performance of the bank's employees were positive; For this reason, the recommendations are intended above all for management to make improvements at the organizational level and optimize the service for the benefit of users.

## Índice

Pág.

1. Palabras clave.	I
2. Título.	II
3. Resumen	III
4. Abstract	IV
5. Introducción	01
5.1. Antecedentes y fundamentación científica	02
5.2. Justificación	17
5.3. Problema	18
5.4. Conceptualización y Operacionalización de las Variables	19
5.5. Hipótesis	23
5.6. Objetivos	24
6. Metodología.	24
6.1. Tipo y diseño de investigación.	24
6.1.1. Tipo de investigación.	24
6.1.2. Diseño de la investigación.	24
6.2. Población y muestra.	25
6.3. Técnicas e instrumentos de investigación.	25
6.4. Procedimiento y análisis de la información.	25
7. Resultados.	26
8. Análisis y discusión.	41
9. Conclusiones y recomendaciones.	47
9.1. Conclusiones.	47
9.2. Recomendaciones.	48
10. Referencias bibliográficas.	49
11. Apéndices y anexos.	54
11.1. Anexos.	54

## **5. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad la capacitación tiene un gran impacto en la calidad de los servicios que ofrecen las empresas. El departamento de Recursos Humanos es responsable principalmente de conocer el desempeño laboral de los trabajadores en su ámbito de actividad, recoger las necesidades y demandas de los clientes internos, la selección de los trabajadores. Mediante este procedimiento las empresas pueden asegurar el desempeño continuo en los trabajadores.

El personal asignado debe conocer sus actividades o labores específicas, el proceso a seguir, Normas y objetivos a cumplir. Existiendo la necesidad que las empresas midan el desempeño de sus trabajadores, evalúen sus capacidades y actitudes laborales con el fin de incrementar el potencial en la empresa.

En el sector privado, las grandes empresas buscan mantener al personal activo, dispuesto a cumplir con los objetivos, para ello capacitan y motivan al personal constantemente, realizan procesos de selección para asegurar la obtención de personal calificado, siendo todo esto una inversión a largo plazo. Si nos referimos al sector privado, a menudo observamos que el personal no carece de conocimiento sobre la actividad que desempeña, y esto se muestra en la atención que se les da al usuario.

## **5.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

**Madril (2010). Cuba,** la tesista, concluye: El desarrollo de capacitación instituye destrezas para restablecer la operacionalidad de la organización y del colaborador, respectivamente con los cambios del ambiente y la culminación triunfante de los objetivos institucionales. Esta actividad necesita una retroalimentación permanente de colaboradores, jefes inmediatos, gerencias más representantes del Talento Humano.

**Ramón (2011). Ecuador,** en la investigación concluye: tener un colaborador preparado hace que se desempeñe al 100% por lograr cumplir las labores y acciones, por supuesto mucha más producción, consiguiendo en los colaboradores elevada imaginación, invención y destreza para laborar, logrando un alto nivel de regreso de la inversión.

**Cueva & Hernandez (2015). Trujillo,** los investigadores culminan que: Cuando se proyecta la capacitación con la finalidad de perfeccionar el desempeño laboral de los colaboradores de Tiendas Elektra, se ha percibido que las destrezas y aptitudes del equipo de trabajo del área de ventas se han optimizado referentes en la Comunicación, Control, Compromiso, Resolución de Problemas, Liderazgo, Autoconfianza, Trabajo en Equipo, Adaptabilidad, Creatividad y Proactividad, actitudes y características que todo vendedor debe contar para integrar el equipo de ventas de la organización, el cual redundara beneficiosamente en bien de la misma y cumplir o lograr los objetivos de la entidad.



**Burgos (2014). Lima.** La investigación realizada culmina en: Una forma de capacitación debe contar a la vez con otros temas adicionales que afecten la oferta, pudiendo ser: la obtención al financiamiento, enlace con medianas o grandes compañías, optimización de la calidad de productos (creación) y coyuntura al mercado (unirse o asociarse). Quiere decir, este proceso debería registrarse como un modelo desde el punto de vista determinando el problema general o de sus integrantes de manera imparcial y compuesta del proceso, tomando en cuenta 3 pilares: el desarrollo económico, el progreso social y los aspectos medioambientales. Solo así, podrán promoverse organizaciones competitivas sostenibles.

A nivel Local no se ha obtenido trabajo en el medio en relación al tema de investigación.

## **FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

Las capacitaciones como instrumento primordial para la optimización de métodos y pericias de trabajo se tornan un atrayente necesario, dado a que optimizar los áreas de la organización, generaran mayor producción y obtendrán mayores resultados al igual como para los clientes, por tal motivo es importante determinar el nivel de implicancia que tiene la capacitación en cuanto al desempeño laboral que se tiene en este banco, ya que hoy en día, las entidades mayormente invierten constantemente pactando con sujetos que colaboren a lograr la eficacia de los esquemas del puesto y los vuelvan más dinámicos y flexibles.

En general las instituciones financieras constituyen un sector muy importante tanto para la economía, el desarrollo y el crecimiento de cualquier país, es por tal motivo que es tan importante su estudio.

La diversidad y elevada competitividad entre entidades bancarias extranjeras por tener control en el sistema económico ha brindado un modelo para que de manera continua se optimicen al efectuar la labor, dentro de las mismas, así tengan la capacidad de precisar, calcular y obtener la calidad requerida por los usuarios, asimismo, lograrán conservar una elevada diferencia competitiva en comparación a otras organizaciones bancarias. Se sabe que las capacitaciones son de vital importancia para toda entidad, pero en este tipo de trabajo se pretende identificar de la forma más exacta posible al ejercer sus actividades dentro de la entidad bancaria.

## **CAPACITACION**

**Según el autor Chiavenato (2007)**, “La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de modo sistemática y organizada, por intermedio del cual los sujetos logran conocimientos, despliegan destrezas y capacidades en situación de objetivos determinados”.

## **PLAN DE CAPACITACIÓN PERSONAL**

### **¿QUÉ ES UN PLAN DE CAPACITACIÓN?**

**Alfonso Silíceo (2008)**. Es diseñar un plan de ejecución del recurso humano considerando Normas, misión, visión, objetivos, tácticas, métodos y otras características que se tomarán en cuenta al efectuarla; del mismo modo, para llevar a cabo la programación significa involucra detenidamente cada punto

concerniente al esbozo instructivo de objetivos, contenido, técnicas, herramientas de evaluación, estructurados para cada tarea.

De manera particular, se define como:

- 1. Planeación:** Se identifican las necesidades de aprendizaje.
- 2. Diseño y Producción de programas:** Se esboza el plan de capacitación a la vez la calendarización de acontecimientos, reunión de colaboradores, tutores y presupuesto.
- 3. Operación del plan y programas de capacitación:** Promoción, pacto, servicio técnico para dar inicio al curso.
- 4. Evaluación:** Es la valoración de lo aprendido y se realiza el seguimiento.
- 5. Administración y control:** Se cimienta en la logística, posteriormente se realiza un control de los datos conseguidos.

## **CICLO DE LA CAPACITACIÓN**

**Chiavenato (2007)**, el autor precisa como el suceso premeditado de facilitar los medios que admitan el aprendizaje, considerado como un anómalo que nace a consecuencia del esfuerzo individual del colaborador.

**Bohlander & otros (2001)**, ambos autores definen “la capacitación debe desplegar una unión del impulso laboral y la entidad, asimismo, concernir con algunos principios de aprendizaje, por ello, directivos y colaboradores deben entender que los diversos sistemas y metodologías de capacitación se modifican de acuerdo al nivel de uso de los principios”, es decir, el ciclo de la misma es usada por las entidades en el momento de enseñanza del recurso humano contratado por la organización.

**Kirkpatrick**, el autor señala 4 escalas de evaluación, cada uno de ellos, están relacionados con algunos temas del desarrollo general de la capacitación, a conocer:

1. **Nivel - I:** Reacción o satisfacción, responde a la interrogante: ¿Les agradó la tarea a los colaboradores?, el cual tiene por finalidad establecer el nivel en que los integrantes apreciaron la capacitación.
2. **Nivel - II,** Aprendizaje, responde a la interrogante ¿Los colaboradores desarrollaron los objetivos en el momento del adiestramiento?, teniendo como objetivo establecer el nivel de aprendizaje de los colaboradores obtenido según el plan determinado.
3. **Nivel - III,** Aplicación o transferencia, responde a la interrogante ¿Los colaboradores están haciendo uso las aptitudes aprendidas en su centro de labores?, siendo el propósito establecer si los colaboradores se desenvuelven de acuerdo a lo aprendido durante la capacitación, del mismo modo, poder identificar ciertas variables, aquellas que tengan la posibilidad de perjudicar el resultado.
4. **Nivel - IV,** Costo/Beneficio, responde a la interrogante ¿Cuál es el efecto operacional?, tiene por objetivo establecer dicho efecto que ha generado un acto de capacitación; ejemplo, si el efecto puede formularse en soles, se puede describir el regreso de la inversión (ROI).

## **LA CAPACITACIÓN COMO INVERSIÓN.**

**Silíceo (2008)**, expresa que, al margen de ser una responsabilidad designada a un área de recursos humanos, la formación en las organizaciones debe ser una ideología, creándose un misticismo en la capacitación.

Los sistemas pedagógicos deben ser considerados como una inversión más no como un gasto o alto costo, el cual los gerentes deben tenerlo claro si la capacitación es un gasto o creen que es cara. En el tiempo se hacen la pregunta ¿Cuál es el costo de la carencia de capacitación?; ello nos lleva a reflexionar, si el costo es elevado o la carencia sería aún más elevado. Actualmente se plantea una nueva ideología en la que la gerencia debe considerar que a corto plazo estratégicamente la capacitación es una inversión.

**Reza (2006)**, manifiesta que, en algunas oportunidades el gerente sostiene que únicamente la técnica está encaminada para optimizar el desempeño no tomando en cuenta la parte humana ni la administrativa, habitualmente no han formado un clima adecuado hacia el aprestamiento, lo cual genera grandes fracasos en áreas y unidades de la organización de este modo no logran cumplir los fines.

También se logró identificar ciertos problemas dentro de las organizaciones siendo una de ellas, la falta de presupuesto por ser una actividad de alto costo, con el riesgo a ser recortado si hubiese otra necesidad.

## **LA CAPACITACIÓN DE MANERA SISTEMATIZADA: COMO SISTEMA.**

**Chiavenato (2007)**, indica al respecto que la capacitación es un desarrollo constante, es decir, es un procedimiento abierto constituido por 4 elementos que se refrescan cuando se repiten:

- 1. Insumos:** estudiantes, recursos de la entidad, investigación, ciencias, etc.
- 2. Proceso u operación:** instrucción, adiestramiento personal, sistemas de capacitación.
- 3. Productos:** el colaborador idóneo, conocimientos, capacidades, triunfo o eficacia institucional.
- 4. Retroalimentación:** Es la evaluación de acciones y consecuencias luego de la capacitación, a través de acciones informales o sistemáticos.

Se puede determinar de manera general como un sistema, y cuenta con 4 etapas a cumplir:

1. Descubrimiento de carencias
2. Preparación del programa de capacitación para asistir las carencias
3. Activación o progreso del esquema de capacitación
4. La valoración de los resultados.

Al crear un plan de capacitación para optimizar el servicio que otorga la organización hacia los clientes, es necesario que sea considerado como un auténtico y continuo proceso, acertado, adecuado que alcance las diversas fases o mecanismos indicados.

## **LA CAPACITACIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE HABILIDADES**

**Summerd (2006)**, indica que, capacitación es la ganancia de las destrezas afines con la labor, adicción que usualmente se obtiene a través de una mezcla de adiestramiento en el centro de labores y formación seria, seguidos de componentes se pronostica a los colaboradores aptos de la capacitación idónea para desplegar el conjunto de destrezas y discernimiento que acceda a lograr un rango de perfección en su puesto.

**Chiavenato (2007)**, sostiene que, las artes, destrezas y aptitudes claramente unidos con el desempeño de trabajo actual o de ciertas actividades o cargos futuros, es decir, esta direccionada fijamente hacia las actividades y acciones que serán ejecutadas.

## **CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS**

Las aptitudes primordiales como, instrucciones, destrezas, cualidades, beneficios, fisonomías, valores y otras características individuales, son fundamentales al efectuar las tareas y distan de otros individuos. Cada colaborador debe contar con una serie de competencias elementales para ejercer sus tareas.

Cuando el colaborador posee un alto nivel de competencias, indica las cualidades que se necesiten para lograr un cumplir un objetivo fijo. Las capacidades elementales se muestran en la labor diaria o en circunstancias de prueba. Lo que se busca es obtener y crear nuevas aptitudes que sean esenciales para lograr el triunfo en las actividades comerciales y no invertir en una capacitación que no valga para cubrir las carencias reales de la empresa.

Por ello, se debe crear un sistema ordenado con la finalidad de precisar perfiles profesionales y obtener como resultado generar mayor productividad y ajuste al ejercicio, destacando cada ítem de perfección y de necesidad, cubriendo las mismas y añadiendo conocimientos, ceñidos en base en juicios y objetivos. Este tipo de capacitación trata de suplir la acostumbrada localización y visualización de carencias dentro de la entidad y de este modo de qué manera los colaboradores pueden contribuir mayor valor a la misma.

Las organizaciones hoy en día solicitan nuevas aptitudes en el mercado, como son:

1. Instruirse a instruirse
2. Reflexión creativo y absolución de inconvenientes
3. Comunicación y ayuda
4. Cognición técnico
5. Cognición de los mercados globales
6. Progreso del liderazgo
7. Auto dirección de la progresión.

