

**USS | UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION**

**TESIS**

**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL  
DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE  
CRÉDITOS DE CAJA PIURA AGENCIA  
MOSHOQUEQUE**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Bach. Vásquez Calderón Lelis Willan**

**[https://orcid.org/- 0000-0002-4232-1035](https://orcid.org/-0000-0002-4232-1035)**

**Asesor:**

**Dr. García Yovera Abraham José**

**<https://orcid.org/-0000-0002-5851-1239>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2022**



## **Dedicatoria**

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, quiero agradecer a dios por brindarme la vida y permitirme realizar mi trabajo de investigación, a mi familia, por haberme dado la oportunidad seguir creciendo profesionalmente y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

De manera especial al docente de tesis, por haberme guiado, y haber demostrado el compromiso y el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

## RESUMEN

El objetivo general del presente informe de investigación fue Diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en el área de créditos de la Caja Piura Agencia Moshoqueque, teniendo en cuentas el estudio de las variables como son Plan de capacitaciones y desempeño laboral.

El tipo de investigación fue descriptivo ya que se describió las diferentes teorías expuestas por los autores sobre las variables de estudio y como diseño no experimental ya que durante la investigación no se manipularan las variables y con corte transeccional ya que el instrumento se aplicara en un solo momento establecido , como técnicas se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento al cuestionario como medio para la recolección de información, donde se ha considerado los aportes e investigaciones de diferentes autores en los ámbito internacional, nacional y local que han facilitado la asimilación del tema investigado.

La población estuvo conformada por 24 colaboradores administrativos, con un tamaño de muestra igual al de la población, siendo un censo por ser finita y pequeña.

Los resultados del trabajo de campo mostraron que gran parte de los colaboradores necesitan estar capacitados acorde a sus funciones para cumplir objetivamente con las funciones asignadas, de tal manera que aumente su desempeño laboral mediante incentivos monetarios y no monetarios la financiera debe recalcar el esfuerzo de cada colaborador y con estas propuestas que desarrollaremos en la presente investigación se mejorara el desempeño de los colaboradores.

**Palabras claves:** Capacitación, Desempeño laboral, colaboradores, eficiencia, metas.

## ABSTRAC

The general objective of this research report was to design a training plan to improve job performance in the area of credits of the Caja Piura, Agencia Moshoqueque 2019, taking into account the study of the variables such as training plan and work performance.

The type of research was descriptive since the different theories presented by the authors about the study variables and as a non-experimental design were described since during the investigation the variables were not manipulated and with transectional cut since the instrument was applied in a single established moment, as techniques the survey technique was used and as an instrument to the questionnaire as a means for the collection of information, where the contributions and research of different authors in the international, national and local spheres that have facilitated the assimilation of the topic investigated.

The population was formed by 24 administrative collaborators, with a sample size equal to that of the population, being a census for being finite and small.

The results of the field work showed that a large part of the employees need to be trained according to their functions to objectively fulfill the assigned functions, so that their work performance is increased through monetary and non-monetary incentives, the financial must emphasize the effort of each collaborator and with these proposals that we will develop in the present investigation the performance of the collaborators will be improved.

**Key words:** Training, Work performance, employees, efficiency, goals

## INDICE

Agradecimiento	iv
RESUMEN	v
ABSTRAC	vi
INDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
I.1. iRealidad Problemática	11
I.2. Trabajos previos	13
I.3. Teorías relacionadas al tema	17
I.4. Formulación del Problema	22
I.5. Justificación e importancia del estudio	22
I.6. yHipótesis	23
I.7. lObjetivos	23
1.7.1. Objetivos General	23
1.7.2. Objetivos Específicos	23
II. MATERIAL Y MÉTODO	24
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	24
2.2. Población y muestra	24
2.2.1. Población	24
2.2.2. Muestra	24
2.3. Variables, Operacionalización	25
2.4. Operacionalización	26
2.5. iTécnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.6. Procedimientos de análisis de datos	29
2.7. Aspectos éticos	29
2.8. Criterios de Rigor científico	29
III. RESULTADOS	30
3.1. Tablas y Figuras	30
3.2. Discusión de resultados	47
3.3. científico (propuesta-si el caso lo amerita)	49
	vii

IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
4.1.	Conclusiones	60
4.2.	Recomendaciones	60
5.	REFERENCIAS	61

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Variable Independiente: Plan de capacitación	28
Tabla 2:	Variable dependiente: Desempeño laboral	29
Tabla 3:	Análisis adecuado para la asignación de puestos	33
Tabla 4:	Adecuado proceso de selección de personal	34
Tabla 5:	Proceso de reclutamiento acorde a las necesidades de la organización	35
Tabla 6:	Capacitación al personal de manera constante	36
Tabla 7:	Capacitaciones gratis para los colaboradores	37
Tabla 8:	Plan de capacitación anual de acuerdo a las necesidades de los colaboradores	38
Tabla 9:	Socialización al personal de acuerdo al nuevo software	39
Tabla 10:	Evaluaciones exitosas con los colaboradores	40
Tabla 11:	Dificultad en las evaluaciones	41
Tabla 12:	Desempeño de los colaboradores de acuerdo a sus funciones	42
Tabla 13:	Competición entre colaboradores	43
Tabla 14:	Satisfacción con incentivos monetarios	44
Tabla 15:	Satisfacción con los incentivos no monetarios	45
Tabla 16:	Colaboradores contentos con sus remuneraciones	46
Tabla 17:	Buen clima laboral	47
Tabla 18:	Equipos modernos acordes a la actualidad	48
Tabla 19:	Materiales de oficina adecuados para el desarrollo de las diferentes actividades asignadas	49
Tabla 20:	Infraestructura acorde a una institución financiera <sup>50</sup>	
Tabla 21:	Presupuesto de actividades	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Análisis adecuado para la asignación de puestos	33
Figura 2: Adecuado proceso de selección de personal	34
Figura 3: Proceso de reclutamiento acorde a las necesidades de la organización	35
Figura 4: Capacitación al personal de manera constante	36
Figura 5: Capacitaciones gratis para los colaboradores	37
Figura 6: Plan de capacitación anual de acuerdo a las necesidades de los colaboradores	38
Figura 7: Socialización al personal de acuerdo al nuevo software	39
Figura 8: Evaluaciones exitosas con los colaboradores	40
Figura 9: Dificultad en las evaluaciones	41
Figura 10: Desempeño de los colaboradores de acuerdo a sus funciones	42
Figura 11: Competición entre colaboradores	43
Figura 12: Satisfacción con incentivos monetarios	44
Figura 13: Satisfacción con los incentivos no monetarios	45
Figura 14: Colaboradores contentos con sus remuneraciones	46
Figura 15: Buen clima laboral	47
Figura 16: Equipos modernos acordes a la actualidad	48
Figura 17: Materiales de oficina adecuados para el desarrollo de las diferentes actividades asignadas	49
Figura 18: Infraestructura acorde a una institución financiera	50
Figura 19: Imagen de la encuesta realizada	83
Figura 20: Imagen de la encuesta realizada	83

## I. INTRODUCCIÓN

Para llegar a la cima de una institución es indispensable que haya capacitaciones constantes para su personal, dado que no es una exigencia sino un acto de prosperidad institucional.

Por lo tanto, este proyecto de investigación tiene por objetivo presentar una propuesta de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en el área de créditos de caja Piura agencia Moshoqueque.

Para ello, en primer lugar, se describe la realidad problemática del contexto del tema, conjuntamente se evidencia su importancia y se exhibe los lineamientos a seguir para elaborar los lineamientos del plan de capacitación contribuyendo con la mejora del desempeño de los trabajadores de la institución caja Piura agencia Moshoqueque.

Se presenta la teoría correspondiente al tema de la investigación, asimismo se explica la narración de cada fase por su estructura: Descripción del proceso de elaboración del plan de capacitación en el desempeño laboral, además de los resultados favorables que obtuvo el proyecto presentado en las diferentes organizaciones.

La hipótesis es: Si se aplica un plan de capacitaciones, entonces mejorará el desempeño laboral en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque.

Se realiza un estudio descriptivo – propositiva no experimental, en la cual se describe toda la información de acuerdo a sus características de la muestra.

En cuanto a la población de la presente investigación se evidencia a 24 colaboradores que asisten a la institución caja Piura de la Agencia Moshoqueque, a quienes se les aplicó una encuesta, las mismas que se llevaron a un análisis para obtener respuesta del nivel de desempeño y otros datos que se precisa para el desarrollo de la investigación.

Y por último se presentan las referencias bibliográficas utilizadas en todo este documento y los anexos citados en el texto y relacionados.

## **I.1. Realidad Problemática**

### **A nivel Internacional**

Rodríguez (2019) en su artículo científico llamado desempeño laboral de los profesores de la Instrucción Universitaria ITSA” S, la finalidad fue revisar el desempeño laboral de cada docente y directivos docentes. Así mismo se evidencia un problema como o debilidad generada por la falta de comunicación interna, generando incomodidades entre trabajadores.

América (2019) en su artículo un análisis del desempeño laboral en el año 2018 se demuestra una deflación de brechas hacia ambos géneros en correspondencia con las tasas de cooperación, sin embargo, en la tasa de desocupación no se registra, es así que el trabajo femenino se da en circunstancias. La propagación de la responsabilidad por cuenta propia favoreció alrededor de a un 49 % al acrecentamiento de la cifra de ocupados en el mercado laboral el año anterior, no obstante que la reproducción de empleo proletario aportó solo un 37 %.

País (2018) en su diario “productividad laboral”, para nosotros un desempeño laboral viene hacer un rendimiento que se refleja al momento de realizar sus actividades. Al realizar una evaluación se muestra si el empleado es eficiente ya que no solo se beneficia la organización, sino también los mismos trabajadores por medio de mejores oportunidades.

Naciones ONU (2019) en su escrito en el año 2018 menciona el análisis del desempeño laboral, demuestra que la expansión del trabajo por su cuenta propia aumentó en un 49%, así mismo se muestra que la mayor porción del trabajo representa disminución calidad, porque se evidencia un anónimo deterioro de la calidad media de las labores en esta región

UNAM (2017) se vive una eminencia de planificación, ya que no cuenta con el control interno de los superiores. Ante esto muchos de los usuarios se sienten incómodos. Así lo indicó el autor.

### **A nivel Nacional**

Gestión (2019) es su artículo “desempeño laboral” la generalidad de empresas utilizan técnicas de evaluación de personal cada 6 o 12 meses para calcular la producción del trabajador sobre la base tomar decisiones que contribuyan a seguir mejorando o de continuar

manteniéndose el mismo ritmo de trabajo, es por ello que esto es muy importante para las empresas.

Comercio (2018) así lo dice el autor que en la encuesta elaborada por aptitus, en la cual hace referencia que un 86% peruanos que renuncian a sus labores es siempre por el mal clima laboral. Así mismo para aceptar un puesto laboral, hoy en día los peruanos apuestan sobre todo por una buena remuneración (27%), seguido por el buen clima laboral centrándose en un 23%. No obstante, un porcentaje de 81% del personal manifiesta que para ellos es muy importante el clima en su desempeño, por el contrario, un 19% opinaron que no les afectan en nada.

Merak (2017) en su estudio sobre una capacitación en habilidades blandas o Soft Skills permite a los profesionales a mejorar su desempeño. Así mismo la acción de capacitar al personal siempre será una acción garantizada para apostar por el desempeño. La empresa de Merak trabaja con sus clientes como aliados para enriquecer a sus equipos de trabajo, de esta manera mejoran el clima laboral y logran elevar la productividad.

Comercio (2017) Nos menciona que coexiste mucha discusión con las evaluaciones de desempeño, como lo indican las investigaciones. Es así que la mitad de las personas encuestadas afirmaron que su empresa utiliza una evaluación de desempeño injusta. Es más, se dice que uno de cada cuatro trabajadores, abomina más que cualquier cosa las evaluaciones. No obstante, un 28% de gerentes de RRHH, opinan que sus superiores se dedican a llenar formularios sobre evaluación de desempeño solo por cumplir.

Díaz (2017) manifiesta que las capacidades laborales son primordiales para optimizar los resultados que emanan las empresas, es así como en la empresa se decidió implementar un programa para fortificar las competencias laborales.

### **A Nivel Local**

CAJA PIURA SAC con sede principal en la ciudad de Piura jr. Ayacucho N°436. En el año 2004 promovió una nueva agencia Moshoqueque situado en la travesía bolívar N° 300-305 en el distrito de JLO, de Chiclayo, región Lambayeque; la mencionada caja está dentro de las 4 superiores al grado nacional, liderando la caja Arequipa, Huancayo, Cusco, Caja Piura respectivamente; la utilidad de Caja Piura ha sido variable, logrando en 2016 una utilidad de 52,242.000 millones, para 2017 incrementó su utilidad en 62,075.000 habiendo

una de las cajas que registró un arduo crecimiento continuo de la Caja Huancayo; en la cual en 2018 descendió a 53,757.000 de utilidad, esto se debe a que la competencia cada vez está más agresiva y aplicando un sin número de estrategias para seguir ganando mercado, esto afecta en el crecimiento y posicionamiento de la Caja Piura en la mente del consumidor.

Hoy en día se ha podido observar en la Caja Piura, agencia Moshoqueque que para obtener el triunfo o frustración de la empresa se necesita tener personal capacitado que brinde un servicio de calidad, una atención personalizada a cada cliente y que permita evaluar el desempeño laboral de cada colaborador en sus lugares de trabajo, ya que de esta manera se puede llegar a lograr los objetivos esperados y planteados por sus mismos superiores. Es así como una excelente capacitación a todo el personal sobre su desempeño ayudara a elevar el porcentaje de su rendimiento.

Una capacitación implica entrenar a los trabajadores de acuerdo a su fin es decir a su área de trabajo para adiestrarlo ante cualquier competencia empresarial, así llegaremos a formar personas autosuficientes.

En la actualidad es muy difícil que se logre formar trabajadores de acorde a como lo requiere cada dirección, ya que siempre hay un vacío en las capacidades cognitivas, todo esto debido a que el personal nuevo no se encuentra capacitado de acuerdo a la formalización de la empresa y también porque no hay empatía entre cada trabajador, es decir la carencia de valores es lo que deficiencia en las empresas. Además, no falta la deficiencia de comunicación entre cada área, siendo resultados como la falta de equidad de las funciones que se les encargan, la falta de motivación del personal como en su remuneración, carencia de capacitaciones, todo esto también radica en el bajo desempeño laboral. Es por eso que el propósito de la presente investigación es diseñar un plan de capacitación para realizar mejoras de desempeño en el área de crédito de Caja Piura, agencia Moshoqueque.

## **I.2. Trabajos previos**

### **Internacionales**

Rojas (2018) el autor menciona que en su estudio capacitación y desempeño laboral, tuvo como objetivo realizar un taller de capacitación y cometido laboral la indagación es de diseño cuantitativo de tipo descriptivo, realizando una encuesta de 57 trabajadores del cual finaliza que en con acuerdo con los efectos logrados en el estudio se decretó que si coexiste

correspondencia entre el adiestramiento y el cometido laboral de los trabajadores de la compañía tendría, así es indiscutiblemente obligatorio para el triunfo de la institución y la ejecución de sus empleados.

Vilema (2018) en su estudio denominado correspondencia de los elementos del clima laboral con el cometido de los empleados, se planteó como objetivo identificar la reciprocidad de los elementos del clima laboral con el trabajo para ello realizó una investigación descriptiva correlacional, con un encuesta de 36 trabajadores, concluyendo seguramente en el artículo que coloca en ostensible la dimensión subjetiva de las variables dado las condiciones de desempeño laboral, así mismo como la complacencia dentro de un círculo, los beneficios y actitudes colectivas. Del mismo modo concluía que existe una gran correspondencia con la conducta y los emociones, que son afectados de manera significativas.

Alvarado y Suarez (2018) en su investigación denominado desempeño profesional del talento humano en una empresa de transportes ENANGEAL S.A en la ciudad de Guayaquil. Su finalidad fue optimizar el desempeño laboral. Sin embargo, a pesar que la compañía siempre se esfuerce en reclutar al mejor personal competitivos, estos se terminan desanimando haciendo que disminuya su desempeño laboral. En esta empresa se evidencio problemas en el rendimiento de cada trabajador porque lo que los directivos se vieron obligados a ejecutar un plan diseñado de acuerdo a las necesidades.

