FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

PLAN DE CAPACITACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN MIBANCO AGENCIA LA VICTORIA, CHICLAYO - 2020

PARA OPTAR EL TITULO DE PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor (es):

Bach. Vasquez Monja Maria Cecilia
https://orcid.org/0000-0001-9146-2822

Asesor:
Dr. Mego Núñez Onésimo
https://orcid.org/0000-0002-8956-4739

Línea de Investigación:
Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2022

HOJA DE APROBACIÓN DEL JURADO

TESIS

PLAN DE CAPACITACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN MIBANCO AGENCIA LA VICTORIA, CHICLAYO – 2020

Asesor (a): Dr. Mego Núñez Onésimo

Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo

Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra

Nombre Completo Firma

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado definitivamente a mi familia, por su apoyo constante, por enseñarme a crecer, por guiarme y apoyarme en cada decisión que tomo**.**

Un agradecimiento muy especial a mi amada hija por su paciencia a pesar de corta edad su apoyo y comprensión fueron la base de mi éxito, de la misma manera se agradece a las personas que me han apoyado en este trabajo principalmente a aquellos que permitieron que esta investigación se realice con éxito.

La autora.

Agradecimiento

A Dios

Por permitirme tener y disfrutar de mi familia, por la salud durante este tiempo de estudio.

A mi familia

Por estar siempre apoyándome en cada meta que me propongo ya que son ellos los pilares de cada decisión tomada. Agradecida de tener a un esposo que me ayuda e impulsa a cumplir mis metas y a mi hija a la que le agradezco toda su paciencia y comprensión en estos años.

A nuestro docente

Dr. Córdova Chirinos, José William por la oportunidad de iniciar este trabajo de investigación y apoyarnos con su conocimiento y paciencia.

Resumen

La presente tesis lleva por nombre “Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en Mibanco agencia La Victoria, Chiclayo – 2020, tiene como finalidad demostrar que tan útil es tener un plan de capacitación para cada ocasión, no solo para un personal nuevo sino para cuando se ofrezcan nuevos productos saber qué tipo de capacitación se va a brindar de acuerdo con la necesidad de la entidad y colaborador. Esta tesis es de tipo Descriptiva-Propositiva; diseño no experimental, enfoque cuantitativo; se trabajó con una muestra de 32 colaboradores pertenecientes a la agencia La Victoria, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario con preguntas cerradas de tipo escala de Likert. La confiabilidad de nuestro cuestionario se realizó teniendo como base a las dos variables, fue procesada en el programa SPSS, donde se analizó la confiabilidad con el Alfa de Cronbach. Se realizo la discusión de resultados, basándose en las respuestas obtenidas y el porcentaje según se visualiza en los gráficos.

En conclusión, el desempeño laboral de la agencia en mención no es muy favorable, tienen que superar ciertas falencias que generan una mala atención debido a la falta de capacitación de los productos nuevos que saca la entidad y los colaboradores no saben cómo ofrecerlos y poder cerrar la venta.

Palabras claves: Capacitación, calidad de servicio, satisfacción del cliente, clima laboral, desempeño laboral.

Abstract

This thesis is called "Training plan to improve the work performance of employees in Mibanco Agency La Victoria, Chiclayo - 2020, its purpose is to demonstrate how useful it is to have a training plan for each occasion, not just for staff again, but for when new products are offered to know what type of training is going to be provided according to the needs of the entity and collaborator. This thesis is of the descriptive-propositional type; non-experimental design, quantitative approach; a sample of 32 collaborators belonging to the La Victoria agency was used, the survey technique was used and the questionnaire with closed questions of the Likert scale type was used as an instrument. The reliability of our questionnaire was based on the two variables, it was processed in the SPSS program, where the reliability was analyzed with Cronbach's Alpha. The results were discussed, based on the answers obtained and the percentage as shown in the graphs.

In conclusion, the job performance of the agency in question is not very favorable, they have to overcome certain shortcomings that generate poor service due to the lack of training of the new products released by the entity and the collaborators do not know how to offer them and be able to close the sale.

Keywords: *Training, Quality of service, customer satisfaction, Work environment, job performance.*

Índice

Aprobación del jurado ii

Dedicatoria iii

Agradecimiento iv

Resumen v

Palabras claves v

Abstract vi

Keywords vi

Índice vii

I. INTRODUCCIÓN 14

1.1. Realidad Problemática 15

1.2. Trabajos previos. 18

1.3. Teorías relacionadas al tema 24

1.4. Formulación del problema 29

1.5. Justificación e importancia del estudio. 29

1.6. Hipótesis. 31

1.7. Objetivos. 31

1.7.1. Objetivo general 31

1.7.2. Objetivos Específicos. 31

II. MATERIAL Y METODOS 32

2.1 Tipo de diseño e investigación 33

2.2. Población y muestra. 34

2.3. Variables, Operacionalización 35

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad . 38

2.5. Procedimiento del análisis de datos. 39

2.6. Criterios éticos 40

Índice

2.7. Criterio de rigor científico 40

III. RESULTADOS 42

3.1. Tablas y Figuras.....43

3.2 Discusión de resultados. 67

3.3 Aporte práctico 70

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 87

REFERENCIAS.....90

ANEXOS 95

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: *Total de trabajadores de la agencia La Victoria.....34*