## **DESEMPEÑO LABORAL**

Se precisa desempeño laboral a las labores o actuaciones vistas en los colaboradores los cuales son notables para los objetivos de la entidad, que logran ser valorados en requisitos de las aptitudes de manera personal y su aporte a la entidad.

**Chiavenato (2007).** Gestión del talento humano señala que el desempeño laboral, es el desenvolvimiento del colaborador en su puesto de trabajo, pero cambia de un individuo a otro y se aprecia de acuerdo a ciertos elementos condicionantes que repercuten sobre él. La importancia de los premios y el miramiento que ellas estriban del interés individual establecen el tamaño del esfuerzo que el colaborador sea capaz de realizar, es decir, ver costo/beneficio. Asimismo, cada colaborador su interés será acorde a sus capacidades y destrezas según el puesto a ocupar, todo ello, girara en relación a ciertas características que lo determinan claramente.



Por su parte **Stoner (1994)** - Administración, Editorial Prentice. Afirmó que el desempeño laboral es la forma como los integrantes de la entidad laboran eficazmente para lograr fines usuales, basado a normas elementales fijadas con anticipación. Entonces podemos referirnos al modo en que los colaboradores efectúan sus tareas de manera eficiente en la organización con la finalidad de lograr los objetivos establecidos.

**Milkovich y Boudreau (1994)**, señalan el desempeño laboral como cierta relación a las particularidades individuales, pudiéndose indicar como, caracteres, carencias y destrezas, los cuales interrelacionan entre sí, según el tipo de labor y a la vez con toda la empresa, obteniéndose como resultado la interacción todas estas variables.

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO**

**Martínez y Martínez (2009)**. Se dice que la capacitación es una forma eficaz para optimizar el desempeño de los colaboradores, no siendo el único.

**Robbins (2004)**, hay variables que trascienden en la producción de los colaboradores. Existe una relación extensa y con nociones complejas, con componentes que se precisan cómodamente, tales como las particularidades del individuo, género, edad, estado civil y experiencia en la entidad, perturbando el desempeño de los empleados.

## **FACTORES ACTITUDINALES**

**Chiavenato (2013)**. Administración de recursos humanos, hace mención a ciertas características particulares, como: la disciplina, cooperación, iniciativa,

compromiso, confianza en sí mismo, reservado, imagen personal, interés, creativo, auto realización.

## **FACTORES OPERATIVOS**

**Chiavenato (2013)**, Administración de recursos humanos, hace mención a ciertas características relacionados a la labor, como: conocimiento del puesto, calidad, producción, precisión, trabajo en equipo, liderazgo.

Por ello, logramos señalar que el desempeño laboral varía de un individuo a otro, ya que se debe considerar las destrezas, motivación, trabajo en equipo, desarrollo profesional, control y elementos individuales de cada colaborador, del mismo modo como se perciba el rol que desempeña según el puesto o cargo.

De este modo podemos percibir que son varios los elementos del desempeño, no solo son los propios ni las tareas grupales, desempeñando las herramientas de trabajo un rol principal en razón que los recursos de mantenimiento, abastecimiento de equipos, materia prima e información fundamental para la realización de la tarea, debiendo considerar básicamente necesarias el uso de los recursos mencionados para el adecuado desenvolvimiento de los colaboradores.

## **IMPORTANCIA DEL DESEMPEÑO**

Es importante para calcular el nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos, del mismo modo realizar la retroalimentación al colaborador acerca de su proceder. Asimismo, evaluar el desempeño, es necesaria para aprobar y rediseñar las tareas en la organización, pudiendo darse en el

momento de seleccionar al personal y según ello, capacitarlos según el puesto a ocupar.

## **OBJETIVOS DEL DESEMPEÑO**

**Chiavenato (2007)**, según el autor, los objetivos que nos otorga la apreciación del desempeño laboral son:

- Conservar escalas de eficacia y producción en las diversas unidades funcionales, según las necesidades de la organización.
- Establecer mecanismos para la optimización continua, cuando el aspirante consigue un efecto negativo.
- Aprovechar los resultados como información de ciertos esquemas de talento humano que se desenvuelvan en la organización.
- Concentrar el procedimiento del talento humano como un fragmento elemental de la organización el cual su producción logra desplegar y perfeccionara perennemente.

Estos objetivos básicos se aprecian en 3 etapas:

- Permitir circunstancias para medir el potencial humano con el propósito de establecer su total uso.
- Admitir el procedimiento del talento humano como un recurso principal de la empresa el cual su producción puede ser un progreso de modo indefinido, teniendo claro el modo de administrar.
- Proporcionar oportunidad de desarrollo y contextos de segura intervención a todos los integrantes de la empresa, para ello, considerando los objetivos de la misma y también los individuales.

## **EVALUACION DEL DESEMPEÑO**

Actualmente la apreciación del desempeño es la técnica más común para apreciar o evaluar el desempeño del colaborador en su puesto más su nivel de crecimiento profesional.

Por otro lado, con el objetivo de ahondar el tema de valoración de desempeño, nos regimos a una lista de autores, como son:

**William B. Werther Jr. y Keith Davis (2008)**, los autores determinan que, la valoración del desempeño establece un sistema en la que se aprecia la producción total del colaborador ceñidos a Normas e instrucciones sumamente determinados.

Para **Scott**, la apreciación del desempeño, específicamente señala como el medio de control consignado a optimizar el trabajo del colaborador para conseguir acciones positivas, eficaces y monetarias.

**James Stoner (1994)**, el autor determina como el suceso diario de facilitar a los empleados, información, datos acerca de la efectividad con la que vienen desarrollando su labor dentro de la empresa.

Por ello, existen muchas definiciones acerca de la valoración del desempeño, puede definirse a la vez, como: valuación de calidad, evaluación del colaborador, informe de crecimiento, y otras más, muy al margen de como puedan llamarlo, se define como el medio a través del cual se estima la acción o trabajo del colaborador considerando sus aptitudes y desenvolvimiento en el puesto.

## **BENEFICIOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

**Chiavenato (2000)**, indica que, cuando existe un plan adecuadamente diseñado de valoración de desempeño, debidamente coordinado, suministrará utilidades en corto, mediano o largo plazo. Frecuentemente, los primordiales favorecidos son el empleado, el gerente, la empresa y la colectividad.

Logra plantear otras alternativas y destrezas enfocadas a optimizar el patrón de desempeño de sus colaboradores.

El cumplimiento del plan optimiza la comunicación entre directivos y colaboradores y ellos puedan percibir el funcionamiento de valoración del desempeño como un sistema objetivo, a través del cual podamos percibir su desenvolvimiento.

También, nos muestra las pautas de juego, es decir, ambos conocen la conducta y desenvolvimiento que más aprecia la organización en sus colaboradores.

Muestra las perspectivas de su jefe sobre su desenvolvimiento, sus habilidades y carencias, dependiendo la apreciación de su jefe.

Se informa sobre las medidas que el jefe hará uso con el fin de optimizar su desenvolvimiento, del mismo modo el colaborador tendrá en consideración.

El gerente valora o aprecia el nivel de conocimiento del colaborador en corto, mediano o largo plazo y considerar el aporte de manera individual.

Puede determinar a los colaboradores que requieren renovarse en ciertos puestos y tareas y elegir aquellos que cuenten con características para ascenderlos o rotarlos.

Puede contribuir activamente entre sus colaboradores, prometiendo oportunidad a los colaboradores, incitando a mayor producción, optimizando las relaciones interpersonales en la organización.

### **CONFLICTOS EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

**Dessler (2001)**, señala que la valoración de desempeño presenta defectos por diversos motivos: establecer la labor o tarea, valorar su desenvolvimiento y mostrárselo al colaborador. Ello ocurre porque no se comunica a los empleados por anticipado, puntualmente tampoco se les dice las expectativas acerca de los mismos, en relación de un adecuado desenvolvimiento. También, se da por las técnicas o esquemas utilizados sumados a la entrevista para evaluar y facilitar la retroalimentación al colaborador, incluidos las malas relaciones interpersonales y comunicación.

**Chiavenato (2000)**, el autor nos señala la modernidad de técnicas de valoración de desempeño y nos narra que su progreso es por las restricciones que los colaboradores poseen, por ello hace mención a la autoevaluación y autodirección de los individuos, elevada intervención del recurso humano al planificar su crecimiento individual, con visión y en la optimización usual del desenvolvimiento.

### **ELEMENTOS QUE FAVORECEN LA MOTIVACIÓN EN EL ENTORNO LABORAL**

No siempre los componentes que ayudan a la motivación perjudican de igual manera a cada colaborador. De acuerdo a ciertas creencias de la motivación, esta autoridad va a estibar del discernimiento de manera individual acerca del ejercicio que cada colaborador desea satisfacer las carencias.

Mediante el estudio se ha observado un sinfín de factores benefactores de la motivación en el puesto y estos se catalogan según a la teoría bifactorial de Herzberg, en factores de higiene que hacen mención al ambiente laboral y poseen una representación extrínseca; factores motivadores que se describen el contenido de la tarea y poseen una representación intrínseca.

## **RELACIÓN CAPACITACIÓN CON DESEMPEÑO LABORAL**

**Bohórquez (2002).** En el tiempo el desarrollo de capacitación se efectúa un control de la ejecución y efecto de las tareas efectuadas para optimizar el desenvolvimiento laboral: complacencia y apreciación de los colaboradores, nivel de adquisición de aptitudes, grado de esmero de lo estudiado y visualizar los resultados del desenvolvimiento logrado. La supervisión es un punto muy importante para alcanzar que estos métodos puedan ser ejecutadas.

### **5.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente estudio es conveniente puesto que fue de utilidad para la empresa en estudio, ya que analizamos las variables en el proceso y así poder mejorar el logro de los resultados.

### **JUSTIFICACION TEORICA**

El presente estudio busco a través del uso de la teoría y las nociones elementales de capacitación, hallar esclarecimientos a circunstancias internas

dentro de esta entidad financiera, como fallas en la ejecución de las tareas, desmotivación, ambiente laboral conflictivo, problemas con el desempeño laboral, etc.; los cuales pueden dañar a la organización tratada. Todo ello, consintió al investigador diferenciar las diversas concepciones de Recursos Humanos en un tiempo real, en este caso en el Banco de Crédito del Perú filial Huaraz.

Teóricamente los resultados obtenidos en el estudio, creo meditación y cuestionamiento acerca del conocimiento existente en la entidad bancaria e hizo aportes al área del conocimiento ya que analizamos las variables capacitación y desempeño laboral y así ayudar afirmar la teoría establecida. Los resultados de este estudio nos ayudaron a crear políticas para que la empresa mejore el perfil profesional y por ende la atención a los clientes.

### **JUSTIFICACION PRACTICA**

Según los objetivos de la investigación, el resultado permitió hallar soluciones precisas a las dificultades determinadas en la realización de las actividades, desmotivación que inciden en el desempeño laboral de la empresa o en el ambiente laboral. Del mismo modo, pudo plantear modificaciones en algunos procedimientos de la empresa, el cual sirvió de gran aporte a la empresa y otras organizaciones del mismo rubro, para conocer el nivel de conocimiento y nivel de desenvolvimiento laboral en la entidad bancaria.

### **JUSTIFICACION METODOLOGICA**

Asimismo, para cumplir los objetivos de investigación, nos apoyamos en el uso del cuestionario seguido del procesamiento de datos el cual nos permitió medir el nivel de capacitación. Con ello se pretendió conocer el grado de aplicación de la capacitación considerando las etapas del mismo y del



desempeño laboral, las cuales son lícitas en el medio y permitirá dar alternativas a otras organizaciones que muestren circunstancias semejantes.

### **5.3. PROBLEMA**

¿Cómo se desarrolla la capacitación y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, Huaraz 2017?

## **5.4. CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

### **5.4.1. CONCEPTUALIZACIÓN**

#### **CAPACITACIÓN**

**Chiavenato (2007).** Menciona que la capacitación es el proceso formativo a corto plazo, haciendo uso de forma ordenada y constituida, a través de ello los individuos alcanzan el conocimiento, crean destrezas y capacidades en relación a los objetivos establecidos.

La capacitación profundiza el traspaso del discernimiento definido referente a la tarea, condiciones hacia la dirección de la entidad, de la actividad y del área, de igual manera como el crecimiento de destrezas y capacidades.

Cualquier tipo de actividad, complicada o simple implica estos 3 puntos. Algo más específico señala Filippo, que la capacitación es la acción de incrementar el conocimiento y la habilidad del colaborador al desempeñar de manera explícita en el cargo que ocupa.

**Idalberto Chiavenato**, al mencionar a MaGehee, insiste que la capacitación representa la formación de un experto, del mismo modo, las tareas, que van desde obtener destreza motora hasta proveer conocimientos técnicos, también crean destrezas administrativas y cualidades ante dificultades sociales. A su vez, indica, según la National Industrial Conference Board - EE. UU, el fin de la capacitación, es apoyar a los colaboradores de cualquier nivel cumplir con los objetivos de la organización, otorgándoles la oportunidad de alcanzar el conocimiento, la experiencia y el comportamiento solicitados por la entidad.

## **DESEMPEÑO LABORAL**

**Chiavenato (2009)**. Es el rendimiento laboral y el comportamiento del colaborador al realizar sus actividades básicas según el puesto a ocupar dentro de la organización, ello demostrara cuan competitivo es.

### **5.4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

#### **CAPACITACIÓN**

**Chiavenato (2007)**. Menciona que la capacitación es el proceso formativo a corto plazo, haciendo uso de forma ordenada y constituida, a través de ello los individuos alcanzan el conocimiento, crean destrezas y capacidades en relación a los objetivos establecidos.

