

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**Capacitación del personal y desempeño laboral del Banco de
Crédito del Perú, sede Barranca - 2021**

Tesis para obtener título profesional de Licenciada en Administración

Autora

Bach. Byrne Moreyra, Mary Isabel

Código ORCID 0000-0002-0838-0058

Asesora

Mg. Avila Alcalde, Yesenia Margot

Código ORCID 0000-0003-0805-1702

Huacho – Perú

2022

INDICE

PALABRA CLAVE:	i
TITULO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT.....	iv
INDICE.....	v
INDICE DE TABLAS	vi
INDICE DE FIGURAS.....	vii
1. INTRODUCCION	1
1.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA	1
1.2 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	23
1.3 PROBLEMA	24
1.4 CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	25
1.5 HIPOTESIS	34
1.6 OBJETIVOS	34
2. METODOLOGÍA	35
2.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION	35
2.2 POBLACION Y MUESTRA	35
2.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS	36
2.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	37
3. RESULTADOS	38
4. ANALISIS Y DISCUSION	63
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
5.1. CONCLUSIONES.....	67
5.2. RECOMENDACIONES.....	69
6. AGRADECIMIENTO	70
7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	71
7. ANEXOS.....	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	El jefe de área se toma el tiempo de presentar al nuevo personal que va trabajar en el hospital ahora	38
Tabla 2	Se le comunica cuáles son sus funciones que va tener que realizar	39
Tabla 3	Le informan quien va ser superior y a quien tendrá que rendir cuenta	40
Tabla 4	Le explican cuáles son las personas encargadas de brindarle soporte técnico cuando surja un inconveniente que no pueda resolver	41
Tabla 5	Se evalúa si el colaborador está cumpliendo con los objetivos que se le asigna	42
Tabla 6	Evalúan los resultados que viene teniendo para ver si se le renueva el contrato	43
Tabla 7	Se toma en cuenta las sugerencias que se brindan en la evaluación 360ª	44
Tabla 8	Se realiza la capacitación presencial cuando se hace uso de nuevas software dentro del banco	45
Tabla 9	Se realiza la capacitación presencial cuando se hace uso de nuevas software dentro del banco	46
Tabla 10	Se le asigna a un personal con experiencia para que les explique cómo tienen que realizar su trabajo	47
Tabla 11	El banco realiza capacitaciones virtuales para sus trabajadores	48
Tabla 12	Se les capacita al personal cuando va ascender a un puesto de mayor jerarquía	49
Tabla 13	Se les paga a tiempo su sueldo	50
Tabla 14	El banco les paga un sueldo mayor a diferencia de la competencia	51
Tabla 15	El banco les otorga bonos de productividad a sus trabajadores	52
Tabla 16	El banco premia a sus mejores trabajadores	53
Tabla 17	El banco les brinda premios de viajes a sus mejores trabajadores	54
Tabla 18	Se miden las metas que alcanzan por área de operaciones	55
Tabla 19	El banco les otorga bonos de productividad a sus trabajadores	56
Tabla 20	El banco les paga las especializaciones de los trabajadores	57
Tabla 21	Los trabajadores están abiertos a escuchar sugerencias de sus compañeros	58
Tabla 22	Se realiza reuniones para que cada uno exponga cuáles son sus falencias y los demás lo puedan ayudar a mejorar	59
Tabla 23	Los sábados al finalizar sus se queda todo el personal para conversar como les fue en la semana y ver que se puede hacer para mejorar	60
Tabla 24	Se coordinan las actividades que se va realizar durante el día	61
Tabla 25	Correlación de variables.	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Fig. 1	El jefe de área se toma el tiempo de presentar al nuevo personal que va trabajar en el hospital ahora	38
Fig. 2	Se le comunica cuáles son sus funciones que va tener que realizar	39
Fig. 3	Le informan quien va ser superior y a quien tendrá que rendir cuenta	40
Fig. 4	Le explican cuáles son las personas encargadas de brindarle soporte técnico cuando surja un inconveniente que no pueda resolver	41
Fig. 5	Se evalúa si el colaborador está cumpliendo con los objetivos que se le asigna	42
Fig. 6	Evalúan los resultados que viene teniendo para ver si se le renueva el contrato	43
Fig. 7	Se toma en cuenta las sugerencias que se brindan en la evaluación 360°	44
Fig. 8	Se realiza la capacitación presencial cuando se hace uso de nuevas software dentro del banco	45
Fig. 9	Se realiza la capacitación presencial cuando se hace uso de nuevas software dentro del banco	46
Fig.10	Se le asigna a un personal con experiencia para que les explique cómo tienen que realizar su trabajo	47
Fig.11	El banco realiza capacitaciones virtuales para sus trabajadores	48
Fig.12	Se les capacita al personal cuando va ascender a un puesto de mayor jerarquía	49
Fig.13	Se les paga a tiempo su sueldo	50
Fig.14	El banco les paga un sueldo mayor a diferencia de la competencia	51
Fig.15	El banco les otorga bonos de productividad a sus trabajadores	52
Fig.16	El banco premia a sus mejores trabajadores	53
Fig.17	El banco les brinda premios de viajes a sus mejores trabajadores	54
Fig.18	Se miden las metas que alcanzan por área de operaciones	55
Fig.19	El banco les otorga bonos de productividad a sus trabajadores	56
Fig.20	El banco les paga las especializaciones de los trabajadores	57
Fig.21	Los trabajadores están abiertos a escuchar sugerencias de sus compañeros	58
Fig.22	Se realiza reuniones para que cada uno exponga cuáles son sus falencias y los demás lo puedan ayudar a mejorar	59
Fig.23	Los sábados al finalizar sus se queda todo el personal para conversar como les fue en la semana y ver que se puede hacer para mejorar	60
Fig.24	Se coordinan las actividades que se va realizar durante el día	61

Palabras clave:

TEMA	Capacitación y Desempeño laboral
ESPECIALIDAD	Administración

Theme	Training and Job Performance
Specialty	Management

Línea de Investigación:

Línea de Investigación	OCDE		
	Área	Sub Área	Disciplina
Talento Humano	Ciencias Sociales	Economía y Negocios	Economía

Research Line:

Line of research	OCDE		
	Área	Sub Área	Discipline
Human Talent	Social Sciences	Economy and Business	Economy

“Capacitación del personal y desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú, Sede Barranca- 2021”

"Staff training and job performance of Banco de Crédito del Perú, Barranca Branch- 2021"

Resumen

El propósito de la investigación fue evaluar si la capacitación laboral se relaciona en el desempeño laboral de los empleados del BCP de Barranca-2021. Metodológicamente se utilizó una investigación descriptiva de diseño no experimental. Para lograr dicho propósito se diseñó un cuestionario que fue validado por el juicio de expertos y su confiabilidad fue mediante el Alpha de Cronbach. Se contó con una población de 27 empleados. Para el procesamiento se usó el programa de Excel, permitiendo organizar la información obtenida con datos numéricos y porcentuales. Se afirma que existe una relación significativa, Rho de Spearman es 0,750 $p=0,000 < 0,05$, entre la capacitación y desempeño laboral, entendiendo que mientras mejor se programen las capacitaciones para el personal mejor será el rendimiento del personal dentro del BCP, 2021; así también se pudo conocer nivel de la capacitación demostrando no es óptimo, ya que solo el 22,2% menciona que se les realiza capacitación presencial cuando se va utilizar un nuevo software dentro del banco BCP, así también se pudo conocer el nivel desempeño laboral no es óptimo, ya que solo el 33,3% de los empleados indican siempre pagan a tiempo su sueldo, desmotivándolos ya que sólo el 29,6% indican que el banco los premia por realizar bien su trabajo.

Abstract

The purpose of the research was to evaluate whether job training is related to the job performance of BCP Barranca-2021 employees. Methodologically, a descriptive research of non-experimental design was used. To achieve this purpose, a questionnaire was designed that was validated by expert judgment and its reliability was through Cronbach's Alpha. There was a population of 27 employees. For the processing, the Excel program was used, allowing to organize the information obtained with numerical and percentage data. It is stated that there is a significant relationship, Spearman's Rho is 0.750 $p=0.000 < 0.05$, between training and job performance, understanding that the better the training for the staff is scheduled, the better the performance of the staff within the BCP, 2021 ; Thus, it was also possible to know the level of training, demonstrating that it is not optimal, since only 22.2% mention that they are given face-to-face training when a new software is to be used within the BCP bank, so it was also possible to know the level of job performance. it is not optimal, since only 33.3% of the employees indicate that they always pay their salary on time, discouraging them since only 29.6% indicate that the bank rewards them for doing their job well.

1.INTRODUCCIÓN.

1.1 Antecedentes y Fundamentación Científica.

Antecedentes:

A nivel internacional

Jaramillo y Rodríguez (2020), tuvieron como objetivo analizar el clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral en el Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil. Para ello, se planteó una investigación mediante un enfoque cuantitativo, demostrando un diseño no experimental - transversal, nivel explicativo - causalidad. No todo es positivo, ya que existen regulaciones políticas y económicas que afectan el comportamiento de los usuarios y esto significa una mayor interacción con los clientes que puede crear un ambiente tenso. Por otro lado, las encuestas y entrevistas han demostrado que el 30% de los empleados están insatisfechos con su salario, desempeño y comunicación. Esta propuesta, por tanto, se centró en fijar estos tres aspectos.

Godoy (2018) Análisis del impacto de la inteligencia emocional en el desempeño comercial de los empleados de oficina de servicios de la sucursal Valle del Cauca del Banco Davivienda en 2018. Un instrumento de encuesta que contiene un total de 33 funciones que su puesto en el banco les exige realizar finalmente resulta en un sinnúmero de emociones que influyen en el puntaje final evaluado en el transcurso de la interacción con clientes y compañeros de trabajo. manifestación. concluyendo que durante la interacción entre clientes y los mismos trabajadores existen múltiples manifestaciones emocionales.

Ospina, et al (2021), el propósito de este estudio es determinar el impacto de la cultura organizacional en el desempeño de los empleados de Banco Mundo mujer. Este trabajo se basa en una investigación realizada para la empresa Banco Mundo Mujer S.A. Fue realizado. A través de la investigación descriptiva cuantitativa y cualitativa, los objetivos de la investigación se logran mediante la

aplicación de observaciones que pueden, por ejemplo, dar una primera impresión de las causas y consecuencias del problema que se aborda. En tanto, se aplicó un cuestionario como principal herramienta de recolección de datos y se determinó una población de 7 individuos. Esto le permite encontrar los patrones, rasgos y comportamientos que llevaron a la improductividad de su empresa. Podrá ajustar su actitud y comprender su punto de vista sobre el tema en cuestión. Este estudio brinda una introducción a la Unidad de Talento Humano relacionado con la capacitación de los empleados para que los empleados comprendan su rol en la empresa y se comprometan a reflejar de manera integral la evolución de las condiciones de trabajo en la empresa, se pretende iniciar como propuesta un plan de mejora. Nuestro principal objetivo es crear un mejor ambiente de trabajo.

Bustos, et al Cortázar y Escobar (2020) Este proyecto de investigación aborda el tema del desarrollo de capacidades a través de programas de formación, ya que es parte fundamental de la organización. Cualitativo, descriptivo - a través de una metodología transversal. Se utilizó un dispositivo de entrevista semiestructurada con dos empleados de la sucursal. Entre los resultados, se destaca que los cursos de capacitación son una herramienta fundamental del desarrollo de competencias, pues abarcan diferentes áreas de trabajo de la empresa y están orientados a paliar las debilidades de los colaboradores y de la propia organización. En otras palabras, la política de capacitación es efectiva para mejorar las habilidades del personal de las sucursales bancarias.

Nacionales:

Sánchez, (2021), uvo como principal objetivo aplicar un plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa en el Banco de Crédito-Real Plaza de Chiclayo en el año 2019. La población fue utilizada por 21 personas y la muestra estuvo conformada por todos los empleados. Se usaron entrevistas y encuestas como técnicas de recolección de datos, y se usaron guías de entrevista y cuestionarios como herramientas. La evaluación de la eficiencia

operativa muestra que el nivel malo es 10%, el nivel normal es 33% y el nivel bueno es 57% significa mejora. Nivel crítico bilateral (sig. 0,000 menos que el nivel de significación de 0,05. Esto permitió rechazar la hipótesis nula y determinó que el plan de capacitación en atención al cliente mejoró la eficiencia operativa del Banco de Crédito Real Plaza Chiclayo 2019.

Bertolotti (2019). El propósito general de este estudio es determinar en qué medida las modalidades de formación mejoran el desempeño del Potencial Humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. impacto. Estudio de la ciudad de Ika 2019. Esta investigación se puede clasificar como investigación básica, investigación fáctica, investigación científica e investigación cualitativa. El nivel de estudio es descriptivo, los diseños generales son no experimentales o post hoc y los diseños específicos son transaccionales. El método de la pregunta se utilizó como método principal de recopilación de datos y el método de la firma se utilizó como método secundario de recopilación de datos. (...). Los resultados de la encuesta fueron sometidos a una prueba estadística no paramétrica de chi-cuadrado para aceptar o rechazar la hipótesis de investigación con un nivel de significación del 5% y un nivel de confianza del 95%. Las modalidades de formación del Banco Internacional del Perú S.A.A. inciden directamente en el desempeño humano. Por tanto, se confirma la validez o exactitud de la hipótesis de investigación propuesta.

Wong (2018) en Banco Cencosud – Hipermercados Metro 2018, tuvo como objetivo establecer la relación entre las variables de capacitación y la calidad del servicio. Usó la deducción hipotética porque hizo hipótesis para generar soluciones. De igual forma, se utilizó un tipo de estudio descriptivo correlacional. El diseño utilizado fue un corte transversal no experimental. Encuestamos a consultores de hipermercados de Metro y obtuvimos información de 114 empleados utilizando la Ley del Censo. Se utilizaron encuestas y cuestionarios tipo Likert como herramientas de investigación. Comparado con la Tabla 12, se concluyó que el puntaje de ambas variables = 0.519 para una

población de $n = 114$. Donde se puede comprar en la tabla 12, una correlación positiva media entre la variable Capacitación y la Calidad de Servicio en el Banco Cencosud –Hipermercados Metro.

Barrera y Prieto (2017), Banco de Crédito del Perú, Huacho, 2017 con el objetivo de determinar el impacto de la capacitación en la productividad de los trabajadores. Para ello se planteó una investigación mediante un enfoque cuantitativo sin diseño experimental - transversal, nivel descriptivo - causalidad. En este contexto, la población de estudio estuvo conformada por 45 empleados que también conformaron la muestra. La encuesta también se aplicó a 45 empleados, ya que se realizaron tabulaciones para garantizar la precisión de la encuesta. Para la recolección de datos se utilizó una técnica de encuesta realizada a través de cuestionarios. Los datos así obtenidos se procesaron con el programa estadístico SPSS y se obtuvieron interesantes resultados mediante tablas de frecuencia y gráficos. Finalmente, los resultados muestran que existe un efecto estadísticamente significativo del 97,8% entre las variables formación y productividad.

Condori, & Deza, (2019). Su estudio evaluó el desempeño del personal en 2018 y su justificación. Aquí se buscaron los siguientes objetivos específicos: 1. Análisis del proceso de evaluación del desempeño de los empleados de las instituciones financieras. 2. Descifrar las políticas empresariales para la evaluación del talento en las entidades financieras. 3. Comprender las decisiones empresariales (y cómo medirlas) relacionadas con el desempeño de las instituciones financieras. 4. Reconocer las características del entorno de evaluación y desarrollo para mejorar el sistema de evaluación del desempeño de las instituciones financieras. Cinco. Desarrollar lineamientos básicos y programas piloto para evaluaciones de 360 grados para mejorar los sistemas de calificación de las instituciones financieras. Del análisis de la información recibida se llegó a la conclusión de que las decisiones relacionadas con la

evaluación del desempeño requieren una nueva perspectiva o permanencia técnica en las evaluaciones de 360 grados para mejorar el desempeño de los empleados y la calidad ambiental. Se puede concluir que el banco ha logrado grandes avances gracias a sus empleados, pero la empresa ha evaluado casi con pereza su desempeño y no tiene un aporte tangible a la financiera.

Chávez y Condori (2019), os principales objetivos son las metodologías, los tipos de estudios aplicados, el nivel de estudios correlativos, su demografía, en cuanto a la gestión del talento humano y microempresa sucursal Huancavelica-2019 trabajo en mi banco fue determinar su relación con el desempeño de los trabajadores. Estudiamos a 27 trabajadores y concluimos que la relación, cuya fuerza está dada por el coeficiente de correlación rho de Spearman, es $r_s=0,804$, que es significativa frente a cero. Según el coeficiente de determinación, el 64,64% de la gestión del talento humano se explica por el desempeño laboral.

Hurtado (2018), se planteó como objetivo general determinar el grado de relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral entre los colaboradores del banco de Crédito del Perú, Andahuaylas de Apurímac en Apurímac 2018 - Agencias Abancay. El enfoque propuesto también corresponde a un método cuantitativo con un nivel de investigación descriptivo correlativo después del análisis de los fenómenos en investigación. Asimismo, el diseño del estudio será de tipo tradicional, no experimental. Por lo tanto, se incluyeron en la población de estudio 44 empleados de agencias del Banco de Crédito del Perú. Por lo tanto, utilizamos métodos probabilísticos para limitar la muestra y determinar 40 empleados de las instituciones antes mencionadas. De igual forma, las conclusiones mostraron con un nivel de confianza del 99% que existía una correlación perfectamente positiva entre la cultura organizacional y el desempeño laboral.