Mora (2018) el autor dispuso su teoría denominada gestión del talento humano para la innovación empresarial de las Pymes en el país Ecuador. Se desarrolló una metodología descriptiva, llegándose a recolectar varias teorías para encontrar mediante un sistema el resultado factible. Concluyo que no ejercen una productividad adecuada, es decir que no aportan en las capacitaciones

Navarreta (2018) en una tesis que realizó sobre la capacitación del personal y desempeño laboral, la finalidad fue determinar el acaecimiento del adiestramiento dentro del desempeño laboral, de los empleados de Megamaxi Mall, de los andes de Corporación Favorita C.A. su investigación fue descriptiva correlacional, se encuestó a 45 empleados. Finalmente afirma que la mayoría de los trabajadores necesitan capacitación básica urgente en temas como eficiencia, experiencia al cliente e innovación y temas más profundos como

desarrollo de cada cargo que contienen.

### **Nacionales**

Campos (2018) En su tesis concerniente a elementos motivacionales en el cometido laboral del trabajador de enfermería de la asistencia de emergencia del Hospital Vitarte. En la universidad Cesar Vallejo, la finalidad fue establecer la influencia de aquellos elementos motivacionales, en Lima 2017. El autor finaliza que existe una relación entre ambos factores, con un nivel significativo de 0.05, y de acuerdo a la variedad del cometido estriba del 34.7 % de los aspectos motivacionales en el trabajador de enfermería. Así mismo se presenta que el nivel de desempeño es regular con un índice de 97.1%.

Rengifo (2018) En la universidad Cesar Vallejo desarrolló su estudio titulado proceso de capacitación y desempeño laboral del trabajador del servicio de evaluación y fiscalización ambiental en la capital de Lima 2017. Su finalidad fue decretar la relación de acuerdo de las variables. Así mismo el autor finaliza que si existe relación es el estudio de sus variables.

Vásquez (2017) en la universidad Cesar Vallejo, manifiesta que se elaboró en su investigación una propuesta de un programa de gestión del talento humano para optimizar el cometido laboral en los trabajadores de la UGEL en la ciudad de Ferreñafe. Tuvo el designio de comprobar la importancia de un programa de gestión del talento humano para que mejore el desempeño laboral. Así mismo la Ley N° 27444, Ley del código de ética de la función Pública N° 27658, manifiestan que las entidades públicas deben tener a su disposición a profesionales que se desempeñen bien y atiendan bien a cada ciudadano.

Soto (2017) Según su tesis que desarrollo en la universidad de Cesar Vallejos, liderazgo gerencial y su influencia en el desempeño laboral de los empleados del centro de salud de Tacabamba en el año 2015. Su propósito fue uniformar el tipo de liderazgo gerencial de aquel nosocomio. El autor llega a la disolución que existe correlación negativa a cuantas variables con por porcentaje de -0.90, así mismo, el liderazgo gerencial no interviene en el cometido laboral de los trabajadores.

Umiña (2017) en su estudio denominado plan de capacitación y desempeño laboral en la sociedad serpetbol Perú s.a.c. en el año 2016 San Borja. El designio fue realizar un procedimiento de capacitación para mejorar el rendimiento del trabajador, utilizo una investigación no experimental, descriptiva correlacional. Se encuestó a 36 trabajadores. Del

mismo modo concluyó que un 36.1% demuestra un nivel desfavorable en base a la capacitación del trabajador. Sin embargo un 50% de los colaboradores de la empresa demuestra un nivel regular de acuerdo con el desempeño laboral.

### **Antecedente Locales**

Segura (2019) en su informe denominado plan de capacitación en habilidades humanas para optimizar el desempeño laboral de los asalariados administrativos de la GREL. Chiclayo 2018, el diseño fue implementar un plan de adiestramiento para optimizar el desempeño laboral. Utilizó una investigación descriptiva, llegando a encuestar a 15 empleados. Finalmente, el autor concluye que los planes de adiestramiento son de mucha importancia dentro de una organización y que es de responsabilidad de recursos humanos aplicarlo adecuadamente. Así mismo es un mecanismo de motivación y estímulo dentro de la organización para los trabajadores y así sus esfuerzos laborales superan los límites esperados.

García (2019) en su tesis que desarrollo en hospital de Belén de Trujillo en el 2017, denominado, capacitación y su correspondencia con el desempeño laboral del asalariado administrativo en la calidad de la asistencia al usuario 2017. Su finalidad fue determinar el nivel de correlación entre el adiestramiento y el desempeño laboral. Utilizó una indagación cuantitativa descriptiva y a la vez correlacional, llegándose a encuestar a 35 personas, del mismo modo culmina que un 47.37%, no acaece de diligencias de ejecución de adiestramiento para el personal del nosocomio, respecto al desempeño laboral se finaliza que un 45.34%, con mayor data obtenida es la eficacia y se deduce un negativo de 55% pronunciándose que nunca existe eficacia en las diligencias que efectúa el personal administrativo del Hospital Belén.

Valdivia (2018) en su estudio capacitación en la gestión del talento humano, la finalidad fue efectuar el plan de capacitación para potenciar el talento humano, para el cual se desarrolló la investigación de tipo descriptivo, haciendo una encuesta de 26 trabajadores concluyendo que la detección de necesidades de adiestramiento es de gran importancia en las empresas debido que descubre las unidades donde se necesite mejorar, así mismo permite que el trabajador se sienta motivado, ya que con los conocimientos adquiridos debido al adiestramiento el personal se encuentra actualizado con las últimas tendencias del mercado.

Peltroche (2018) en tu tesis que realizó en Chiclayo en 2018 constructora e inmobiliaria M & G Perú s.a.c. sobre una proposición de un plan de adiestramiento para perfeccionar el desempeño laboral. Su finalidad fue mejorar los niveles de desempeño. Utilizo una investigación descriptiva correlacional, se realizó una encuesta a 23 empleados. Finalmente, el autor finaliza que la propuesta de su plan es necesario para así poder mejorar los niveles de desempeño de los empleados.

Seminario (2018) en su tesis dentro de tres colegios de Chiclayo desarrollo una investigación denominada clima organizacional y desempeño laboral de los centros educativo primario públicos de Chiclayo. La finalidad fue identificar un clima organizacional y su desempeño en las labores de los asalariados. Utilizó una investigación cuantitativa descriptiva. Llego a realizar una encuesta a 34 personas. así mismo llego a la conclusión que en los 3 colegios como C1 (I.E. 11019), C2 (I.E. 11015) y C3 (I.E. 10828) las relaciones del estado organizacional con el desempeño del trabajo tienen la correspondencia reveladora, llegando a coincidir que a un excelente clima organizacional se propaga un insuperable desempeño laboral.

### **I.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **I.1.1. Plan de Capacitación**

##### **I.1.1.1. Definición**

Delfín, O. (2012) el autor reconocido asevera que el procedimiento de un manual de adiestramiento es una operación proyectada a fin de generar o preparar e constituir un excelente proceso productivo dentro de recursos humanos, a través de la liquidación de conocimientos y habilidades mingitorios para el mejoramiento del cometido en las labores.

Según Amaya (2003) se relata a un plan de adiestramiento que, para él, surge de las expectativas y necesidades de un establecimiento dentro de un lapso correspondiente. Así mismo está relacionado o sujeto a recursos humanos, al material, al recurso físico etc. que disponga la organización.

##### **I.1.1.2. Descripción del Proceso de elaboración plan de capacitación**

Delfín, O. (2012). Un plan de adiestramiento comprende de ambos modos como el interno o capacitación inmanente que se ejecuta dentro del mismo grupo de trabajo, y el modo externo o capacitación inducida es cuando un funcionario externo a la

organización otorga las instrucciones que se solicitan. Cualesquiera de estos métodos se utilizan en el momento que se requieran, siendo muy efectivos.

El plan de adiestramiento está compuesto por 5 pasos, a que aludimos:

- a) Descubrimiento y estudios de las insuficiencias de conocimiento y desempeño. Reconoce fortalezas y debilidades en el contorno laboral.
- b) Esbozo del plan de adiestramiento: Se confecciona el circunspecto del plan, con folletos, tratados o actividades.
- c) Ratificación del plan de adiestramiento: Se suprimen los desperfectos del plan creando una presentación ejemplar.
- d) Realización del plan de adiestramiento: Se impone el plan de adiestramiento a los empleados.
- e) Estimación del plan de adiestramiento: Se establecen las resultas del plan, las buenas y los contras del mismo.

#### **I.1.1.3. Objetivos de la Capacitación**

Según Chiavenato (2009) imprime los siguientes:

- Adestrar a los asalariados para la construcción adyacente de incomparables tareas.
- Brindar congruencias para el progreso del personal continuo, como los ascensos, para los trabajadores en ocupaciones más fuertes y complicadas.
- Permutar la actitud de los individuos, para obtener un sobresaliente clima laboral y motivación.

#### **I.1.1.4. Etapas del proceso de capacitación**

Para Gonzáles (2007) el plan de adiestramiento se confecciona conteniendo los argumentos en los que los trabajadores requieren conocimiento para perfeccionar su desempeño, siendo las etapas del proceso de adiestramiento las subsiguientes:

##### **Análisis de las insuficiencias**

- Describir las habilidades, instrucciones y actitudes determinadas para mejorar el beneficio de producción.
- Evaluar a los sujetos a capacitarse hacia aseverar que el programa se acople a sus

paralelismos determinados de educación, experiencia y capacidad.

- Instituir los objetivos de un bosquejo formal de adiestramiento.

### **Diseño de la instrucción**

- Congregar objetivos, descripción, métodos, recursos y sucesión del contenido.
- Organizarlos en un bosquejo.

● Cerciorarse que todos los instrumentos como guías de trabajo de los integrantes se relacionen y perfeccionen entre sí, con espontaneidad.

- Transformar un bosquejo formal de adiestramiento.

### **Validación**

- Mostrar y validar anticipadamente la capacitación.
- Asentar las exploraciones finales en corolarios piloto para avalar la eficacia del bosquejo.

### **Ejecución**

● Cuando sea aplicable, promover el éxito con un taller para adiestrar al instructor que se centralice en el discernimiento y las destrezas para la exposición.

### **Estimación y seguimiento**

- Redacción, escribir los apéndices ante el adiestramiento.
- Aprendizaje, emplear los recursos tanto para todo, con el fin de calcular lo que se experimentó en el proceso.
- Procedimiento, una vez concluida la capacitación registrar las reacciones que tienen los supervisores ante el desempeño de los participantes.
- Resultados, establecer el grado de optimización en el desempeño laboral.

#### **I.1.1.5. Métodos de Capacitación**

Según Alles, Martha (2012) manifiesta que los métodos de adiestramiento son por ejemplo Cursos formales de adiestramiento empresariales como los de grado o postgrado, así también las lecturas guiadas que son sugeridas por los tutores, la capacitación on line en la cual se guía a través de un ordenador, seminarios externos, métodos de estudios de casos, en la cual se resuelven fuera del entorno laboral con análisis grupales, los juegos gerenciales en la cual asumen roles, las prácticas en el manejo de documentos en la cual se establece prioridades para manipularlos en forma de instrumentos de negocios, el role playing que se

aplica a través de la simulación, la rotación de puestos o capacitación cruzada y por último la capacitación de aprendices.

#### **I.1.1.6. Importancia de la capacitación**

En toda empresa es de suma importancia adiestrar al trabajador para que realice sus actividades de forma eficiente a fin de proyectar, frecuentar, y efectuar sus acciones paralelamente con los demás personales para asentar las costumbres.

Según el reconocido Díaz (2011) dijo que el adiestramiento es la averiguación de diligencias planeadas de las insuficiencias reales de una institución, con el propósito de referir con un equipo de trabajo competente con formación teórica y experiencia que provocarán la ocupación y la productividad del equipo en merced de las mismas.

#### **I.1.1.7. Dimensiones**

Chiavenato, Idalberto (2009) manifiesta en su libro de administración de recursos Humanos, las siguientes dimensiones:

**a) Descubrimiento de las necesidades:** es aquel el descubriendo de alguna insuficiencia, así se analiza toda posibilidad de fortalezas que tiene el puesto, así como menciona Chiavenato (2009) que las insuficiencias surgen debidos a los elementos productivos, comunicativos, económicos, seguridad o maquinas que produzcan un desequilibrio perjudicial en los procesos.

**b) Programa de Capacitación.** Se realiza un bosquejo analizando las insuficiencias y creando objetivos que puedan crear soluciones a las insuficiencias diagnosticadas.

**c) Aplicación del programa:** se emplea el adiestramiento al grupo de trabajadores elegidos.

**d) Evaluación:** proceso de evaluación de éxitos y fracasos del programa.

### **I.1.2. Desempeño laboral**

#### **I.1.2.1. Definición**

El autor reconocido Chiavenato (2009) demuestra que el desempeño laboral como la eficiencia del personal que trabaja dentro de las instituciones, es necesario que el sujeto demuestre una satisfacción laboral. Así el cometido laboral de los individuos depende de su comportamiento y los resultados obtenidos, llegando a ser ligado a las características de cada

persona, como las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, etc. Así mismo se dice que para medir el desempeño de cada trabajador se valora los factores determinados.

- **Factores actitudinales:** disciplina, presentación personal, actitud cooperativa, destreza de seguridad, iniciativa, responsabilidad, creatividad y capacidad de obtención.

- **Factores operativos:** calidad, cantidad, liderazgo, conocimiento, etc.

#### **I.1.2.2. Importancia de evaluar el desempeño**

Stoner (1994), evidencia que el valor de estimar el desempeño radica en confiar en nuevas políticas y cooperar en el óptimamente del desempeño, de esta manera ayudará a tomar mejores cursos de acción de ascensos o de ubicación, admite comprobar si cabe la posibilidad de volver a adiestrar, revelar errores en el diseño del puesto y ayuda a prestar atención si existen dificultades personales que afecten al trabajador en el desempeño de su obligación.

#### **I.1.2.3. Beneficios de conseguir la satisfacción del Cliente mediante un buen desempeño laboral**

Según Kotler (2003), trae beneficios para la empresa y sus empleados que, esto se puede ver resumido en el trabajo de un buen desempeño que sus clientes internos pueden brindar.

- **Primer Beneficio:** queda el cliente campante, siempre, la empresa se gana su lealtad cuando el cliente vuelve a requerir el producto.

- **Segundo Beneficio:** la empresa obtiene una difusión gratuita hacia sus alrededores haciendo que el usuario transmita a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio

- **Tercer Beneficio:** el usuario deja de lado a la competencia, así la empresa consigue un lugar más elevado a la competencia.

#### **I.1.2.4. Dimensiones del Desempeño laboral**

Para Chiavenato (2009) afirma: toda percepción que obtiene el cliente sobre las acciones de la empresa es esfuerzo de la persona que lo atiende con todo sus habilidades y capacidades que posee, así las empresas exitosas se enfocan en tener una relación perfecta entre costo – beneficio.

#### **Competencias laborales:**

La persona desempeña las actividades de su función laboral como los conocimientos, destrezas y actitudes, de acuerdo a los estándares de calidad que la empresa demanda.

#### **Motivación:**

Son las fuerzas que el individuo origina para poder empezar un comportamiento coyantino con el trabajo. Así en el rendimiento y comportamiento es una fuente principal obtener una excelente motivación, existe diferentes maneras para ejercerla eficientemente como los incentivos.

#### **Condiciones de trabajo:**

Viene hacer el agregado de variables que minimizan la producción de una tarea específica, en el contexto en que ésta se ejecuta. Destella las condiciones de trabajo en la cual la determina los aspectos físicos, tecnológicos, sociales, así el asalariado le corresponde desempeñar su labor en una institución y su quehacer específica en su puesto.

#### **I.4. Formulación del Problema**

¿De qué manera el plan de capacitación mejorara el desempeño laboral en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque 2019?

#### **I.5. Justificación e importancia del estudio**

Según Ñaupas, H (2012); de acuerdo a los aspectos teórico, metodológico, social y practico se manifiesta lo siguiente.

De acuerdo a lo teórico, la presente se basó primordialmente en bases teóricas de plan de capacitación sobre todo del autor Delfín, O. (2012). Quien indica que los procesos operativos prevalecen preponderantemente, siendo que el plan que se desarrolle se enfoque en las necesidades del desempeño laboral, de esta manera se respalda la investigación en función a los autores mencionados.

Siendo metodológico, la presente investigación muestra su tipo descriptivo y propositivo a la vez, sin practicar experimento alguno, en mención transversal. así mismo se encuestó a 24 trabajadores de la Caja Piura, agencia Moshoqueque; conjuntamente este estudio recurre de fuente de inquisición de otras instituciones relacionadas en tema de otorgamiento de recursos informáticos al cliente chiclayano.

Y en el ámbito social se favoreció la organización, los colaboradores y los clientes; ya que se visualiza el desempeño laboral sobre todo en atención a los clientes que se le otorga.