#### **PLAN DE CAPACITACIÓN**

**Aguilar y Marlo (2016)**. Radica en establecer un programa de crecimiento de los colaboradores, considerando Normas, misión, visión, destrezas, técnicas e inversión y otros puntos, asimismo, involucra los pormenores de

las particularidades concerniente en la formación o estructura de objetivo, contenidos, técnicas, creados para cada tarea.

### **LA CAPACITACIÓN COMO INVERSIÓN**

**Aguilar y Marlo (2016).** Los sistemas pedagógicos deben ser considerados como una inversión más no como un gasto o alto costo, el cual los gerentes deben tenerlo claro si la capacitación es un gasto o creen que es cara. En el tiempo se hacen la pregunta ¿Cuál es el costo de la carencia de capacitación?; ello nos lleva a reflexionar, si el costo es elevado o la carencia seria aún más elevado

### **LA CAPACITACIÓN COMO SISTEMA**

**Chiavenato (2007).** Indica al respecto que la capacitación es un desarrollo constante, es decir, es un procedimiento abierto constituido por 4 elementos que se refrescan cuando se repiten: insumos, proceso u operación, productos y la retroalimentación.

### **LA CAPACITACIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE HABILIDADES**

**Summerd (2006).** Indica que, capacitación es la ganancia de las destrezas afines con la labor, adicción que usualmente se obtiene a través de una mezcla combinación de adiestramiento en el centro de labores y formación seria.

### **CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS**

**Charria, V.H., Sarsosa, K., Uribe, A.N. & López, C.N. (2009).** Las aptitudes primordiales como son: conocimientos, destrezas, cualidades, beneficios, características individuales, son básicas para efectuar las tareas<sub>21</sub>

y las que distan de manera particular su desempeño, debiendo cada uno de ellos, contar con lo señalado para realizar una adecuada tarea.

## **DESEMPEÑO**

**Ed tecnología (2016).** Se define como el nivel de desenvolvimiento de una organización “x” que desea obtener un objetivo establecido.

## **PRODUCTIVIDAD LABORAL**

**IPE - Instituto Peruano de Economía (2016).** Es la fabricación promedio hecha por cada empleado en un determinado lapso, pudiendo ser medido en volumen de bienes o servicios, cuantitativa o cualitativamente (costo).

## **EFICIENCIA**

**Actualidad Empresa (2013).** Se puede definir como la unión de los beneficios obtenidos con una idea más los recursos usados en la elaboración de la misma. Es decir, es el menor uso de recursos para un único fin; también, cuando consiguen más objetivos con la misma cantidad de recursos o menor.

## **EFICACIA**

**Para Reinaldo O. Da Silva (2002),** se trata de alcanzar los objetivos, fines o propósitos, al efectuar las tareas adecuadamente, es decir, es la manera o forma como logramos conseguir los objetivos establecido.

## **EXTRÍNSECO**

**Pérez Porto (2019).** Proviene del latín *extrinsēcus*, que se refiere a un calificativo relacionado a todo lo externo y común, nada importante.

## **INTRÍNSECO**

**Pérez Porto y Gardey (2018).** Procede del latín *intrinsēcus*, palabra que se usa para señalar todo aquel que es considerado como propio de algo, es decir, es lo que posee cada individuo es sumamente importante e inherente.

## **INCENTIVO**

**Pérez Porto y Gardey (2010).** Proviene del vocablo latín *incentivus*, significa motivar a realizar alguna actividad o tarea u obtener algo. Pudiendo ser dinero en efectivo o simplemente un deseo, así se crea su propia satisfacción o para otros. En el tema económico, es un aliciente que se promete a un individuo, entidad o a un área, con la finalidad de aumentar la productividad y optimizar su utilidad.

## **MOTIVACIÓN**

**Ajello (2003),** percibe como la confabulación de creación de ciertas actividades muy relevantes para el individuo y en las áreas en las que tiene injerencia. En el tema formativo, la motivación debe ser estimada como la habilidad efectiva para instruirse y continuar practicándolo de manera independiente.

## **PRINCIPIO DE EQUIDAD**

**Roemer (1995),** señala que el principio de igualdad debe estar entregada en oportunidades. Cree que los resultados son efecto de las acciones

personales, y estos actos son establecidos por dos circunstancias, una de ellas, controladas por las personas y la otra, las que se encuentran fuera del alcance de los mismos. De igual modo, hay equidad de oportunidad si en la repartición, los individuos con resultados perjudiciales son enmendadas por los demás miembros de la organización, es decir, donde se practica la igualdad de oportunidades no existirá individuo alguno en mala condición que otra persona cuando exista situaciones que escapen de su control.

## **5.5. HIPÓTESIS**

Implícita.

## **5.6. OBJETIVOS**

### **5.6.1. OBJETIVO GENERAL**

Analizar y determinar la capacitación y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú Filial Huaraz -2017.

### **5.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Determinar el nivel de capacitación de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú filial Huaraz - 2017.

Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú filial Huaraz - 2017.

## **6. METODOLOGÍA DEL TRABAJO**

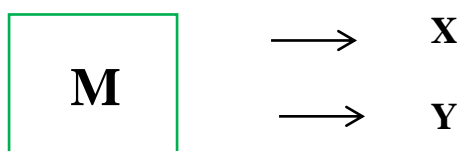
### **6.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

#### **6.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El estudio realizado fue descriptivo, porque describió operacionalmente las variables y tuvo como propósito determinar el nivel de las dos variables en un contexto en particular, en este caso el Banco de Crédito del Perú Filial Huaraz.

### 6.1.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño fue no experimental, de corte transversal. Su propósito fue describir las variables según el esquema el siguiente:



**DÓNDE:**

**M:** Muestra 20 colaboradores

**X:** Capacitación

**Y:** Desempeño Laboral

### 6.2. POBLACIÓN - MUESTRA

La población y muestra se determinó en 20 colaboradores del Banco de Crédito del Perú Filial Huaraz, por ser la población muy pequeña.

### 6.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para este estudio se aplicó la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento para recolectar datos dentro de la entidad bancaria de la ciudad de Huaraz.

El instrumento de Juicio de expertos, fue validado por 03 de ellos.

#### **6.4. PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

La información y datos fueron procesados a través del programa SPSS versión 21, y posteriormente plasmados en tablas y figuras, para obtener los resultados, a través de ellos nos permitió visualizar los problemas y plantear las mejoras en la entidad bancaria.



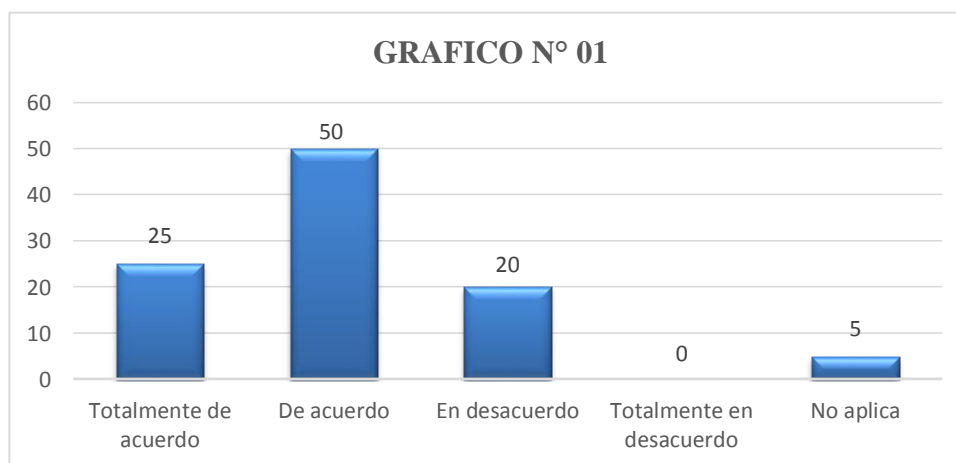
## 7. RESULTADOS

### 1. ¿Considera óptima la inversión en capacitación dentro de la entidad bancaria?

TABLA N° 01

ALTERNATIVAS	f(x)	%
Totalmente de acuerdo	5	25
De acuerdo	10	50
En desacuerdo	4	20
Totalmente en desacuerdo	0	0
No aplica	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta



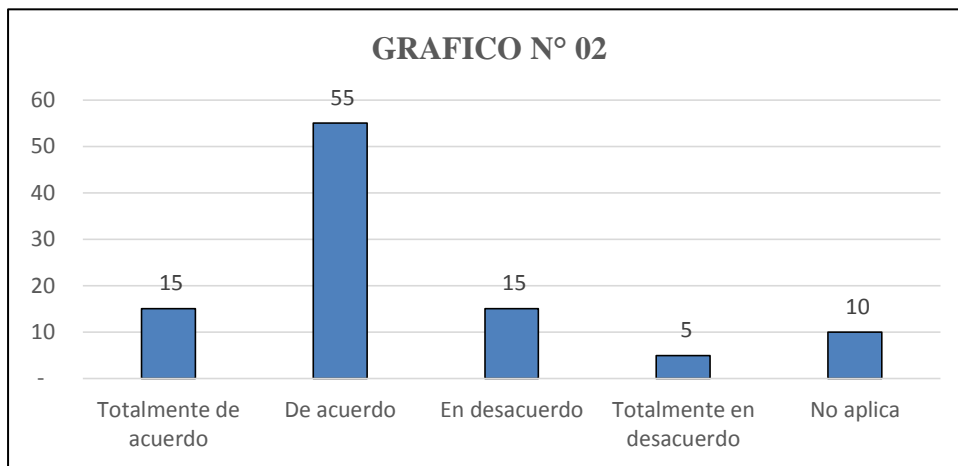
**Interpretación:** Observamos que un 50 % de encuestados opina estar de acuerdo y considera óptima la inversión en capacitación, un 25% están totalmente de acuerdo, un 20 % está en desacuerdo y el 5% no tiene conocimiento.

2. ¿Son adecuados los insumos de la capacitación en la entidad bancaria?

TABLA N° 02

ALTERNATIVAS	f(x)	%
Totalmente de acuerdo	3	15
De acuerdo	11	55
En desacuerdo	3	15
Totalmente en desacuerdo	1	5
No aplica	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta



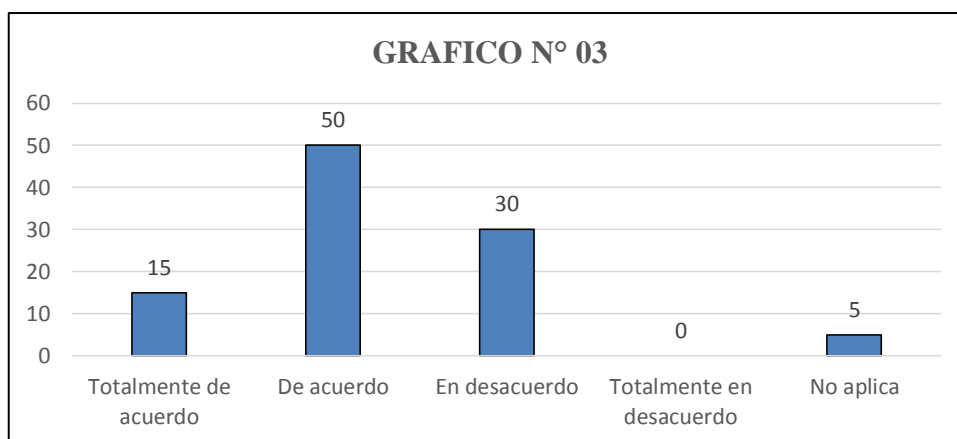
**Interpretación:** observamos que un 55% está de acuerdo y consideran que son adecuados los insumos de la capacitación, 15 % están totalmente de acuerdo, sin embargo, el 5% está totalmente en desacuerdo, el 15% está en desacuerdo, así mismo el 10% no tiene conocimiento.

**3. ¿Usted está satisfecho con los miembros que integran los programas de capacitación en la entidad bancaria?**

**TABLA N° 03**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	3	15
De acuerdo	10	50
En desacuerdo	6	30
Totalmente en desacuerdo	0	0
No aplica	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta



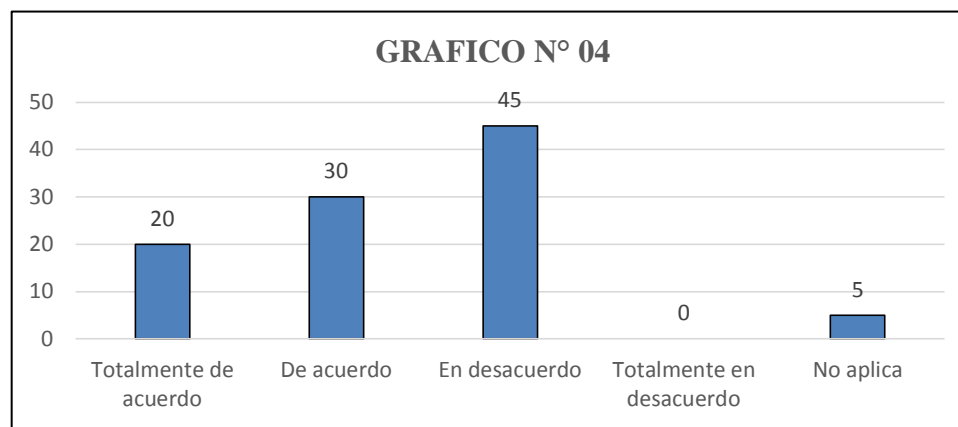
**Interpretación:** observamos que un 50% está de acuerdo y se sienten satisfechos con los miembros que integran los programas de capacitación, el 15 % están totalmente de acuerdo, un 30 % está en desacuerdo, así mismo el 5% no tienen conocimiento.