Maura y Hermosa (2020), en su estudio que hizo a los representantes del Banco Internacional del Perú - Interbank Sede Arequipa - tiene como objetivo analizar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el 2019. Este fue un estudio transversal, no experimental, correlativo. Se utilizó la técnica de la entrevista a funcionarios financieros del Banco Internacional del Perú - Interbank Sede Arequipa, y como herramientas se utilizaron pruebas de estrés y desempeño laboral. Como resultado, el 57 % de los profesionales financieros dice que su actitud en el trabajo siempre es positiva y el 54 % dice que disfruta trabajar con objetivos y requisitos. Los usuarios ven las objeciones como oportunidades comerciales, y cuando los usuarios presentan quejas, a menudo calman su incomodidad o inician conversaciones positivas. o en ocasiones externas, muestran empatía al asesorar a los clientes interbancarios, y les gusta el ambiente laboral de sus puestos de trabajo. En resumen, la correlación entre el estrés y el desempeño laboral es muy alta para las sig. Menos de 0.01 en ambos lados, el grado de correlación de Spearman ocurre en el 89% de las muestras.

Aranga (2018), el objetivo es determinar la motivación de los trabajadores de la agencia Mi Banco Lima Este, Lima, 2018 y su incidencia en el desempeño laboral. La población encuestada estuvo conformada por 102 colaboradores de la empresa, la muestra se determinó de forma probabilística, se obtuvo los resultados de 81 personas, se seleccionó la encuesta como método de recolección de datos, y se utilizaron 18 ítems utilizando el cuestionario como herramienta de recolección de datos. escala de valoración. La conclusión de que la motivación ha demostrado tener un impacto positivo en el desempeño de los trabajadores de Mi Banco de la Agencia Lima Este en Lima 2018 sugiere que la intención fue afectar el desempeño.

Apaza (2019) El propósito de este estudio es identificar en qué medida la motivación influye en el desempeño laboral de los empleados del Banco del Perú Banco de la Autoridad Central de la Ciudad de Juliaca en el año 2019. Este estudio es un tipo de estudio de relación causal correspondiente al enfoque cuantitativo. Para la recolección de datos para este proyecto se utilizó una encuesta a un total de 32 empleados de instituciones financieras aplicada en el 2019 a los empleados del Banco de Crédito del Perú, Autoridad Central de la Ciudad de Juliaca. Los resultados obtenidos de la encuesta fueron analizados por el programa SPSS versión 22. En este sentido, los valores obtenidos muestran que existe una alta correlación ($Rho = .805$) entre la motivación y el desempeño laboral. Correlación muy alta ($Rho = .816$).

Dávalos, (2018), tuvo como objetivo principal en su estudio determinar si la capacitación del personal incide en el desempeño laboral. La población estudiada fueron los empleados bancarios de la ciudad de Lima. La población estuvo conformada por 45 trabajadores contratados. Para la recolección de datos se utilizó un método de encuesta, y como vehículo se utilizó un cuestionario de 18 ítems con respuestas tipo escala Likert. Los datos no eran normales y el análisis no fue paramétrico utilizando la prueba Rho de Spearman. El instrumento fue validado utilizando los criterios de Richter y una prueba piloto (alfa de Cronbach 0,946). Como resultado, la capacitación de los empleados se relacionó positivamente de manera significativa con el desempeño laboral ($\rho=0,381$, $p<0,05$), y la evaluación de los resultados se relacionó positivamente de manera significativa con el desempeño laboral ($\rho=0,509$, $p<0,05$), $<0,05$). Se concluyó que la capacitación del personal estaba relacionada con el desempeño laboral en las empresas bancarias encuestadas.

Rengifo, (2017), tuvo como objetivo determinar si el proceso de capacitación fue relevante para el desempeño laboral del personal directivo del organismo de evaluación y control ambiental en Lima 2017. El tesista llegó a las siguientes conclusiones: ✓ Sí, coeficiente de correlación de Spearman (sig. (bilateral o p_value) = 0,000 < 0,05; Rho = 0,707*) ocupado*). ✓ Existe una asociación positiva y altamente significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño percibido de su capacidad cognitiva de su personal administrativo de la Oficina de Fiscalización Ambiental. Este es el coeficiente de correlación de Spearman (sig. dos caras o p_value = 0,000 < 0,05; rho = 0,823*).

Fundamentación científica.

a) Capacitación laboral

Según **Chiavenato (2011)** es una secuencia educativa ordenada en tiempo medido aplicada como sistema para que las personas aprendan a desarrollar habilidades y destrezas. (pág. 322).

Así también **Ibáñez (2018)** es un dispositivo que busca trabajar sobre las habilidades e información que tiene el personal, por lo que se utiliza para que se vuelque a adquirir insight, donde se obtendrá la información sobre varios compañeros de equipo; una vez cerrado, se evaluará si el trabajador en el proceso avanzó en forma.

Dessler y Varela (2018) La preparación práctica se utiliza para los trabajadores que son en su mayoría nuevos y aún no tienen la menor idea de cómo funcionan las asignaciones que deben realizar.

Según **Chiavenato (2018)** La formación puede ser dada por el colega más experimentado dentro de la organización, esto es regular para los nuevos trabajadores se les da la preparación en su posición está con ellos por un par de días para tener sentido de cómo usted necesita para hacer las cosas y no tienen chapuzas de aquí en adelante.

Según **Arévalo y Ballesta (2017)**, la capacitación no es una actividad generadora de costos, sino una inversión que agrega valor tanto para los inversionistas como para los empleados, lo que la convierte en una de las principales fuentes para mejorar el desempeño y la capacitación de las empresas alrededor del 16%; grandes almacenes e hipermercados, esta frecuencia puede superar el 83%, destacando la importancia estratégica de la formación.

Importancia de la Capacitación.

Jurado y Méndez (2018), afirman que en muchas empresas algunas personas ven la formación como un gasto innecesario. Sin embargo, es una de las principales inversiones que pueden hacer las empresas para mejorar el desarrollo de los empleados y lograr los objetivos de la organización. La formación contribuye a la formación de los trabajadores y les ayuda a realizar sus actividades de forma más eficiente. Así, el conocimiento institucionalizado (educación formal) y el conocimiento acreditado por especializaciones o instituciones de formación contribuyen a aumentar la productividad laboral.

Según **Esàn (2016)**, la formación de las competencias es una de las inversiones más rentables que puede hacer una empresa. La adecuada planificación del elemento humano dentro de una organización requiere de una política de formación permanente. Los gerentes se preocupan principalmente por su propia capacitación y deben ser los principales responsables de la capacitación de quienes están a su cargo. Así es como los equipos de trabajo mejoran su desempeño.

Beneficios de la capacitación.

Así mismo **Arce (2014)** hace referencia a que las ventajas fundamentales que una asociación se tiene de la preparación son las siguientes:

Aumento de la eficiencia y la naturaleza del trabajo, incrementando la productividad, disminuir la rotación de personal, desarrollar aún más los principios de inscripción y determinación, elevar el nivel de confianza de los

especialistas, ayudar a abordar los problemas cotidianos importantes, reducir la necesidad de supervisar, prevenir los percances en el trabajo, trabajar en la estabilidad jerárquica y la adaptabilidad, hacer que el personal se sienta relacionado con la organización.

Según **Esan (2016)**, existen beneficios que obtiene la organización, con la capacitación:

- Mejorar la productividad y la calidad del trabajo.
- Incrementar la rentabilidad organizacional.
- Aumenta la moral de los trabajadores.
- Ayudar a resolver problemas específicos de la vida cotidiana.
- Reduce la necesidad de supervisión.
- Ayuda a prevenir accidentes durante el trabajo.
- Mejorar la estabilidad y flexibilidad organizacional.

Características de la capacitación.

Así mismo **Arce (2014)** Ofrecer una preparación de calidad, centrándose en la filosofía de trabajar en diferencia de los estudios (donde sólo se acude como público para aprender centrado en un objetivo inequívoco es significativo).

- **Establecimiento de objetivos y herramientas de medición.** También es importante incluir en tu preparación diversas herramientas para cuantificar el logro de los objetivos, como resúmenes, tests o ejercicios que te permitan saber si los objetivos propuestos se han alcanzado suficientemente.
- **Toda organización cuenta con grupos de trabajo para promover el liderazgo y el trabajo en equipo.** Es difícil ver áreas de una organización que consisten en una sola persona. Incluso las empresas emergentes necesitan varias personas para cumplir con las obligaciones empresariales, legales y de gestión.
- **Imaginación y dinamismo.** Durante la fase de preparación, se debe hacer todo lo posible para que los estudiantes se sientan cómodos con el tema que se está

cubriendo. Para hacer eso, necesitamos acercarnos a nuestros estudiantes con imaginación y dinamismo. Disfrute de sus pensamientos y aprendizaje.

- **Preparación de calidad** con respecto al apoyo a la implementación y evaluación, necesidad de apoyo: Una vez que se completa todo el proceso de preparación, es importante revisar los elementos y la información recibida para que se conviertan en actividades de seguimiento. Además, no nos debe faltar una evaluación que nos permita comprobar lo que hemos hecho. Aquí, en lugar de pruebas individuales, los ejercicios grupales le permiten sentir los efectos en el lugar de trabajo real.

Objetivos de la capacitación laboral.

Según Bertolotti (2021), se debe considerar los siguientes objetivos para la capacitación laboral son:

- Preparar a los empleados de la organización para desempeñar con facilidad diversas funciones o tareas en entidades orgánicas profesionales específicas con base en las tendencias personales del empleado y su capacidad para desempeñar cargos específicos dentro de la organización Para hacer.
- Proporcionar conocimientos para el desarrollo continuo de las competencias personales y profesionales de los empleados, no sólo en sus puestos habituales, sino también en otros roles que se consideren.
- Incrementar el conocimiento de los empleados para realizar tareas específicas y mejorar el desempeño laboral dentro de la organización. - Provoca un cambio en la actitud del empleado como motivador hacia los demás empleados, sus jefes inmediatos y la organización.
- Crear un ambiente de trabajo más satisfactorio entre los empleados y aumentar su autoestima haciéndolos sentir competitivos, importantes y conedores en un campo en particular.

Proceso básico de la capacitación,

Según Bertolotti (2021), indica que son las siguientes:

Realice una evaluación de las necesidades de capacitación para conocer las necesidades y la situación actual de su organización y cree un plan o programa de capacitación específico.

Prioriza tus necesidades de formación. Consiste en categorizar y escalonar las necesidades de formación que una organización necesita de forma inmediata o planifica a medio o largo plazo en función de los intereses de la organización.

Definir objetivos de entrenamiento. H. Objetivos del Plan. Estos objetivos deben formularse de manera clara y concisa en términos SMART: específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales.

Elaborar un programa específico de formación del personal. Determinar el mercado objetivo o personal a capacitar, acciones específicas a realizar, contenidos temáticos, herramientas y técnicas, plazos, cronograma, expositores y presupuesto para cada uno.

Llevar a cabo programas de formación profesional. Es necesario implementar un programa de formación con contenidos específicos.

b) Desempeño laboral

Según **Chiavenato (2018)** notar que la ejecución del trabajo puede ser valorada correspondiendo a la exposición que el compañero mantiene mientras ejecuta los ejercicios compartidos con él, por lo que la presentación que muestran es grande, se debe dar una progresión de elementos.

Así también **Dessler y Valera (2018)** La ejecución del trabajo depende de la relación que existe entre el grado de habilidad especializada del individuo, su comportamiento hacia el trabajo y la accesibilidad de los activos relacionados, ya sea material o potencialmente de apoyo. Una vez más, se reitera nuestro grupo de tres de saber, ser capaz y necesitar.

Según **Robins (2018)** Desempeño laboral en términos de habilidades, preparación (ejecución en la preparación del proyecto) e información del personal. Por ejemplo, el nivel de compensación. Los resultados mostraron que

las arrugas precedieron a la ejecución de tareas en cada una de las cinco reuniones relacionadas con palabras.

Así también **Velázquez (2018)** La ejecución del trabajo depende de la relación que existe entre el grado de habilidad especializada del singular, su conducta hacia el trabajo y la accesibilidad de los activos relacionados, ya sea material o potencialmente de apoyo. De vez en cuando, nuestro termino de saber, ser capaz y necesitar es refrito.

Así mismo para **Yucailla, Guamán y López (2017)** La presentación del trabajo de la organización es la manera en que los representantes desempeñan su trabajo. Se evalúa durante las encuestas de ejecución, mediante las cuales la empresa tiene en cuenta perspectivas como, por ejemplo, la capacidad de administración, el uso eficaz del tiempo, las habilidades jerárquicas y la eficiencia para diseccionar a cada representante de forma exclusiva, el establecimiento de objetivos y metas es un método para garantizar que la ejecución del trabajo sea satisfactoria. Cumplir con las metas diarias coordina los objetivos generales y puede desarrollar la evaluación de la ejecución del trabajo cuando llega la oportunidad de hacerlo. El término ejecución del trabajo alude a lo que el trabajador realmente hace y no sólo a lo que sabe hacer, de esta manera son fundamentales las perspectivas, por ejemplo, de las habilidades (la eficacia, calidad y eficiencia con la que fomenta los ejercicios de trabajo relegados en un periodo determinado), la conducta disciplinaria, (el aprovechamiento de la jornada de funcionamiento, la consistencia con las normas de seguridad y bienestar en el trabajo, las particulares de los puestos) y las características individuales esperadas en la exposición de ocupaciones o puestos específicos y, por tanto, la razonabilidad mostrada.

Enfoque del desempeño.

Según **Paucar (2022)** La ejecución es una metodología ordenada aplicada a los subsistemas de la capacidad humana los ejecutivos, revisa los resultados en la ejecución de un ciclo con el objeto principal de mejorar el tiempo, desarrollar

aún más los resultados y coordinar las actividades de regulación que impactan en la expansión del grado de presentación del trabajador. Para que una asociación sea capaz, es importante mantener la capacidad humana como un activo serio equipado para probar su visión, habilidades y capacidades para apoyar a la asociación. La ejecución alude a la naturaleza del trabajo realizado por los socios que afectan directamente a los resultados de la organización.

Importancia del desempeño.

Así mismo **Gil (2014)** Hoy en día el planeta se presenta a unos cambios debido al desarrollo y la innovación, esta peculiaridad se conoce como globalización, el mundo de los negocios está hecho de miles de asociaciones donde famosamente todos deben ser supervisados productivamente y con éxito, siguiendo un sueño y misión coordinada por un curso de acción inteligente. Debería ser evidente que la ganancia cooperativa surge de la cultura del trabajo buscando la satisfacción de objetivos por un agregado de una reunión.

La evaluación del desempeño.

Gil (2014), sustenta que es establecer lo que se espera de los trabajadores;

- Desarrollo del desempeño, aspecto donde se brindan técnicas y métodos apropiados para asistir a los trabajadores.
- Revisión para monitorear constantemente el crecimiento de los subordinados,
- Supervisión cuando los gerentes juegan roles clave. Corresponde a los gerentes motivar a sus empleados para mejorar su desempeño.

Este aspecto debe ser monitoreado y reconocido que el personal está trabajando de manera efectiva y dada su importancia en la realización de esta evaluación, se deben considerar ciertos aspectos como: Por ejemplo: enfoca tu actividad en tareas relevantes. Esto se debe a que se convierte en una estrategia de mejora que permite realizar actividades en la reflexión, la cooperación y la

participación. De lo anterior se desprende que el desempeño laboral depende de la dinámica de la relación construida entre jefes y subordinados.

Diagrama del Desempeño Laboral



Fuente: Chiavenato (2014).

Modelos de medición del desempeño laboral

Gil (2014), La estimación de la ejecución del trabajo es una tarea fundamental en las organizaciones, ya que la organización también se evalúa a partir de ella, la evaluación de la ejecución es un ciclo pertinente ya que funciona como un dispositivo de administración que permite la mejora individual y experta de los individuos.

Es un ciclo pertinente ya que se constituye en un instrumento de administración que permite la mejora individual y experta de los individuos. La estimación de la ejecución del trabajo se toma como un ciclo que evalúa los diversos puntos de vista asociados a las asociaciones, pasando por un examen exhaustivo para presentar las carencias para pensar en metodologías con la razón.

Escala de puntuación: se evalúa en un tamaño de alto y bajo a la luz de la evaluación de los evaluados repartiendo una calificación a cada punto de evaluación.

Lista de verificación: se trata de una lista de frases que describen al colega y a las que se asigna una valoración, lo que permite la evaluación, haciendo que este método sea fiable.

Método de selección forzada: consiste en elegir una frase positiva y otra negativa, teniendo en cuenta las veces que se repite cada una de ellas, para decidir las regiones que deben pasar al siguiente nivel.

1.2 Justificación de la Investigación.

Nuestra investigación se justificará ya que demostrará al gerente de zona de la agencia sede BCP Barranca que el estudio referente a la problemática planteada, les permitirá algunas interrogantes de sus falencias que tienen en la actualidad en cuanto a la capacitación, el cual merma la eficiencia en el desempeño laboral del personal del banco, por lo tanto, hemos creído conveniente justificar en los siguientes aspectos:

Justificación teórica:

Para arribar a nuestros hallazgos se tuvo que hacer una revisión de diferentes teorías en relación a las variables de estudio como capacitación y el desempeño laboral, lo que nos permitió dar argumento a nuestros resultados para consiguientemente dar solución importante y oportuna, a nuestra problemática planteada del banco de Crédito del Perú, sede Barranca- 2021. Así también será de gran aporte para el desarrollo de otras investigaciones que estén interesados con nuestra problemática.