## **I.6. Hipótesis**

Si se aplica un plan de capacitaciones, entonces mejorará el desempeño laboral en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque.

## **I.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivos General**

Proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Diagnosticar un plan de capacitación en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque.

Analizar el desempeño laboral en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque.

Diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

#### 2.1.1. Tipo de Investigación

Para esta investigación se emplea los factores que describe Sampieri, H. (1998), en la cual categoriza como aplicada, descriptiva y a la vez propositiva. A la vez manifiesta que se puntualiza situaciones de fenómenos que se desarrollan con el fin especificar propiedades significativas de las muestras a estudiar.

Para el autor Ñaupas, H. (2012) menciona en sus conclusiones que para ser una investigación propositiva se distingue por la planificación de diferentes opciones para solucionar problemas, sienta un contexto creativo y novedoso.

#### 2.1.2. Diseño de investigación

Para el reconocido Sampieri (2008) establece que un estudio con diseño no experimental es aquella que asemejará un agregado de agentes que personifican el objeto del estudio, se basa en la observación de la información y en la que se perpetran sin la maniobra deliberada de variables. Del mismo modo se usará el método no experimental y transversal.

$$M \rightarrow O$$

**Dónde:**

**M:** Modelo de sujetos participantes en la investigación

**O:** Observación de la muestra observada

### 2.2. Población y muestra

#### 2.2.1. Población

Para Sampieri (2008) el autor describe a este término como el conjunto de la totalidad de casos de relacionan a una consecuencia de especificaciones. Es decir, es la totalidad del fenómeno a analizar.

La población de la presente investigación es de 24 colaboradores de la Caja Piura de la Agencia Moshoqueque.

#### 2.2.2. Muestra

Para Balestrini (2001) exterioriza que la muestra viene hacer un subgrupo que pertenecen al grande grupo en la cual se le nombra población.

Para el grado o tamaño de la muestra, se ha considerado la misma cantidad de la población, debido a ser una población finita y pequeña.

## **2.3. Variables, Operacionalización**

### **2.3.1. Variables**

**Variables Independientes:** Según Delfín, O. (2012) enuncia que un plan de capacitación se evidencia como una acción planificada, siendo su fin preparar e integrar al recurso humano en las operaciones productivas, en la cual se recibe conocimientos y desarrollos de nuevas alternativas.

**Variable dependiente:** según el autor, Chiavenato (2009) concreta el desempeño laboral como la eficacia del trabajador que labora internamente en organización, no obstante, es necesario para la empresa.

## 2.4. Operacionalización

Tabla 1: Variable Independiente: Plan de capacitación

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnica/ Cuestionario
Plan de capacitación	Delfín, O. (2012) enuncia que es una acción proyectada a fin de generales e integrar al recurso humano en el proceso productivo, mediante la transmisión de sapiencias, desarrollo de destrezas y actitudes necesarias.	Detección de necesidades	Puesto de trabajo	¿Considera usted que en la Caja Piura ,agencia de Moshoqueque realizan un análisis adecuado para la asignación de puestos	Encuesta / Cuestionario
				¿Considera usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque realizan un adecuado proceso de selección de personal?	
		Programa de capacitación	Objetivos concretados	¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, se realiza un proceso de reclutamiento acorde a las necesidades de la organización?	
				¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, capacitan al personal de manera constante?	
Aplicación del programa	Socialización al personal	¿Piensa usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, las capacitaciones son gratis para los colaboradores?			
		¿Considera usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque tienen un plan de capacitación anual de acuerdo a sus necesidades?			
Evaluación	Éxito	¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, realizan la socialización al personal de acuerdo al nuevo software?			
		¿Considera usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores salen exitosos de las evaluaciones?			
			Fracaso	¿Considera usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores tienen dificultad en las evaluaciones?	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2: Variable dependiente: Desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnica/ Cuestionario
Desempeño laboral	Chiavenato (2009) precisa al desempeño laboral como la eficacia del trabajador que afana dentro de las organizaciones, siendo necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran satisfacción laboral	Competencias laborales	Desempeñar sus actividades los trabajadores	¿Considera que, en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores se desempeñan de acuerdo a sus funciones?	Encuesta / Cuestionario
			Incentivos monetarios	¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores compiten entre ellos?	
		Motivación	Incentivos no monetarios	¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores se encuentran satisfechos con sus incentivos monetarios?	
			Rendimiento del trabajador	¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores están contentos con sus remuneraciones?	
			Ambiente de trabajo	¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, hay un buen clima laboral?	
Condiciones de trabajo	Equipos y materiales	¿Considera usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los equipos son modernos acorde a la actualidad?			
	Infraestructura	¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los materiales de oficina son adecuados para el desarrollo de las diferentes actividades asignadas?			
				¿Piensa usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, la infraestructura está acorde a una institución financiera?	

Fuente: Elaboración propia

## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.5.1. Técnicas**

Para los autores Hernández, et al (2014) precisa la encuesta como la compilación de dictámenes por medio de cuestionarios o entrevistas en un universo o muestra detallada, con la intención de esclarecer un asunto de interés para el encuestador”. (p.17).

La encuesta se aplicaría a los usuarios aplicando las interrogantes correspondientes a las variables de estudio neuromarketing y posicionamiento.

### **2.5.2. Instrumento**

Para Hernández, et al (2014) manifiesta que el interrogatorio es la congregación de incógnitas relación a la variable de indagación, que se apetece calcular (p. 217).

El interrogatorio es el instrumento más deslucido para la recaudación de datos, por lo que será usado en la investigación para conseguir información de los 24 colaboradores de la Caja Piura agencia Moshoqueque.

### **2.5.3. Validez**

Para Hernández (2014) declara que, para validar un instrumento, se debe de mostrar la cordura de tres expertos quienes examinaran:

- a) Su coherencia, que las preguntas almacenen una interrelación con los objetivos del estudio.
- b) Su firmeza, las preguntas consientan calcular los indicadores de las variables inquiridas.
- c) La suficiencia, o la suma de preguntas que sea la conveniente para abarcar la totalidad de objetivos del estudio.

### **2.5.4. Confiabilidad**

Para Hernández (2014) nos menciona que para decretar la confiabilidad se debe utilizar el método Alfa de Cronbach en la cual de ejecutará mediante un programa SPSS versión 25. así mismo el instrumento causa resultados coherentes y consistentes

Se aplicará a los colaboradores de la Caja Piura agencia Moshoqueque, se comparara a travez el coeficiente de Alpha de Cronbach para la muestra de 360 clientes. así mismo se pronostica que el coeficiente obtenido sea mayor a 0.7.

## **2.6. Procedimientos de análisis de datos**

Incriminar la información, analizar e interpretar los resultados a través de gráficos, tablas y porcentajes, de la misma forma se aplicará mediante el software SPSS, versión 25, que es un programa estadístico informático, además de esta se usó el coeficiente de rho de Spearman y tau de Kendall para medir la correlación de las variables.

## **2.7. Aspectos éticos**

Noreña (2012) mantiene que los examinadores tienen la responsabilidad de conocer los principios moralistas al recolectar los datos para la investigación como el consentimiento informado al otorgar la información por parte de los colaboradores, la confidencialidad, es decir el amparo a la integridad y la observación participante al actuar con reserva en todos los procesos de acumulación.

## **2.8. Criterios de Rigor científico**

Se ejecutó la observación de las inconstantes en su propio escenario y; donde se provendrá a puntualizar la discusión con la ayuda del proceso de recolección de datos.

**Transferibilidad y aplicabilidad:** la conclusión de los resultados generó una información muy valiosa, se detalla el procedimiento desde la reclutación de la información, los participantes de la información, se codificó los datos mediante muestreo teórico y finalmente se acopio la información mediante un modelo de cuestionario.

**Consistencia para la replicabilidad:** a partir de la investigación cuantitativa y estadística se obtuvo resultados, haciendo que el reportaje de la discusión se fortalezca, así también el cuestionario que se utilizó fue certificado y aprobado por expertos externos para garantizar la relevancia de la investigación.

**Confirmabilidad y neutralidad:** toda descripción que existe en la investigación tiene veracidad, ya que son contrastados con la literatura existente tanto internacionales, nacionales como también locales, que contengan similitudes de variables a estudiar.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y Figuras

Tabla 3: Análisis adecuado para la asignación de puestos

		Frecuencia	Porcentaje
		a	e
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	8,0
	En Desacuerdo	22	88,0
	Total	24	96,0
Perdidos	Sistema	1	4,0
Total		25	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

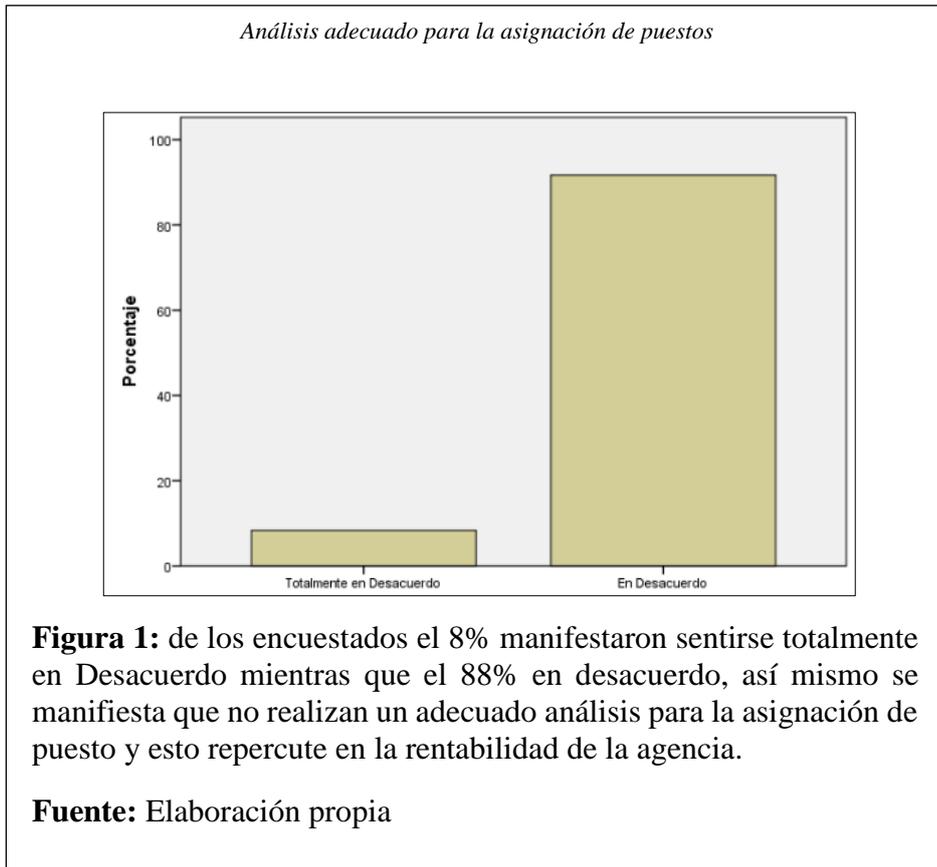


Tabla 4: Adecuado proceso de selección de personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	13	52,0
	En Desacuerdo	11	44,0
	Total	24	96,0
Perdidos	Sistema	1	4,0
Total		25	100,0

Fuente: Elaboración propia

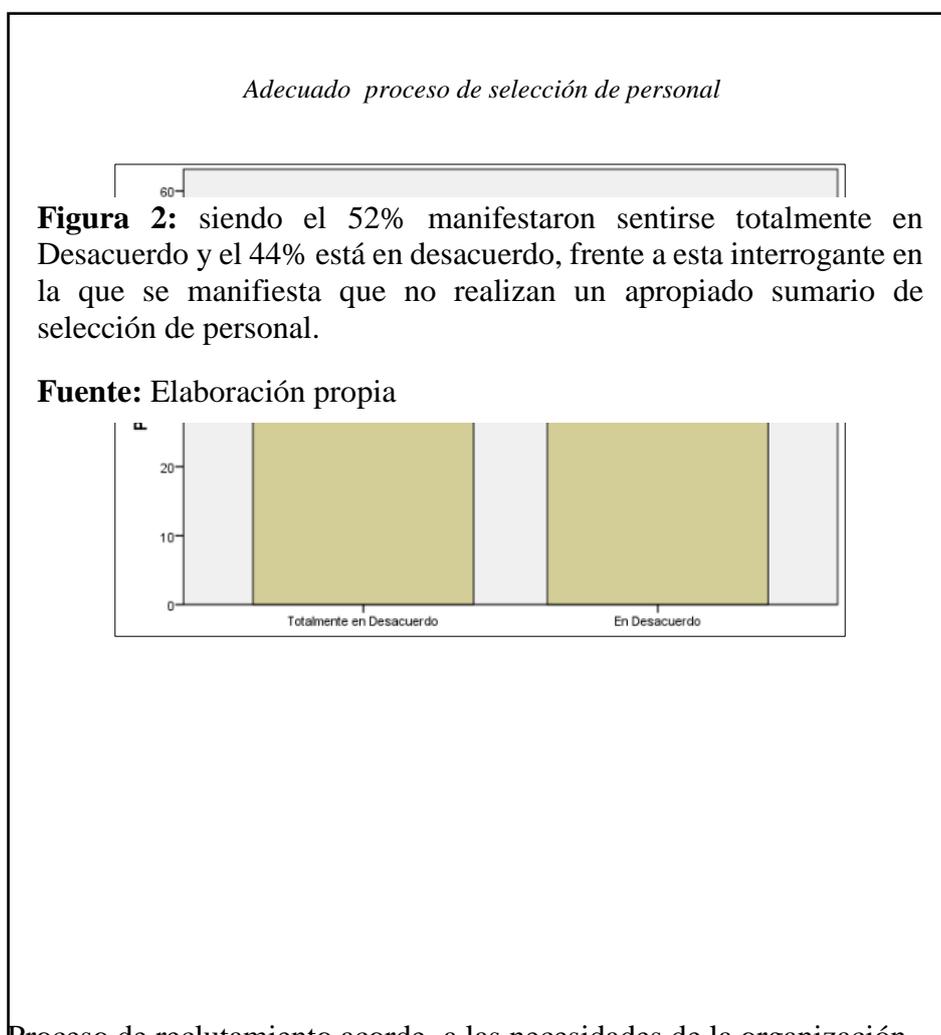


Tabla 5: ~~Proceso de reclutamiento acorde a las necesidades de la organización.~~

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	14	56,0
	En Desacuerdo	10	40,0
	Total	24	96,0
Perdidos	Sistema	1	4,0
Total		25	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

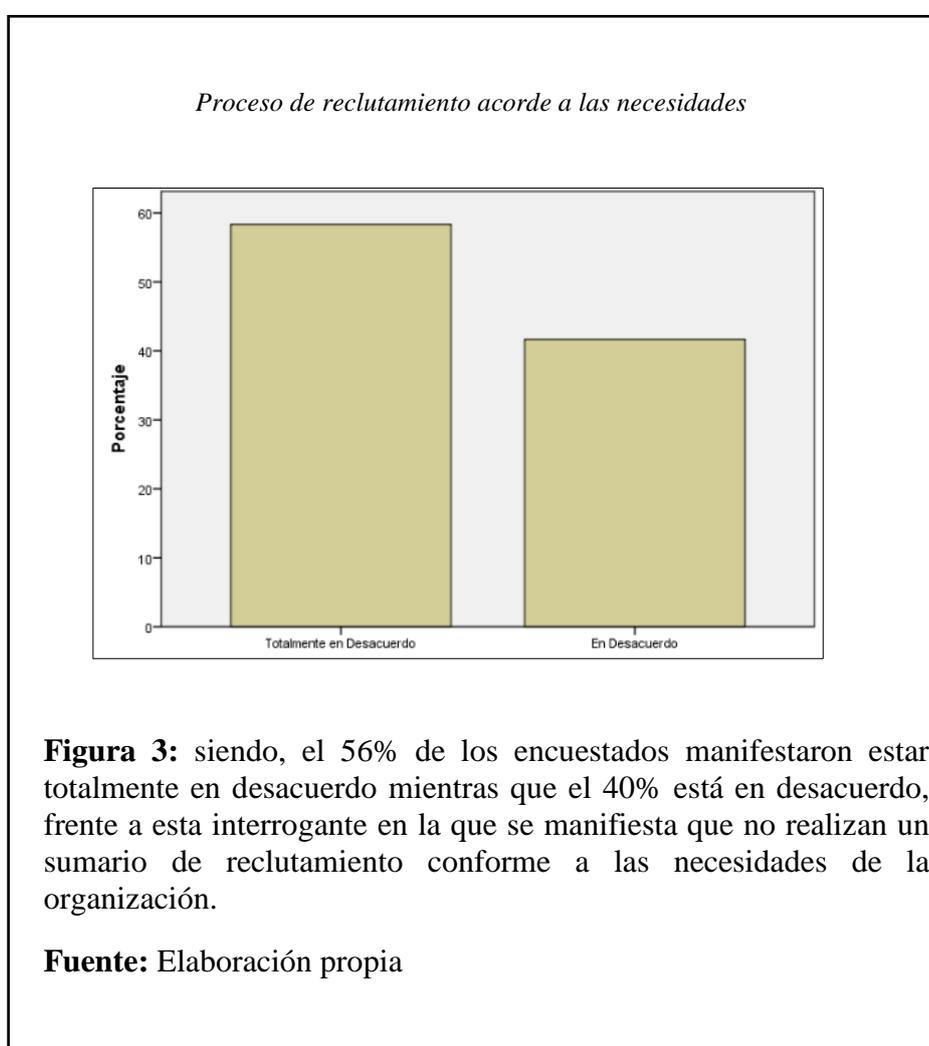


Tabla 6: Capacitación al personal de manera constante

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indiferente	4	16,0
	De Acuerdo	12	48,0
	Totalmente de Acuerdo	8	32,0
	Total	24	96,0
Perdidos	Sistema	1	4,0
Total		25	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