#### 4. ¿Existe un proceso de capacitación claro y didáctico en la entidad bancaria?

TABLA N° 04

ALTERNATIVAS	f(x)	%
Totalmente de acuerdo	4	20
De acuerdo	6	30
En desacuerdo	9	45
Totalmente en desacuerdo	0	0
No aplica	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta



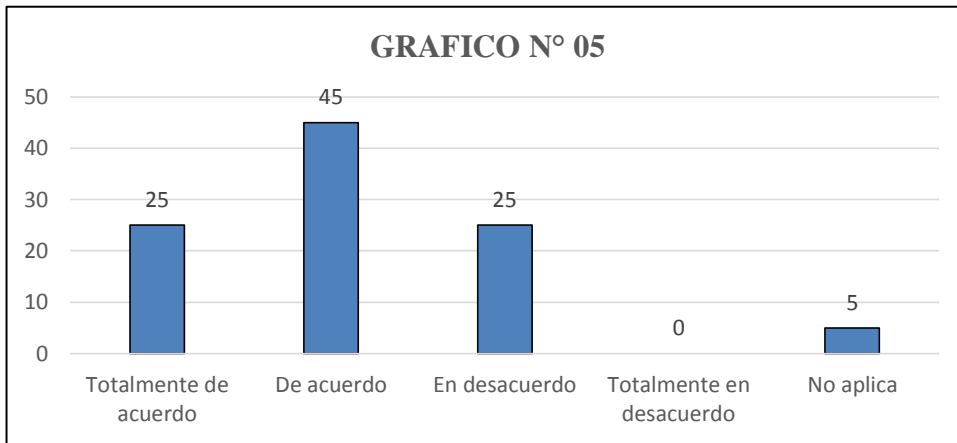
**Interpretación:** observamos que un 45 % se muestran en desacuerdo y señalan que no existe un proceso de capacitación clara ni didáctico; un 20 % señalan estar totalmente de acuerdo, el 30 % está de acuerdo; así mismo el 5% en no tiene conocimiento.

**5. ¿Considera usted que el proceso de capacitación le permite desarrollar habilidades adicionales en la entidad bancaria?**

**TABLA N° 05**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	5	25
De acuerdo	9	45
En desacuerdo	5	25
Totalmente en desacuerdo	0	0
No aplica	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente: Encuesta**



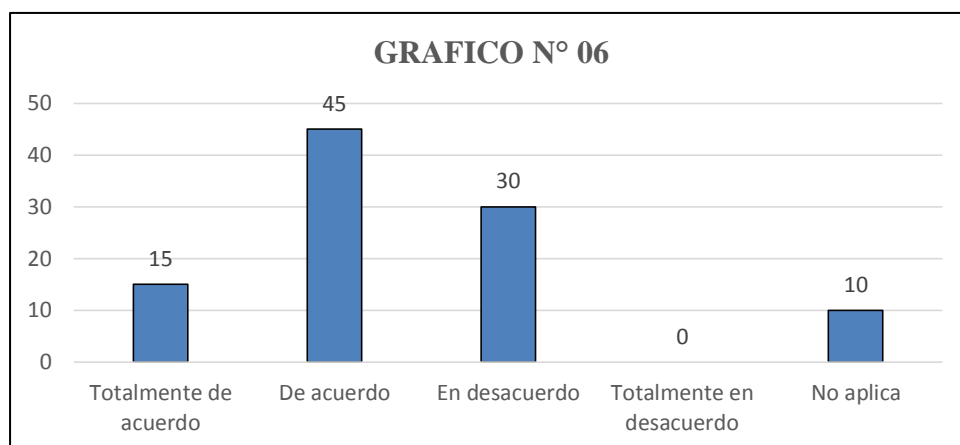
**Interpretación:** observamos que un 45 % está de acuerdo y considera que el proceso de capacitación le permite desarrollar habilidades adicionales; un 25 % señalan estar totalmente de acuerdo, un 25 % está en desacuerdo, así mismo el 5% no tiene conocimiento.

**6. ¿Se considera un trabajador altamente capacitado debido a los programas desarrollados en la entidad bancaria?**

**TABLA N° 06**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	3	15
De acuerdo	9	45
En desacuerdo	6	30
Totalmente en desacuerdo	0	0
No aplica	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta



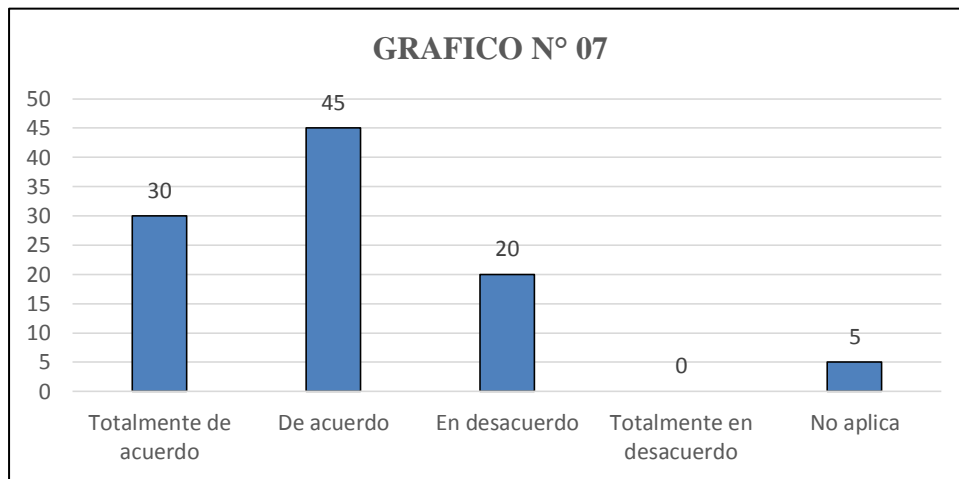
**Interpretación:** observamos que un 45% se muestran de acuerdo y se consideran un trabajador altamente capacitado debido a los programas desarrollados; un 15 % señalan estar totalmente de acuerdo, un 30% está en desacuerdo, así mismo el 10% no tiene conocimiento.

**7. ¿Considera que es positivo el producto de la capacitación en la entidad bancaria?**

**TABLA N° 07**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	6	30
De acuerdo	9	45
En desacuerdo	4	20
Totalmente en desacuerdo	0	0
No aplica	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta



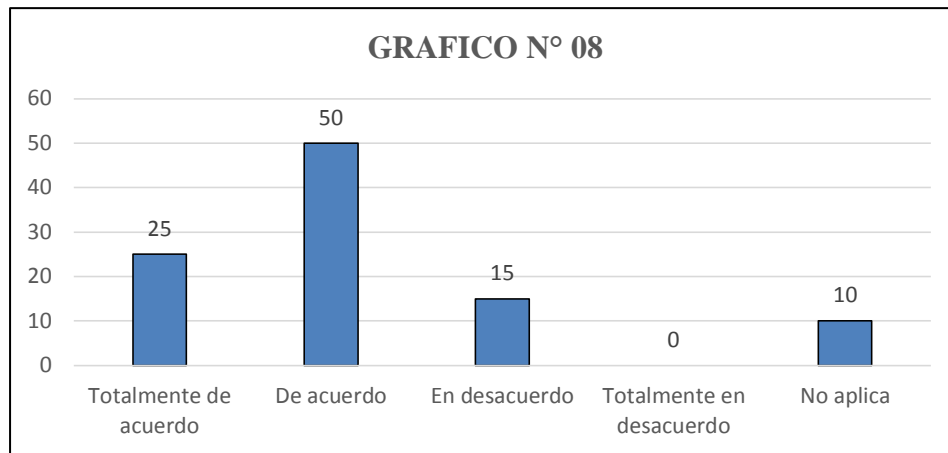
**Interpretación:** observamos que un 45% está de acuerdo y consideran que es positivo el producto de la capacitación, un 30 % están totalmente de acuerdo, un 20% está en desacuerdo, así mismo el 5% no tiene conocimiento.

**8. ¿Considera oportuno la evaluación de los procesos de capacitación de los colaboradores de la entidad bancaria?**

**TABLA N° 08**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	5	25
De acuerdo	10	50
En desacuerdo	3	15
Totalmente en desacuerdo	0	0
No aplica	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente: Encuesta**



**Interpretación:** observamos que un 50% está de acuerdo y considera oportuno la evaluación de los procesos de capacitación, un 25 % señalan estar totalmente de acuerdo, un 15% está en desacuerdo, así mismo el 10% no tiene conocimiento.

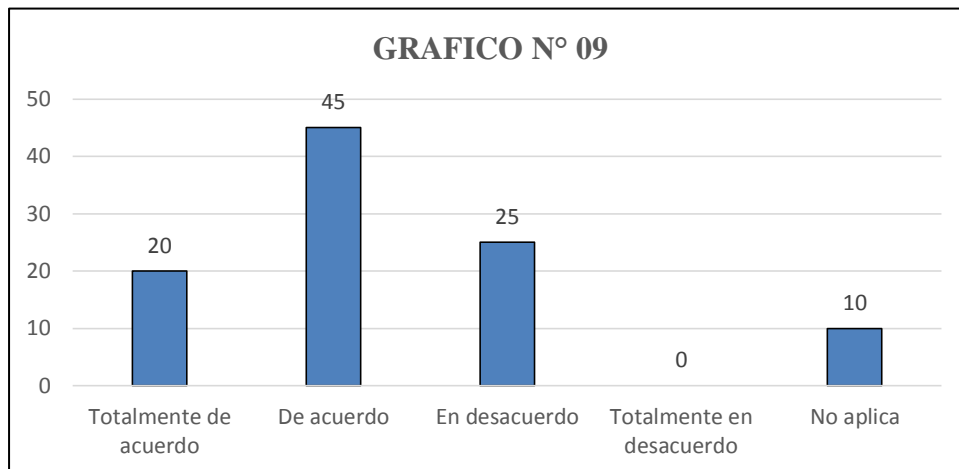


**9. ¿Es eficiente la retroalimentación en la capacitación de los colaboradores de la entidad bancaria?**

**TABLA N° 09**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	4	20
De acuerdo	9	45
En desacuerdo	5	25
Totalmente en desacuerdo	0	0
No aplica	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta



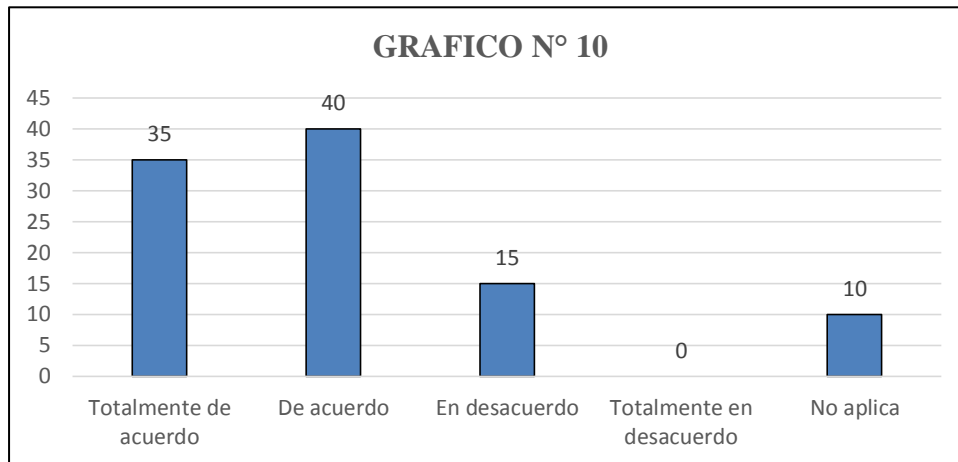
**Interpretación:** observamos que un 45% está de acuerdo y señala que es eficiente la retroalimentación en la capacitación; un 20 % indican estar totalmente de acuerdo, pero el 25% está en desacuerdo, así mismo el 10% no tiene conocimiento.

**10. ¿Usted ha desarrollado algún talento dentro de la entidad bancaria?**

**TABLA N° 10**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	7	35
De acuerdo	8	40
En desacuerdo	3	15
Totalmente en desacuerdo	0	0
No aplica	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente: Encuesta**



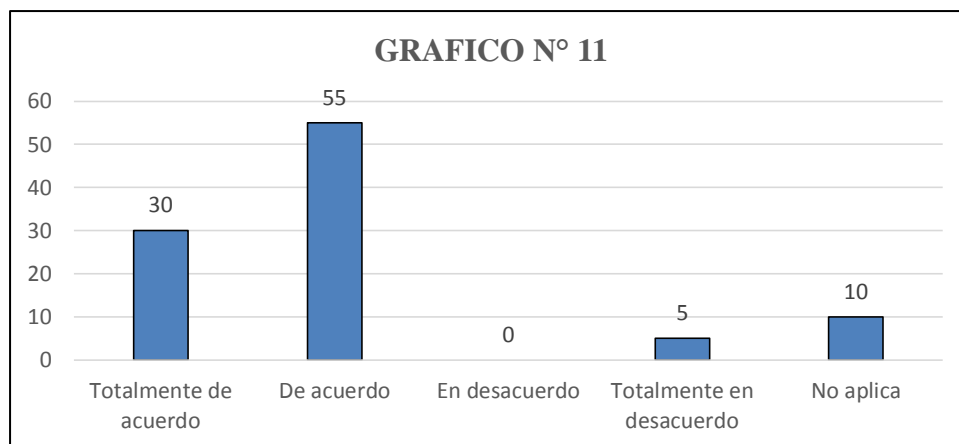
**Interpretación:** observamos que un 40% está de acuerdo e indican que han desarrollado algún talento, un 35 % están totalmente de acuerdo, un 15% está en desacuerdo, así mismo el 10% no tiene conocimiento.