Justificación Científica:

Para el estudio se revisará investigaciones y nuevos fundamentos teóricos que fueron realizados por otros investigadores en relación a las dimensiones de las

variables de nuestra problemática, que nos permitirá brindar nuevos enfoques conceptuales, el cual permitirá obtener nuevas teorías actualizadas debido al constante cambio que existe en la empresa u organización, logrando brindar bases y sustentos teóricos que aportarán a otros investigadores en búsqueda de respuestas.

Justificación Práctica:

Con los resultados que se obtendrán podrá permitir brindar nuevas alternativas, estrategias, pautas o recomendaciones a los responsables de la agencia Bcp Barranca para corregir las falencias que presenta porque al mejorar la capacitación el cual ayudara a mejorar el desempeño del personal, el cual hará que el personal brinde un mejor servicio a los clientes que acuden al banco.

Justificación metodológica:

Para nuestro estudio se hará uso de manera rigurosa el uso del instrumento, debidamente confiable y validado por profesionales expertos de la materia, con el fin de obtener una información exacta de la realidad actual en relación a la problemática planteada, tanto así que se hará una descripción real de tal como se dieron los hechos en un periodo determinado, por lo que esta investigación será descriptiva correlacional y con un diseño no experimental porque no habrá ninguna alteración de las variables en estudio.

Justificación Social:

Los aportes que se obtendrán serán en beneficio para la agencia BCP que se obtengan los cuales permitirán plantear alternativas y métodos de solución al problema que aqueja a la institución materia de estudio, lo que permitirá mejorar la atención que se les viene brindando por parte de los trabajadores hacia los clientes del banco.

1.3 Problema

Sabemos que, para toda organización para su funcionamiento, permanencia, competencia y desarrollo, fundamentalmente dependen de su talento humano que cuentan para el desarrollo de sus actividades, en otras palabras, que potencial

conforman su plantilla o capacidad operativa. Es fundamental hacer mediciones sobre el desempeño laboral de cada trabajador, argumenta **Bertolotti (2019)**, que evaluar el desempeño laboral es una tarea perpetua de los gerentes y es una forma de ayudar a los empleados a alcanzar su potencial, habilidades, motivaciones, expectativas, necesidades y metas en línea con la estrategia empresarial. Una herramienta fundamental para conocer el compromiso y la mayoría tarea compleja en la gestión de los factores humanos. Nuestra unidad de estudio fue el banco de Crédito del Perú Sede Barranca, del periodo 2021. Donde **Del Real, J. (2018)**; señala: Un banco o sistema bancario es una colección de empresas o instituciones que brindan servicios bancarios o bancarios dentro de una economía en particular”. Se puede observar en BCP de Barranca tiene alta rotación de empleados en el área de ventanilla, ya que las metas que se les piden que cumplan no las pueden alcanzar por ellos la empresa decide no renovar su contrato, demora en ocasiones en la atención al público, fallas en su banca móvil y pagina virtual lo cual genera molestia en ocasiones en sus clientes, en ocasiones se tienen que quedar hasta tarde para cuadrar caja o reuniones que se presenten que hacen que tengan que salir más tarde de lo que indica su contrato, si no llegan a sus metas el sueldo que percibirán no es muy atractivo para los trabajadores nuevos, lo que genera a veces disconformidad con la institución y no se sientan contento de trabajar en la empresa. por lo tanto, planteamos nuestro siguiente problema; ¿De qué manera se relaciona la Capacitación del Personal en el Desempeño laboral del BCP Sede Barranca 2021?

1.4 Conceptuación y Operacionalización de las Variables

1.4.1 Conceptuación de variables.

a) Capacitación

Según Chiavenato (2018) La preparación puede ser dada por el compañero de equipo más experimentado dentro de la organización, esto es normal para los nuevos trabajadores se les da preparación en su posición es con ellos por un par de días para que tengan sentido de cómo hay que hacer las cosas y no tengan

chapuzas de aquí en adelante, de igual manera se puede dar una preparación especial para escalar la situación dentro de la asociación.

Como **Ibáñez (2018)**, es un dispositivo que trata de trabajar sobre las habilidades y la información con la que cuenta el personal, para ello se utiliza de ahí que se gira de posición para adquirir insight, donde se obtendrá la información sobre varios compañeros; cuando se cierre se evaluará suponiendo que el trabajador en el proceso avanzó fiel a su forma.

Dessler y Varela (2018) la preparación práctica se utiliza en los especialistas generalmente que son nuevos y aún no tienen idea de cómo es la actividad de los emprendimientos que deben realizar.

Dimensiones de la capacitación

Inducción

Dessler y Varela (2018) se les brinda información pertinente a las nuevas adquisiciones que pertenecerán a la empresa sobre todo lo referente sobre el cargo que van ocupar de ahora en adelante.

Chiavenato (2018) se centra en la nueva habilidad con lo que la asociación ganó, donde se busca ser coordinado con sus compañeros, donde se conocerá el pensamiento especializado de lo que van a realizar.

Evaluación Desempeño

Permite conocer la eficiencia del personal, si viene cumpliendo con los objetivos y resultados que se le asigna que debe cumplir, es información es relevante para su jefe para ver su rendimiento y saber qué se puede modificar para mejorar las falencias si fuera el caso. (**Dessler & Valera, 2018**)

Chiavenato (2018) es una herramienta que ayuda a conocer el desempeño que tiene dentro de la organización, el cual se puede incurrir en el método 360 el cual brindara un feedback entro los colaboradores y sus jefes más directa.

Werther (2018) tiene la finalidad de analizar el esfuerzo que vienen desarrollando los colaboradores.

Técnicas de capacitación

Chiavenato (2018) conociendo las falencias que aquejan los colaboradores se tomara la decisión de otorgarles una serie de capacitación donde se le ajuste de la mejor forma a cada uno.

Dessler y Varela (2018), se refieren a los sistemas utilizados para permitir a los trabajadores fortalecer habilidades críticas y remediar las deficiencias que sufren.

Indicadores de la Capacitación:

Integración

William (2018), les pide a los nuevos empleados que conozcan a sus colegas y hablen sobre los comportamientos que suelen tener en el trabajo, creando una sensación de apoyo por parte de sus colegas. Una persona que lo acompañe en el área de trabajo.

Información

Ibáñez (2018), está constantemente informado sobre las actividades de la organización y el trabajo que realiza en el marco de sus actividades corporativas, las funciones que realiza y los plazos requeridos para cumplir con las tareas asignadas.

Inducción técnica

Dessler (2018), le explica los métodos utilizados para realizar las tareas y cuál es la mejor manera de realizarlas, pero si el participante conoce un método más efectivo, tiene el libre albedrío para usarlo con confianza y al mismo tiempo su desempeño.

Administración por objetivos

Chiavenato (2018) medirán los objetivos que haya alcanzado el colaborador durando sus funciones que se les encomienda, en base a ello se podrá decir el grado eficacia que tienen al desempeñar su labor.

Evalúan los resultados

Werther (2018) se mide en base a resultados el desempeño que muestra los colaboradores en la institución, siendo crucial para decidir si se va seguir contando con sus servicios dentro de la empresa.

Evaluación 360°

Chiavenato (2018) en esta evaluación se expondrá las virtudes y falencias que tiene el trabajador, los cuales serán otorgados por todos los miembros de su área que expondrán todos sus puntos de vista, con finalidad de que ayude a mejorar su desempeño.

Capacitación en el puesto

Chiavenato (2018) se utiliza para tener una noción práctica de cómo se efectúan las funciones del puesto que está ocupando.

Rotación de puesto

Chiavenato (2018) se manda el trabajador a diferente área donde se relacionará con el personal que cuenta la empresa y le será de ayuda para tener un mayor bagaje y aprender de ellos su experiencia dentro de la institución.

Evaluación de la capacitación

Chiavenato (2018) dará conocer si la capacitación que se está ejecutando se viene aprovechado por los colaboradores o solo está siendo un gasto innecesario para la organización, expondrá todos esos puntos al evaluarlos.

b) Desempeño laboral

Según Chiavenato (2018), afirma que el desempeño laboral se puede estimar en función del desempeño que mantienen los empleados en la realización de las actividades que se les encomiendan.

Dessler y Valera (2018), el desempeño laboral depende de la relación entre el nivel de competencia profesional de un individuo, las actitudes hacia el trabajo

y la disponibilidad de recursos relevantes (materiales y/o apoyo). Una vez más se repite la tríada de conocimiento, habilidad y voluntad.

Robins (2018), indica que el desempeño laboral en términos de datos de recursos humanos, como calificaciones, competencias de capacitación (desempeño en programas de capacitación) y niveles salariales. Los resultados mostraron que la integridad se priorizó sobre el desempeño laboral en los cinco grupos ocupacionales. .

Dimensiones del desempeño laboral

Recompensa

Según William (2018), los empleados deben recibir una compensación en forma de sueldos y salarios, incentivos, reconocimientos, vacaciones, seguros, etc. para cubrir diferentes tipos de riesgos.

Robins & Judge (2018) , cuando la compensación es apropiada para el puesto, los empleados son recompensados si desean recibir una compensación meritatoria que satisfaga sus necesidades. Los empleados están satisfechos con su trabajo si se cumplen todos estos requisitos.

Hierregel (2018), se da cuando los trabajadores sienten que su organización los valora, los promueve, recibe bonos, les brinda un ambiente de trabajo seguro y les brinda las herramientas que necesitan para desenvolverse.

Eficacia

Según **Chiavenato (2018)**, la eficacia se puede medir por el rango de metas u objetivos que satisfacen a los miembros de la empresa.

Robins & Judge (2018), señalan que el recursos humano tienen certeza al hacer su trabajo. Cuanto más precisos sean sus trabajadores, más confianza podrán tener en su talento para lograr la victoria esperada.

Dessler (2018), se refiere a la seguridad que demuestran los empleados en el desempeño de sus puestos de trabajo. Esto se refleja en la productividad que los

empleados crean para la empresa, pero para alcanzar este nivel, los empleados deben especializarse.

Comunicación

Galicia (2019), Las comunicaciones se refieren a nosotros como la liberación de información que los empleados pueden utilizar para informar su toma de decisiones. Entonces necesitamos tener el diálogo correcto para que la información llegue a todos, y eso es lo que la empresa quiere lograr.

Asimismo Guzmán (2018), se refiere a las interacciones que se dan dentro y fuera del lugar de trabajo. A través de la interacción surgen sistemas de sugerencias, motivan la participación de los empleados y generan retroalimentación entre todos.

Indicadores de desempeño laboral

Sueldo

Chiavenato (2018), los salarios son los pagos que se pagan al personal por las actividades que realizan durante el mes, todo según lo acordado con el empleador.

William (2018), es la compensación asignada al personal por las funciones que desempeña dentro de una organización. Esto está sujeto al contrato que firme con la organización antes de trabajar con ellos.

Incentivo

Robins & Jugje (2018), afirmaron que los incentivos ayudan a animar a los empleados a alcanzar los objetivos establecidos y los motivan a realizar el trabajo.

Hellriegel (2018) define los incentivos son el premio que recibe el personal por tener un excelente desempeño durante todos los meses, y también sirve de forma para mantener motiva al personal y motivar a los demás para que también se esmeren en mejorar su desempeño.

Ascensos

Chiavenato (2018), El ascenso que reciben los empleados es un reconocimiento a su fortaleza y compromiso para asumir puestos de mayor responsabilidad porque se han ganado la confianza de sus jefes para desempeñarse de la misma.

Dessler (2018), lo selecciona para los puestos más altos, otorgados cuando los empleados demuestran a través del desempeño y el sentido común que están a la altura de los nuevos desafíos que plantea la empresa.

Metas

Chiavenato (2018), Las metas son los resultados obtenidos para que los trabajadores alcancen las metas fijadas individualmente a nivel organizacional, contribuyendo con su trabajo a incrementar los márgenes de utilidad de la empresa

Dessler (2018) se toma muy en serio las metas porque alientan a los empleados a trabajar duro y aprovechar al máximo sus habilidades en el desempeño de sus funciones para lograr las metas establecidas al comienzo de la temporada.

Productividad

Dessler (2018) La productividad es una métrica de cómo los empleados realizan sus funciones y ayuda a medir el desempeño de los empleados. Por lo tanto, puede tomar acciones positivas que son muy beneficiosas para sus empleados, y si no es así, también conducirán al despido de sus empleados, porque no están actuando para la empresa en su desempeño.

Especialización

Hellriegel (2018) la especialización es el curso por el cual los empleados adquieren más conocimientos para que puedan ser reconocidos por su trabajo y hacer su trabajo con mayor precisión.

Chiavenato (2018) describe la sucesión por la que pasan los trabajadores para adquirir más conocimientos, lo que les permite postularse a puestos de mayor dificultad y exige una mayor remuneración por los servicios que prestan.

Sistema de sugerencias

Guzmán (2018) Lo que busca el esquema propuesto es estimular la discusión entre la organización y sus empleados con el fin de obtener ganancias. Se trata de escuchar a todos los miembros sobre lo que se necesita mejorar para mejorar la organización

Chiavenato (2018) Las propuestas dadas en el Congreso no solo son esenciales para la empresa, sino también beneficiosas para los empleados en la medida en que se mejoran sus competencias.

Retroalimentación

Guzmán (2018) Mensajes de retroalimentación que ayudan a los compañeros a mejorar su trabajo. **Chiavenato (2018)** se utiliza para interactuar con miembros de una organización para buscar calificaciones de gerentes de área por parte de empleados con diferentes perspectivas. En relación a un determinado logro, los compañeros del área también son evaluados y comparten sus fortalezas y debilidades con la intención de reconocer sus errores y dar soluciones.

Coordinar las tareas

Guzmán (2018) La coordinación de tareas puede ayudar a las organizaciones a ser más efectivas. Debido a que las organizaciones programan actividades que se realizan a lo largo del tiempo, y esto se hace paso a paso, se vuelve más fácil alcanzar las metas.

Chiavenato (2018) es una herramienta muy útil ya que ordena las cosas que hay que hacer según su importancia y reserva tiempo para llevarlas a cabo de la mejor manera posible.

1.4.2 Operacionalización de las variables.

V. 1	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
CAPACITACIÓN	Es una herramienta que ayuda a la empresa a mejorar las habilidades y destrezas que cuenta el trabajador, mediante las capacitaciones virtuales, presenciales y de promoción para mejorar el rendimiento del BCP sede Barranca., y con sus dimensiones de inducción, evaluación, técnicas de capacitación, se medirá si la capacitación es óptima en los trabajadores.	Inducción	Integración	1,2
			Información	3,4
			Inducción técnica	
		Evaluación de desempeño	Administración por objetivos	5,6
			Evaluación de resultados	7,8
			Evaluación 360°	
		Técnicas de capacitación	Capacitación en el puesto	9,10
			Rotación de puesto	
			Evaluación de la capacitación	11,12
V. 2	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
DESEMPEÑO LABORAL	Es mecanismo que sirve como indicador del rendimiento que mantiene los colaboradores de la empresa el cual se puede tomar en cuenta para mejorar en relación al sueldo que perciben, la comunicación entre los compañeros y recompensa que se les brinda al personal por su buen desenvolvimiento dentro del BCP sede Barranca.	Recompensa	Sueldos	1,2
			Incentivos	3,4
			Ascensos	
		Eficacia	metas	5,6
			Productividad	7,8
			Especialización	
		Comunicación	Sistema de sugerencias	9,10
			Retroalimentación	
			Coordinar las tareas	11,12

1.5 Hipótesis

“La Capacitación del Personal se relaciona significativamente en el Desempeño laboral del BCP Sede Barranca 2021”

1.6 Objetivos

Objetivo General

1. Demostrar que la capacitación del personal se relaciona en el Desempeño laboral del BCP Sede Barranca 2021

Objetivos específicos

1. Identificar el nivel de capacitación que hay en el BCP Sede Barranca 2021
2. Detallar el nivel de Desempeño laboral que hay en el BCP Sede Barranca 2021
3. Fundamentar que la capacitación del personal mejora el Desempeño laboral del BCP Sede Barranca 2021

2. METODOLOGÍA

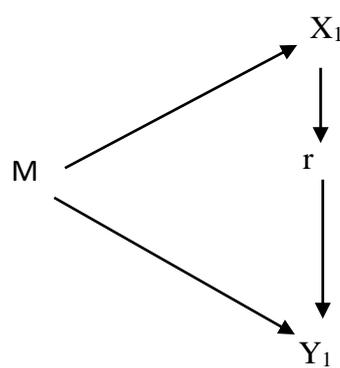
2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación.

Corresponde a una investigación básica de tipo analítico correlativo descriptivo, ya que parte y se mantiene dentro de un marco teórico para ampliar el conocimiento científico, pero en este sentido **Hernández et al (2014)**, la investigación básica o teórica apunta a formular nuevas teorías o modificando las teorías existentes, ampliando así el conocimiento de las ciencias sociales, pero el lado práctico no hay nada que lo contrarreste.

Diseño de investigación.

Fue un diseño no experimental, ya que no estábamos manipulando variables. Observar y analizar fenómenos en el medio natural. Una sección transversal simple porque obtiene la información de una sola vez y usa una muestra. En este contexto (**Hernández et al. 2013**), argumenta que los estudios de correlación descriptivos son estudios que intentan medir el grado de asociación y relación entre dice que existe. En el estudio se utilizó el siguiente esquema:



Donde:

M: Muestra

Ox₁: Variable Capacitación

Ox₂: Variable Desempeño
laboral

r: relación entre X₁ Y₁

2.2. Población muestral.

Población:

En este caso, la población de estudio fue 27 colaboradores del BCP sede Barranca– 2021, el cual se trabajó con la toda la población.