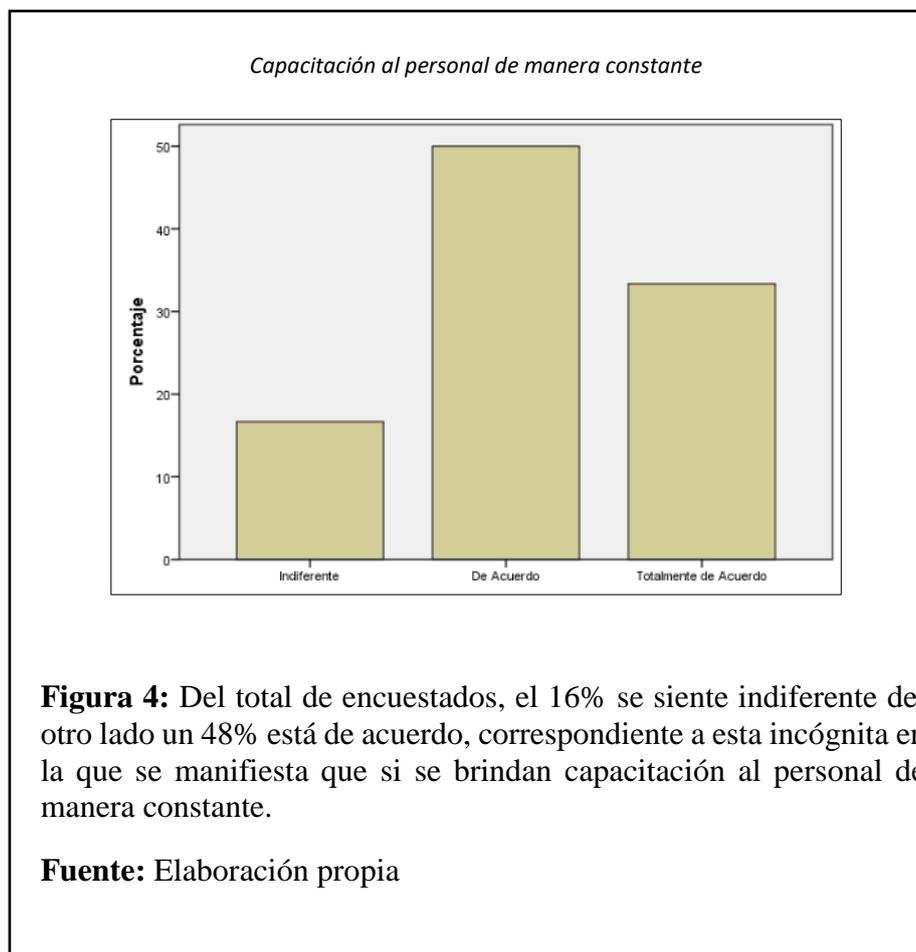


Tabla 7: Capacitaciones gratis para los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	10	40,0
	De Acuerdo	9	36,0
	Totalmente de Acuerdo	5	20,0
	Total	24	96,0
Perdidos	Sistema	1	4,0
Total		25	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

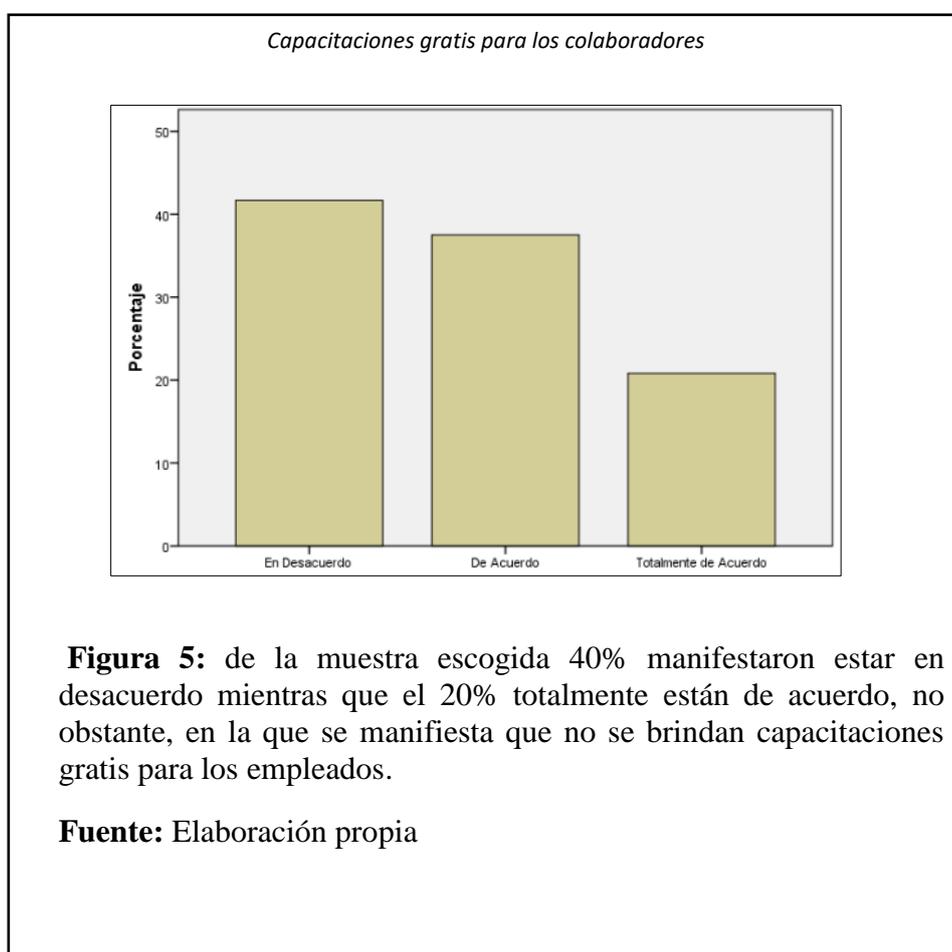


Tabla 8: Plan de capacitación anual de acuerdo a las necesidades de los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	13	52,0
	En Desacuerdo	11	44,0
	Total	24	96,0
Perdidos	Sistema	1	4,0
Total		25	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

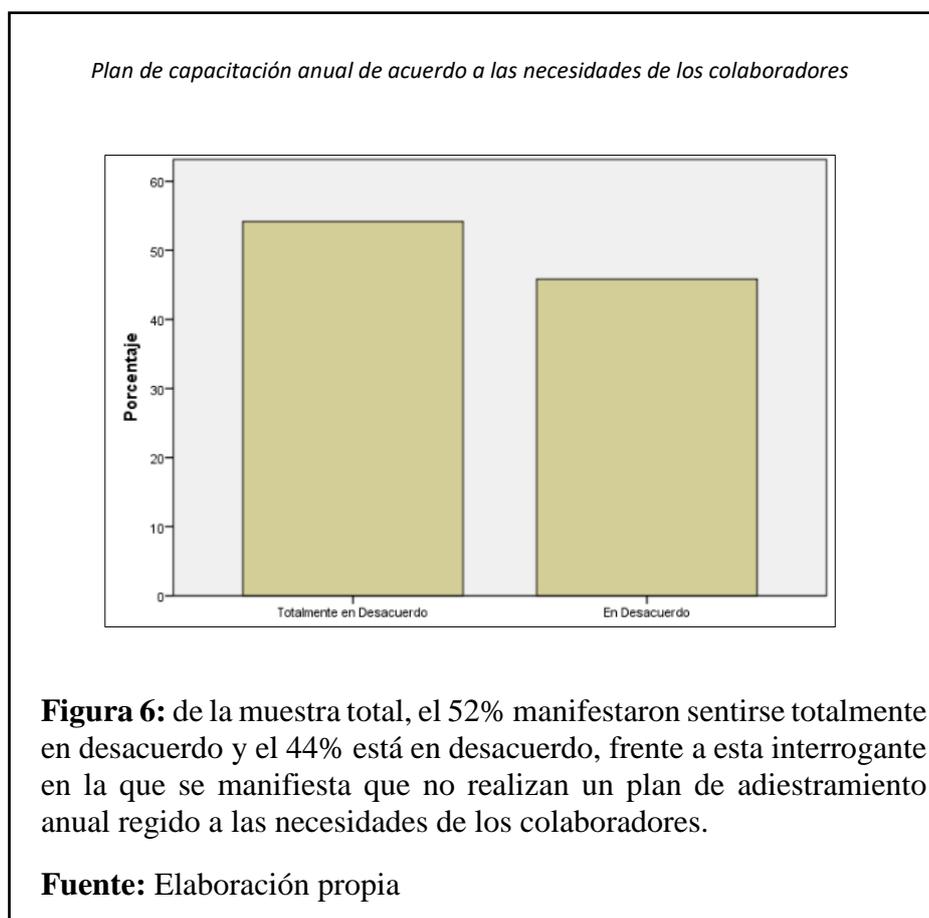


Tabla 9: Socialización al personal de acuerdo al nuevo software

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	13	52,0
	En Desacuerdo	11	44,0
	Total	24	96,0
Perdidos	Sistema	1	4,0
Total		25	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

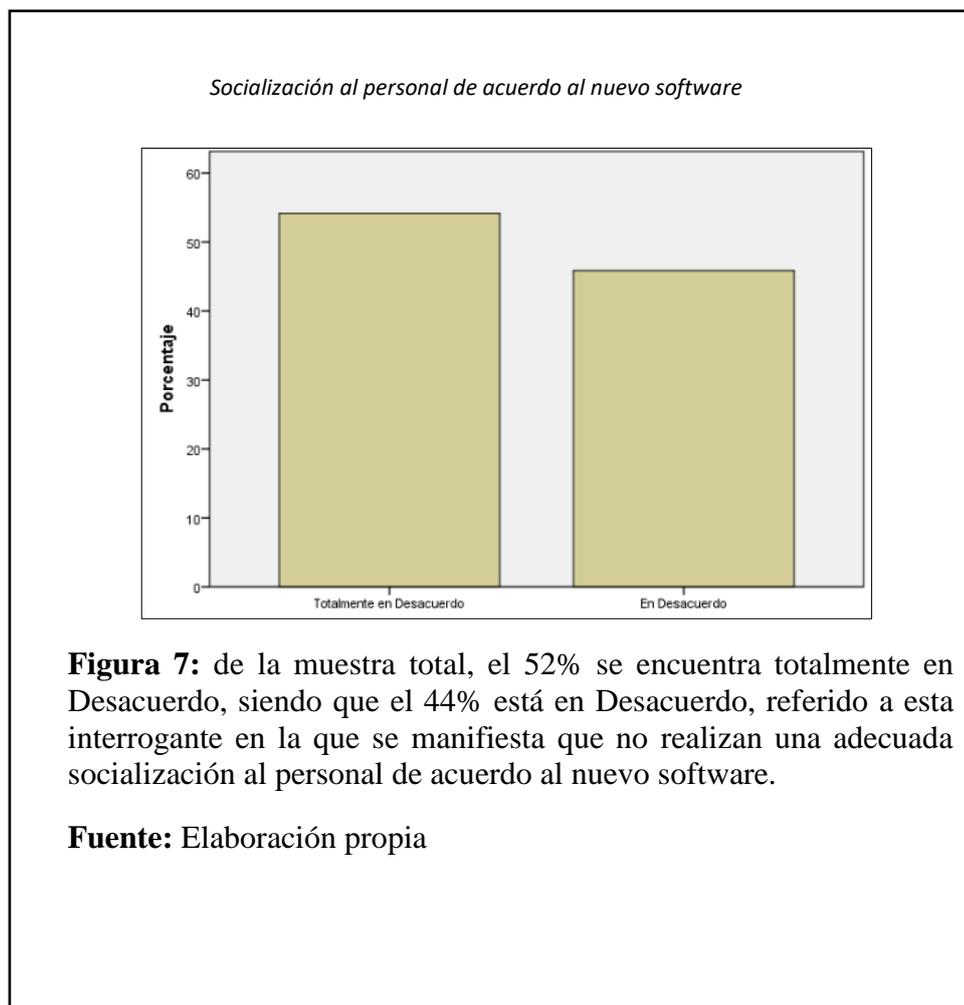


Tabla 10: Evaluaciones exitosas con los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	12	48,0
	De Acuerdo	12	48,0
	Total	24	96,0
Perdidos	Sistema	1	4,0
Total		25	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

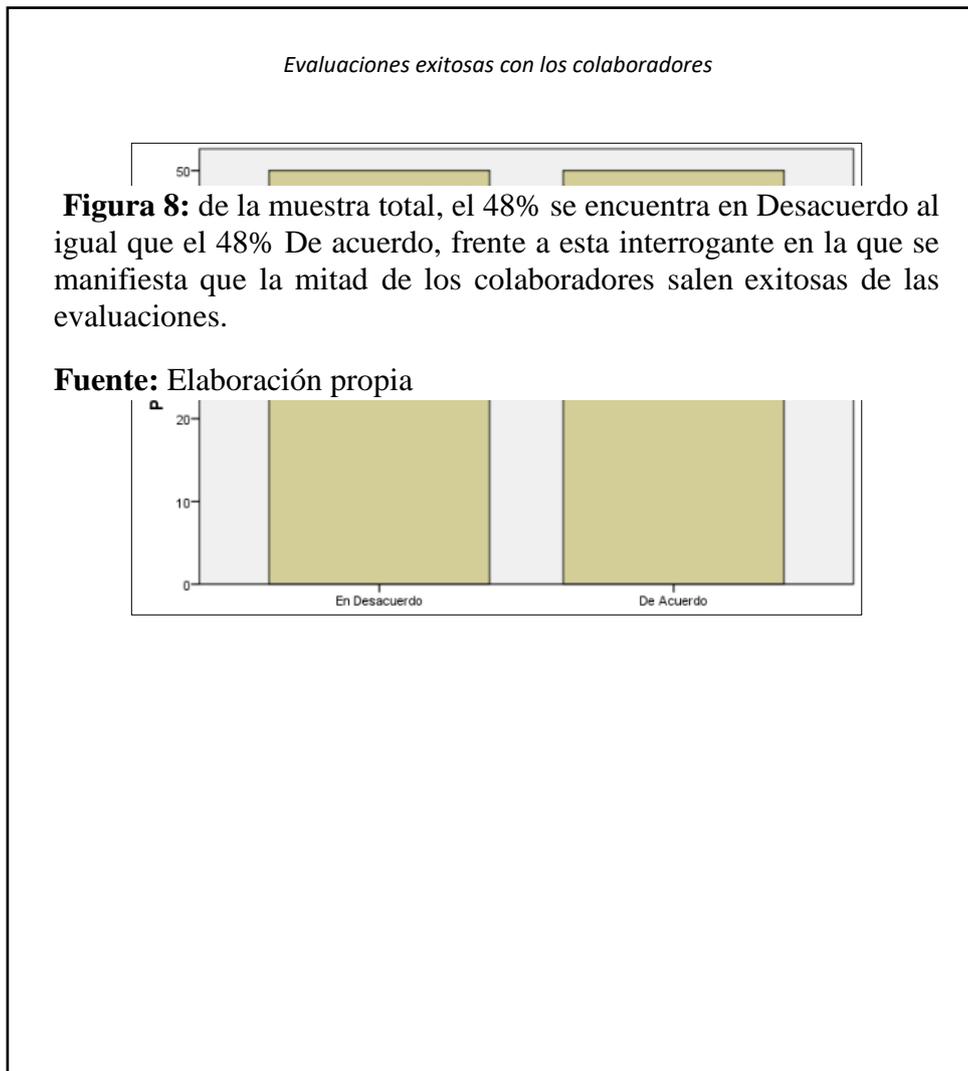


Tabla 11: Dificultad en las evaluaciones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	10	40,0
	De Acuerdo	14	56,0
	Total	24	96,0
Perdidos	Sistema	1	4,0
Total		25	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