**11. ¿Usted tiene la habilidad de trabajar en equipo dentro de la entidad bancaria?**

**TABLA N° 11**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	6	30
De acuerdo	11	55
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	1	5
No aplica	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente: Encuesta**



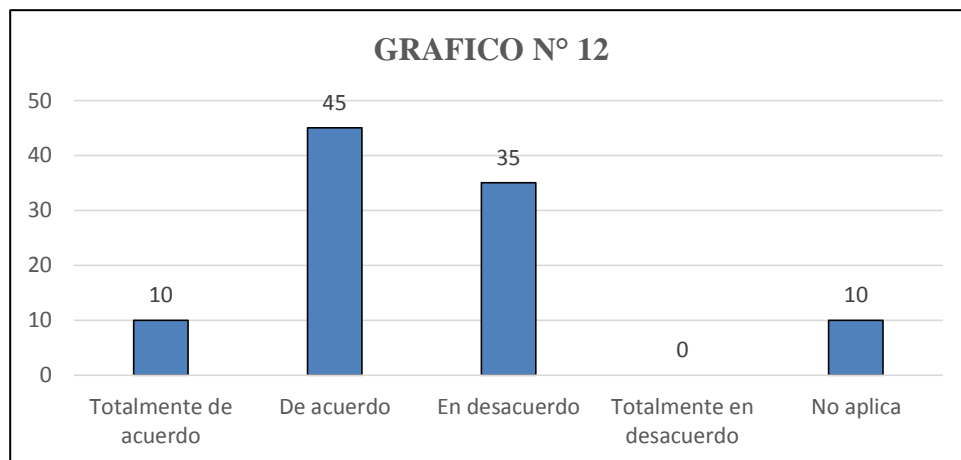
**Interpretación:** observamos que un 55% está de acuerdo y señalan que cuentan con la habilidad de trabajar en equipo en la entidad bancaria, un 30% señalan estar totalmente de acuerdo, sin embargo, el 5% está totalmente en desacuerdo, así mismo el 10% no tiene conocimiento.

**12. ¿Usted considera adecuado los recursos destinados para la capacitación de los colaboradores?**

**TABLA N° 12**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	2	10
De acuerdo	9	45
En desacuerdo	7	35
Totalmente en desacuerdo	0	0
No aplica	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta



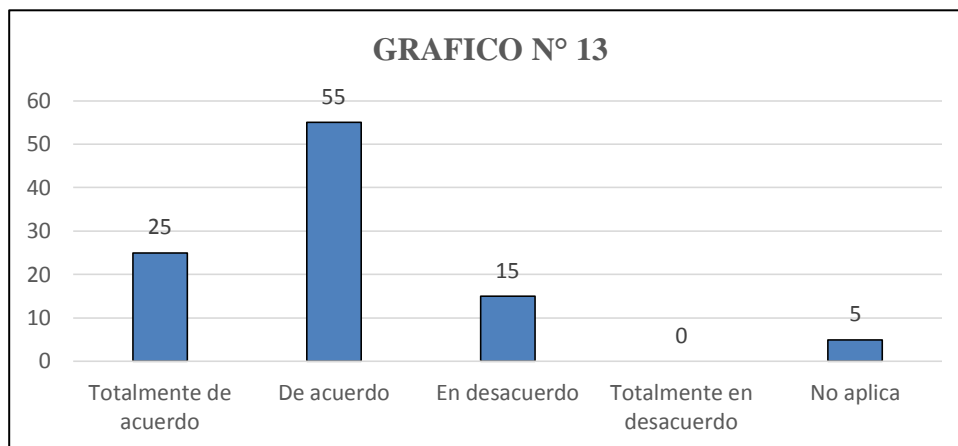
**Interpretación:** observamos que un 45% está de acuerdo y considera adecuado los recursos destinados para la capacitación de los colaboradores; un 10 % de los encuestados están totalmente de acuerdo, un 35% está en desacuerdo, así mismo el 10% no tiene conocimiento.

**13. ¿Usted se siente a gusto con las funciones de trabajo que desempeña dentro de la entidad bancaria?**

**TABLA N° 13**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	5	25
De acuerdo	11	55
En desacuerdo	3	15
Totalmente en desacuerdo	0	0
No aplica	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta



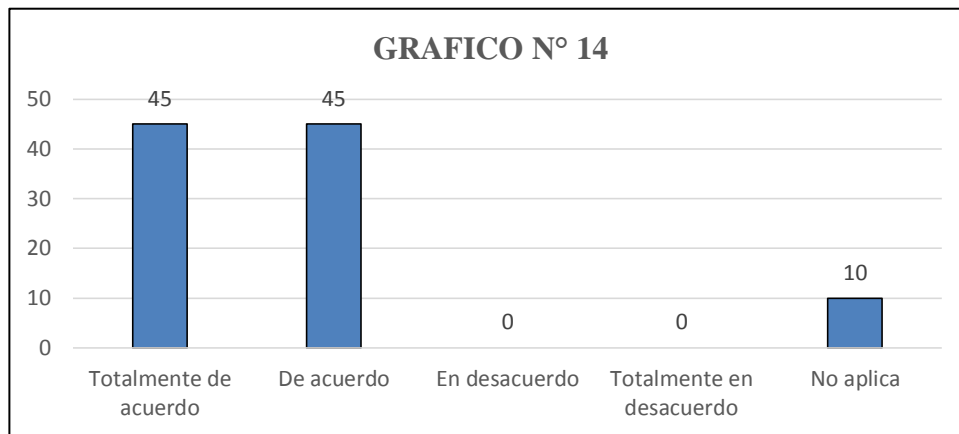
**Interpretación:** observamos que un 55% está de acuerdo e indica sentirse a gusto con las funciones de trabajo que desempeña, un 25 % están totalmente de acuerdo, un 15% está en desacuerdo, así mismo el 5% no tiene conocimiento

**14. ¿Usted muestra buena aptitud dentro de la entidad bancaria?**

**TABLA N° 14**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	9	45
De acuerdo	9	45
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
No aplica	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente: Encuesta**



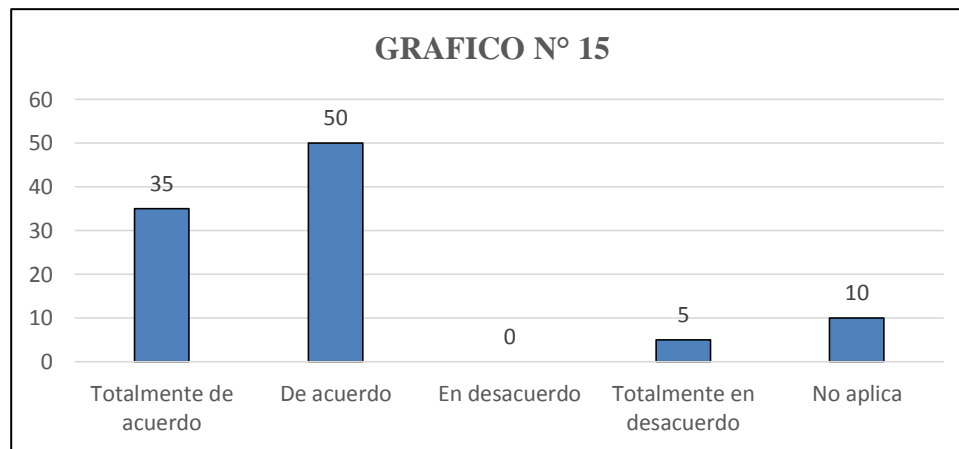
**Interpretación:** observamos que un 45% de los encuestados están totalmente de acuerdo y muestra buena aptitud, otro 45% también se muestran de acuerdo, así mismo el 10% no tiene conocimiento.

15. ¿Usted se considera capaz de trabajar bajo presión en la entidad bancaria?

TABLA N° 15

ALTERNATIVAS	f(x)	%
Totalmente de acuerdo	7	35
De acuerdo	10	50
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	1	5
No aplica	2	10
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Encuesta



**Interpretación:** observamos que un 50% de acuerdo y consideran sentirse capaces de trabajar bajo presión en la entidad bancaria, un 35% están totalmente de acuerdo, el 5% está totalmente en desacuerdo, así mismo el 10% no tiene conocimiento.

## 8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

- Según la Tabla N° 01, el 50% de los colaboradores se muestran de acuerdo y consideran optima la inversión en capacitación de parte de la entidad bancaria... según **Silíceo (2008)**, expresa que, al margen de ser una responsabilidad designada a un área de recursos humanos, la formación en las organizaciones debe ser una ideología, creándose un misticismo en la capacitación... a mi opinión, considero que capacitar es una inversión y no un gasto, dado que el empleado mejor capacitado, su rendimiento y producción serán más optimas en beneficio propio y de la organización.
  
- Según la Tabla N° 02, el 55% de los trabajadores opinan estar de acuerdo y consideran que en cada capacitación los instrumentos brindados son adecuados y de esta manera logran una buena comprensión... según **Summerd (2006)**. Indica que, capacitación es la ganancia de las destrezas afines con la labor, adicción que usualmente se obtiene a través de una mezcla combinación de adiestramiento en el centro de labores y formación seria... a mi opinión, la entidad bancaria se preocupa por sus colaboradores y considera todos los insumos y herramientas necesarias para capacitar a su personal, de este modo brindara mejores servicios al tener personal idóneo dentro de la entidad.
  
- Según la Tabla N° 03, el 50% de los trabajadores se muestran estar de acuerdo y señalan sentirse satisfechos con los integrantes de los programas de capacitación... **Chiavenato (2007)**. Menciona que la capacitación es el proceso formativo a corto plazo, haciendo uso de forma ordenada y constituida, a través de ello los individuos alcanzan el conocimiento, crean destrezas y capacidades en relación a los objetivos establecidos... a mi opinión, la capacitación contiene una serie de acciones con la finalidad de optimizar el desempeño laboral, por ello, los integrantes responsables de los programas de capacitación, deben ser profesionales expertos que cumplan con requisitos como tal.



- Según la Tabla N° 04, el 50%, de los encuestados manifiestan estar de acuerdo y creen que el proceso de capacitación es claro y didáctico... **Chiavenato (2007)**, el autor precisa como el suceso premeditado de facilitar los medios que admitan el aprendizaje, considerado como un anómalo que nace a consecuencia del esfuerzo individual del colaborador... a mi opinión, el cumplimiento del proceso de capacitación genera orden, disciplina y mayor concentración de los participantes, todo lo aprendido será vertido en beneficio de la entidad.
  
- Según la Tabla N° 05, el 70% de los colaboradores manifestaron estar de acuerdo y señalan que las capacitaciones les permite desarrollar habilidades adicionales... **Summerd (2006)**, la capacitación, es la ganancia de las destrezas afines con la labor, adicción que usualmente se obtiene a través de una mezcla de adiestramiento en el centro de labores y formación seria, seguidos de componentes se pronostica a los colaboradores aptos de la capacitación idónea para desplegar el conjunto de destrezas y discernimiento que acceda a lograr un rango de perfección en su puesto... mi opinión personal, que toda capacitación permitirá a los empleados, ganar habilidades y destrezas con ello conseguirán obtener un nivel de perfeccionamiento en el cargo o puesto.
  
- Según la Tabla N° 06, el 60% de los colaboradores señalan sentirse de acuerdo y manifiestan estar altamente capacitados gracias a los programas desarrollados por la entidad bancaria...**Idalberto Chiavenato**, al mencionar a MaGehee, insiste que la capacitación representa la formación de un experto, del mismo modo, las tareas, que van desde obtener destreza motora hasta proveer conocimientos técnicos, también crean destrezas administrativas y cualidades ante dificultades sociales...a mi opinión, puedo señalar que un alto porcentaje manifiesta que gracias a los programas de capacitación, los colaboradores se consideran altamente capacitados con la certeza de solucionar o sobre llevar con mayor compromiso la realización de sus actividades.

- Según la Tabla N° 07, un 75% de los encuestados señalan estar de acuerdo y consideran que la capacitación tiene un efecto positivo... **Summerd (2006)**, indica que, capacitación es la ganancia de las destrezas afines con la labor, adicción que usualmente se obtiene a través de una mezcla de adiestramiento en el centro de labores y formación seria, seguidos de componentes se pronostica a los colaboradores aptos de la capacitación idónea para desplegar el conjunto de destrezas y discernimiento que acceda a lograr un rango de perfección en su puesto... a mi opinión, desde cualquier punto de vista, toda capacitación es vista como positiva, dado a que en el adiestramiento, reforzamiento generará discernimiento y perfeccionamiento en el puesto de trabajo.
  
- Según la Tabla N° 08, el 75% de los colaboradores manifiestan estar de acuerdo y consideran que los procesos de evaluación son oportunos... **Kirkpatrick**, el autor señala 4 escalas de evaluación, cada uno de ellos, están relacionados con algunos temas del desarrollo general de la capacitación, siendo: Reacción o satisfacción, aprendizaje, aplicación o transferencia y costo/beneficio... a mi opinión, puedo señalar que la evaluación de los empleados, es muy importante, necesaria y oportuna dado a que los resultados nos mostrará el nivel de conocimiento de cada uno de ellos, el cual nos permitirá percibir su rendimiento como tal.
  
- Según la Tabla N° 09, un 65% de los empleados encuestados señalan estar de acuerdo y consideran que la retroalimentación relacionado con la capacitación, es eficiente... **Chiavenato (2007)**. Indica al respecto que la capacitación es un desarrollo constante, es decir, es un procedimiento abierto constituido por 4 elementos que se refrescan cuando se repiten: insumos, proceso u operación, productos y la retroalimentación... a mi opinión, puedo señalar que la retroalimentación es eficiente en la entidad, ya que nos permitirá percibir e identificar los problemas y subsanarlos a través de criterios, pautas establecidos por la organización.