2.3. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

La técnica del presente estudio es la encuesta que se aplicó a los colaboradores del BCP sede Barranca– 2021. Al respecto manifiesta **Carrasco (2013)** que las encuestas son unas técnicas muy utilizadas en las ciencias sociales, además a través de ellas obtenemos datos objetivos y válidos para una investigación.

Instrumentos.

Se empleó el uso del cuestionario medido por la escala de Likert, para evaluar cómo se encuentra la capacitación y el otro cuestionario para medir el nivel de Desempeño laboral de los colaboradores del BCP sede Barranca– 2021. Al respecto **Carrasco (2013)** no afirma que el cuestionario es uno de los instrumentos de investigación más utilizados que una cantidad de instrumentos, además permite una respuesta directa sobre la hoja de preguntas administrados a cada uno de ellos y a las preguntas se preparan con anticipación y previsión.

Validez y Confiabilidad de la Información.

Validación:

Para validar el instrumento fue elaborado en relación a sus variables de estudio, este fue evaluado por tres expertos en investigación (juicio de expertos), el cual se dio garantías que el instrumento es aplicable para nuestra investigación.

Confiabilidad:

Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento se realizó mediante el Alfa de Cronbach.

Fiabilidad del instrumento de la variable Capacitación

Resultados de fiabilidad a nivel estadístico

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,859	12

Se puede ver con el resultado obtenido con la aplicación del alfa de Cronbach es de 0.859, mostrando que el instrumento de Capacitación presenta una confiabilidad alta significativa, demostrando que el instrumento es aplicable para obtener la información para nuestra investigación.

Fiabilidad del instrumento de la variable Desempeño Laboral

Resultados de fiabilidad alfa

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,850	12

Se puede ver con el resultado obtenido con la aplicación del alfa de Cronbach es de 0,850, mostrando que el instrumento de Desempeño laboral presenta una confiabilidad alta significativa, demostrando que el instrumento es aplicable para la obtener la información para nuestra investigación.

2.4. Procesamiento y Análisis de la Información.

Toda la información que se obtuvo mediante la recopilación del instrumento que es el cuestionario, aplicado a los colaboradores del BCP sede Barranca– 2021, se procederá a organizarlo en tablas y figuras mediante la ayuda de los programas informáticos como el Word y SPSS el cual nos facilitará a interpretar la información en forma estadística ya que estarán ingresadas con valores numéricos y porcentuales, conllevando a un mejor análisis descriptivo de la realidad actual, que nos permitirá llegar a las conclusiones y luego dar sugerencias de mejoras.

3. RESULTADOS

Resultado de encuesta a los colaboradores del BCP Sede Barranca

TABLA 1.

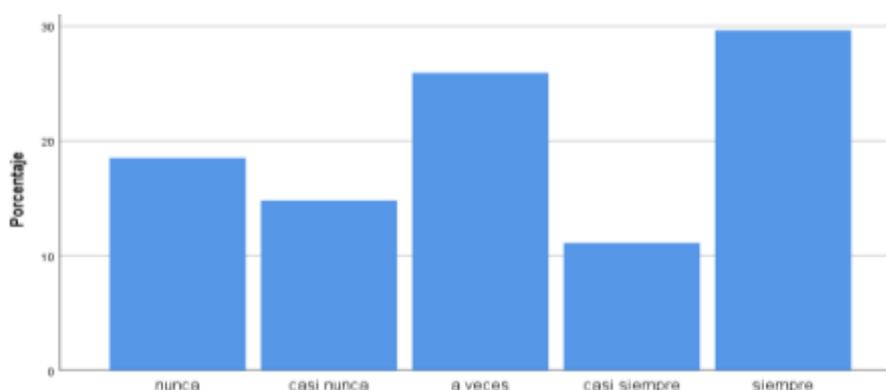
El jefe de área se toma el tiempo de presentar al nuevo personal que va trabajar en el banco ahora

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	5	18,5%
Casi Nunca	4	14,8%
A veces	7	25,9%
Casi siempre	3	11,1%
Siempre	8	29,6%
TOTAL	27	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Figura 1.

El jefe de área se toma el tiempo de presentar al nuevo personal que va trabajar en el banco ahora



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Interpretación:

Observamos en la tabla 1, el 29.6% de los empleados indican que siempre los presentan al personal que trabajaran en el banco, mientras que el 25,9% solo a veces, 18,5% y 14,8% del personal manifiestan que nunca y casi nunca presentan al nuevo personal, finalmente el 11,1% señalan que casi siempre.

TABLA 2.

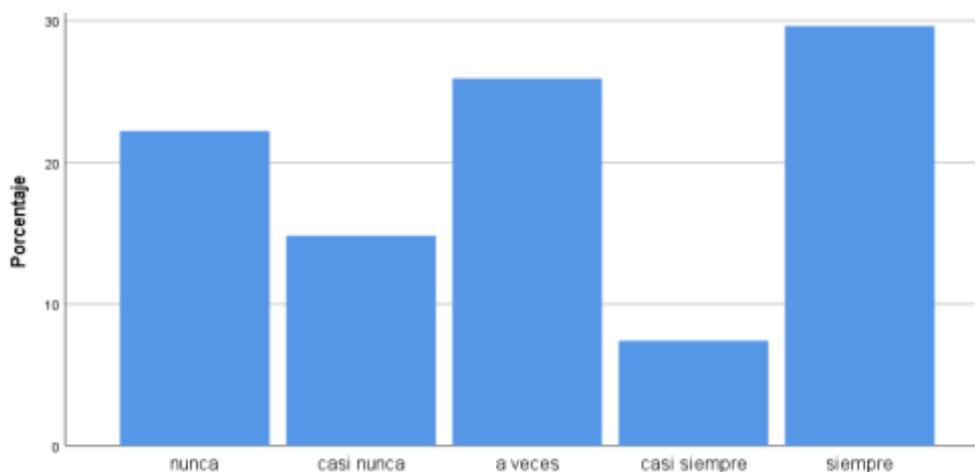
Se le comunica cuáles son sus funciones que va tener que realizar

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	6	22,2%
Casi Nunca	4	14,8%
A veces	7	25,9%
Casi siempre	2	7,4%
Siempre	8	29,6%
TOTAL	27	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Figura 2.

Se le comunica cuáles son sus funciones que va tener que realizar



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 2 nos muestra, el 29,6% de los empleados indican que siempre les comunican sus funciones, mientras que el 25,9% solo a veces, el 22,3% y 14,8% del personal indican que nunca y casi nunca se les comunica, por último, el 7,4% señalan que casi siempre informan.

TABLA 3.

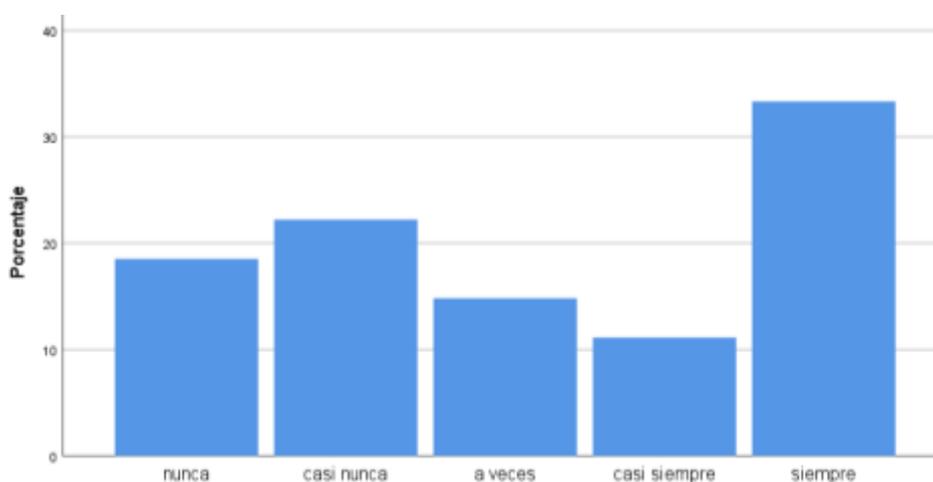
Le informar quien va ser superior y a quien tendrá que rendir cuenta

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	5	18,5%
Casi Nunca	6	22,2%
A veces	4	14,8%
Casi siempre	3	11,1%
Siempre	9	33,3%
TOTAL	27	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Figura 3.

Le informar quien va ser superior y a quien tendrá que rendir cuenta



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Visualizamos en la tabla 3, el 33,3% de los empleados indican que siempre les informan quien va a ser superior y a quien tendrá que rendir cuenta, el 22,2% y 18,5% del personal indican que casi nunca y nunca se les informa, mientras que el 14,8% solo a veces, en tanto el 11,1% señalan que casi siempre lo emplea.

TABLA 4.

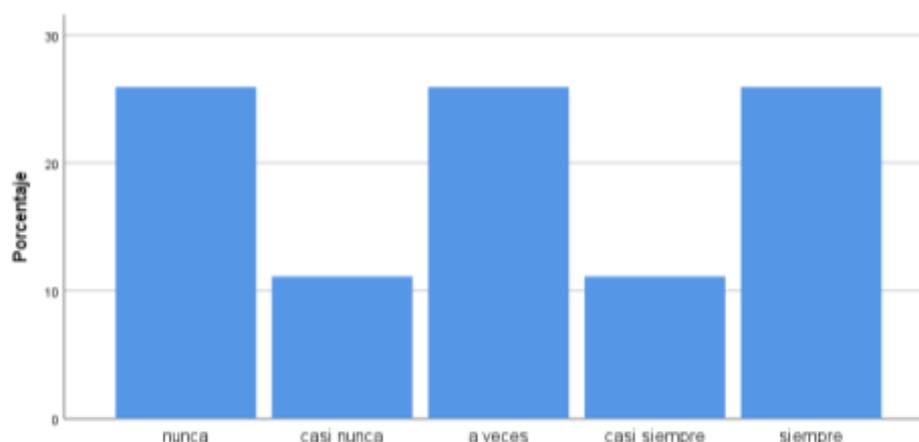
Le explican las personas encargadas de brindar soporte técnico cuando surja un inconveniente que no pueda resolver

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	7	25,9%
Casi Nunca	3	11,1%
A veces	7	25,9%
Casi siempre	3	11,1%
Siempre	7	25,9%
TOTAL	27	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Figura 4.

Le explican las personas encargadas de brindar soporte técnico cuando surja un inconveniente que no pueda resolver



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Podemos ver en la tabla 4, el 25,9% de los empleados indican que siempre explican las personas encargadas de brindar soporte técnico cuando pase algo, así mismo el 25,9% que nunca explican cuáles son las personas encargadas, además que el 25,9% solo a veces, mientras que 11,1% del personal indican que casi nunca y finalmente el 11,1% señalan que casi siempre lo hacen.

TABLA 5.

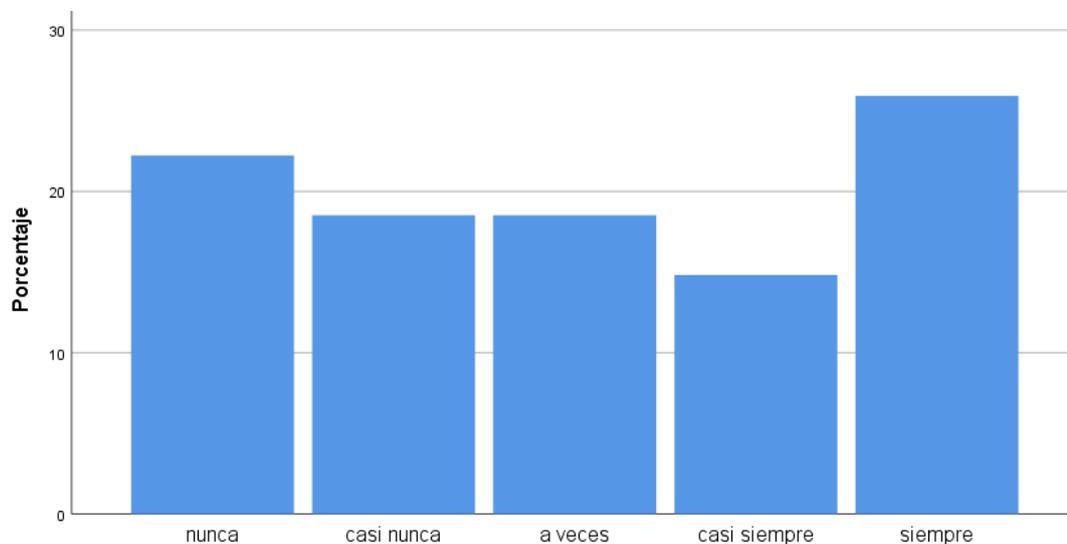
Se evalúa si el colaborador está cumpliendo con los objetivos que se le asigna

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	6	22,2%
Casi Nunca	5	18,5%
A veces	5	18,5%
Casi siempre	4	14,8%
Siempre	7	25,9%
TOTAL	27	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Figura 5.

Se evalúa si el colaborador está cumpliendo con los objetivos que se le asigna



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 5, podemos encontrar que el 25,9% restante de los empleados indican que siempre los evalúan si el colaborador está cumpliendo, el 22,2% y 18,5% del personal indican que nunca y casi nunca evalúan si el colaborador cumple los objetivos, el 18,5% indica que a veces, y finalmente el 14,8% señalan que casi siempre lo realizan.

TABLA 6.

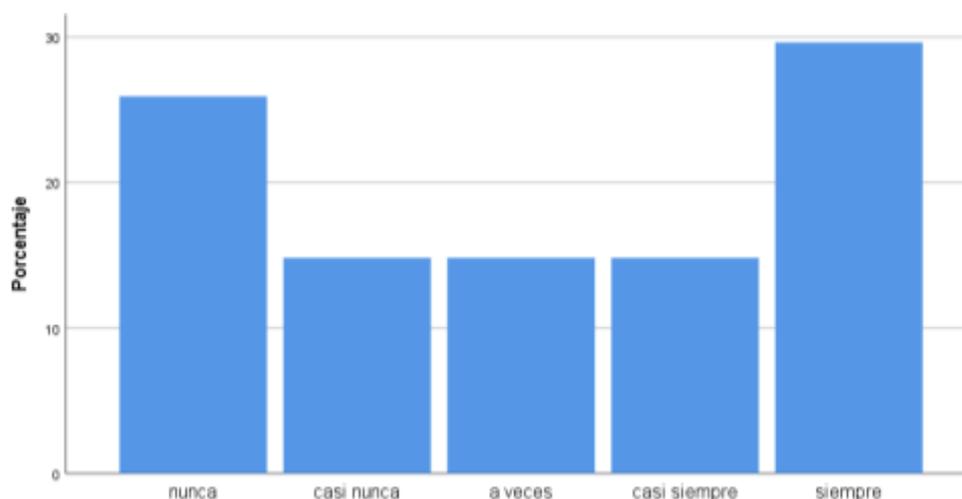
Evalúan los resultados que viene teniendo para ver si se le renueva el contrato

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	7	25,9%
Casi Nunca	4	14,8%
A veces	4	14,8%
Casi siempre	4	14,8%
Siempre	8	29,6%
TOTAL	27	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Figura 6.

Evalúan los resultados que viene teniendo para ver si se le renueva el contrato



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Observamos en la tabla 6, el 29,6% de los empleados indican que si evalúan los resultados que viene teniendo para ver si se le renueva el contrato, el 25,9% y 14,8% del personal indican que nunca y casi nunca evalúan los resultados para ver si renuevan contrato, mientras que el 14,8% solo a veces, finalmente el 14,8% señalan que casi siempre lo hacen.

TABLA 7.

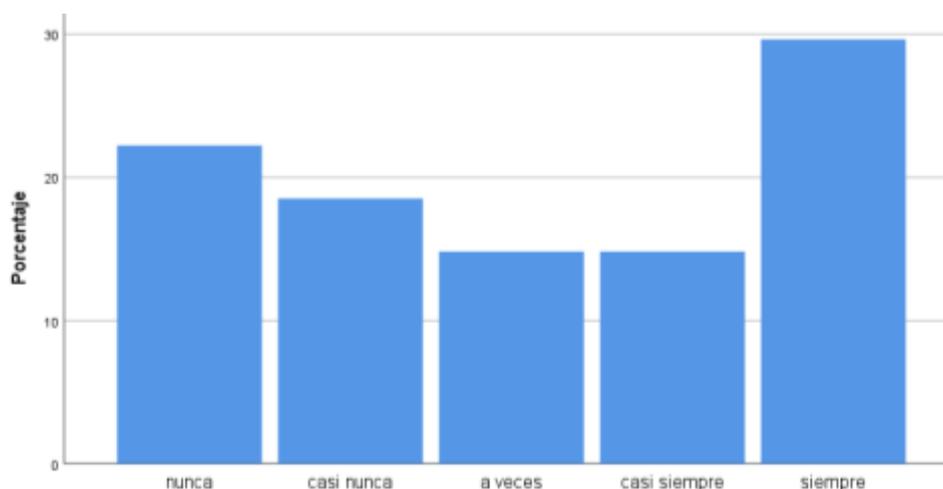
Evalúan los resultados que tienen el trabajador para ver si se le manda a capacitación

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	6	22,2%
Casi Nunca	5	18,5%
A veces	4	14,8%
Casi siempre	4	14,8%
Siempre	8	29,6%
TOTAL	27	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Figura 7.

Evalúan los resultados que tienen el trabajador para ver si se le manda a capacitación



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Podemos ver en la tabla 7, que el 29,6% restante de los empleados indican que siempre son evaluados para ver si necesitan de capacitación, 22,2% y 18,5% del personal indican que nunca y casi nunca evalúan los resultados para ver si se le manda capacitación, mientras que el 14,8% solo a veces, y finalmente el 14,8% señalan que casi siempre.

TABLA 8.