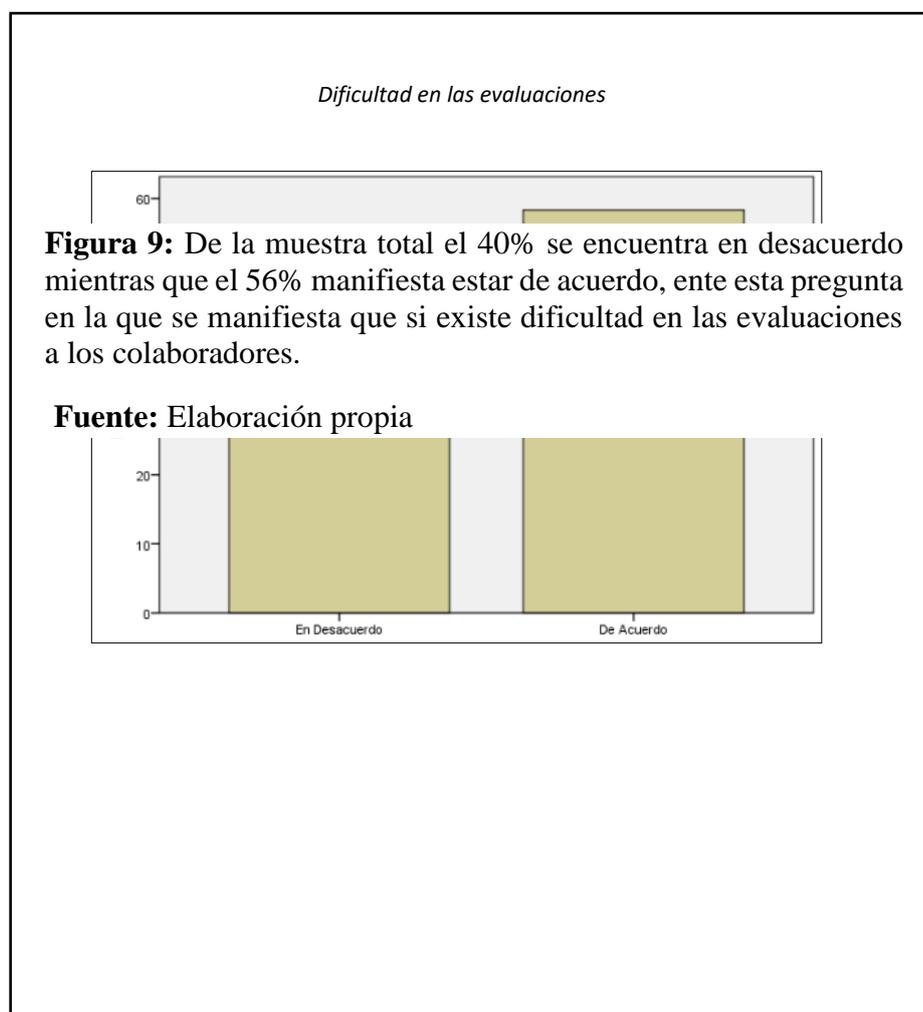


Tabla 12: Desempeño de los colaboradores de acuerdo a sus funciones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	13	52,0
	Totalmente de Acuerdo	11	44,0
	Total	24	96,0
Perdidos	Sistema	1	4,0
Total		25	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

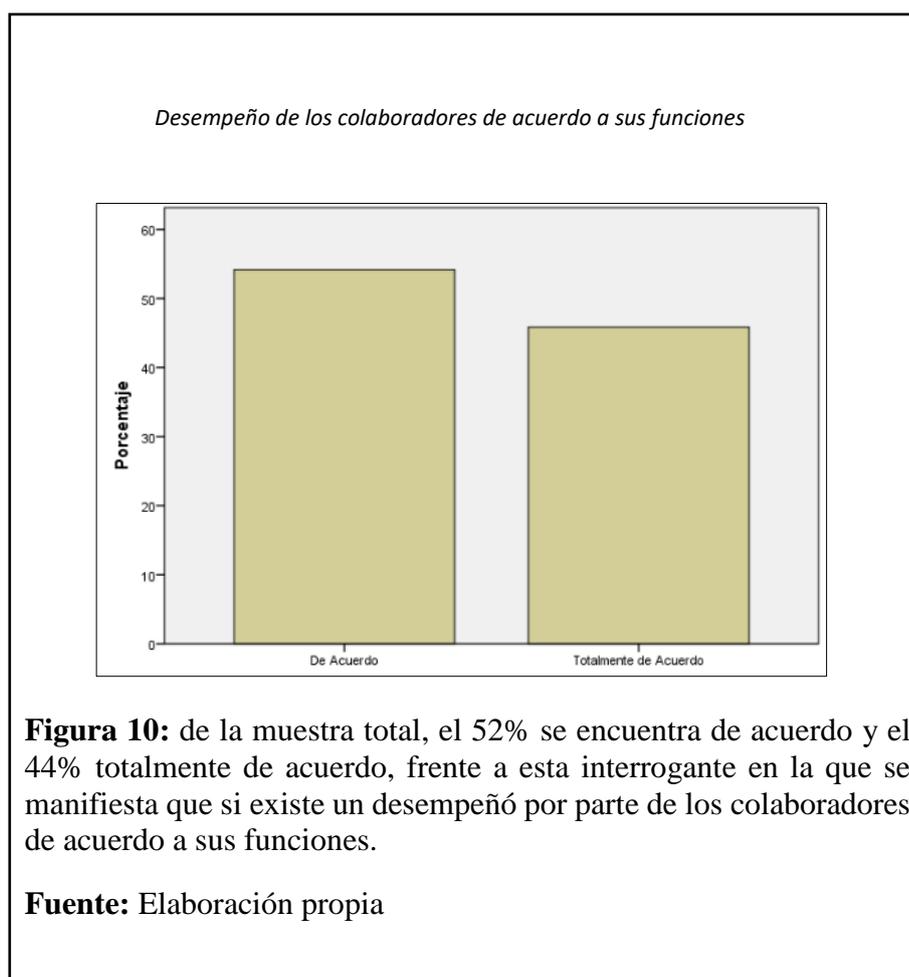


Tabla 13: Competición entre colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De Acuerdo	13	52,0
	Totalmente de Acuerdo	11	44,0
	Total	24	96,0
Perdidos	Sistemas	1	4,0
Total		25	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

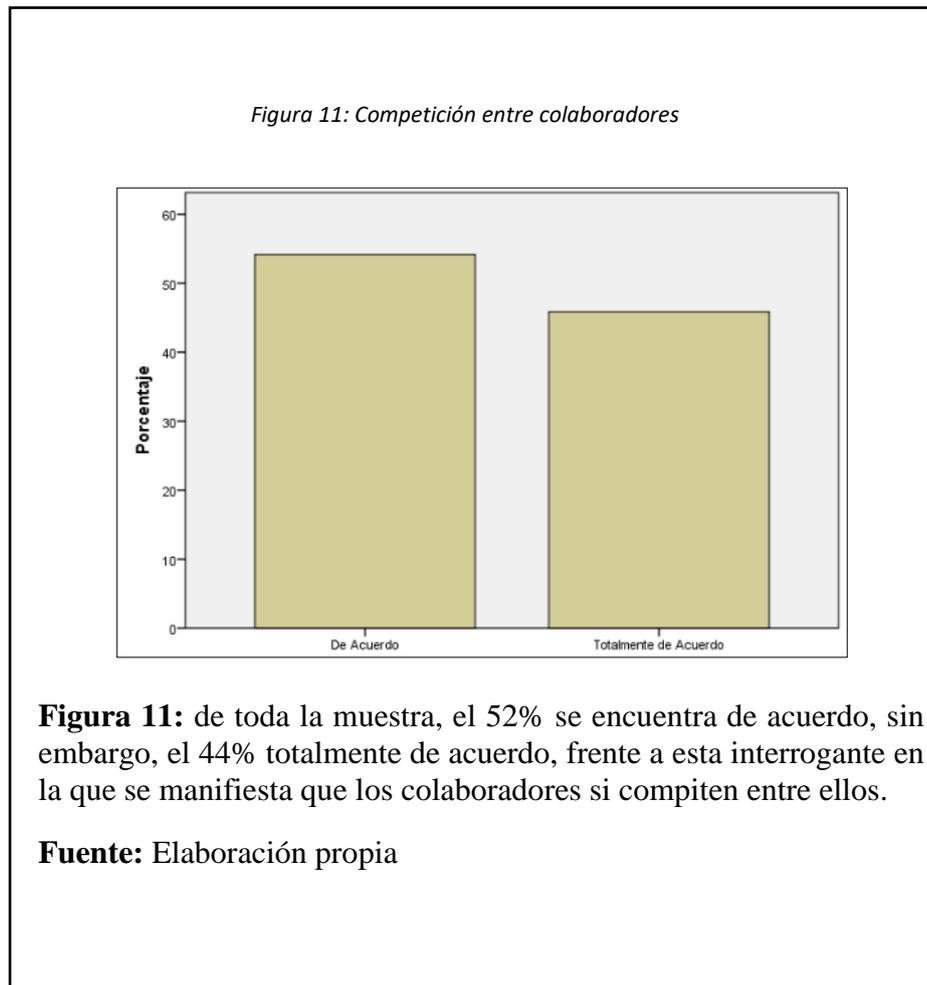


Tabla 14: Satisfacción con incentivos monetarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	13	52,0
	Totalmente de Acuerdo	11	44,0
	Total	24	96,0
Perdidos	Sistema	1	4,0
Total		25	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

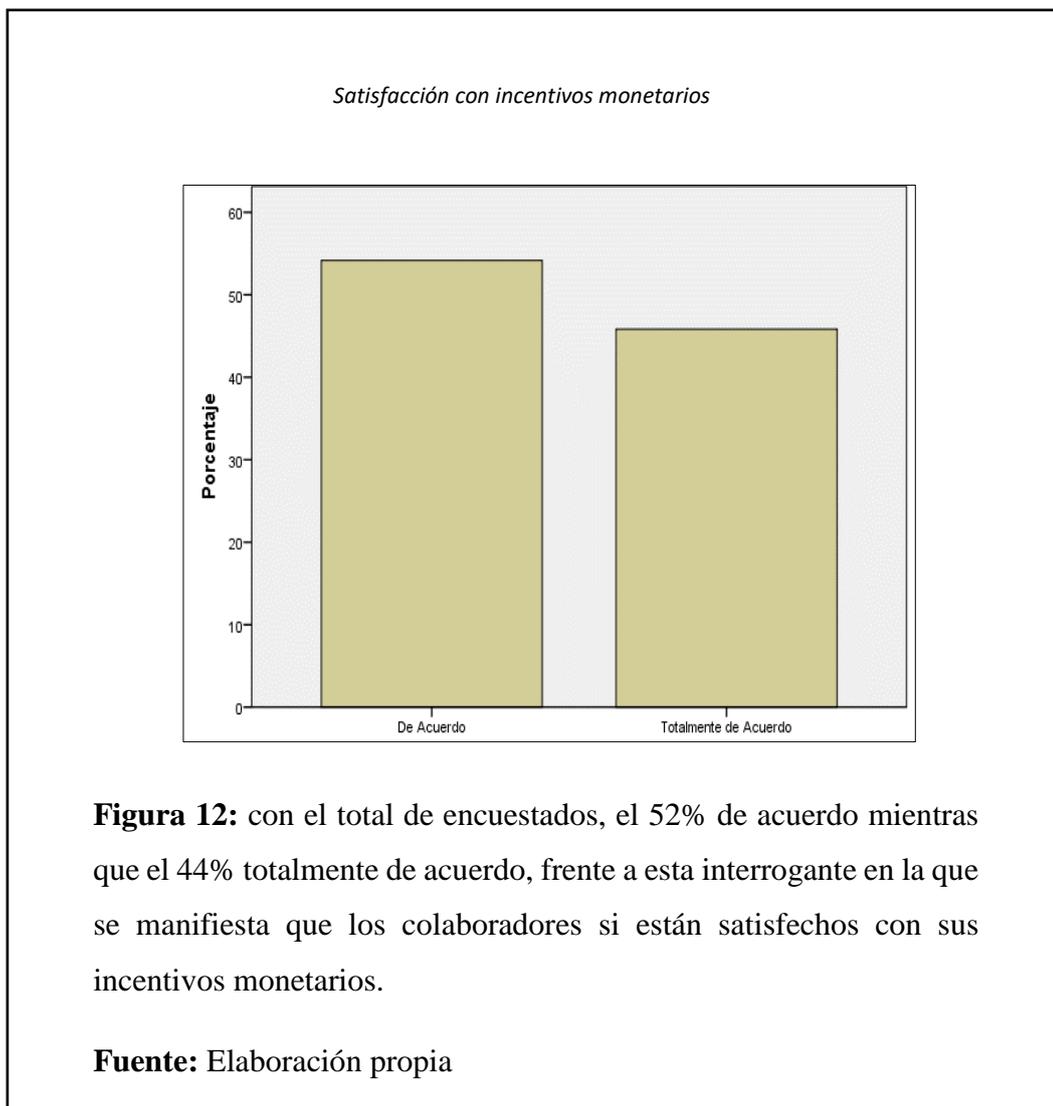


Tabla 15: Satisfacción con los incentivos no monetarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	13	52,0
	Totalmente de Acuerdo	11	44,0
	Total	24	96,0
Perdidos	Sistema	1	4,0
Total		25	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

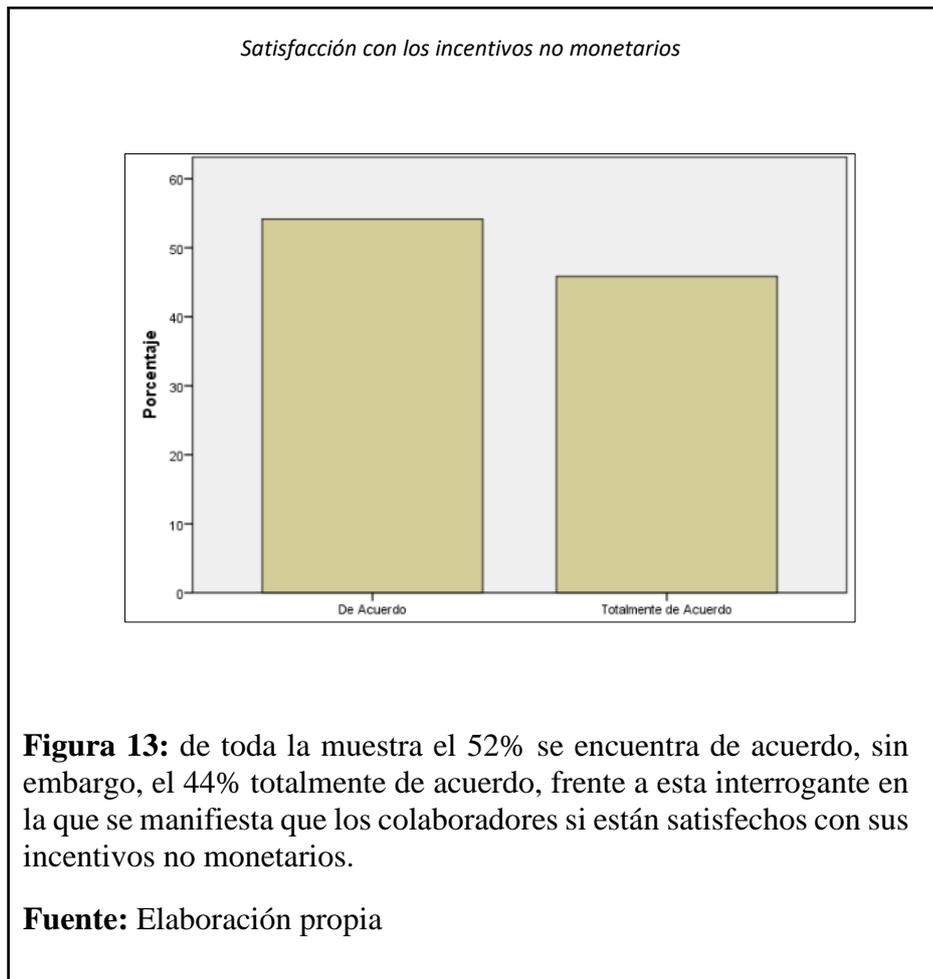


Tabla 16: Colaboradores contentos con sus remuneraciones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	13	52,0
	Totalmente de Acuerdo	11	44,0
	Total	24	96,0
Perdidos	Sistema	1	4,0
Total		25	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