- Según la Tabla 10, un 75% de los colaboradores señalan estar de acuerdo y consideran haber desarrollado algún tipo de talento dentro de la entidad bancaria... **Summerd (2006)**, indica que, capacitación es la ganancia de las destrezas afines con la labor, adicción que usualmente se obtiene a través de una mezcla de adiestramiento en el centro de labores y formación seria, seguidos de componentes se pronostica a los colaboradores aptos de la capacitación idónea para desplegar el conjunto de destrezas y discernimiento que acceda a lograr un rango de perfección en su puesto... a mi opinión, puedo manifestar que toda capacitación trae consigo ganancia de habilidades, destrezas en bien propio del colaborador y de la organización, optimizando su rendimiento y producción.
  
- Según la Tabla N° 11, un 85 % de los empleados señalan estar de acuerdo y considerar contar con habilidades para trabajar en equipo... **Chiavenato (2013)**, Administración de recursos humanos, hace mención a ciertas características relacionados a la labor, como: conocimiento del puesto, calidad, producción, precisión, trabajo en equipo, liderazgo... a mi opinión, puedo señalar que los empleados cuentan con la habilidad para trabajar en equipo, el cual les permite hacer fuerza común por un objetivo en común, el cual viendo que existe participación y compromiso de los integrantes del equipo, el logro de los mismos se darán con gran éxito.
  
- Según la Tabla N° 12, el 55% de los colaboradores señalan estar de acuerdo y consideran adecuado los recursos destinados para la capacitación en beneficio de los mismos... **Chiavenato (2013)**, Administración de recursos humanos, podemos percibir que son varios los elementos del desempeño, no solo son los propios ni las tareas grupales, desempeñando las herramientas de trabajo un rol principal en razón que los recursos de mantenimiento, abastecimiento de equipos, materia prima e información es fundamental para la realización de la tarea, debiendo considerar básicamente necesarias el uso de los recursos mencionados para el adecuado desenvolvimiento de los colaboradores ... a mi

opinión, puedo manifestar que, los recursos para llevar a cabo la capacitación es muy importante, por ejemplo, la señal de internet tiene que ser de alta gama y no fluctúe en el proceso. Asimismo, la entidad debe contar con profesionales idóneos para el puesto y brindarles equipos modernos, material logístico, etc., estos recursos serán un gran soporte en el desarrollo de sus actividades, ello permitirá el mejor desenvolvimiento de los empleados al brindar el servicio.

- Según la Tabla N° 13, el 80% de los colaboradores señalan estar de acuerdo y consideran sentirse a gusto al desempeñar su labor... **Chiavenato (2009)**. Es el rendimiento laboral y el comportamiento del colaborador al realizar sus actividades básicas según el puesto a ocupar dentro de la organización, ello demostrara cuan competitivo es... a mi opinión, puedo manifestar que, el empleado que este ocupando el puesto según el perfil del mismo, su rendimiento siempre será optimo y su vez, el mismo se sentirá a gusto, ya que está desarrollando las actividades en el cargo para el cual postulo según sus capacidades.
  
- Según la Tabla N° 14, el 90% de los colaboradores señalan sentirse de acuerdo y creen mostrar una aptitud buena en la entidad bancaria... **Charria, V.H., Sarsosa, K., Uribe, A.N. & López, C.N. (2009)**. Las aptitudes primordiales como son: conocimientos, destrezas, cualidades, beneficios, características individuales, son básicas para efectuar las tareas y las que distan de manera particular su desempeño, debiendo cada uno de ellos, contar con lo señalado para realizar una adecuada tarea... a mi opinión, según los resultados mostrados en esta investigación puedo indicar que, todo colaborador debe poseer ciertas aptitudes importantes señaladas líneas arriba, ello permitirá realizar una adecuada tarea o labor, pudiendo ser habilidades innatas como adquiridas, a su vez en el tiempo permitirá describirlos como colaborador idóneo y/o competente.

- Según la Tabla N° 15, el 85% de los empleados señalan estar de acuerdo y consideran ser capaces de trabajar bajo presión dentro de la entidad....
- Chiavenato (2007).** Gestión del talento humano señala que el desempeño laboral, es el desenvolvimiento del colaborador en su puesto de trabajo, pero cambia de un individuo a otro y se aprecia de acuerdo a ciertos elementos condicionantes que repercuten sobre él. La importancia de los premios y el miramiento que ellas estriban del interés individual establecen el tamaño del esfuerzo que el colaborador sea capaz de realizar, es decir, ver costo/beneficio. Asimismo, cada colaborador su interés será acorde a sus capacidades y destrezas según el puesto a ocupar, todo ello, girara en relación a ciertas características que lo determinan claramente... a mi opinión, el desenvolvimiento de cada individuo o colaborador es diferente y es por ello que se evalúa de manera individual su desempeño y el esfuerzo que es capaz de hacer en el desarrollo de sus actividades, de igual modo se puede apreciar el comportamiento cuando ejercen presión sobre él y las repercusiones que tiene al culminar su labor en un determinado tiempo.

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 9.1. CONCLUSIONES

- El personal está de acuerdo con los procesos de capacitación que lleva a cabo el Banco de Crédito del Perú, ya que un 88% respondió favorablemente con dicho proceso, y se sienten conformes y satisfechos.
- El personal considera muy optima la capacitación, ya que les permiten desarrollar habilidades, lo ven como una buena inversión y positivo el producto de la capacitación; asimismo, los miembros que hacen las capacitaciones son profesionales altamente calificados para el tema.
- La menor parte del personal que viene a ser el 12% considera que no está satisfecho con el proceso de capacitación, por lo que no están a gusto con las capacitaciones que realizan los miembros y creen no estar tan capacitados; asimismo, consideran que no es muy eficiente la retroalimentación en la capacitación.
- En cuanto al desempeño, los trabajadores indicaron que desarrollaron talentos, habilidades para hacer trabajo en equipo y, que son el personal idóneo para cubrir los puestos en la entidad bancaria.
- El personal, se sienten a gusto con las funciones de trabajo, muestran buena aptitud al laborar y están preparados para realizar trabajos bajo presión y así puedan medir su competitividad laboral.

## 9.2. RECOMENDACIONES

- Continuar brindando constante capacitación y retroalimentación a los trabajadores porque solo así podrán tenerse mejores resultados para la institución.
- Tener en cuenta que el personal siempre debe estar motivado en el proceso de capacitación, siempre ser claros y dinámicos por parte de los miembros que realizan las capacitaciones.
- Continuar en constante cambio tecnológico, estar a la vanguardia de los cambios que puedan realizar la competencia, así mismo implementar siempre nuevas ideas y formas de capacitar para un buen desempeño laboral.
- La evaluación de desempeño de los colaboradores debe servir para medir el nivel de producción, aquellos que no cumplan con las expectativas de la gerencia, desarrollar capacitaciones específicas para reforzar y optimizar su desenvolvimiento.

## 10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar y Marlo (2016). Propuesta de implementación de un Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional de Lambayeque. (Tesis para optar Título Profesional). Perú: Universidad Señor de Sipan-Lambayeque.
- Ajello, A. M. (2003). La motivación para aprender. En C. Ponte corvo (Coord.), Manual de psicología de la educación (pp. 251-271). España: Popular.
- Bohlander-Snell-Sherman (2001, p. 216) Administración de recursos humanos. México: Soluciones Empresariales.
- Bohórquez, P. (2002). *“Planificación estratégica y desempeño laboral.”* México: Alfa omega Grupo Editor, 2 Edición.
- Bohórquez, B. (2004). Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en Centros de Información y Archivo de Institutos Universitarios. (Tesis inéditas). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Burgos, M. (2014) En la tesis *“La política de capacitación como un mecanismo para la mejora de su competitividad: análisis del sector maderero en el distrito de Villa el Salvador”*. (Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas).
- Charria, V.H., Sarsosa, K., Uribe, A.N. & López, C.N. (2009). Competencias académicas, laborales y profesionales del psicólogo javeriano de Cali. Póster interactivo presentado en XXXII Congreso Interamericano de Psicología (SIP 2009), julio, Guatemala.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos (Quinta ed.). Bogotá: Mc Graw Hill.



- Chiavenato, I. (2007). “*Administración de Recursos Humanos*”, Editorial McGraw-Hill, Interamericana S.A. - México: 8ª Edición.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Personal*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2013) – “*Administración de Recursos Humanos*”. Edit. McGraw - Hill
- Cueva, K. & Hernández, I. (2015) *En su tesis “Aplicación de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del centro comercial Elektra del óvalo mochica, Trujillo 2015”*. (Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración) Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1414/1/Cueva\\_Karen\\_Des\\_e\\_npe%C3%B1o\\_Laboral\\_Trabajadores.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1414/1/Cueva_Karen_Des_e_npe%C3%B1o_Laboral_Trabajadores.pdf) *Recursos Humanos*”. Ediciones Mc Graw Hill – Sexta Edición
- De Oliveira Da Silva Reinaldo (2002), Del libro: «Teorías de la Administración», International Thomson Editores, S.A. de C.V., Pág. 20.
- Dessler, G. (2001) – “*Administración de Personal*”. Pearson Educación. Extraído de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5921> Interamericana. Octava Edición Learning - México: 7º Edición.
- Madril, J. (2010) “*Estrategia de capacitación para los recursos humanos empleados en el Almacén Casa Bella, de La Maná, Ecuador*” – (Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas), Universidad de Pinar del Río – Cuba. Extraído de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/272/1/T-UTC-O128.pdf>
- Martínez, E. y Martínez, F. (2009). “*Capacitación por competencia, principios Método*”. Recuperado de: [http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2011/04/DocumentoEstudio\\_CapacitacionporCompetencias.pdf](http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2011/04/DocumentoEstudio_CapacitacionporCompetencias.pdf)

- Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994). “*Dirección y administración de RR. HH*”. USA: Editorial Addeson Wesler iberoamericana.
- Ramón, C. (2011) “*Plan de capacitación y desarrollo del recurso humano en la distribuidora COFASA*” – (Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas) Universidad Tecnología Israel – Ecuador. Recuperado de: <http://190.11.245.244/bitstream/47000/78/1/UISRAEL-EC-ADME-378.242-462.pdf>
- Reza, J. (2006) “*Nuevo Diagnostico De Necesidades De Capacitación y Aprendizaje en las Organizaciones*”, Editorial Panorama – México: 1º Edición.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional (7º edición). México: Prentice Hall.
- Roemer, John. (1995). “Equality and responsibility” Boston Review Forum, Social Equality and Personal Responsibility. Vol XX. Nro. 2. Disponible en <http://bostonreview.net/dreader/series/equality.html>
- Silíceo, A. (2008) “*Capacitación y Desarrollo del Personal*”, Editorial Limusa - México: 4º Edición.
- Stoner, J. (1994). “*Administración*”. (5ta ed.). Editorial Prentice –Hall, Hispanoamericana S.A. - 5ta Edición
- Summerd, D. (2006) “*Administración de la calidad*”. Editorial Pearson Educación 1º Edición.
- William, B. Werther Jr. y Keith Davis (2008) – “*Administración de Personal y Recursos Humanos*”

**PÁGINAS WEB:**

Alarcón Ortiz Domingo (2009) - *“La Administración del Talento y las Competencias como Herramientas de Evaluación en el Desempeño”*.  
<https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/el-valor-de-la-capacitacion-personalizada-en-las-empresas>

Florencia Sánchez (2010) - *“El Valor de la Capacitación personalizada en las Empresas”*. <http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.html>

Gestiopolis (2013) - *“La Capacitación y el Desarrollo Personal”*.  
<https://www.gestiopolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/>

José Manuel García López (2010) - *“El Proceso de Capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el Desempeño del Recurso Humano en las Organizaciones”*. <http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.html>

Kiember Inca Allcahuamán (2009) - *“La Administración del Talento y las Competencias como Herramientas de Evaluación en el Desempeño”*.  
<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EPAE-20Inca%20Allcahuaman-Gertion%20del%20talento%20huamano.pdf?sequence=1&isAllowed=>

Marques Pere (2011) - *“Recursos didácticos en la Capacitación Empresarial”*.  
<http://www.guiadecapacitacion.com/Articulos-Destacados/recursos-didacticos-en-la-capacitacion-empresarial.html>

[https://sites.google.com/site/edutecno2016/home/desempeno.](https://sites.google.com/site/edutecno2016/home/desempeno)

<https://www.ipe.org.pe/portal/productividad-laboral/>

<http://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>

<https://definicion.de/extrinseco/>

<https://definicion.de/intrinseco/>

<https://definicion.de/incentivo/>

## 11. APÉNDICES Y ANEXOS

### ANEXO N° 01

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>Capacitación y Desempeño Laboral en el Banco de Crédito del Perú Huaraz - 2017</p>	<p>¿Cómo se desarrolla la capacitación y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, Huaraz 2017?</p>	<p><b>OBJETIVOS GENERAL</b></p> <p>Analizar y determinar la capacitación y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú Filial Huaraz -2017.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar el nivel de capacitación de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú filial Huaraz - 2017.</p> <p>Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú filial Huaraz - 2017.</p>	<p>Implícita</p>	<p>Capacitación y Desempeño Laboral</p>	<p>La investigación realizada según el tipo de estudio fue descriptiva, de corte transversal, no experimental.</p>

**ANEXO N° 02**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>
Capacitación	<p><b>Chiavenato (2007)</b>, sostiene que, las artes, destrezas y aptitudes claramente unidos con el desempeño de trabajo actual o de ciertas actividades o cargos futuros, es decir, esta direccionada fijamente hacia las actividades y acciones que serán ejecutadas.</p>	<p>La capacitación son las habilidades, destrezas y conocimiento que poseen los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Filial Huaraz.</p>	<b>La Capacitación como inversión</b>	Inversión en la capacitación	1. ¿Considera óptima la inversión en capacitación dentro de la entidad bancaria?
			<b>La Capacitación como sistema</b>	Insumos	2. ¿Son adecuados los insumos de la capacitación en la entidad bancaria?  3. ¿Usted está satisfecho con los miembros que integran los programas de capacitación en la entidad bancaria?
				Proceso	4. ¿Existe un proceso de capacitación claro y didáctico en la entidad bancaria?  5. ¿Considera usted que el proceso de capacitación le permite desarrollar habilidades adicionales en la entidad bancaria?
				Productos	6. ¿Se considera un trabajador altamente capacitado debido a los programas desarrollados en la entidad bancaria?  7. ¿Considera que es positivo el producto de la capacitación en la entidad bancaria?
			Retroalimentación	8. ¿Considera oportuno la evaluación de los procesos de capacitación de los colaboradores de la entidad bancaria?  9. ¿Es eficiente la retroalimentación en la capacitación de los colaboradores de la entidad bancaria?	