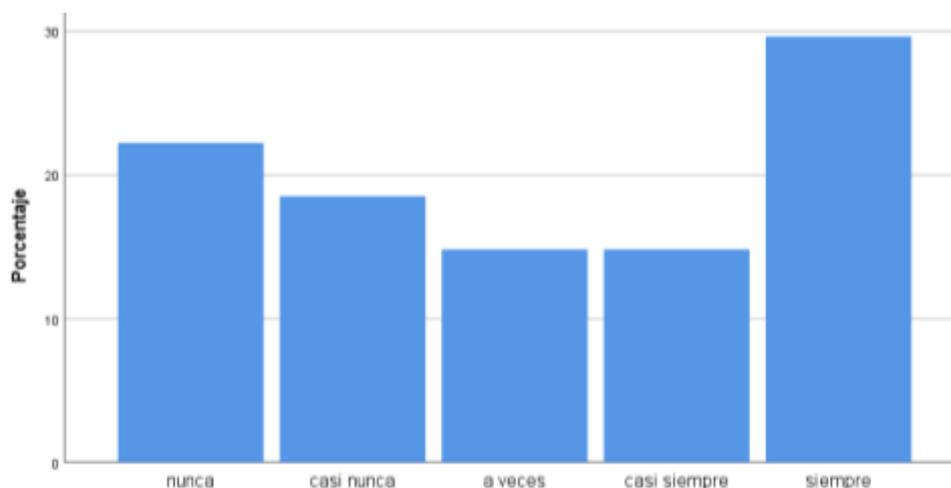
Se toma en cuenta las sugerencias que se brindan en la evaluación 360^a

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	6	22,2%
Casi Nunca	5	18,5%
A veces	4	14,8%
Casi siempre	4	14,8%
Siempre	8	29,6 %
TOTAL	27	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Figura 8.

Se toma en cuenta las sugerencias que se brindan en la evaluación 360^a



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Visualizamos en la tabla 8, el 29,6% de los empleados indican que siempre consideran las sugerencias, el 22,2% y 18,5% del personal indican que nunca y casi nunca se toman en cuenta las sugerencias, mientras que el 14,8% solo a veces, en tanto el 14,8% señalan que casi siempre lo realizan.

TABLA 9.

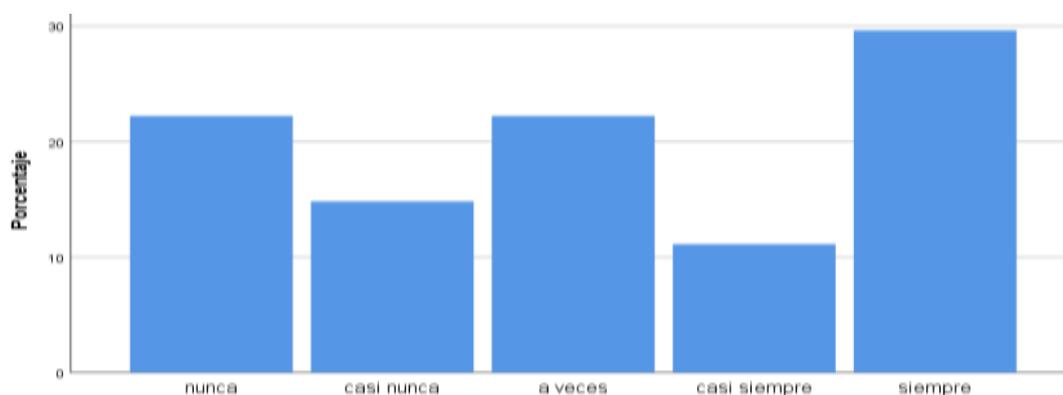
Se le asigna a un personal con experiencia para que les explique cómo tienen que realizar su trabajo

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	6	22,2%
Casi Nunca	4	14,8%
A veces	6	22,2%
Casi siempre	3	11,1%
Siempre	8	29,6%
TOTAL	27	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Figura 9.

Se le asigna a un personal con experiencia para que les explique cómo tienen que realizar su trabajo



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Se ve en la tabla 9, nos indican que el 27,5% solo a veces se le asignan a un personal con experiencia para que explique cómo tiene que realizar sus trabajos, el 22,2% del personal indican que nunca, el 20,0% restante de los empleados indican que siempre asignan a un personal, en tanto el 17,5% señalan que casi siempre lo realiza y finalmente el 14,8% del personal indica que casi nunca asignan al personal.

TABLA 10.

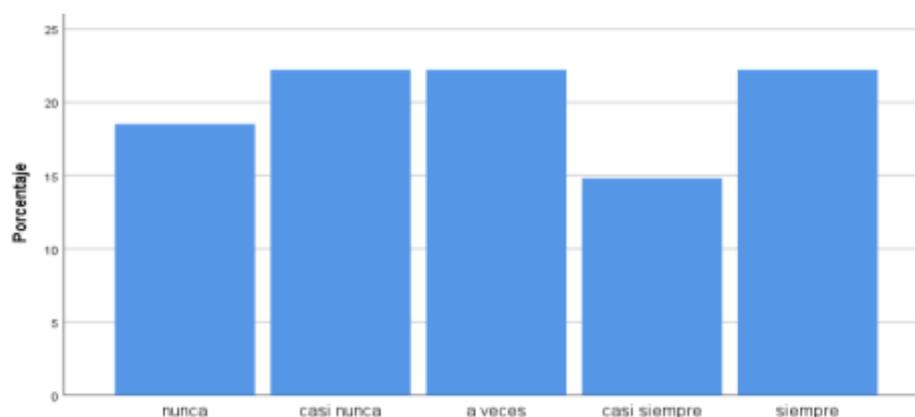
Se realiza la capacitación presencial cuando se hace uso de nuevas software dentro del banco

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	5	18,5%
Casi Nunca	6	22,2%
A veces	6	22,2%
Casi siempre	4	14,8%
Siempre	6	22,2%
TOTAL	27	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Figura 10.

Se realiza la capacitación presencial cuando se hace uso de nuevas software dentro del banco



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 10 nos denota que el 22.2% de los empleados indican que siempre realizan las capacitaciones presenciales cuando se hace el uso de software dentro del banco, también el 22.2% casi nunca se realizan capacitaciones, mientras que el 22.2% solo a veces, el 18,5% nunca lo realizan y por último el 14,8% señalan que casi siempre lo realizan.

TABLA 11.

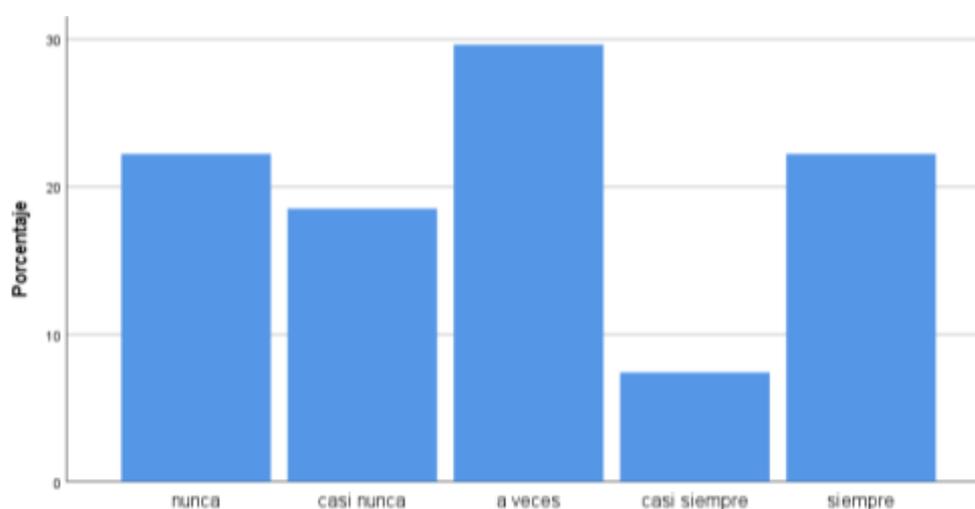
El banco realiza capacitaciones virtuales para sus trabajadores

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	6	22,2%
Casi Nunca	5	18,5%
A veces	8	29,6%
Casi siempre	2	7,4%
Siempre	6	22,2%
TOTAL	27	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Figura 11.

El banco realiza capacitaciones virtuales para sus trabajadores



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 11 nos muestra que el 29,6% solo a veces realizan capacitaciones virtuales para sus trabajadores, 22,2% y 18,5% del personal indican que nunca y casi nunca hacen capacitaciones virtuales, así mismo el 22,2% restante de los empleados indican que siempre realizan capacitaciones y por último el 7,2% señalan que casi siempre realizan.

TABLA 12.

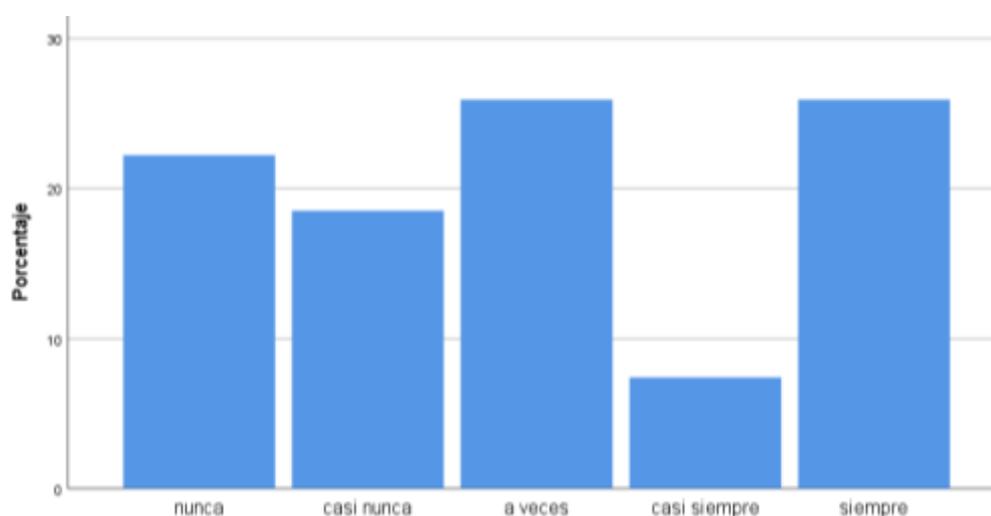
Se les capacita al personal cuando va ascender a un puesto de mayor jerarquía

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	6	22,2%
Casi Nunca	5	18,5%
A veces	7	25,9%
Casi siempre	2	7,4%
Siempre	7	25,9%
TOTAL	27	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Figura 12.

Se les capacita al personal cuando va ascender a un puesto de mayor jerarquía



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Obtenemos en la tabla 12, 25,9% de los empleados indican que siempre brindan capacidades al personal al ascender de jerarquía, mientras que el 25,9% solo a veces, el 22,2% y 18,5% del personal indican que nunca y casi nunca brindan capacitación al personal y por último el 7,4% señalan que casi siempre brindan.

TABLA 13.

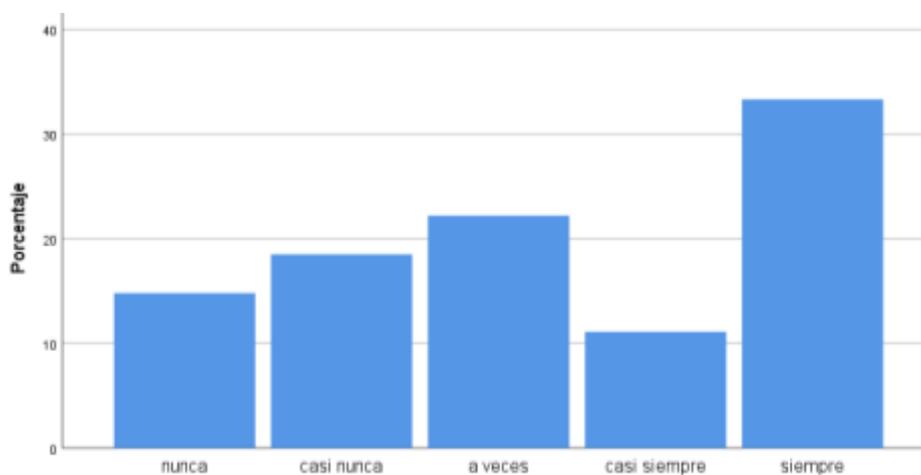
Se les paga a tiempo su sueldo

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	4	14,8%
Casi Nunca	5	18,5%
A veces	6	22,2%
Casi siempre	3	11,1%
Siempre	9	33,3%
TOTAL	27	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Figura 13.

Se les paga a tiempo su sueldo



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 13, el 33,3% de los empleados indican que siempre pagan a tiempo sus sueldos, el 22,2% solo a veces, mientras que el 18,5% y 14,8% del personal indican que casi nunca y nunca pagan a tiempo, finalmente el 11,1% señalan que casi siempre lo realizan.

TABLA 14.

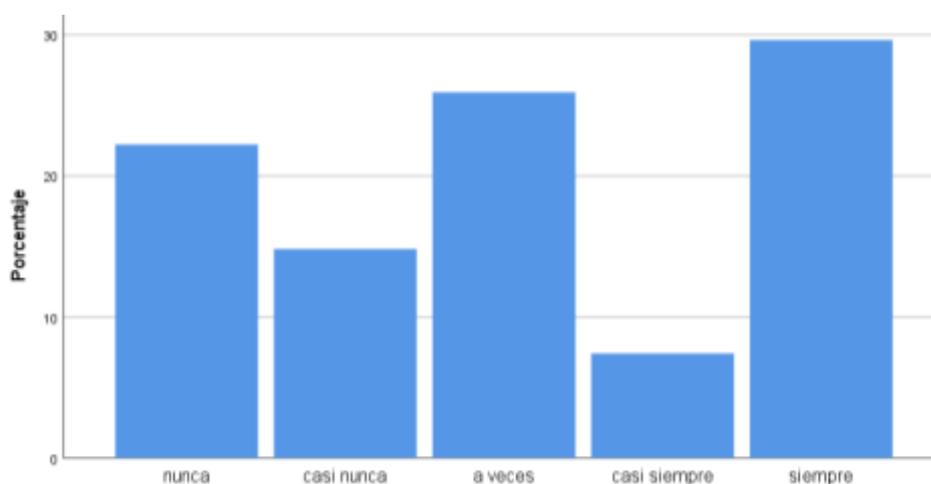
El banco les otorga bonos de productividad a sus trabajadores

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	6	22,2%
Casi Nunca	4	14,8%
A veces	7	25,9%
Casi siempre	2	7,4%
Siempre	8	29,6%
TOTAL	27	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Figura 14.

El banco les otorga bonos de productividad a sus trabajadores



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Nos muestra la tabla 14, el 29,6% de los empleados indican que siempre otorgan bonos de productividad a sus trabajadores, el 25,9% solo a veces, el 22,2% y 14,8% del personal indican que nunca y casi nunca otorgan bono y por último el 7,4% señalan que casi siempre.

TABLA 15.

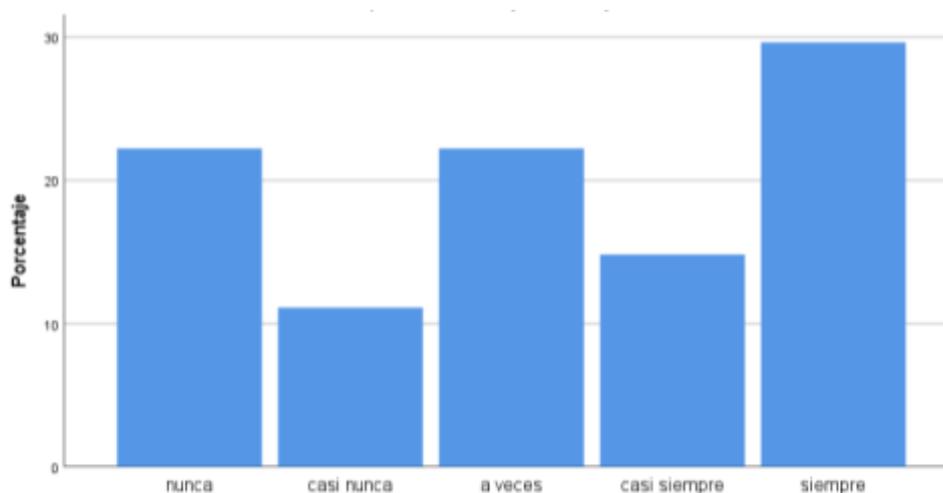
El banco premia a sus mejores trabajadores

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	6	22,2%
Casi Nunca	3	11,1%
A veces	6	22,2%
Casi siempre	4	14,8%
Siempre	8	29,6%
TOTAL	27	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Figura 15.

El banco premia a sus mejores trabajadores



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Vemos en la tabla 15, el 29,6% de los empleados indican que siempre el banco premia a sus mejores trabajadores, el 22,2% de los empleados dicen solo a veces, el 22,2% indica que nunca, mientras que el 14,8% señalan que casi siempre se cuenta con los trabajadores y por último 11,1% indican que casi nunca premia a sus trabajadores.

TABLA 16.