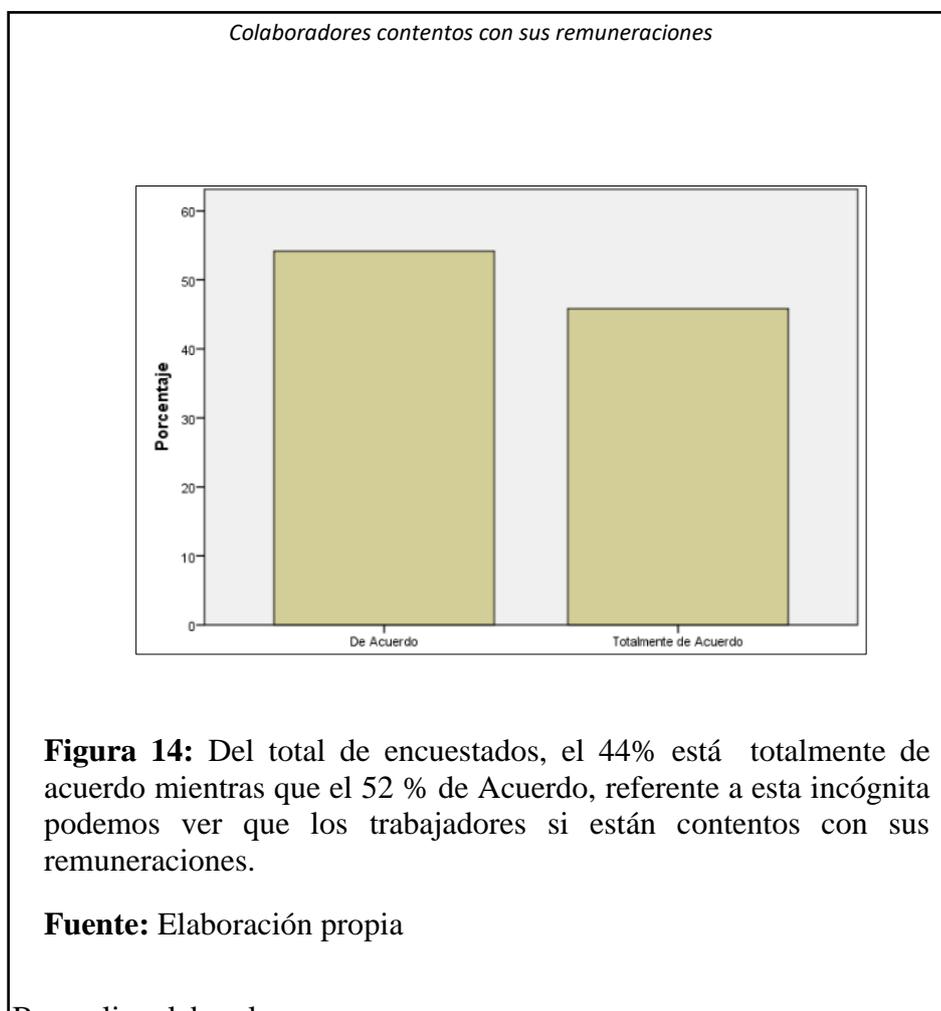


Tabla 17: Buen clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De Acuerdo	12	48,0
	Totalmente de Acuerdo	12	48,0
	Total	24	96,0
Perdidos	Sistemas	1	4,0
	Total	25	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

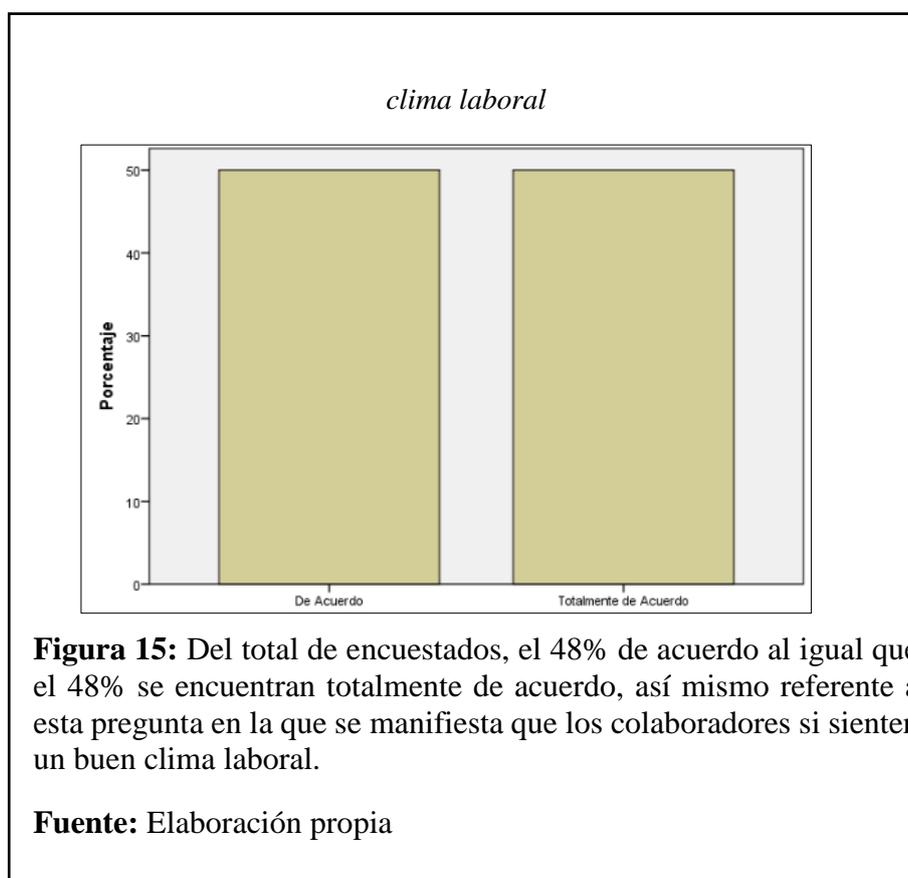


Tabla 18: Equipos modernos acordes a la actualidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	13	52,0
	Totalmente de Acuerdo	11	44,0
	Total	24	96,0
Perdidos	Sistema	1	4,0
Total		25	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

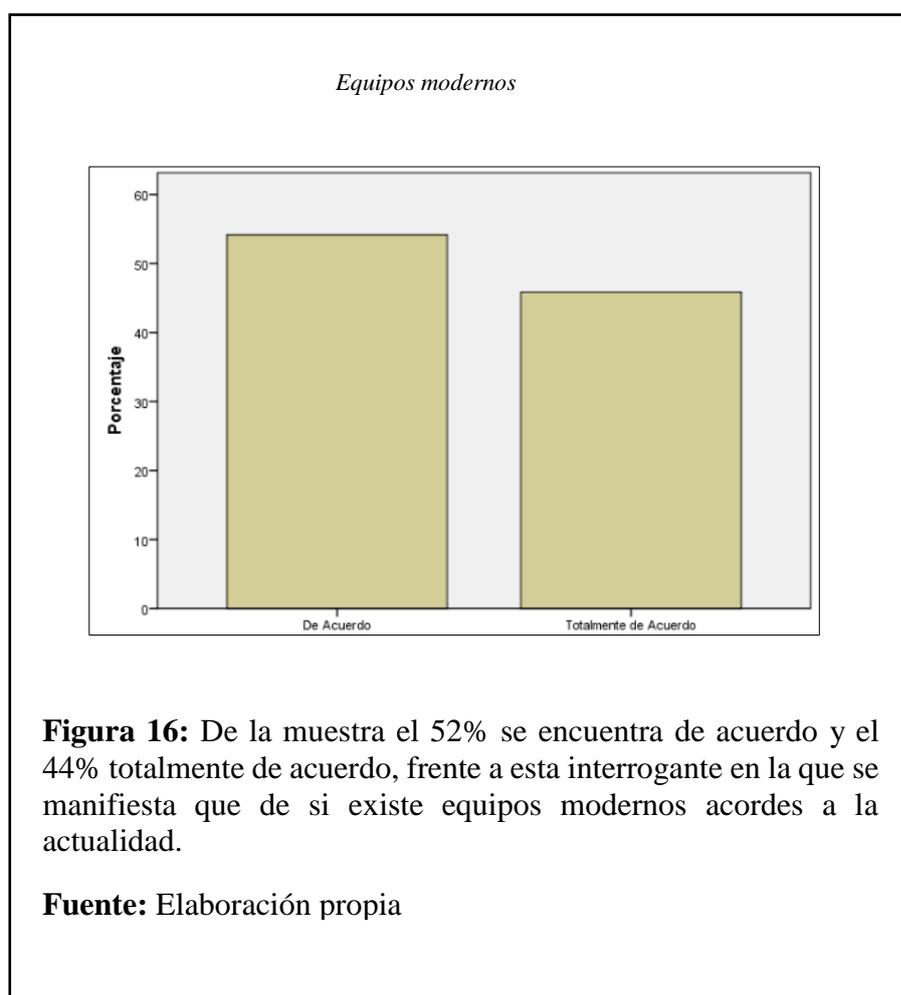


Tabla 19: Materiales de oficina adecuados para el desarrollo de las diferentes actividades asignadas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	12	48,0
	En Desacuerdo	12	48,0
	Total	24	96,0
Perdidos	Sistema	1	4,0
Total		25	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

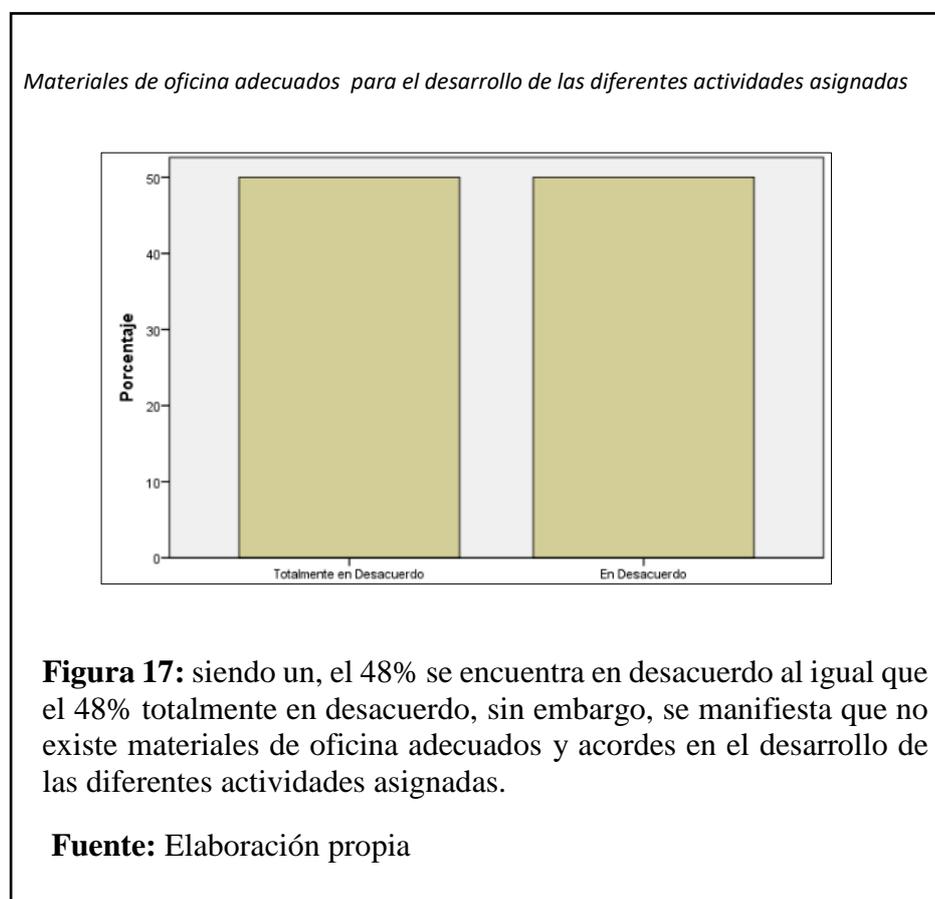
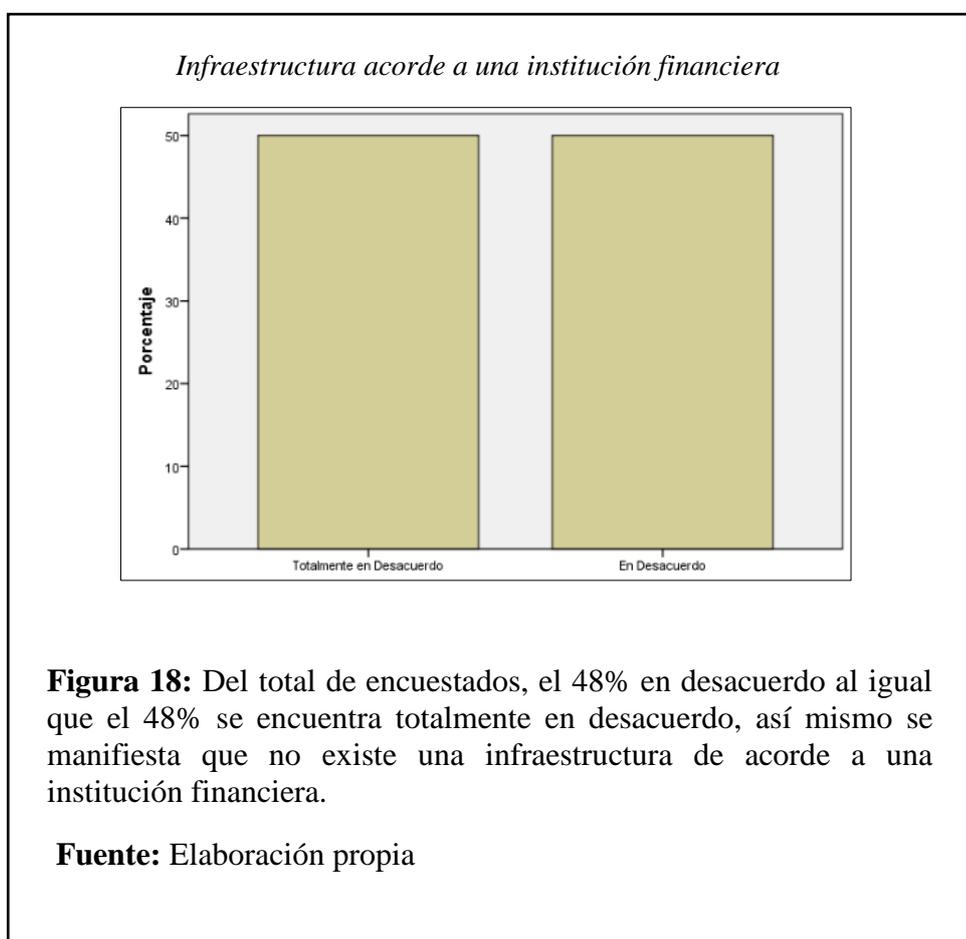


Tabla 20: Infraestructura acorde a una institución financiera

		Frecuencia	Porcentaje
		a	e
Válidos	Totalmente en Desacuerdo	12	48,0
	En Desacuerdo	12	48,0
	Total	24	96,0
Perdidos	Sistemas	1	4,0
	Total	25	100,0

**Fuente:** Elaboración propia



### 3.2. Discusión de resultados

**Objetivo General:** Diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque.

Habiéndose realizado el respectivo trabajo de campo, se ha comprobado, que en la Caja Piura Agencia Moshoqueque, no se brindan constantes capacitaciones a sus colaboradores y las capacitaciones que brindan no son gratis para ellos, por ello se propone realizar capacitaciones las cuales se detallaran en el punto 3.3 aporte científico

**Objetivos Específicos:** Diagnosticar un plan de capacitación en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque.