Desempeño Laboral	<p><b>Bohórquez (2002).</b> En el tiempo el desarrollo de capacitación se efectúa un control de la ejecución y efecto de las tareas efectuadas para optimizar el desenvolvimiento laboral: complacencia y apreciación de los colaboradores, nivel de adquisición de aptitudes, grado de esmero de lo estudiado y visualizar los resultados del desenvolvimiento logrado. La supervisión es un punto muy importante para alcanzar que estos métodos puedan ser ejecutadas.</p>	<p>El desempeño laboral, es la evaluación que se realiza a los colaboradores de la entidad bancaria con respecto a sus actividades, desenvolvimiento, nivel de esfuerzo, aptitudes, etc. Logrado por cada colaborador.</p>	<b>Habilidades</b>	Talento desarrollado	<p>10. ¿Usted ha desarrollado algún talento dentro de la entidad bancaria?</p> <p>11. ¿Usted tiene la habilidad de trabajar en equipo dentro de la entidad bancaria?</p>
			<b>Capacidades</b>	Recursos	<p>12. ¿Usted considera adecuado los recursos destinados para la capacitación de los colaboradores?</p> <p>13. ¿Usted se siente a gusto con las funciones de trabajo que desempeña dentro de la entidad bancaria?</p>
				Aptitudes	<p>14. ¿Usted muestra buena aptitud dentro de la entidad bancaria?</p> <p>15. ¿Usted se considera capaz de trabajar bajo presión en la entidad bancaria?</p>

## ANEXO N° 03

### **INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

#### **CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU, 2017.**

Estamos realizando un estudio de mercado relacionado a la capacitación y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú – Filial Huaraz, motivo por el cual solicito su apoyo con la siguiente encuesta.

**Instrucciones:** Puede escribir o marcar con una (x) la alternativa que usted crea conveniente. Marque sólo una alternativa según sea el caso, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede solicitarlo a la persona encargada. Gracias.

Marque de acuerdo al siguiente cuadro:

<b>1.</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
<b>2.</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3.</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>4.</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
<b>5.</b>	<b>No aplica</b>



PREGUNTAS		1	2	3	4	5
01	¿Considera óptima la inversión en capacitación dentro de la entidad bancaria?					
02	¿Son adecuados los insumos de la capacitación en la entidad bancaria?					
03	¿Usted está satisfecho con los miembros que integran los programas de capacitación en la entidad bancaria?					
04	¿Existe un proceso de capacitación claro y didáctico en la entidad bancaria?					
05	¿Considera usted que el proceso de capacitación le permite desarrollar habilidades adicionales en la entidad bancaria?					
06	¿Se considera un trabajador altamente capacitado debido a los programas desarrollados en la entidad bancaria?					
07	¿Considera que es positivo el producto de la capacitación en la entidad bancaria?					
08	¿Considera oportuno la evaluación de los procesos de capacitación de los colaboradores de la entidad bancaria?					
09	¿Es eficiente la retroalimentación en la capacitación de los colaboradores de la entidad bancaria?					
10	¿Usted ha desarrollado algún talento dentro de la entidad bancaria?					
11	¿Usted tiene la habilidad de trabajar en equipo dentro de la entidad bancaria?					
12	¿Usted considera adecuado los recursos destinados para la capacitación de los colaboradores?					
13	¿Usted se siente a gusto con las funciones de trabajo que desempeña dentro de la entidad bancaria?					
14	¿Usted muestra buena aptitud dentro de la entidad bancaria?					
15	¿Usted se considera capaz de trabajar bajo presión en la entidad bancaria?					

## ANEXO 04:

### VALIDACIÓN DE EXPERTOS



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
VICERECTORADO ACADÉMICO  
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente de la investigación "CAPACITACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL BCP HUARAZ, 2017" La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: MANUEL FERNANDO SALAZAR GONZALES  
FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN y OPERACIONES  
TIEMPO: 12 AÑOS CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO  
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo general: Analizar y determinar la capacitación y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú Filial Huaraz -2017.

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la investigación.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
Capacitación y Desempeño Laboral en el Banco de Crédito del Perú Huaraz - 2017	¿Cómo se desarrolla la capacitación y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, Huaraz 2017?	<p><b>OBJETIVOS GENERAL</b></p> <p>Analizar y determinar la capacitación y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú Filial Huaraz -2017.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar el nivel de capacitación de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú filial Huaraz - 2017.</p> <p>Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú filial Huaraz - 2017.</p>	Implícita	Capacitación y Desempeño Laboral	La investigación realizada según el tipo de estudio fue descriptiva, de corte transversal, no experimental.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Capacitación	<p>Chiavenato (2007), sostiene que, las artes, destrezas y aptitudes claramente unidos con el desempeño de trabajo actual o de ciertas actividades o cargos futuros, es decir, esta direccionada fijamente hacia las actividades y acciones que serán ejecutadas.</p>	<p>La capacitación son las habilidades, destrezas y conocimiento que poseen los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Filial Huaraz.</p>	La Capacitación como inversión	Inversión en la capacitación	<p>1. ¿Considera óptima la inversión en capacitación dentro de la entidad bancaria?</p>
			Insumos	<p>2. ¿Son adecuados los insumos de la capacitación en la entidad bancaria?</p> <p>3. ¿Usted está satisfecho con los miembros que integran los programas de capacitación en la entidad bancaria?</p>	
			Proceso	<p>4. ¿Existe un proceso de capacitación claro y didáctico en la entidad bancaria?</p> <p>5. ¿Considera usted que el proceso de capacitación le permite desarrollar habilidades adicionales en la entidad bancaria?</p>	
			Productos	<p>6. ¿Se considera un trabajador altamente capacitado debido a los programas desarrollados en la entidad bancaria?</p> <p>7. ¿Considera que es positivo el producto de la capacitación en la entidad bancaria?</p>	
			Retroalimentación	<p>8. ¿Considera oportuno la evaluación de los procesos de capacitación de los colaboradores de la entidad bancaria?</p> <p>9. ¿Es eficiente la retroalimentación en la capacitación de los colaboradores de la entidad bancaria?</p>	

<p>Desempeño Laboral</p>	<p><b>Bohórquez (2002).</b> En el tiempo el desarrollo de capacitación se efectúa un control de la ejecución y efecto de las tareas efectuadas para optimizar el desenvolvimiento laboral: complacencia y apreciación de los colaboradores, nivel de adquisición de aptitudes, grado de esmero de lo estudiado y visualizar los resultados del desenvolvimiento logrado. La supervisión es un punto muy importante para alcanzar que estos métodos puedan ser ejecutados.</p>	<p>El desempeño laboral, es la evaluación que se realiza a los colaboradores de la entidad bancaria con respecto a sus actividades, desenvolvimiento, nivel de esfuerzo, aptitudes, etc. Logrado por cada colaborador.</p>	<p>Habilidades</p>	<p>Talento desarrollado</p>	<p>10. ¿Usted ha desarrollado algún talento dentro de la entidad bancaria? 11. ¿Usted tiene la habilidad de trabajar en equipo dentro de la entidad bancaria? 12. ¿Usted considera adecuado los recursos destinados para la capacitación de los colaboradores? 13. ¿Usted se siente a gusto con las funciones de trabajo que desempeña dentro de la entidad bancaria? 14. ¿Usted muestra buena aptitud dentro de la entidad bancaria? 15. ¿Usted se considera capaz de trabajar bajo presión en la entidad bancaria?</p>
--------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------	-----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### **CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU, 2017.**

Estamos realizando un estudio de mercado relacionado a la capacitación y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú – Filial Huaraz, motivo por el cual solicito su apoyo con la siguiente encuesta.

**Instrucciones:** Puede escribir o marcar con una (x) la alternativa que usted crea conveniente. Marque sólo una alternativa según sea el caso, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede solicitarlo a la persona encargada. Gracias.

Marque de acuerdo al siguiente cuadro:

1.	Totalmente de acuerdo
2.	De acuerdo
3.	En desacuerdo
4.	Totalmente en desacuerdo
5.	No aplica

PREGUNTAS		1	2	3	4	5
01	¿Considera óptima la inversión en capacitación dentro de la entidad bancaria?					
02	¿Son adecuados los insumos de la capacitación en la entidad bancaria?					
03	¿Usted está satisfecho con los miembros que integran los programas de capacitación en la entidad bancaria?					
04	¿Existe un proceso de capacitación claro y didáctico en la entidad bancaria?					
05	¿Considera usted que el proceso de capacitación le permite desarrollar habilidades adicionales en la entidad bancaria?					
06	¿Se considera un trabajador altamente capacitado debido a los programas desarrollados en la entidad bancaria?					
07	¿Considera que es positivo el producto de la capacitación en la entidad bancaria?					
08	¿Considera oportuno la evaluación de los procesos de capacitación de los colaboradores de la entidad bancaria?					
09	¿Es eficiente la retroalimentación en la capacitación de los colaboradores de la entidad bancaria?					
10	¿Usted ha desarrollado algún talento dentro de la entidad bancaria?					
11	¿Usted tiene la habilidad de trabajar en equipo dentro de la entidad bancaria?					
12	¿Usted considera adecuado los recursos destinados para la capacitación de los colaboradores?					
13	¿Usted se siente a gusto con las funciones de trabajo que desempeña dentro de la entidad bancaria?					
14	¿Usted muestra buena aptitud dentro de la entidad bancaria?					
15	¿Usted se considera capaz de trabajar bajo presión en la entidad bancaria?					

**MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS**


TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: "CAPACITACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL BCP HUARAZ, 2017"

DIMENSION	ITEMS	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem F or favor indique)
La Capacitación como inversión	1. ¿Considera óptima la inversión en capacitación dentro de la entidad bancaria?	4	4	4	4	
	2. ¿Son adecuados los insumos de la capacitación en la entidad bancaria?	4	4	4	4	
	3. ¿Usted está satisfecho con los miembros que integran los programas de capacitación en la entidad bancaria?	4	4	4	4	
	4. ¿Existe un proceso de capacitación claro y didáctico en la entidad bancaria?	4	4	4	4	
	5. ¿Considera usted que el proceso de capacitación le permite desarrollar habilidades adicionales en la entidad bancaria?	4	4	4	4	
	6. ¿Se considera un trabajador altamente capacitado debido a los programas desarrollados en la entidad bancaria?	4	4	4	4	
	7. ¿Considera que es positivo el producto de la capacitación en la entidad bancaria?	4	4	4	4	
	8. ¿Considera oportuno la evaluación de los procesos de capacitación de los colaboradores de la entidad bancaria?	4	4	4	4	
La Capacitación como sistema	9. ¿Es eficiente la retroalimentación en la capacitación de los colaboradores de la entidad bancaria?	4	4	4	4	



Habilidades	10. ¿Usted ha desarrollado algún talento dentro de la entidad bancaria?	J	J	J	J	J	
	11. ¿Usted tiene la habilidad de trabajar en equipo dentro de la entidad bancaria?	J	J	J	J	J	
	12. ¿Usted considera adecuado los recursos destinados para la capacitación de los colaboradores?	J	J	J	J	J	
	13. ¿Usted se siente a gusto con las funciones de trabajo que desempeña dentro de la entidad bancaria?	J	J	J	J	J	
	14. ¿Usted muestra buena aptitud dentro de la entidad bancaria?	J	J	J	J	J	
Capacidades	15. ¿Usted se considera capaz de trabajar bajo presión en la entidad bancaria?	J	J	J	J	J	

**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE	<input checked="" type="radio"/> SI		NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por:	LIC. MANUEL FERNANDO SALAZAR GONZALES		Fecha: 20 SETIEMBRE 2017
Firma:			Email: psalazar_usp@hotmail.com
	Teléfono: 943954863		



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
VICERECTORADO ACADEMICO  
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente de la investigación "CAPACITACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL BCP HUARAZ, 2017" La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: MIRTHA LOURDES MUÑOZ VERDE  
FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN  
AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN  
TIEMPO: 08 AÑOS CARGO ACTUAL: ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
INSTITUCIÓN: HOSPITAL "VÍCTOR RAMOS GUARDIA" HUARAZ

Objetivo general: Analizar y determinar la capacitación y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú Filial Huaraz -2017.

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la investigación.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	DE
Capacitación y Desempeño Laboral en el Banco de Crédito del Perú Huaraz - 2017	¿Cómo se desarrolla la capacitación y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, Huaraz 2017?	<p><b>OBJETIVOS GENERAL</b></p> <p>Analizar y determinar la capacitación y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú Filial Huaraz -2017.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar el nivel de capacitación de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú filial Huaraz - 2017.</p> <p>Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú filial Huaraz - 2017.</p>	Implícita	Capacitación y Desempeño Laboral	La investigación realizada según el tipo de estudio fue descriptiva, de corte transversal, no experimental.	