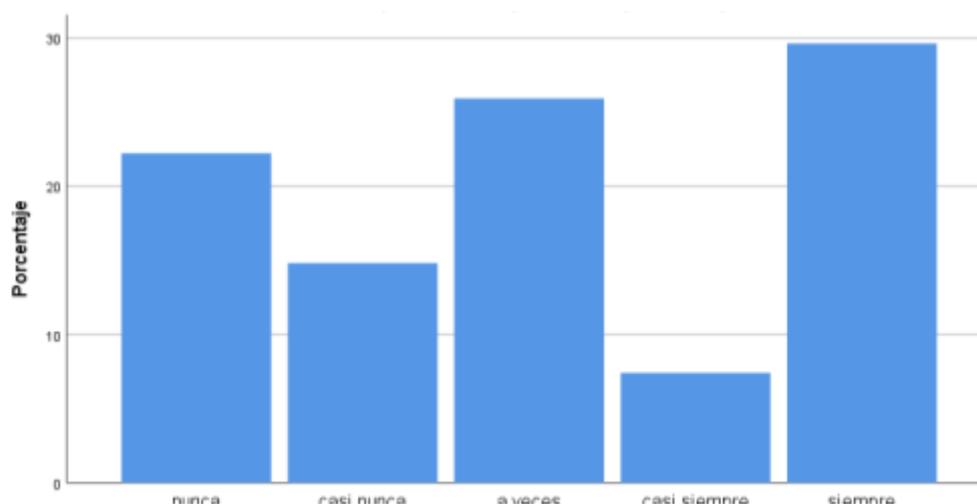
El banco les brinda premios de viajes a sus mejores trabajadores

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	6	22,2%
Casi Nunca	4	14,8%
A veces	7	25,9%
Casi siempre	2	7,4%
Siempre	8	29,6%
TOTAL	27	100%

Fuente: Base de datos.

Figura 16.

El banco les brinda premios de viajes a sus mejores trabajadores



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Observamos que la tabla 16, el 29,6% de los empleados indican que siempre brindan premios de viajes a sus mejores trabajadores, el 25,9% solo a veces, el 22,2% y 14,8% del personal indican que nunca y casi nunca el banco brinda premios de viaje a sus mejores trabajadores, finalmente el 7,4% señalan que casi siempre.

TABLA 17.

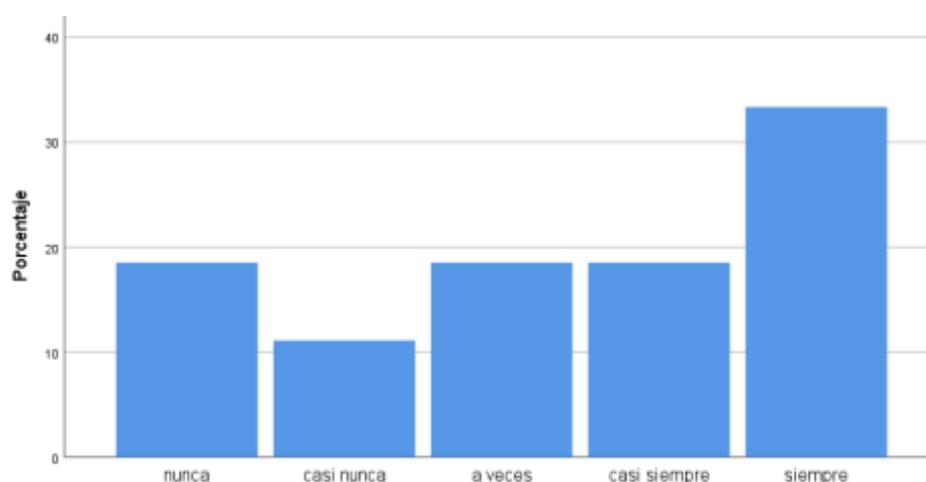
Se miden las metas que alcanzan por área de operaciones

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	5	18,5%
Casi Nunca	3	11,1%
A veces	5	18,5%
Casi siempre	5	18,5%
Siempre	9	33,3%
TOTAL	27	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Figura 17.

Se miden las metas que alcanzan por área de operaciones



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 17 se puede ver que el 33,3% de los empleados indican que siempre se miden las metas que alcanzan por área de operaciones, mientras que el 18,5% solo a veces, en tanto el 18,5% señalan que casi siempre se les abona y por último el 18,5% y 11,1% del personal indican que nunca y casi nunca les pagan a tiempo su sueldo.

TABLA 18.

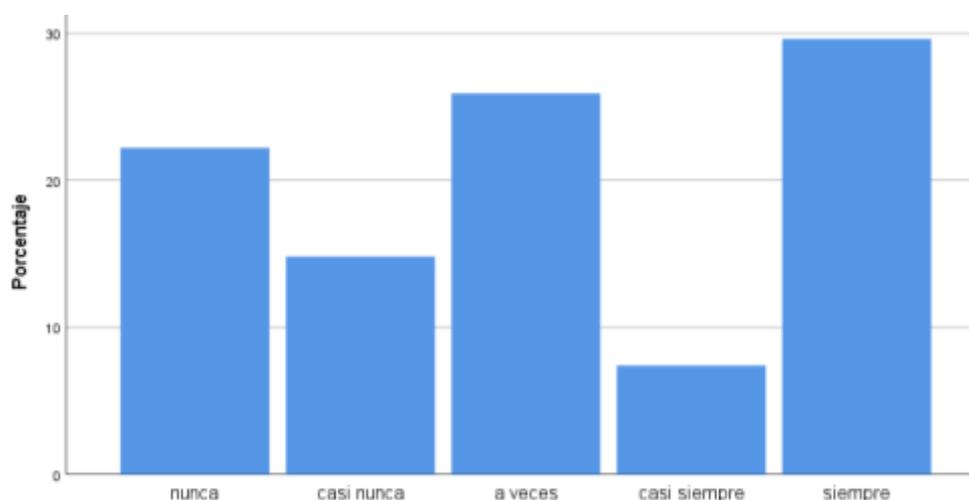
El banco les otorga bonos de productividad a sus trabajadores

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	6	22,2%
Casi Nunca	4	14,8%
A veces	7	25,9%
Casi siempre	2	7,4%
Siempre	8	29,6%
TOTAL	27	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Figura 18.

El banco les otorga bonos de productividad a sus trabajadores



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Nos muestra la tabla 14, 29,6% de los empleados indican que siempre otorgan bonos de productividad a sus trabajadores, mientras que el 25,9% solo a veces, por otro lado, el 22,2% y 14,8% del personal indican que nunca y casi nunca otorgan bono, finalmente el 7,4% señalan que casi siempre.

TABLA 19.

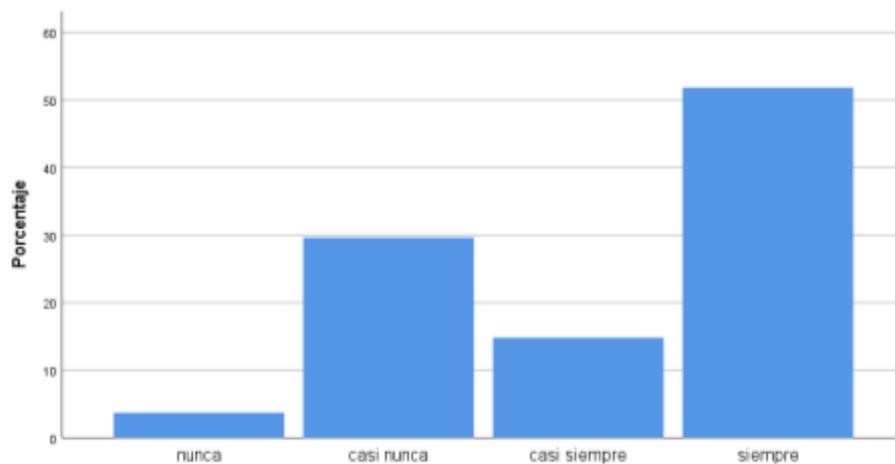
El banco les paga las especializaciones de los trabajadores

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	1	3,7%
Casi Nunca	8	29,6%
Casi siempre	4	14,8%
Siempre	14	51,9%
TOTAL	27	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Figura 19.

El banco les paga las especializaciones de los trabajadores



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Vemos en la tabla 19, que el 51,9% de los empleados indican que siempre el banco el banco les paga las especializaciones de los trabajadores, el 29,6% casi nunca premia a sus trabajadores, mientras que el 14,8% señalan que casi siempre los premia, finalmente el 3,7% indica que nunca los premia.

TABLA 20.

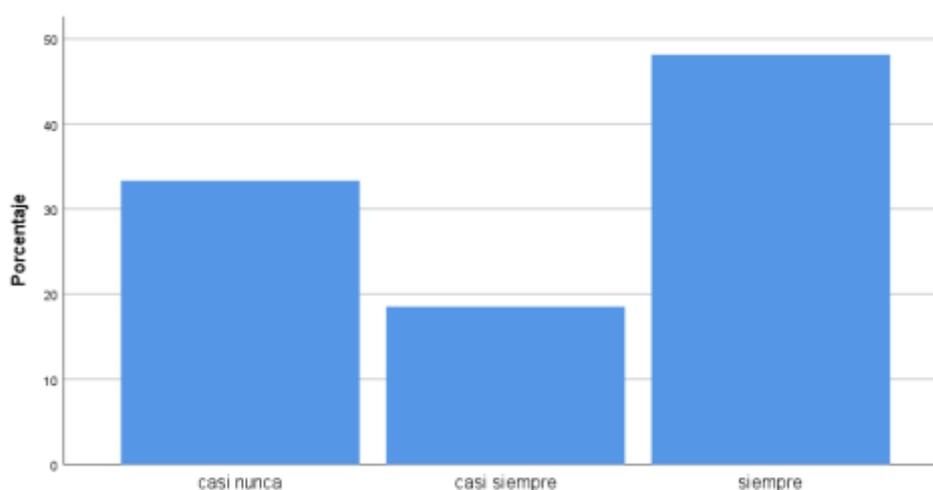
Los trabajadores están abiertos a escuchar sugerencias de sus compañeros

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Casi Nunca	9	33,3%
Casi siempre	5	18,5%
Siempre	13	48,1%
TOTAL	27	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Figura 20.

Los trabajadores están abiertos a escuchar sugerencias de sus compañeros



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 20 nos denota que hay un 48,1% de los empleados indican que siempre los trabajadores están abiertos a escuchar sugerencias de sus compañeros, 33,3% indican que casi nunca brindan premios de viajes, mientras que el 18,5% casi siempre.

TABLA 21.

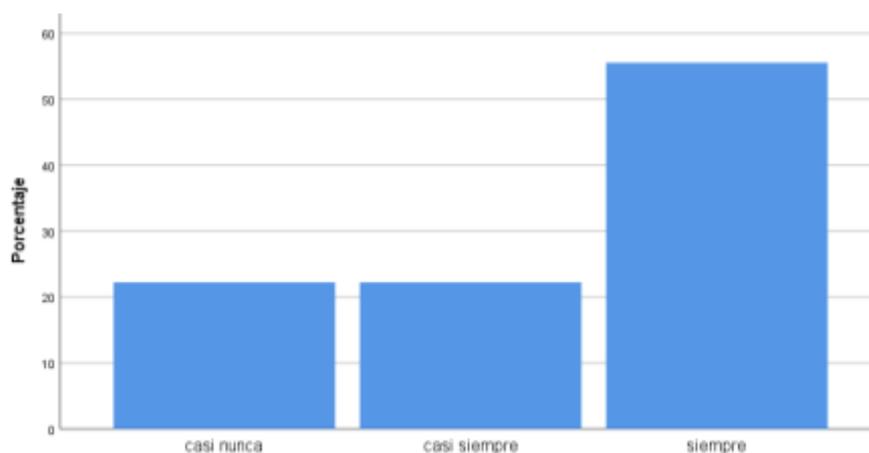
Los trabajadores están abiertos a escuchar sugerencias de sus compañeros

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Casi Nunca	6	22,2%
Casi siempre	6	22,2%
Siempre	15	55,6%
TOTAL	27	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Figura 21.

Los trabajadores están abiertos a escuchar sugerencias de sus compañeros



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Podemos visualizar en la tabla 21 que existe un 55,6% restante de los empleados indican que siempre están abiertos a escuchar las sugerencias de sus compañeros, el 27,5% casi siempre, y finalmente el 22,2% casi nunca escuchan las sugerencias.

TABLA 22.

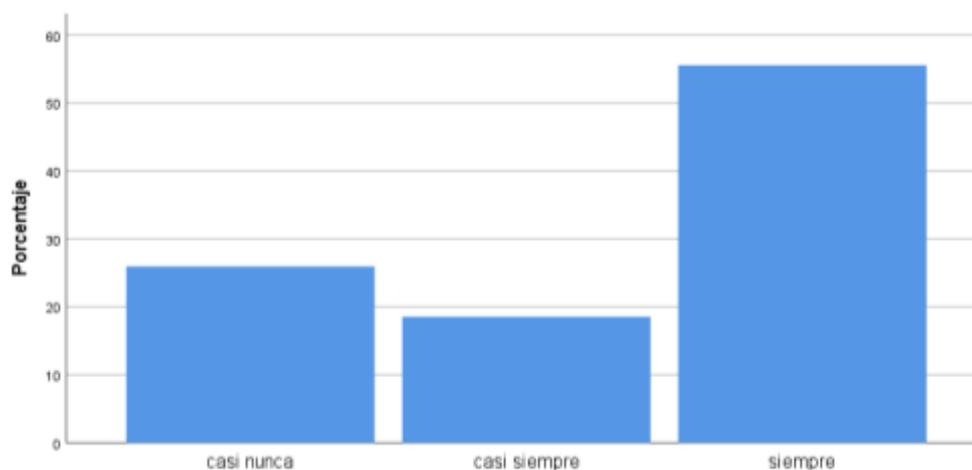
Se realiza reuniones para que cada uno exponga cuáles son sus falencias y los demás lo puedan ayudar a mejorar

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Casi Nunca	7	25,9%
Casi siempre	5	18,5%
Siempre	15	55,6%
TOTAL	27	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Figura 22.

Se realiza reuniones para que cada uno exponga cuáles son sus falencias y los demás lo puedan ayudar a mejorar



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Se puede ver en la tabla 22 que hay un 55,6% restante de los empleados indican que siempre realizan reuniones para que cada uno exponga cuáles son sus falencias y los demás lo puedan ayudar a mejorar, el 25,9% indican que casi nunca realizan las reuniones, en tanto el 18,5% señalan que casi siempre realizan.

TABLA 23.

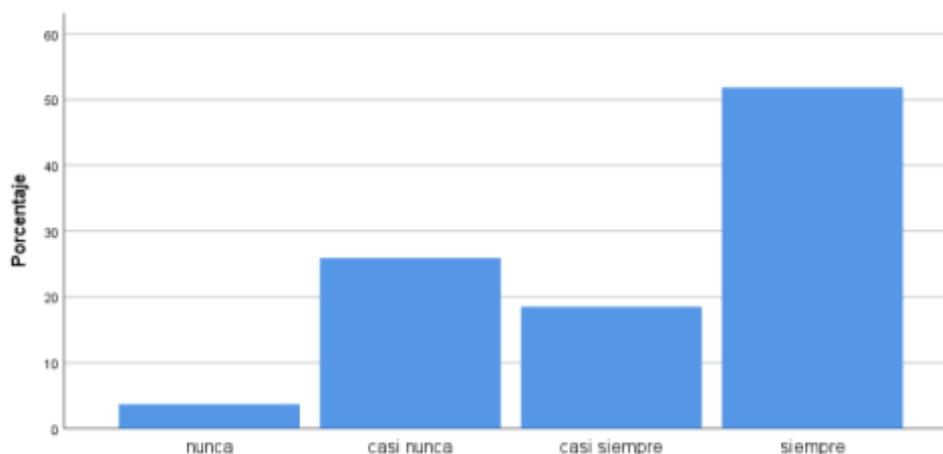
Los sábados al finalizar sus se queda todo el personal para conversar como les fue en la semana y ver que se puede hacer para mejorar

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	1	3,7%
Casi Nunca	7	25,9%
Casi siempre	7	18,5%
Siempre	14	51,9%
TOTAL	27	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Figura 23.

Los sábados al finalizar sus se queda todo el personal para conversar como les fue en la semana y ver que se puede hacer para mejorar



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Se observa que en la tabla 23, el 51,9% de los empleados indican que siempre se quedan para conversar como les fue en la semana y que deben mejorar, el 25,9% del personal indican que casi nunca se quedan, en tanto el 18,5% señalan que casi siempre y finalmente el 3,7% indican que nunca.

Tabla 24:

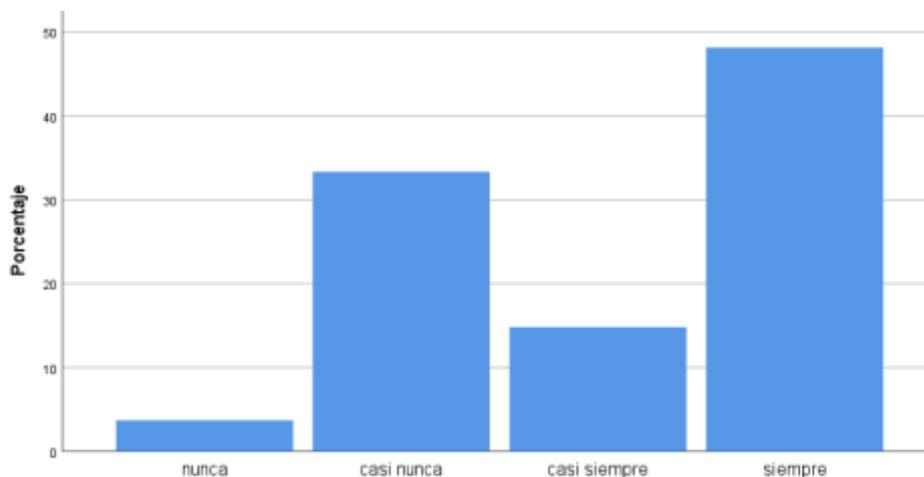
Se coordinan las actividades que se va realizar durante el día

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	1	3,7%
Casi Nunca	9	33,3%
Casi siempre	4	14,8%
Siempre	13	48,1 %
TOTAL	27	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Figura 24.