En la tabla 3 podemos mencionar que el 8% está totalmente en desacuerdo mientras que el 88% se encuentra en desacuerdo, en la que se manifiesta que no realizan un adecuado análisis para la asignación de puesto y esto repercute en la rentabilidad de la agencia. Además, que crece de un adecuado proceso de selección de personal (ver tabla 4) y que el proceso de reclutamiento no está de acorde a las insuficiencias de la organización (ver tabla 5). Asimismo, en la tabla 6 podemos observar que el 16% se siente indiferente, sin embargo que el 48% de acuerdo, así mismo manifiesta que, si se brindan capacitación al personal de manera constante, pero que el adiestramiento no son gratis para los empleados (ver tabla 7) ya que el plan de capacitación anual no está sujeto a las necesidades de los trabajadores (ver tabla 8) en la que contrastamos Chiavenato (2009) que menciona que en el Programa de Capacitación para concretar un buen plan de adiestramiento se debe concretar bien los objetivos.

En la tabla 9 se observa un 52% que está totalmente en desacuerdo mientras que el 44% en desacuerdo, en la que se manifiesta que no realizan una adecuada socialización al personal de acuerdo al nuevo software. Además, que sus evaluaciones con los colaboradores no son exitosas (ver tabla 10) teniendo así dificultad en las evaluaciones

**Objetivos Específicos:** Analizar el desempeño laboral en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque.

En la tabla 12 después de proceder a los resultados podemos mencionar que el 52% está de acuerdo, y el 44% totalmente de acuerdo, así mismo se manifiesta que si existe un desempeño por parte de los colaboradores de acuerdo a sus funciones. Asimismo, que los colaboradores si compiten entre ellos (ver tabla 13), esto se contrasta con Díaz (2017) que manifiesta que las capacidades laborales son fundamentales para optimizar las conclusiones que emanan las empresas, así mismo es muy importante potenciar las competencias

laborales de cada empleado ya que así mostraran eficiencia.

En las tablas 14, 15 y 16 podemos ver que el 52% de acuerdo mientras que el 44% totalmente de acuerdo, se manifiesta que los colaboradores si se sienten satisfacción con incentivos monetarios y no monetarios y que a la vez se sienten contentos con sus remuneraciones; contrastando con Chiavenato (2009) que nos dice que la motivación laboral se venera a través de incentivos, así los empleados se sentirán reconocidos y realizaran sus funciones con mayor responsabilidad.

En la tabla 17 podemos observar que el 48% está de acuerdo al igual que el 48% totalmente de acuerdo, por ello se manifiesta que los colaboradores si sienten un buen clima laboral; ya que cuentan con equipos modernos acordes a la actualidad (ver tabla 18), asimismo los materiales de oficina son adecuados para el desarrollo de las diferentes actividades que se les asignadas (ver tabla 19) y la institución financiera tiene Infraestructura acorde a ella (observar tabla 20) en la que discrepamos con Chiavenato (2009) quien alude que el contexto de trabajo es el momento o lugar que el trabajador ejerce sus funciones y debe de estar en total comodidad para ejercer eficientemente sus funciones.

### **3.3. científico (propuesta-si el caso lo amerita)**

## **PLAN DE CAPACITACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL AREA DE CREDITOS DE CAJA PIURA AGENCIA MOSHOQUEQUE**

### **I.Datos informativos**

- **Institución ejecutora:** CAJA PIURA AGENCIA MOSHOQUEQUE
- **Beneficiarios:** Colaboradores del área de créditos
- **Región:** Lambayeque
- **Equipo técnico responsable:** Área de Talento Humano

### **II.Antecedente de la Propuesta:**

Las resultas obtenidas en la investigación de campo, decretan la necesidad de constituir y desarrollar un plan de capacitación para optimizar el desempeño laboral en el área de créditos de la caja Piura agencia Moshoqueque, en la cual no se brinda capacitaciones frecuentemente y las capacitaciones brindadas no son gratis.

### **III. Justificación:**

El procedimiento más significativo y esencial en cualquier empresa lo forma los colaboradores comprometidos con las diligencias laborales. Es de beneficio para las organizaciones que brindan actividades comerciales, en la cual el comportamiento y producción de los colaboradores contribuye derechamente en la eficacia y optimización de los servicios que se otorgan.

Ya que un trabajador que se desempeña satisfactoriamente permite el desarrollo exitoso de las empresas. Otro punto importante es el ambiente laboral y la medida en que éste inhibe el desempeño de sus labores de cada persona.

Actualmente las empresas de nuestro País, no invierten en capacitar a sus colaboradores, dejando a un lado el esfuerzo laboral y solo se centran en conseguir mayores márgenes y enfoques sumamente competitivos en el mercado. Pero es irrevocable no orientarse en el tema de adiestramiento que es primordial para optimar el desempeño de sus trabajadores, por ello se traza el presente Plan de Capacitación para optimizar el desempeño laboral en el área de créditos de caja Piura agencia Moschoqueque.

### **IV. Objetivos**

#### **IV.1. Objetivo General**

Mejorar el desempeño laboral en el área de créditos de caja Piura agencia Moshoqueque.

#### **IV.2. Objetivo Especifico**

Medir el desempeño laboral en el área de créditos de caja Piura agencia Moshoqueque.

Evaluar el desempeño laboral en el área de créditos de la caja Piura agencia Moshoqueque.

#### **Medidas que deben tomarse para optimizar el desempeño laboral**

- Identificar que produce bajo desempeño en los colaboradores
- Optimar el clima laboral.
- Coordinar convenientemente el trabajo interno de la empresa.
- Concretar y comunicar visiblemente los objetivos de la institución e involucrar a todos los asalariados.
- Perfeccionar la imagen de la empresa a nivel externo,
- Formar buena reputación a través de una atractiva atención al cliente.
- Acrecentar la motivación de los colaboradores



Tabla : 21. Realización de actividades

<b>PRESUPUESTO GENERAL DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE CAPACITACION</b>						
<b>MÓDULO</b>	<b>TEMAS A TRATAR</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>COSTO</b>
MODULO 1	Socialización al personal de acuerdo al nuevo software	El facilitador debe enseñar cómo se deben utilizar los nuevos softwares	5 horas		Papel Bond, Lapiceros, Folder manila, USB, Servicios, Especialista en, Directivas Gerenciales y Refrigerios	S/. 430.80
		Se debe contar con la participación de todos y si alguien tiene dudas el facilitador debe de aclararles		Especialista en software		
		Al finalizar los participantes deben realizar una práctica de lo aprendido				

MODULO 2	Capacitación para gestionar el trabajo en equipo	Planeación y organización de actividades laborales en equipos de trabajo	8 horas	Especialista en Directivas Gerenciales	Papel Bond, Lapiceros, Folder manila, USB, Servicios, Especialista en, Directivas Gerenciales y Refrigerios	S/. 402.80
		Cumplimiento de metas y objetivos en equipo				
		Colaboración y cooperación entre los integrantes de la organización				

MODULO 3	Capacitación en nuevos conocimientos	Identificación, apropiación y aplicación de los conocimientos inherentes a cada puesto de trabajo	8 horas	Profesional de Coaching	Papel Bond, Lapiceros, Folder manila, Servicios, Profesional de Coaching y Refrigerios	S/. 377.80
		Planeación de actividades para cada puesto de trabajo				
		Usanza de herramientas para la organización de las actividades				

---

Fuente: Elaboración propia.

## V.Capacitaciones para mejorar el desempeño laboral.

**C1:** Socialización al personal de acuerdo al nuevo software

- **Procesos de la actividad**

-El facilitador debe enseñar cómo se deben utilizar los nuevos softwares

-Se debe contar con la participación de todos y si alguien tiene dudas el facilitador debe de aclararles

-Al finalizar los participantes deben realizar una práctica de lo aprendido

- **Responsable:** Especialista en software

- **Tiempo:** 5 horas

- **Participantes:** 24 trabajadores del área de créditos de la caja Piura agencia Moshoqueque

- **Presupuesto**

Descripción del recurso	Unidad	Costo Unitario S/.	Cantidad	Parcial S/.	Total S/.	
<b>Materiales de oficina</b>						
Papel Bond	Unidad	S/. 0.10	50	S/. 5.00	<b>S/ 430.8</b>	
Lapiceros	Unidad	S/. 0.50	24	S/. 12.00		
Plumones pizarra	Unidad	S/. 2.00	2	S/. 4.00		
Folder manila	Unidad	S/. 0.70	24	S/. 16.80		
Separatas		S/1.00	24	S/. 24.00		
USB	Unidad	S/. 25.00	1	S/. 25.00		
<b>Servicios</b>						
Especialista en software	Unidad	S/200.00	1	S/200.00		
Refrigerios	Unidad	S/6.00	24	S/144.00		
<b>TOTAL</b>						

**C2:** Capacitación para gestionar el trabajo en equipo

- **Procesos de la actividad**

-Proyección y análisis de película

-El facilitador solicita a los partícipes que formen equipos de 6 integrantes.

-El facilitador motiva el compromiso en equipo entre los asalariados procurando el acatamiento de los objetivos y metas de la organización, y la obtención de un clima laboral adecuado.

- **Temas**

-Planeación y organización de acciones laborales en equipos de trabajo

- Acatamiento de metas y objetivos en equipo

- Cooperación entre todos.

- **Responsable:** Especialista en Directivas Gerenciales

- **Tiempo:** 8 horas

- **Participantes:** 24 trabajadores del área de créditos de caja Piura agencia Moshoqueque

- **Presupuesto**

Descripción del recurso	Unidad	Costo Unitario S/.	Cantidad	Parcial S/.	Total S/.
<b>Materiales de oficina</b>					
Papel Bond	Unidad	S/. 0.10	50	S/. 5.00	<b>S/ 402.80</b>
Lapiceros	Unidad	S/. 0.50	24	S/. 12.00	
Folder manila	Unidad	S/. 0.70	24	S/. 16.80	
USB	Unidad	S/. 25.00	1	S/. 25.00	
<b>Servicios</b>					
Especialista en Directivas Gerenciales	Unidad	S/200.00	1	S/200.00	
Refrigerios	Unidad	S/6.00	24	S/144.00	
<b>TOTAL</b>					

### C3: Capacitación en nuevos conocimientos

- **Procesos de la actividad**

-Proyección y análisis de película

-El facilitador solicita a los participantes que constituyan equipo de 4

-Se debe escribir estrategias de logros laborales en su área de trabajo

- El facilitador debe retroalimentar la importancia de la aplicación de conocimientos en los

puestos de trabajo

- Se debe explicar estrategias que consientan justipreciar, aplicar correctivos y seguimiento en las diferentes acciones que desempeñan

- **Temas**

- Personalización, apropiación y aplicación de los conocimientos de cada puesto de trabajo

-Planeación de acciones para cada puesto de trabajo

- Usanza de herramientas para las actividades.

- **Responsable:** Profesional de Coaching

- **Tiempo:** 8 horas

- **Participantes:** 24 trabajadores del área de créditos de la caja Piura agencia Moshoqueque.

- **Presupuesto**

Descripción del recurso	Unidad	Costo Unitario S/.	Cantidad	Parcial S/.	Total S/.	
<b>Materiales de oficina</b>						
Papel Bond	Unidad	S/. 0.10	50	S/. 5.00	<b>S/ 377.80</b>	
Lapiceros	Unidad	S/. 0.50	24	S/. 12.00		
Folder manila	Unidad	S/. 0.70	24	S/. 16.80		
<b>Servicios</b>						
Profesional de Coaching	Unidad	S/200.00	1	S/200.00		
Refrigerios	Unidad	S/6.00	24	S/144.00		
<b>TOTAL</b>						

## VI.Presupuesto total

Actividad	Responsable	Costo	Total
<b>C1:</b> Socialización al personal de acuerdo al nuevo software	Especialista en software	<b>S/ 430.8</b>	<b>S/ 1,211.40</b>
<b>C2:</b> Capacitación para gestionar el trabajo en equipo	Especialista en Directivas Gerenciales	<b>S/ 402.80</b>	

<b>C3:</b> Capacitación en nuevos conocimientos	Especialista en Coaching	<b>S/ 377.80</b>	
<b>Total</b>			

**Teniendo en cuenta:**

- ❖ El presupuesto lo asumirá la financiera Caja Piura, Agencia Moshoqueque.
- ❖ Las capacitaciones se desarrollarán durante todo el año.
- ❖ El costo al año será de S/ 1,211.40 Nuevos soles, de los cuales el 1 y 2 mes será de gestión, trámites administrativos y las capacitaciones serán considerados a Partir de Marzo hasta Octubre , contabilizando 8 meses, en lo cual se considerará los Servicios (Especialista + Refrigerios), con la suma de 344.00 Nuevos soles por capacitación, durante 8 meses.

VII.Cronograma de Ejecución del plan de capacitación

N°	ACTIVIDADES												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Reunión de coordinación con los directivos la empresa Caja Piura Agencia Moshoqueque.	■											
2	Presentación de la Propuesta	■											
3	Sensibilización con los colaboradores		■										
4	Presupuesto para la ejecución de los Talleres		■	■									
5	Puesta en marcha de los Talleres				■	■	■	■	■	■	■	■	
6	Clausura de los Talleres												■

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

Se diseñó un plan de capacitaciones en socialización al personal de acuerdo al nuevo software, Capacitación para gestionar el trabajo en equipo y Capacitación en nuevos conocimientos para poder optimar el desempeño laboral en el área de créditos de Caja Piura, Agencia Moshoqueque.

Diagnosticar el plan de capacitación en el área de créditos de caja Piura agencia Moshoqueque, siendo que no se da con frecuencia y las capacitaciones que se brindan no son gratis; asimismo el plan de capacitación anual no rige a las necesidades de los colaboradores.

Analizar el desempeño laboral en el área de créditos de caja Piura, Agencia Moshoqueque, es bueno ya que los colaboradores se desempeñan de acuerdo a sus funciones, compitiendo entre ellos sintiéndose satisfechos con incentivos monetarios, no monetarios y con sus remuneraciones que les brinda la empresa; además se sienten un buen clima laboral; ya que cuentan con equipos modernos acordes a la actualidad.

### **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda que la caja Piura agencia Moshoqueque ponga en ejecución la proposición del plan de capacitación, en la cual sus colaboradores de área de crédito mejoren su desempeño laboral.

Asimismo, que la agencia capacite a sus trabajadores constantemente y que sus capacitaciones sean gratis ya que va a ser en beneficios de la agencia para que el desempeño de sus empleados sea mejor y la empresa crezca satisfactoriamente.

Además, que la agencia realice capacitaciones a sus colaboradores sobre los nuevos softwares para que se desempeñen de la mejor manera.