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>
Capacitación	<p>Chiavenato (2007), sostiene que, las artes, destrezas y aptitudes claramente unidos con el desempeño de trabajo actual o de ciertas actividades o cargos futuros, es decir, esta direccionada fijamente hacia las actividades y acciones que serán ejecutadas.</p>	<p>La capacitación son las habilidades, destrezas y conocimiento que poseen los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Filial Huaraz.</p>	La Capacitación como inversión	Inversión en la capacitación	<p>1. ¿Considera óptima la inversión en capacitación dentro de la entidad bancaria?</p>
			Insumos	<p>2. ¿Son adecuados los insumos de la capacitación en la entidad bancaria?</p> <p>3. ¿Usted está satisfecho con los miembros que integran los programas de capacitación en la entidad bancaria?</p>	
			Proceso	<p>4. ¿Existe un proceso de capacitación claro y didáctico en la entidad bancaria?</p> <p>5. ¿Considera usted que el proceso de capacitación le permite desarrollar habilidades adicionales en la entidad bancaria?</p>	
			Productos	<p>6. ¿Se considera un trabajador altamente capacitado debido a los programas desarrollados en la entidad bancaria?</p> <p>7. ¿Considera que es positivo el producto de la capacitación en la entidad bancaria?</p>	
				Retroalimentación	<p>8. ¿Considera oportuno la evaluación de los procesos de capacitación de los colaboradores de la entidad bancaria?</p> <p>9. ¿Es eficiente la retroalimentación en la capacitación de los colaboradores de la entidad bancaria?</p>

<p>Desempeño Laboral</p>	<p><b>Bohórquez (2002).</b> En el tiempo el desarrollo de capacitación se efectúa un control de la ejecución y efecto de las tareas efectuadas para optimizar el desenvolvimiento laboral: complacencia y apreciación de los colaboradores, nivel de adquisición de aptitudes, grado de esmero de lo estudiado y visualizar los resultados del desenvolvimiento logrado. La supervisión es un punto muy importante para alcanzar que estos métodos puedan ser ejecutados.</p>	<p>El desempeño laboral, es la evaluación que se realiza a los colaboradores de la entidad bancaria con respecto a sus actividades, desenvolvimiento, nivel de esfuerzo, aptitudes, etc. Logrado por cada colaborador.</p>	<p>Habilidades</p>	<p>Talento desarrollado</p>	<p>10. ¿Usted ha desarrollado algún talento dentro de la entidad bancaria? 11. ¿Usted tiene la habilidad de trabajar en equipo dentro de la entidad bancaria?</p>
				<p>Recursos</p>	<p>12. ¿Usted considera adecuado los recursos destinados para la capacitación de los colaboradores? 13. ¿Usted se siente a gusto con las funciones de trabajo que desempeña dentro de la entidad bancaria?</p>
			<p>Capacidades</p>	<p>Aptitudes</p>	<p>14. ¿Usted muestra buena aptitud dentro de la entidad bancaria? 15. ¿Usted se considera capaz de trabajar bajo presión en la entidad bancaria?</p>

## INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### **CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU, 2017.**

Estamos realizando un estudio de mercado relacionado a la capacitación y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú – Filial Huaraz, motivo por el cual solicito su apoyo con la siguiente encuesta.

**Instrucciones:** Puede escribir o marcar con una (x) la alternativa que usted crea conveniente. Marque sólo una alternativa según sea el caso, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede solicitarlo a la persona encargada. Gracias.

Marque de acuerdo al siguiente cuadro:

<b>1.</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
<b>2.</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3.</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>4.</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
<b>5.</b>	<b>No aplica</b>

PREGUNTAS		1	2	3	4	5
01	¿Considera óptima la inversión en capacitación dentro de la entidad bancaria?					
02	¿Son adecuados los insumos de la capacitación en la entidad bancaria?					
03	¿Usted está satisfecho con los miembros que integran los programas de capacitación en la entidad bancaria?					
04	¿Existe un proceso de capacitación claro y didáctico en la entidad bancaria?					
05	¿Considera usted que el proceso de capacitación le permite desarrollar habilidades adicionales en la entidad bancaria?					
06	¿Se considera un trabajador altamente capacitado debido a los programas desarrollados en la entidad bancaria?					
07	¿Considera que es positivo el producto de la capacitación en la entidad bancaria?					
08	¿Considera oportuno la evaluación de los procesos de capacitación de los colaboradores de la entidad bancaria?					
09	¿Es eficiente la retroalimentación en la capacitación de los colaboradores de la entidad bancaria?					
10	¿Usted ha desarrollado algún talento dentro de la entidad bancaria?					
11	¿Usted tiene la habilidad de trabajar en equipo dentro de la entidad bancaria?					
12	¿Usted considera adecuado los recursos destinados para la capacitación de los colaboradores?					
13	¿Usted se siente a gusto con las funciones de trabajo que desempeña dentro de la entidad bancaria?					
14	¿Usted muestra buena aptitud dentro de la entidad bancaria?					
15	¿Usted se considera capaz de trabajar bajo presión en la entidad bancaria?					





**MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS**

**TITULO DE LA INVESTIGACION: "CAPACITACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL BCP HUARAZ, 2017"**

DIMENSIÓN	ITEMS	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
La Capacitación como inversión	1. ¿Considera óptima la inversión en capacitación dentro de la entidad bancaria?	4	4	4	4	
	2. ¿Son adecuados los insumos de la capacitación en la entidad bancaria?	4	4	4	4	
	3. ¿Usted está satisfecho con los miembros que integran los programas de capacitación en la entidad bancaria?	4	4	4	4	
	4. ¿Existe un proceso de capacitación claro y didáctico en la entidad bancaria?	4	4	4	4	
	5. ¿Considera usted que el proceso de capacitación le permite desarrollar habilidades adicionales en la entidad bancaria?	4	4	4	4	
	6. ¿Se considera un trabajador altamente capacitado debido a los programas desarrollados en la entidad bancaria?	4	4	4	4	
	7. ¿Considera que es positivo el producto de la capacitación en la entidad bancaria?	4	4	4	4	
	8. ¿Considera oportuno la evaluación de los procesos de capacitación de los colaboradores de la entidad bancaria?	4	4	4	4	
	9. ¿Es eficiente la retroalimentación en la capacitación de los colaboradores de la entidad bancaria?	4	4	4	4	
La Capacitación como sistema						



**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE	<input checked="" type="radio"/>		NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por:	LIC. MIRTHA LOURDES MUÑOZ VERDE		Fecha: 20 SETIEMBRE 2017
Firma:	 		Email: lourdesmv23@hotmail.com
	Teléfono:	945368104	



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADEMICO**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente de la investigación “CAPACITACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL BCP HUARAZ, 2017” La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: *Anthony Martin Chason Camacho*  
 FORMACIÓN ACADÉMICA: *Licenciado en Administración*  
 AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: *Recursos Humanos*  
 TIEMPO: *07 años* CARGO ACTUAL: *Responsable de Recursos Humanos*  
 INSTITUCIÓN: *Universidad San Pedro*

Objetivo general: Analizar y determinar la capacitación y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú Filial Huaraz -2017.

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la investigación.

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>Capacitación y Desempeño Laboral en el Banco de Crédito del Perú Huaraz - 2017</p>	<p>¿Cómo se desarrolla la capacitación y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, Huaraz 2017?</p>	<p><b>OBJETIVOS GENERAL</b>                      Analizar y determinar la capacitación y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú Filial Huaraz -2017.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>                      Determinar el nivel de capacitación de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú filial Huaraz - 2017.                      Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú filial Huaraz - 2017.</p>	<p>Implícita</p>	<p>Capacitación y Desempeño Laboral</p>	<p>La investigación realizada según el tipo de estudio fue descriptiva, de corte transversal, no experimental.</p>

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Capacitación	<p>Chiavenato (2007), sostiene que, las artes, destrezas y aptitudes claramente unidos con el desempeño de trabajo actual o de ciertas actividades o cargos futuros, es decir, esta direccionada fijamente hacia las actividades y acciones que serán ejecutadas.</p>	<p>La capacitación son las habilidades, destrezas y conocimiento que poseen los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Filial Huaraz.</p>	<p>La Capacitación como inversión</p>	<p>Inversión en la capacitación</p>	<p>1. ¿Considera óptima la inversión en capacitación dentro de la entidad bancaria?</p>
				<p>Insumos</p>	<p>2. ¿Son adecuados los insumos de la capacitación en la entidad bancaria? 3. ¿Usted está satisfecho con los miembros que integran los programas de capacitación en la entidad bancaria?</p>
				<p>Proceso</p>	<p>4. ¿Existe un proceso de capacitación claro y didáctico en la entidad bancaria? 5. ¿Considera usted que el proceso de capacitación le permite desarrollar habilidades adicionales en la entidad bancaria?</p>
				<p>Productos</p>	<p>6. ¿Se considera un trabajador altamente capacitado debido a los programas desarrollados en la entidad bancaria? 7. ¿Considera que es positivo el producto de la capacitación en la entidad bancaria?</p>
				<p>Retroalimentación</p>	<p>8. ¿Considera oportuno la evaluación de los procesos de capacitación de los colaboradores de la entidad bancaria? 9. ¿Es eficiente la retroalimentación en la capacitación de los colaboradores de la entidad bancaria?</p>



## **INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

### **CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU, 2017.**

Estamos realizando un estudio de mercado relacionado a la capacitación y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú – Filial Huaraz, motivo por el cual solicito su apoyo con la siguiente encuesta.

**Instrucciones:** Puede escribir o marcar con una (x) la alternativa que usted crea conveniente. Marque sólo una alternativa según sea el caso, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede solicitarlo a la persona encargada. Gracias.

Marque de acuerdo al siguiente cuadro:

<b>1.</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
<b>2.</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3.</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>4.</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
<b>5.</b>	<b>No aplica</b>



PREGUNTAS		1	2	3	4	5
01	¿Considera óptima la inversión en capacitación dentro de la entidad bancaria?					
02	¿Son adecuados los insumos de la capacitación en la entidad bancaria?					
03	¿Usted está satisfecho con los miembros que integran los programas de capacitación en la entidad bancaria?					
04	¿Existe un proceso de capacitación claro y didáctico en la entidad bancaria?					
05	¿Considera usted que el proceso de capacitación le permite desarrollar habilidades adicionales en la entidad bancaria?					
06	¿Se considera un trabajador altamente capacitado debido a los programas desarrollados en la entidad bancaria?					
07	¿Considera que es positivo el producto de la capacitación en la entidad bancaria?					
08	¿Considera oportuno la evaluación de los procesos de capacitación de los colaboradores de la entidad bancaria?					
09	¿Es eficiente la retroalimentación en la capacitación de los colaboradores de la entidad bancaria?					
10	¿Usted ha desarrollado algún talento dentro de la entidad bancaria?					
11	¿Usted tiene la habilidad de trabajar en equipo dentro de la entidad bancaria?					
12	¿Usted considera adecuado los recursos destinados para la capacitación de los colaboradores?					
13	¿Usted se siente a gusto con las funciones de trabajo que desempeña dentro de la entidad bancaria?					
14	¿Usted muestra buena aptitud dentro de la entidad bancaria?					
15	¿Usted se considera capaz de trabajar bajo presión en la entidad bancaria?					

**MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS**

TITULO DE LA INVESTIGACION: "CAPACITACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL BCP HUARAZ, 2017"

DIMENSION	ITEMS	SUFICIENCIA *	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
La Capacitación como inversión	1. ¿Considera óptima la inversión en capacitación dentro de la entidad bancaria?	4	4	4	4	
	2. ¿Son adecuados los insumos de la capacitación en la entidad bancaria?	4	4	4	4	
	3. ¿Usted está satisfecho con los miembros que integran los programas de capacitación en la entidad bancaria?	4	4	4	4	
	4. ¿Existe un proceso de capacitación claro y didáctico en la entidad bancaria?	4	4	4	4	
	5. ¿Considera usted que el proceso de capacitación le permite desarrollar habilidades adicionales en la entidad bancaria?	4	4	4	4	
	6. ¿Se considera un trabajador altamente capacitado debido a los programas desarrollados en la entidad bancaria?	4	4	4	4	
	7. ¿Considera que es positivo el producto de la capacitación en la entidad bancaria?	4	4	4	4	
	8. ¿Considera oportuno la evaluación de los procesos de capacitación de los colaboradores de la entidad bancaria?	4	4	4	4	
	9. ¿Es eficiente la retroalimentación en la capacitación de los colaboradores de la entidad bancaria?	4	4	4	4	
La Capacitación como sistema						

Habilidades	10. ¿Usted ha desarrollado algún talento dentro de la entidad bancaria?	4	4	4	4	4
	11. ¿Usted tiene la habilidad de trabajar en equipo dentro de la entidad bancaria?	4	4	4	4	4
	12. ¿Usted considera adecuado los recursos destinados para la capacitación de los colaboradores?	4	4	4	4	4
	13. ¿Usted se siente a gusto con las funciones de trabajo que desempeña dentro de la entidad bancaria?	4	4	4	4	4
	14. ¿Usted muestra buena aptitud dentro de la entidad bancaria?	4	4	4	4	4
Capacidades	15. ¿Usted se considera capaz de trabajar bajo presión en la entidad bancaria?	4	4	4	4	4

**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE	(SI)		NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por: <i>Anthony Martin Chacon Camacho</i>			Fecha: 20 SETIEMBRE 2017
Firma: <i>[Firma]</i> CLAD N° 06198	Teléfono: 914122289	Email: <i>anthonygm1989@hotmail.com</i>	