Se coordinan las actividades que se va realizar durante el día



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Se observa que en la tabla 24, el 48,1% de los empleados indican que siempre coordinan las actividades que se van a realizar durante el día, el 33,3% indican que casi nunca coordinan, en tanto el 14,8% señalan que casi siempre, finalmente el 3,7% indican que nunca.

Tabla 25:

Resultado de correlación entre Capacitación de personal y Desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, Sede Barranca- 2021.

		Capacitación	Desempeño laboral	
Rho de	Capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	0,750**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	27	27
Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,750**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	27	27

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

Spearman: Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Se aprecia en la tabla 25, que el resultado del nivel de correlación entre las variables en estudio, por el Rho de Spearman es 0,750, donde se afirma que existe una fuerte relación significativa (grado de significación estadística) $p=0,000 < 0,05$, donde se acepta la hipótesis propuesta, determinando que existe relación significativa entre Capacitación de personal y Desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, Sede Barranca- 2021.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Para hacer nuestro análisis de los objetivos planteados nos basamos a los resultados obtenidos por parte del personal del BCP sede Barranca, ya que nos permitirá resolver la problemática encontrada: ¿De qué manera la capacitación se relaciona en el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, Sede Barranca-2021?

1. **Evaluar si la capacitación se relaciona en el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, Sede Barranca- 2021**

Con el resultado de la tabla 25, que el resultado del nivel de correlación entre las variables en estudio, por el Rho de Spearman es 0,750, donde se afirma que existe una fuerte relación significativa (grado de significación estadística) $p=0,000 < 0,05$, donde se acepta la hipótesis propuesta, determinando que existe relación significativa entre la capacitación se relaciona en el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, Sede Barranca- 2021. Se puede comparar con el estudio de investigación nacional con **Wong (2018)**, en su estudio obtuvo un puntaje para ambas variables = 0.519 en población $n=114$, la Tabla 12 muestra correlación moderadamente positiva entre capacitación y calidad de servicio en Hipermercados Banco Cencosud – Metro. Así mismo **Chávez y Condori (2019)** obtuvo como resultado la relación cuya fuerza viene dada por el coeficiente de correlación rho de Spearman es $r_s = 0.804$, la cual juzgamos significativa frente a cero. Según el coeficiente de determinación, el 64,64% de la gestión del talento humano se explica por el desempeño laboral. Así también **Adanque (2022)** los resultados muestran una asociación significativa y moderada. Se asoció las variables liderazgo y desempeño laboral en Funcionarios de Banca PYME de Scotiabank Perú SAA en el año 2021, pues se obtuvo un coeficiente de correlación rho de Spearman de .598**. De $p=0,000$, menos de 0,05.

Se concuerda con los autores que, para mejorar el desempeño de los colaboradores se tiene que realizar un buen proceso de capacitación, evaluando las condiciones que tiene el personal para brindarle dicha capacitación y así pueda mejorar el rendimiento del personal dentro del BCP.

2. Identificar el nivel de capacitación que hay en el BCP Sede Barranca 2021

En la tabla 1, el 29.6% de los empleados indican que siempre los presentan al personal que trabajaran en el BCP, en la tabla 2 el 29,6% de los empleados indican que siempre les comunican sus funciones, en la tabla 4, el 25,9% de los empleados indican que siempre explican cuáles son las personas encargadas de brindarle soporte técnico cuando pase algo, en la tabla 7, que el 29,6% restante de los empleados indican que siempre son evaluados para ver si necesitan de capacitación, La tabla 10 nos denota que el 22.2% de los empleados indican que siempre realizan las capacitaciones presenciales cuando se hace el uso de software dentro del banco. Se puede contrastar con las investigaciones de los resultados de Bustos et al. (2020) destaca que los cursos de formación son herramientas fundamentales del desarrollo de competencias, ya que abarcan diferentes áreas de trabajo de la empresa y están dirigidas a paliar las debilidades de los empleados y de la propia organización Así mismo **Alquizar (2021)** los resultado del Rho de Spearman es 0,630, donde se afirma que existe una fuerte relación significativa $p=0,000 < 0,05$ entre la capacitación y el financiamiento de las mypes, el cual muestra que la capacitación el 61.1% se ha capacitado de 1 a 3 veces, el 55.6% consideran que la capacitación es un gasto, el 83.3% a capacitado a su personas con la técnica de la charla, el 66.7% proporciono beneficios por incrementos de ventas.

Se coincide con los investigadores ya que es primordial hacer uso de la capacitación para mejorar el rendimiento que se tiene en una empresa, estudiando las necesidades y perfiles del personal que va recibir la capacitación para que así se ajuste de la mejor forma a cada personal.

3. Detallar el nivel de Desempeño laboral que hay en el BCP Sede Barranca 2021

En la tabla 13, el 33,3% de los empleados indican que siempre pagan a tiempo sus sueldos; en la tabla 15, el 29,6% de los empleados indican que siempre el banco premia a sus mejores trabajadores; la tabla 17 se puede ver que siempre el 33,3% se miden las metas que alcanzan por área de operaciones; la tabla 20 nos denota

que hay un 48,1% de los empleados indican que siempre les brindan viajes a sus mejores trabajadores; en la tabla 23, el 51,9% de los empleados indican que siempre se quedan para conversar como les fue en la semana y que deben mejorar. Se puede contrastar con **Hurtado (2018)** mostró resultados con un nivel de confianza del 99% de que existe una correlación perfectamente positiva entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el BCP de Abancay. De manera similar, los resultados de la encuesta de **Gómez (2016)** muestran que las calificaciones de desempeño tienen un impacto significativo en el desempeño de los asesores bancarios para PYME de Scotiabank en el distrito de San Martín de Porres.

Se coincide con los investigadores ya que es fundamental analizar los indicadores que hacen que el colaborador tenga un buen desempeño dentro del banco, de los cuales son esenciales que se realice el trabajo en equipo, manteniendo una buena comunicación el cual permitirá que sea eficaz a la hora de realizar sus actividades.

4. Fundamentar que la capacitación del personal mejora el Desempeño laboral del BCP Sede Barranca 2021

En la tabla 1, el 29.6% de los empleados indican que siempre los presentan al personal que trabajaran en el hospital, en la tabla 7, que el 29,6% restante de los empleados indican que siempre son evaluados para ver si necesitan de capacitación, así también En la tabla 13, el 33,3% de los empleados indican que siempre pagan a tiempo sus sueldos; en la tabla 23, el 51,9% de los empleados indican que siempre se quedan para conversar como les fue en la semana y que deben mejorar. Se puede contrastar con Se puede contrastar **Heshiki y Ordoñez (2020)**, arrojó un nivel de significancia de 0.00, por lo que rechazamos y aceptamos la hipótesis nula de que el liderazgo transformacional afecta positivamente el desempeño laboral. de lima. De igual forma, los resultados de **Salirrosas y Rodríguez (2016)** muestran una asociación significativa entre los niveles de estrés y el desempeño laboral, donde altos niveles de estrés laboral inciden en el bajo desempeño laboral, lo que sugiere que Los factores de alto estrés

incluyen la sobrecarga de trabajo, la falta de comunicación entre superiores y subordinados y las respuestas hostiles entre los consultores en los centros de contacto de la banca telefónica del BCP. En tanto **Muguereza (2018)** planteó como resultado más relevante que el programa de capacitación del Banco de Crédito del Perú mejoró el desempeño laboral de los participantes, cuyas fortalezas fueron la capacitación presencial en el aula, el contenido del manual se destaca en Dominio por parte de algunos de los facilitadores, y su claridad y orden en su exposición.

Los autores coinciden de la importancia que tiene la capacitación y el rol que juega líder dentro de las empresas bancarias, todos ellos son piezas esenciales para tener un gran desempeño de los trabajadores.

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

1. Se concluye que existe una relación significativa entre la capacitación laboral y el Desempeño laboral ya que el Rho de Spearman es 0,750, donde $p=0,000 < 0,05$, entendiéndose que mientras mejor se programen las capacitaciones para el personal mejor será el rendimiento del personal dentro del BCP, 2021, ya que se dará una buena explicación del uso de los software que se va emplear en el banco, el cual ayudara en el desempeño como se aprecia en la tabla 10 nos denota que el 22.2% de los empleados indican que siempre realizan las capacitaciones presenciales cuando se hace el uso de software dentro del banco.
2. Concluimos que no tiene un buen nivel la capacitación ya que se puede apreciar en la tabla 2 ya que solo al 29,6% opina que siempre se les comunica a los empleados cuáles serán sus funciones, seguido en la tabla 4 solo el 25,9% casi siempre también se les presentan cuáles serán las persona quien les darán apoyo técnico en temas tecnológicos, así también en la tabla 10 el 22,2% menciona que se les realiza capacitación presencial cuando se va utilizar un nuevo software dentro del banco BCP, lo que demuestra que en su mayoría del personal considera que no se viene realizando bien la capacitación.
3. Concluimos que se tiene un deficiente desempeño laboral de los trabajadores como se pueda notar en la tabla 17 que solo el 33,3% de los empleados indican que siempre se miden las metas que alcanzan por área de operaciones, en la tabla 15 el 29,6% nos dice que el banco los premia por realizar bien su trabajo, en la tabla 22 el 55,6% los trabajadores se reúnen para conversar cuales sus errores para así ayudarse entre ellos, lo cual demuestra que en su mayoría del personal demuestra que viene teniendo un buen rendimiento dentro del BCP.
4. Concluimos que si mejora la capacitación también va mejorar el desempeño laboral, ya que en la tabla 10 nos denota que el 22.2% de los empleados indican

que siempre realizan las capacitaciones presenciales cuando se hace el uso de software dentro del banco, el cual está estrechamente relacionado en la tabla 15 el 29,6% nos dice que el banco los premia por realizar bien su trabajo, todo ello ayuda que el personal preste un buen servicio de calidad a los clientes del banco BCP que acuden en la agencia de Barranca.

5.2. Recomendaciones

- 1.** Se recomienda al jefe de área de recursos humanos del BCP que antes de realizar la capacitación se tome en cuenta las necesidades que tienen el personal para que se le adecue de la mejor manera el cual será de ayuda en el desempeño que tiene el personal el cual permitirá contar con trabajadores más eficiente dentro de la agencia.
- 2.** Se recomienda que primero se realice un programa de capacitación donde se va poner en detalle el tiempo que durara y los temas que se va tocar, proponiendo cuales serán beneficios para el personal y así posteriormente realizar una evaluación al personal de que tanto aprendieron en la capacitación y que tan eficiente fue en temas de rendimiento y costo para la agencia.
- 3.** Se recomienda que se planifique mejor los planes de incentivo que se les brinda a los trabajadores, y lo sueldos que se les brinda para así retener a los buenos talentos, incentivar las reuniones para que los colaboradores estén más comprometidos con el banco y sus objetivos que tienen para así aumentar su desempeño laboral.
- 4.** Se recomienda siempre tener en cuenta las necesidades de cada personal para así ofrecer el mejor plan de capacitación que se le adecue a cada trabajador que tiene el banco el cual se ve reflejado en el rendimiento de los trabajadores el cual ofrecerán un mejor servicio de calidad dentro de la agencia en Barranca.

6. AGRADECIMIENTOS.

A:

Dios.

El agradecimiento va dirigido a él, ya que sin su bendición todo hubiera sido un total fracaso en mi proyecto de vida.

A mi madre y mi familia.

Por su apoyo constante en este proyecto de vida, ya que sin ella no hubiera podido seguir avanzando con firmeza. También a mi familia que siempre me dieron las alas para seguir creyendo en mí y en lo que puedo lograr.

A mi padre:

El infinito agradecimiento al amor de mi vida, mi padre, quien fue mi principal fuente de apoyo y que ahora desde el cielo se siente orgulloso de mi. ¡Este logro lo festejamos juntos papá, Tú en el cielo y Yo aquí en la tierra!

A mis docentes:

Por cada enseñanza inculcada en las aulas, y por compartir con nosotros toda su sabiduría.

7. Referencias Bibliográficas

- Apaza, B. (2019). *nfluencia de la motivación sobre el desempeño laboral en colaboradores del Banco de Crédito del Perú BCP - Juliaca*. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3482>
- Arango, Y. (2018). *la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco agencia Lima Este, Lima,.* Obtenido de <http://intra.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2430>
- Arce, R. (2014). *Las tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación del personal: el caso de la oficina nacional de procesos electorales (onpe)*. Obtenido de 2014
- Arévalo, L. y Ballestas, A. (2017). *Impacto de la capacitación del personal en la productividad empresarial*. cielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-5632017000100210
- Barrera, G. y Prieto, A. (2017). *La capacitación en la productividad de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Los Olivos, 2017*. Universidad Jose Faustino Sanchez Carrion.
- Bertolotti, S. (2019). *Modalidades de capacitación y desempeño laboral del potencial humano del banco internacional del Perú S.A.A. –Interbank- de la ciudad de Ica, 2019*. Para optar el grado académico de magíster en administración. universidad nacional san Luis Gonzaga. Ica, Perú. [Https://Repositorio.Unica.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.13028/3454/Modalidades%2](https://Repositorio.Unica.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.13028/3454/Modalidades%2)
- Bustos, F., Cortázar, P., y Escobar, A. (2020). *Impacto de la política de capacitación en el desarrollo de las habilidades en los empleados de la sucursal del Banco Falabella*. Obtenido de <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2711>
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos

boral%20del%20potencial%20humano%20del%20banco%20internacion
al%20del%20Per%20C3%BA%20S.A.A.%20-%20INTERBANK%20-%

- Condori, C. Deza, R. (2019). *Evaluación del desempeño 360° en Entidad financiera "MIBANCO", Arequipa 2018*. Para optar el Título Profesional de: Licenciadas en Administración. ¿Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa. Perú. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11428/ADcojacc%26delarm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chavez, Y. y Condori, G. (2019). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral en mi banco - banco de la microempresa, sucursal huancavelica - 2019*. Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2954>
- Chiavenato, I. (2018). *Gestion del talento humano* (10 ed.). Mexico: Person Educacion.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos el Capital Humano de las Organizaciones* (10 ed.). México, México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://issuu.com/estelamaria69/docs/chiavenato-administracion-de-recurs>
- Dávalos, (2018), *Proceso de capacitación del personal y su influencia en el desempeño laboral en una empresa del sector bancario Lima, 2018*. Tesis para obtener el título profesional de: licenciado en administración. Universidad Cesar Vallejo. Lima Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25183/D%c3%a1valos_RMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Del Real, M. (2018). *Qué es una entidad bancaria. Definición* (actualizado 2018). <https://www.consumoteca.com/economia-familiar/entidad-bancaria/>
- Dessler, G. (2018). *Administracion de recursos humanos* (15 ed.). Mexico: Person educacion.

- Dessler, G., y Valera, R. (2018). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Person educación.
- Esan (2016). *¿Cuál es el impacto de la capacitación del personal en la organización?*, blog *Conexiónesan*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cual-es-el-impacto-de-la-capacitacion-del-personal-en-la-organizacion>
- Galicia, X. (2019). *Dirección estratégica empresarial (manual práctico de gestión)*. (Vol. 1). C.E.E.I.
- Gil, J. (2014). *La orientación al aprendizaje organizacional y su impacto en el desempeño de una empresa del sector financiero*. Obtenido de https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/38753/1/Juan%20Ram%c3%b3n%20Fern%c3%a1ndez%20Gil_jg.pdf
- Godoy, J. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño comercial de los empleados de las oficinas de servicio de la sucursal Valle del Cauca, del Banco Davivienda*. Obtenido de <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/218/INFLUENCIA%20DE%20LA%20INTELIGENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guzman. (2018). *Comunicación organizacional*. Mexico: Person.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. México D.F, Mexico: Mc GrawHill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hiellriegel. (2018). *Comportamiento organizacional* (16 ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Hurtado, H. (2018). *ultura organizacional y desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac*. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2894675>

- Ibañez, M. (2018). *Gestión del talento humano en la empresa* (1 ed.). Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Jaramillo, L. y Rodríguez, M. (2020). *Análisis del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <http://201.159.223.180/handle/3317/14217>
- Jurado, D. y Méndez, R. (2018). *La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300268
- Maura, M. y Hermoza, M. (2020). *Estrés en el desempeño laboral del representante financiero del Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank en la sede de Arequipa*.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_8129e664c75fc89063c395ea0c4c6f57
- Ospina, F.; Ortiz, A. y Rivera, L. (2021). *Determinar efectos del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Banco Mundo mujer*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/41104>
- Paucar, J. (2022). *Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en equipos de alto rendimiento en el sector financiero*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35280/1/141%20GTH>.
- Rengifo, R. (2017). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, sede Lima, Perú.pdf
- Robins, S., y Judge. A. (2018). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson Educacion.