Tabla 2: *Operacionalización de Variables 36*

Tabla 3: *Validación de Expertos.....39*

Tabla 4: *Confiabilidad.....39*

Tabla 5: *Criterio de rigor científico.....41*

Tabla 6: *¿La entidad brinda un periodo de inducción adecuado para garantizar el correcto desempeño de las funciones del puesto?.....43*

Tabla 7: *¿La entidad le brindo la información necesaria sobre sus responsabilidades del cargo que ocupa? 44*

Tabla 8: *¿La entidad tiene planes de carrera para el colaborador que alcancen los requisitos necesarios? 45*

Tabla 9: *¿La entidad cuenta con un organigrama que garantiza la división del trabajo? 46*

Tabla 10: *¿La entidad forma parte de la gestión y la estrategia de los recursos humanos?.....47*

Tabla 11: *¿La entidad estudia los principios y técnicas para lograr que la compensación total que percibe el empleado por su trabajo sea la adecuada?.....48*

Tabla 12: *¿La entidad incentiva a los empleados a apreciar y sentir valor por su trabajo? 49*

Tabla 13: *¿La entidad prioriza la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor?.....50*

Tabla 14: *¿La entidad se preocupa por que el colaborador demuestre un conocimiento amplio hacia el cliente? 51*

Tabla 15: *¿La entidad gestiona correctamente los procesos de tiempo para las capacitaciones a sus colaboradores?.....52*

Tabla 16: *¿La entidad hace seguimiento al colaborador después de una inducción?* *53*

Tabla 17: *¿La entidad realiza una introducción de manera clara y concisa al colaborador ante un nuevo producto?* *54*

Tabla 18: *¿El colaborador se esfuerza y pone todo de su parte para el logro de objetivos?* *55*

Tabla 19: *¿La entidad tiene políticas de reconocimiento al colaborador?* *56*

Tabla 20: *¿El líder motiva siempre al cumplimiento de las metas y al trabajo en equipo?* *57*

Tabla 21: *¿La entidad maneja algún plan de reconocimiento y/o bonus para el colaborador con más porcentaje de efectividad?* *58*

Tabla 22: *¿La entidad reconoce el trabajo del colaborador basado en su efectividad para los ascensos?* *59*

Tabla 23: *¿Percibo que la entidad se interesa en mi crecimiento profesional y me considera con futuros ascensos?* *60*

Tabla 24: *¿La entidad mide el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas de las empresas?* *61*

Tabla 25: *¿El colaborador contribuye a corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos?* *62*

Tabla 26: *¿La entidad mide el logro de los procesos, actividades y los avances conseguidos?* *63*

Tabla 27: *¿La entidad evalúa que el colaborador explique de manera clara y repita si es necesario hasta que el cliente entienda el problema y la solución?* *64*

Tabla 28: *¿El colaborador está en constante medición sobre el índice de satisfacción del cliente?* *65*

Tabla 29: *¿El colaborador recopila la información necesaria para brindar todas las posibles alternativas de soluciones?* *66*

Tabla 30: *Costos de Recursos* *84*

Tabla 31: *Costos de Materiales* *84*

Tabla 32: *Otros Costos* *84*

Tabla 33: *Resumen de inversión* *85*

Tabla 34: *Resumen general de la inversión* *85*

INDICE DE FIGURA

Figura 1: *¿La entidad brinda un periodo de inducción adecuado para garantizar el correcto desempeño de las funciones del puesto?* 43

Figura 2: *¿La entidad le brindo la información necesaria sobre sus responsabilidades del cargo que ocupa?* 44

Figura 3: *¿La entidad tiene planes de carrera para el colaborador que alcancen los requisitos necesarios?* 45

Figura 4: *¿La entidad cuenta con un organigrama que garantiza la división del trabajo?* 46

Figura 5: *¿La entidad forma parte de la gestión y la estrategia de los recursos humanos?*.....47

Figura 6: *¿La entidad estudia los principios y técnicas para lograr que la compensación total que percibe el empleado por su trabajo sea la adecuada?*.....48

Figura 7: *¿La entidad incentiva a los empleados a apreciar y sentir valor por su trabajo?* 49

Figura 8: *¿La entidad prioriza la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor?*.....50

Figura 9: *¿La entidad se preocupa por que el colaborador demuestre un conocimiento amplio hacia el cliente?* 51

Figura 10: *¿La entidad gestiona correctamente los procesos de tiempo para las capacitaciones a sus colaboradores?*.....52

Figura 11: *¿La entidad hace seguimiento al colaborador después de una inducción?* 53

Figura 12: *¿La entidad realiza una introducción de manera clara y concisa al colaborador ante un nuevo producto?* 54

Figura 13: *¿El colaborador se esfuerza y pone todo de su parte para el logro de objetivos?* 55

Figura 14: *¿La entidad tiene políticas de reconocimiento al colaborador? 56*

Figura 15: *¿El líder motiva siempre al cumplimiento de las metas y al trabajo en equipo?.....57*