## 5. REFERENCIAS

- Alles, M. (2012). *Estratégica de Recursos Humanos, Gestión por Competencias*, Editorial Granica. 2004.
- Alvarado, A., & Suarez, K. (2018). *Mejora del desempeño laboral del talento humano en la institución de transportes ENANGEAL S. A.* Tesis de Grado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Ecuador, recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28090/1/TESIS%20Suarez%20-%20Alvarado.pdf>
- Amaya, C. (2003). *Plan de capacitación es la traducción de las expectativas y necesidades de una organización para y en determinado periodo de tiempo.*
- América. (2019) *La situación laboral frena el desarrollo sostenible en América Latina según la Cepal y la OIT*, recuperado de <https://www.efe.com/efe/america/economia/la-situacion-laboral-frena-el-desarrollo-sostenible-en-america-latina-segun-cepal-y-oit/20000011-3977143>
- Balestrini, M. (2001) *Metodología de la Investigación*. Recuperado de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lco/cilia\\_1\\_va/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/cilia_1_va/capitulo3.pdf)
- Campos, M. (2018). “*Factores motivacionales en el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte*”, de la Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Chiavenato, I (2009). *Gestion del Talento Humano*. 3era Edición.
- Comercio (2017) “*Evaluaciones de desempeño*”, recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888-noticia/>
- Comercio (2018) *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>
- Delfín, O. (2012). *Elaboración de plan de capacitación*. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos82/elaboracion-plan-capacitacion/elaboracion-plan-capacitacion2.shtml>

- Díaz, M. (2011) *Importancia de la capacitación de personal*. Recuperado desde [goo.gl/kVm5hs](http://goo.gl/kVm5hs)
- Díaz, M. (2017) Competencias laborales. Recuperado de <https://javierdisan.com/2017/10/04/competencias-profesionales-clave/>
- El Comercio (2015). "*Creciendo en el contexto global. Retos y oportunidades*". Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/nueve-jovenes-encuentra-estudio-430215>
- El país (2018) *productividad laboral*, recuperado de <https://elpais.com/noticias/productividad-laboral/>
- García, R. (2019) "*la capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el hospital belén de Trujillo año 2017*", recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5548/Garc%C3%ADa%20Seminario%2C%20Rosa%20Alejandrina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gestión (2019) "*desempeño laboral*" recuperado de <https://gestion.pe/noticias/desempeno-laboral/>
- Hernández, et al (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/jhonnypicone/herndez-et-al-metodologia-de-la-investigacion>
- Kotler, P. (2003). *Fundamentos del Marketing*. Recuperado de <https://www.casadellibro.com/libro-fundamentos-de-marketing-13-edicion/9786073238458/5234071>
- Merak (2017) *Habilidades blanda*. Recuperado de [https://merak.pe/habilidades-blandas-landing/?gclid=CjwKCAjwhaaKBhBcEiwA8acsHGR4h0ERSLkbbkOO03-EELjSACtlCQRvKGlSkiUh9a4U2BCeojmndbBoC4N4QAvD\\_BwE](https://merak.pe/habilidades-blandas-landing/?gclid=CjwKCAjwhaaKBhBcEiwA8acsHGR4h0ERSLkbbkOO03-EELjSACtlCQRvKGlSkiUh9a4U2BCeojmndbBoC4N4QAvD_BwE)
- Mora, D. (2018) "*la Gestión del Talento humano para La Innovación empresarial de las Pymes en Ecuador y sus efectos en el cambio de la matriz productiva*". Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28679>
- Naciones ONU (2019) El mercado laboral en América Latina, amenazado, recuperado de <https://news.un.org/es/story/2019/05/1456021>
- Navarreta, M. (2018) "*La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral*", recuperado

- de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28329/1/49%20GTH.pdf>
- Noreña, A. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74124948006>
- Ñaupas, H (2012). *Metodología de la Investigación científica*. <http://pacarinadelsur.com/home/senas-y-resenas/1001-metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-tesis>
- Peltroche, W. (2018) “*propuesta de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa constructora e inmobiliaria m & g Perú s.a.c. Chiclayo 2018*”, recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4496/Wilson%20Peltroche%20Adrianz%c3%a9n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rengifo, R. (2018). “*Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017*” en la universidad cesar vallejo, Perú.
- Rodríguez, K. (2019) “*Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA*” S, recuperado de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/2452/1994>
- Rojas, F. (2018) “*capacitación y desempeño laboral*”, recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Sampieri, H. (1998). *Metodología de la investigación científica*. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Sampieri, H. (2008). *Metodología de la investigación científica*. 6ta Edición.
- Segura, F. (2019) “*plan de capacitación en habilidades humanas para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área de administración del gobierno regional de Lambayeque. Chiclayo – 2018*”, recuperado de [http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/423/1/SEGURA\\_VEL%c3%81SQU EZ\\_FERNANDO\\_RUBEN.pdf](http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/423/1/SEGURA_VEL%c3%81SQU EZ_FERNANDO_RUBEN.pdf)
- Seminario, B. (2018) “*clima organizacional y desempeño laboral del sector educativo primario estatal del centro de Chiclayo*. Caso tres colegios, recuperado de

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2121/1/TL\\_SeminarioCabrejosBelen.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2121/1/TL_SeminarioCabrejosBelen.pdf)

- Solaas, H. (2016). *Que significan educacion, capacitacion y entrenamiento. Foro de profesionales latinoamericanos de seguridad, 1.*
- Soto, M. (2017). “*El liderazgo gerencial y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de Tacabamba 2015*”. Universidad Cesar Vallejo.
- Stoner, J. (1994). *Administración*, 8ª Edición, México, PEARSON Prentice Hall. pp 8.
- Umiña, B. (2017) “*plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa serpetbol Perú s.a.c. – san borja 2016*”, Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/398/1/UMINA%20FLORES%20BEATRIZ.pdf>
- UNAM (2017) *plan de capacitación y adiestramiento para el personal administrativo de base de la universidad nacional autónoma de México 2018-2019*, recuperado de <https://www.personal.unam.mx/Docs/Capacitacion/planDeCapacitacion2018-2019.pdf>
- Valdivia, M. (2018) “*la capacitación en la gestión del talento humano*”, recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/886/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20-%20Valdivia.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Vásquez, S. (2017). “*Propuesta de un programa de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los funcionarios y servidores de la unidad de gestión educativa local Ferreñafe*”. Universidad Cesar Vallejo.
- Vilema, M. (2018) “*Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores*”, recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6212/1/T2649-MBA-Vilema-Correlacion.pdf>

# **ANEXOS**

## **CUESTIONARIO**

**INSTRUCCIONES:** leer determinadamente cada uno de las preguntas y marca con un X la alternativa que usted considere conveniente. Se le recomienda responder con la mayor veracidad posible, el presente instrumento respeta la confiabilidad del encuestado.

Sexo: M ( ) F ( )      Edad: \_\_\_\_

**VARIABLE: PLAN DE CAPACITACIÓN**

N°	Ítems	CA	DA	NAN D	E D	C D
1	¿ Considera usted que en la Caja Piura ,agencia de Moshoqueque realizan un análisis adecuado para la asignación de puestos?					
2	¿Considera usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque realizan un adecuado proceso de selección de personal?					
3	¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, se realiza un proceso de reclutamiento acorde a las necesidades de la organización?					
4	¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, capacitan al personal de manera constante?					
5	¿Piensa usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, las capacitaciones son gratis para los colaboradores?					
6	¿Considera usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque tienen un plan de capacitación anual de acuerdo a sus necesidades?					
7	¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, realizan la socialización al personal de acuerdo al nuevo software?					
8	¿Considera usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores salen exitosos de las evaluaciones?					
9	¿Considera usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores tienen dificultad en las evaluaciones?					
	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					
10	¿Considera que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores se desempeñan de acuerdo a sus funciones?					
11	¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores compiten entre ellos?					
12	¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores se encuentran satisfechos con sus incentivos monetarios?					

13	¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores están contentos con los incentivos no monetarios?					
14	¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores están contentos con sus remuneraciones?					
15	¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, hay un buen clima laboral?					
16	¿Considera usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los equipos son modernos acordes a la actualidad?					
17	¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los materiales de oficina son adecuados para el desarrollo de las diferentes actividades asignadas?					
18	¿Piensa usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, la infraestructura está acorde a una institución financiera?					

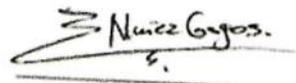
### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Eduardo Meñez Coyoso</i>
	<b>PROFESIÓN</b>	<i>Licenciado en Administración</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>Administración</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	<i>9 años</i>
	<b>CARGO</b>	<i>Docente</i>
<b>PLAN DE CAPACITACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL AREA DE CREDITOS DE CAJA PIURA AGENCIA MOSHOQUEQUE.</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	VÁSQUEZ CALDERÓN LELIS WILLAN	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	CUESTIONARIO	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque.	
	<b>ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnosticar un plan de capacitación en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque.</li> <li>Analizar el desempeño laboral en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque.</li> <li>Proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque.</li> </ul>	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será	

	aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>I. VARIABLE: PLAN DE CAPACITACION</b>	
1. ¿Considera usted que en la Caja Piura ,agencia de Moshoqueque realizan un análisis adecuado para la asignación de puestos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Considera usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque realizan un adecuado proceso de selección de personal?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, se realiza un proceso de reclutamiento acorde a las necesidades de la organización?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, capacitan al personal de manera constante?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Piensa usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, las capacitaciones son gratis para los colaboradores?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Considera usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque tienen un plan de capacitación anual de acuerdo a sus necesidades?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, realizan la socialización al personal de acuerdo al nuevo software?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

8. ¿Considera usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores salen exitosos de las evaluaciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Considera usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores tienen dificultad en las evaluaciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	
10. ¿Considera que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores se desempeñan de acuerdo a sus funciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores compiten entre ellos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores se encuentran satisfechos con sus incentivos monetarios?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores están contentos con los incentivos no monetarios?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores están contentos con sus remuneraciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

15. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, hay un buen clima laboral?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Considera usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los equipos son modernos acordes a la actualidad?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los materiales de oficina son adecuados para el desarrollo de las diferentes actividades asignadas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Piensa usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, la infraestructura está acorde a una institución financiera?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	

  
 Nuez Gagos.  
 JUEZ-EXPERTO  
 16655665

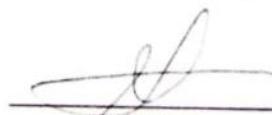
## INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Erielka Julisa SAYSUY C.</i>
	<b>PROFESIÓN</b>	<i>Lic. Administración</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>Mg. Gestión Pública</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	<i>8 años</i>
	<b>CARGO</b>	<i>D.T.C. - UCV</i>
<b>PLAN DE CAPACITACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL AREA DE CREDITOS DE CAJA PIURA AGENCIA MOSHOQUEQUE.</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	VÁSQUEZ CALDERÓN LELIS WILLAN	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	CUESTIONARIO	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar un plan de capacitación en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque.</li> <li>• Analizar el desempeño laboral en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque.</li> <li>• Proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque.</li> </ul>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

	aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>I. VARIABLE: PLAN DE CAPACITACION</b>	
1. ¿Considera usted que en la Caja Piura ,agencia de Moshoqueque realizan un análisis adecuado para la asignación de puestos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Considera usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque realizan un adecuado proceso de selección de personal?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, se realiza un proceso de reclutamiento acorde a las necesidades de la organización?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, capacitan al personal de manera constante?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Piensa usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, las capacitaciones son gratis para los colaboradores?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Considera usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque tienen un plan de capacitación anual de acuerdo a sus necesidades?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, realizan la socialización al personal de acuerdo al nuevo software?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

8. ¿Considera usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores salen exitosos de las evaluaciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. ¿Considera usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores tienen dificultad en las evaluaciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	
10. ¿Considera que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores se desempeñan de acuerdo a sus funciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores compiten entre ellos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores se encuentran satisfechos con sus incentivos monetarios?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores están contentos con los incentivos no monetarios?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
14. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores están contentos con sus remuneraciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

15. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, hay un buen clima laboral?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Considera usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los equipos son modernos acordes a la actualidad?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los materiales de oficina son adecuados para el desarrollo de las diferentes actividades asignadas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Piensa usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, la infraestructura está acorde a una institución financiera?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	



JUEZ - EXPERTO

45361468

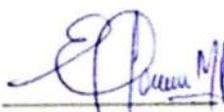
## INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Doris Elena Mayanga Sausa</i>
<b>PROFESIÓN ESPECIALIDAD EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS) CARGO</b>	<b>PROFESIÓN</b>	<i>Licenciada en Administración</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>Administración</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	<i>17 años Adm. Publica</i>
	<b>CARGO</b>	<i>15 años Adm. Privada</i> <i>Directora Academica</i>
<b>PLAN DE CAPACITACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL AREA DE CREDITOS DE CAJA PIURA AGENCIA MOSHOQUEQUE.</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	VÁSQUEZ CALDERÓN LELIS WILLAN	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	CUESTIONARIO	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<p style="text-align: center;"><b><u>GENERAL</u></b></p> <p>Diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque.</p> <p style="text-align: center;"><b><u>ESPECÍFICOS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar un plan de capacitación en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque.</li> <li>• Analizar el desempeño laboral en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque.</li> <li>• Proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque.</li> </ul>	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<p>El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>	

	aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>I. VARIABLE: PLAN DE CAPACITACION</b>	
1. ¿Considera usted que en la Caja Piura ,agencia de Moshoqueque realizan un análisis adecuado para la asignación de puestos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Considera usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque realizan un adecuado proceso de selección de personal?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, se realiza un proceso de reclutamiento acorde a las necesidades de la organización?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, capacitan al personal de manera constante?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Piensa usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, las capacitaciones son gratis para los colaboradores?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Considera usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque tienen un plan de capacitación anual de acuerdo a sus necesidades?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, realizan la socialización al personal de acuerdo al nuevo software?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

8. ¿Considera usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores salen exitosos de las evaluaciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Considera usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores tienen dificultad en las evaluaciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	
10. ¿Considera que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores se desempeñan de acuerdo a sus funciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores compiten entre ellos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores se encuentran satisfechos con sus incentivos monetarios?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores están contentos con los incentivos no monetarios?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los colaboradores están contentos con sus remuneraciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

15. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, hay un buen clima laboral?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Considera usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los equipos son modernos acordes a la actualidad?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Cree usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, los materiales de oficina son adecuados para el desarrollo de las diferentes actividades asignadas?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Piensa usted que en la Caja Piura, agencia de Moshoqueque, la infraestructura está acorde a una institución financiera?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ-EXPERTO  
 DNI 33588757

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chiclayo, 23 de Setiembre del 2021

Señora:

Dra. Carmen Elvira Rosas Prado  
Decana de la Facultad de Ciencias Empresariales  
Universidad Señor de Sipán

**Asunto: Aceptación de permiso y apoyo para proyecto de investigación**

Estimada Sra.

Es grato dirigirme a Ud. para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle la aceptación por parte de nuestra institución financiera al Sr. LELIS WILLAN VASQUEZ CALDERON con código 2162801332, identificado con DNI N° 60155656, realizar su tesis titulada "**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE CAJA PIURA AGENCIA MOSHOQUEQUE**", así como también aplicar su instrumento de recolección de datos.

Sin otro particular me despido de Ud.

Atentamente,



Alexander Flores A.  
Administrador  
CAJA PIURA

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Técnicas/ Instrumento	Tipo y Diseño de investigación	Población /muestra
¿De qué manera el plan de capacitación mejorara el desempeño laboral en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque 2019?	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Diagnosticar un plan de capacitación en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque.</p> <p>Analizar el desempeño laboral en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque.</p> <p>Proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque.</p>	Si se aplica un plan de capacitaciones, entonces mejorara el desempeño laboral en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque	<p><b>Variable independiente</b></p> <p>Plan de capacitación</p> <p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Detección de necesidades</p> <p>Programa de capacitaciones</p> <p>Aplicación de programa</p> <p>Evaluac</p> <p>Competencias laborales</p> <p>Motivación</p> <p>Condición de trabajo</p>	<p>Encuesta/ cuestionario</p>   <p>Encuesta/ cuestionario</p>	<p>Tipo de investigación: cuantitativa</p> <p>Nivel de investigación: Aplicativa descriptivo propositivo</p> <p>Diseño de investigación: diseño no experimental de corte transversal</p>	<p><b>Población</b></p> <p>La población de la presente investigación es de 24 colaboradores de la Caja Piura de la Agencia Moshoqueque.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Para el caso del tamaño de la muestra de la población, se ha considerado la misma cantidad de la población, debido a ser una población finita y pequeña.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Chiclayo, 11 de octubre de 2021.

**VISTO:**

El Oficio N°0250-2021/FACEM-DA-USS de fecha 07/10/2021, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM, de fecha 11/10/2021, sobre aprobación del nuevo de título de Proyecto de Tesis, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

**SE RESUELVE**

**ARTÍCULO 1°: APROBAR**, los nuevos Títulos de Proyecto de Tesis, de los egresados de la EAP de Administración, según se indica en el cuadro adjunto:

APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
VÁSQUEZ CALDERÓN LELIS WILLAN	PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE CAJA PIURA AGENCIA MOSHOQUEQUE	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
VÍLchez MENDOZA CLARA DEL MILAGRO	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR LA CARTERA DE DEUDORES DEL BANCO DE MATERIALES EN PROCESO DE LIQUIDACIÓN CHICLAYO 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ARTÍCULO 2°: DEJAR SIN EFECTO**, las resoluciones N°0168-FACEM-USS-2019, de fecha 11/03/2019, numeral 28; y N°1213-FACEM-USS-2019, de fecha 26/10/2017, respectivamente.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



*Fiorella Giannina Molinelli Aristondo*

Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo  
Decana (e)  
Facultad de Ciencias Empresariales



*Liset Sugeily Silva Gonzales*

Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

**ADMISIÓN E INFORMES**  
074 481610 - 074 481632  
**CAMPUS USS**  
Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)**  
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 14 de abril de 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:

Vásquez Calderón Lelis Willan, con DNI 60155656

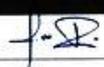
En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

**PLAN DE CAPACITACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL AREA DE CREDITOS DE CAJA PIURA AGENCIA MOSHOQUEQUE**

Presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de Licenciado en administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

Vásquez Calderón Lelis Willan	60155656	

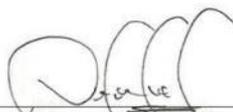
### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°0875-FACEM-USS-2021, presentado por el/la Bachiller, Vásquez Calderón Lelis Willan, con su tesis Titulada PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE CAJA PIURA AGENCIA MOSHOQUEQUE.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 14% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 27 de febrero de 2022



Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.

## FOTOS DE LA ENCUESTA REALIZADA



Figura 19: Imagen de la encuesta realizada

Fuente: Elaboración propia.



Figura 20: Imagen de la encuesta realizada

Fuente: Elaboración propia.