- Sánchez, A. (2021). *Plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa del banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo- 2019*. Para optar Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo, Perú.
- Velazquez, M. (2018). *El recurso humano factor de competitividad en el sector salud*. Obtenido de <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/innovacioning/article/view/277>
- Werther, W. (2018). *Administración de recursos humanos* (12 ed.). Mexico: Pearson.
- Wong S. P. (2018). *la capacitación y la calidad de servicio en el Banco Cencosud – Hipermercados Metro, 2018*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24802>
- Yucailla, E. D., Guamán, M. D., & López, R. F. (2017). *El Coaching y el Desempeño Laboral en el Sector Cooperativo de la Provincia de Tungurahua*. <file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-ElCoachingYElDesempenoLaboralEnElSectorCooperativo-6324889.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	METODOLOGIA
La Capacitación del Personal y el Desempeño laboral del BCP Sede Barranca 2021	¿De qué manera se relaciona la Capacitación del Personal en el Desempeño laboral del BCP Sede Barranca 2021?	<p>Objetivo general. Demostrar que la capacitación del personal se relaciona en el Desempeño laboral del BCP Sede Barranca 2021</p> <p>Objetivos específicos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el nivel de capacitación que hay en el BCP Sede Barranca 2021 2. Detallar el nivel de Desempeño laboral que hay en el BCP Sede Barranca 2021 3. Fundamentar que la capacitación del personal mejora el Desempeño laboral del BCP Sede Barranca 2021 	“La Capacitación del Personal se relaciona significativamente en el Desempeño laboral del BCP Sede Barranca 2021”	“La capacitación y el desempeño laboral”	<p>Tipo: Descriptiva correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal y correlacional</p> <p>Población: 27 empleados</p> <p>Muestra: A través del muestreo aleatorio simple, el cual quedó en 27 empleados</p> <p>Técnica: la encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario validada por el juicio de expertos. Confiability con el alfa de Cronbach.</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIBLE CAPACITACIÓN

V. 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
CAPACITACIÓN	<p>Ibáñez (2018), es un dispositivo que trata de trabajar sobre las habilidades y la información con la que cuenta el personal, para ello se utiliza de ahí que se gira de posición para adquirir insight, donde se obtendrá la información sobre varios compañeros; cuando se cierre se evaluará suponiendo que el trabajador en el proceso avanzó fiel a su forma.</p>	<p>Es una herramienta que ayuda a la empresa a mejorar las habilidades y destrezas que cuenta el trabajador, mediante las capacitaciones virtuales, presenciales y de promoción para mejorar el rendimiento del BCP sede Barranca., y con sus dimensiones de inducción, evaluación, técnicas de capacitación, se medirá si la capacitación es óptima en los trabajadores.</p>	Inducción	Integración	1. El jefe de área se toma el tiempo de presentar al nuevo personal que trabajar en el hospital ahora
				Información	2. Se le comunica cuáles son sus funciones que va tener que realizar
				Inducción técnica	3. Le informar quien va ser superior y a quien tendrá que rendir cuenta
			Evaluación de desempeño	Administración por objetivos	4. Le explican cuáles son las personas encargadas de brindar soporte técnico cuando surja un inconveniente que no pueda resolver
				Evaluación de resultados	5. Se evalúa si el colaborador está cumpliendo con los objetivos que se le asigna
				Evaluación 360°	6. Evalúan los resultados que viene teniendo para ver si se le renueva el contrato
					7. Se toma en cuenta las sugerencias que se brindan en la evaluación 360°
			Técnicas de capacitación	Capacitación en el puesto	8. Se realiza la capacitación presencial cuando se hace uso de nuevas software dentro del banco
					9. Se realiza la capacitación presencial cuando se hace uso de nuevas software dentro del banco
				Rotación de puesto	10. Se le asigna a un personal con experiencia para que les explique cómo tienen que realizar su trabajo
				Evaluación de la capacitación	11. El banco realiza capacitaciones virtuales para sus trabajadores
			12. Se les capacita al personal cuando va ascender a un puesto de mayor jerarquía		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIBLE DESEMPEÑO LABORAL

V. 2	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
DESEMPEÑO LABORAL	<p>Chiavenato (2018) menciona que el desempeño laboral se puede apreciar en relación al rendimiento que mantiene el colaborador al ejecutar las actividades que se le encomienda, para que el desempeño que muestran sea bueno se tienen que dar una serie de factores.</p>	<p>Es mecanismo que sirve como indicador del rendimiento que mantiene los colaboradores de la empresa el cual se puede tomar en cuenta para mejorar en relación al sueldo que perciben, la comunicación entre los compañeros y recompensa que se les brinda al personal por su buen desenvolvimiento dentro del BCP sede Barranca.</p>	Recompensa	Sueldos	1. Se les paga a tiempo su sueldo
				Incentivos	2. El banco les paga un sueldo mayor a diferencia de la competencia
				Ascensos	3. El banco les otorga bonos de productividad a sus trabajadores
			Eficacia	metas	4. El banco premia a sus mejores trabajadores
				Productividad	5. El banco les brinda premios de viajes a sus mejores trabajadores
				Especialización	6. Se miden las metas que alcanzan por área de operaciones
			Comunicación	Sistema de sugerencias	7. El banco les otorga bonos de productividad a sus trabajadores
					8. El banco les paga las especializaciones de los trabajadores
				Retroalimentación	9. Los trabajadores están abiertos a escuchar sugerencias de sus compañeros
				Coordinar las tareas	10. Se realiza reuniones para que cada uno exponga cuáles son sus falencias y los demás lo puedan ayudar a mejorar
			11. Los sábados al finalizar sus se queda todo el personal para conversar como les fue en la semana y ver que se puede hacer para mejorar		
			12. Se coordinan las actividades que se va realizar durante el día		

CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL DEL BCP SEDE BARRANCA 2021



A. PRESENTACIÓN

El presente cuestionario es realizado es referente a la Capacitación del Personal y el Desempeño laboral del BCP Sede Barranca, 2021.

DATOS GENERALES

1. Género : Femenino Masculino

B. INDICACIONES

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Contesta a las pregunta marcando con una “X” en un solo recuadro que, según tu opinión, mejor refleje o describa
- La escala de calificación es la siguiente:

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

PARTE II

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a la Capacitación del Personal y el Desempeño laboral del BCP Sede Barranca, 2021. Seguido de una escala de valoración de estas variables de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Ítem	Inducción	1	2	3	4	5
1	El jefe de área se toma el tiempo de presentar al nuevo personal que va trabajar en el hospital ahora					
2	Se le comunica cuáles son sus funciones que va tener que realizar					
3	Le informan quien va ser superior y a quien tendrá que rendir cuenta					
4	Le explican cuáles son las personas encargadas de brindarle soporte técnico cuando surja un inconveniente que no pueda resolver					
5	Se evalúa si el colaborador está cumpliendo con los objetivos que se le asigna					
6	Evalúan los resultados que viene teniendo para ver si se le renueva el contrato					
7	Se toma en cuenta las sugerencias que se brindan en la evaluación 360 ^a					
8	Se realiza la capacitación presencial cuando se hace uso de nuevas software dentro del banco					
9	Se realiza la capacitación presencial cuando se hace uso de nuevas software dentro del banco					
10	Se le asigna a un personal con experiencia para que les explique cómo tienen que realizar su trabajo					
11	El banco realiza capacitaciones virtuales para sus trabajadores					
12	Se les capacita al personal cuando va ascender a un puesto de mayor jerarquía					
13	Se les paga a tiempo su sueldo					
14	El banco les paga un sueldo mayor a diferencia de la competencia					
15	El banco les otorga bonos de productividad a sus trabajadores					
16	El banco premia a sus mejores trabajadores					
17	El banco les brinda premios de viajes a sus mejores trabajadores					
18	Se miden las metas que alcanzan por área de operaciones					

19	El banco les otorga bonos de productividad a sus trabajadores					
20	El banco les paga las especializaciones de los trabajadores					
21	Los trabajadores están abiertos a escuchar sugerencias de sus compañeros					
22	Se realiza reuniones para que cada uno exponga cuáles son sus falencias y los demás lo puedan ayudar a mejorar					
23	Los sábados al finalizar sus se queda todo el personal para conversar como les fue en la semana y ver que se puede hacer para mejorar					
24	Se coordinan las actividades que se va realizar durante el día					

Gracias.



PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **questionario** que hace parte de la investigación titulada: **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, SEDE BARRANCA- 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ : Pablo Santos Díaz

FORMACIÓN ACADÉMICA : **Administrador de empresas y negocios**

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL : Marketing y cultura organizacional

TIEMPO: 33 años CARGO ACTUAL: Docente

INSTITUCIÓN : **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

Objetivo de la investigación:

Demostrar que la capacitación del personal se relaciona en el Desempeño laboral del BCP Sede Barranca 2021.

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

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA 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.
CLARIDAD 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA 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.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, SEDE BARRANCA- 2021.

VARIABLE: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Dimensiones	Ítems	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
Inducción	1. El jefe de área se toma el tiempo de presentar al nuevo personal que va trabajar en el hospital ahora	4	4	4	4	
	2. Se le comunica cuáles son sus funciones que va tener que realizar	4	4	4	4	
	3. Le informar quien va ser superior y a quien tendrá que rendir cuenta	4	4	4	4	
Evaluación de desempeño	4. Le explican cuáles son las personas encargadas de brindar soporte técnico cuando surja un inconveniente que no pueda resolver	4	4	4	4	
	5. Se evalúa si el colaborador está cumpliendo con los objetivos que se le asigna	4	4	4	4	
	6. Evalúan los resultados que viene teniendo para ver si se le renueva el contrato	4	4	4	4	
	7. Se toma en cuenta las sugerencias que se brindan en la evaluación 360ª	4	4	4	4	
Técnicas de capacitación	8. Se realiza la capacitación presencial cuando se hace uso de nuevas software dentro del banco	4	4	4	4	
	9. Se realiza la capacitación presencial cuando se hace uso de nuevas software dentro del banco	4	4	4	4	
	10. Se le asigna a un personal con experiencia para que les explique cómo tienen que realizar su trabajo	4	4	4	4	
	11. El banco realiza capacitaciones virtuales para sus trabajadores	4	4	4	4	
	12. Se les capacita al personal cuando va ascender a un puesto de mayor jerarquía	4	4	4	4	

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensiones	Ítems	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
Recompensa	1. Se les paga a tiempo su sueldo	4	4	4	4	
	2. El banco les paga un sueldo mayor a diferencia de la competencia	4	4	4	4	
	3. El banco les otorga bonos de productividad a sus trabajadores	4	4	4	4	
	4. El banco premia a sus mejores trabajadores	4	4	4	4	
	5. El banco les brinda premios de viajes a sus mejores trabajadores	4	4	4	4	
Eficacia	6. Se miden las metas que alcanzan por área de operaciones	4	4	4	4	
	7. El banco les otorga bonos de productividad a sus trabajadores	4	4	4	4	
	8. El banco les paga las especializaciones de los trabajadores	4	4	4	4	
Comunicación	9. Los trabajadores están abiertos a escuchar sugerencias de sus compañeros	4	4	4	4	
	10. Se realiza reuniones para que cada uno exponga cuáles son sus falencias y los demás lo puedan ayudar a mejorar	4	4	4	4	
	11. Los sábados al finalizar sus se queda todo el personal para conversar como les fue en la semana y ver que se puede hacer para mejorar	4	4	4	4	
	12. Se coordinan las actividades que se va realizar durante el día	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		
VALIDEZ				
APLICABLE			SI	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI	NO
Validado por: Mg. Pablo Santos Díaz			Fecha:	
Firma: 	Teléfono: 943643426	Email: pablo.santos@usanpedro.edu.pe		



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **cuestionario** que hace parte de la investigación titulada: **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, SEDE BARRANCA- 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ : Carlos González Chávez
FORMACIÓN ACADÉMICA : **Administrador de empresas y negocios**
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL : Asesoría empresarial en Marketing
TIEMPO: 28 años CARGO ACTUAL: Docente
INSTITUCIÓN : **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

Objetivo de la investigación:

Demostrar que la capacitación del personal se relaciona en el Desempeño laboral del BCP Sede Barranca 2021.

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

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA 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.
CLARIDAD 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA 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.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, SEDE BARRANCA- 2021.

VARIABLE: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Dimensiones	Ítems	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
Inducción	1. El jefe de área se toma el tiempo de presentar al nuevo personal que va trabajar en el hospital ahora	4	4	4	4	
	2. Se le comunica cuáles son sus funciones que va tener que realizar	4	4	4	4	
	3. Le informar quien va ser superior y a quien tendrá que rendir cuenta	4	4	4	4	
Evaluación de desempeño	4. Le explican cuáles son las personas encargadas de brindar soporte técnico cuando surja un inconveniente que no pueda resolver	4	4	4	4	
	5. Se evalúa si el colaborador está cumpliendo con los objetivos que se le asigna	4	4	4	4	
	6. Evalúan los resultados que viene teniendo para ver si se le renueva el contrato	4	4	4	4	
	7. Se toma en cuenta las sugerencias que se brindan en la evaluación 360ª	4	4	4	4	
Técnicas de capacitación	8. Se realiza la capacitación presencial cuando se hace uso de nuevas software dentro del banco	4	4	4	4	
	9. Se realiza la capacitación presencial cuando se hace uso de nuevas software dentro del banco	4	4	4	4	
	10. Se le asigna a un personal con experiencia para que les explique cómo tienen que realizar su trabajo	4	4	4	4	
	11. El banco realiza capacitaciones virtuales para sus trabajadores	4	4	4	4	
	12. Se les capacita al personal cuando va ascender a un puesto de mayor jerarquía	4	4	4	4	

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensiones	Ítems	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
Recompensa	13. Se les paga a tiempo su sueldo	4	4	4	4	
	14. El banco les paga un sueldo mayor a diferencia de la competencia	4	4	4	4	
	15. El banco les otorga bonos de productividad a sus trabajadores	4	4	4	4	
	16. El banco premia a sus mejores trabajadores	4	4	4	4	
	17. El banco les brinda premios de viajes a sus mejores trabajadores	4	4	4	4	
Eficacia	18. Se miden las metas que alcanzan por área de operaciones	4	4	4	4	
	19. El banco les otorga bonos de productividad a sus trabajadores	4	4	4	4	
	20. El banco les paga las especializaciones de los trabajadores	4	4	4	4	
Comunicación	21. Los trabajadores están abiertos a escuchar sugerencias de sus compañeros	4	4	4	4	
	22. Se realiza reuniones para que cada uno exponga cuáles son sus falencias y los demás lo puedan ayudar a mejorar	4	4	4	4	
	23. Los sábados al finalizar sus se queda todo el personal para conversar como les fue en la semana y ver que se puede hacer para mejorar	4	4	4	4	
	24. Se coordinan las actividades que se va realizar durante el día	4	4	4	4	

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	IOBSERVACIONES
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	
VALIDEZ			
APLICABLE			<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Validado por: Dr. Carlos Gonzáles Chávez		Fecha:	
Firma: 	Teléfono: 943656464	Email: carlos.chavez@usanpedro.edu.pe	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **questionario** que hace parte de la investigación titulada: **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, SEDE BARRANCA- 2021** La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ : Javier Ulloa Siccha

FORMACIÓN ACADÉMICA : **Contador publico**

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL : Asesor en finanzas contables

TIEMPO: 33 años CARGO ACTUAL: Decano

INSTITUCIÓN : **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

Objetivo de la investigación:

Demostrar que la capacitación del personal se relaciona en el Desempeño laboral del BCP Sede Barranca 2021.

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

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA 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.
CLARIDAD 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA 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.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, SEDE BARRANCA- 2021.

VARIABLE: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Dimensiones	Ítems	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
Inducción	1. El jefe de área se toma el tiempo de presentar al nuevo personal que va trabajar en el hospital ahora	4	4	4	4	
	2. Se le comunica cuáles son sus funciones que va tener que realizar	4	4	4	4	
	3. Le informar quien va ser superior y a quien tendrá que rendir cuenta	4	4	4	4	
Evaluación de desempeño	4. Le explican cuáles son las personas encargadas de brindar soporte técnico cuando surja un inconveniente que no pueda resolver	4	4	4	4	
	5. Se evalúa si el colaborador está cumpliendo con los objetivos que se le asigna	4	4	4	4	
	6. Evalúan los resultados que viene teniendo para ver si se le renueva el contrato	4	4	4	4	
	7. Se toma en cuenta las sugerencias que se brindan en la evaluación 360ª	4	4	4	4	
Técnicas de capacitación	8. Se realiza la capacitación presencial cuando se hace uso de nuevas software dentro del banco	4	4	4	4	
	9. Se realiza la capacitación presencial cuando se hace uso de nuevas software dentro del banco	4	4	4	4	
	10. Se le asigna a un personal con experiencia para que les explique cómo tienen que realizar su trabajo	4	4	4	4	
	11. El banco realiza capacitaciones virtuales para sus trabajadores	4	4	4	4	
	12. Se les capacita al personal cuando va ascender a un puesto de mayor jerarquía	4	4	4	4	

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensiones	Ítems	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
Recompensa	1. Se les paga a tiempo su sueldo	4	4	4	4	
	2. El banco les paga un sueldo mayor a diferencia de la competencia	4	4	4	4	
	3. El banco les otorga bonos de productividad a sus trabajadores	4	4	4	4	
	4. El banco premia a sus mejores trabajadores	4	4	4	4	
	5. El banco les brinda premios de viajes a sus mejores trabajadores	4	4	4	4	
Eficacia	6. Se miden las metas que alcanzan por área de operaciones	4	4	4	4	
	7. El banco les otorga bonos de productividad a sus trabajadores	4	4	4	4	
	8. El banco les paga las especializaciones de los trabajadores	4	4	4	4	
Comunicación	9. Los trabajadores están abiertos a escuchar sugerencias de sus compañeros	4	4	4	4	
	10. Se realiza reuniones para que cada uno exponga cuáles son sus falencias y los demás lo puedan ayudar a mejorar	4	4	4	4	
	11. Los sábados al finalizar sus se queda todo el personal para conversar como les fue en la semana y ver que se puede hacer para mejorar	4	4	4	4	
	12. Se coordinan las actividades que se va realizar durante el día	4	4	4	4	

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	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Dr. Javier Ulloa Siccha		Fecha: 20/06/2022	
Firma: 	943386707 Teléfono:	Email: Javier.ulloa@usanpedro.edu.pe	