Figura 16: *¿La entidad maneja algún plan de reconocimiento y/o bonus para el colaborador con más porcentaje de efectividad? 58*

Figura 17: *¿La entidad reconoce el trabajo del colaborador basado en su efectividad para los ascensos?.....59*

Figura 18: *¿Percibo que la entidad se interesa en mi crecimiento profesional y me considera con futuros ascensos? 60*

Figura 19: *¿La entidad mide el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas de las empresas? 61*

Figura 20: *¿El colaborador contribuye a corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos?.....62*

Figura 21: *¿La entidad mide el logro de los procesos, actividades y los avances conseguidos? 63*

Figura 22: *¿La entidad evalúa que el colaborador explique de manera clara y repita si es necesario hasta que el cliente entienda el problema y la solución? 64*

Figura 23: *¿El colaborador está en constante medición sobre el índice de satisfacción del cliente?.....65*

Figura 24: *¿El colaborador recopila la información necesaria para brindar todas las posibles alternativas de soluciones? 66*

Figura 25: *Gerente de agencia llevando la respectiva encuesta.....120*

Figura 26: *Ejecutiva de banca y servicio llevando la respectiva encuesta 120*

Figura 27: *Jefa de banca llenando la respectiva encuesta.....121*

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

1.1.1. Contexto internacional

Zanz (2017) sostiene que el rendimiento en las tareas de los colaboradores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, presentan como principal problema, la falta de motivación, toda vez que no son escuchados, están impedidos de manifestar su opinión y/o reclamo ante un abuso laboral, el ambiente laboral es inadecuado, tanto emocional como físico, debido a que los trabajadores no tienen el espacio ni las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades. Se propone capacitar a los colaboradores, a fin de fortalecer sus habilidades, sus funciones, etc. Así como para los funcionarios de la institución, con la finalizada de establecer buenas relaciones interpersonales mediante la motivación, el buen trato, etc.

Figueroa (2018) hace mención sobre las causas que perjudican el rendimiento en las tareas de una cantidad de trabajadores de entre 20 y 25 años promovidos al mando de una administración por primera vez en la universidad nacional de Guatemala. Como principal problema que se presenta tenemos; el no tener una preparación adecuada al cargo que desarrollarán, no tener experiencia, ausencia de madurez y liderazgo, no tener conocimiento de lo que es trabajo en equipo y presión, todo esto debido a que los empleadores indican que como son recién egresados tienen todos los conocimientos requeridos. Se recomienda una capacitación general donde se abarque temas de trabajo en equipo, liderazgo, debido y comunicación siendo estos elementos que afectan de manera considerable su desempeño laboral, así como una evaluación constante para medir su desempeño.

Rojas (2018) manifiesta que la empresa Tenería San Miguel, en Quetzaltenango – Guatemala, presenta un serio problema que es, el desempeño laboral, identificando ausencia de evaluaciones de las responsabilidades del colaborador. tanto en la atención al cliente, operatividad institucional y el compromiso social. La empresa al no tener una buena capacitación y una evaluación constante que incluye el conocer que tan competente es un colaborador, y tener la seguridad que el trabajador conoce las condiciones laborales y personales para su puesto de trabajo. Se propone a la institución el desarrollo de

capacitaciones dinámicas, teniendo como base los resultados que la empresa desee obtener, utilizando técnicas competitivas de evaluación de conocimiento y habilidades, así como brindarles una estructura o proceso de sus funciones a desarrollar en su día a día.

1.1.2. Contexto nacional.

Arrisbasplata & Castope (2017) fundamentan que, la Financiera Credinka S.A. de Cajamarca, tiene como problema la falta de motivación para los colaboradores de la entidad debido a un mal ambiente de trabajo, no hay comunicación de los objetivos que la empresa busca lograr con el personal, no hay reconocimiento de trabajo al pasar una meta, la ausencia de participación de los asociados y la no formación para lograr el objetivo de llegar a la meta todos como agencia y/o área, ocasionando un bajo desempeño laboral. Se propuso realizar una capacitación dinámica enfocada a los objetivos que busca la empresa, también se recomendó evaluar al personal en base a sus competencias y/o habilidades referentes a su cargo, así como implementar un aula virtual donde se evalué la formación del trabajador en base a sus conocimientos con la normativa y los procesos que tiene la empresa.

Casas (2017) abarca el problema del desarrollo de las tareas del trabajador del área administrativa de la universidad de Piura, que incluye un conjunto de factores, uno de ellos es la actitud y el rendimiento hacia sus labores que realiza, donde manifiestan su malestar ante sus requerimientos solicitados a la gerencia como es tener un mejor lugar de trabajo y estar capacitados para brindar una atención adecuada a los usuarios, el cual no obtienen respuesta positiva muy por el contrario solo se les pide esperar. Los colaboradores manifiestan su rechazo ante la gerencia ya que no se encuentran motivados, valorados y reconocidos para el trabajo que realizan. Se propone aplicar una reunión con los trabajadores y el área de recursos humanos lo más pronto posible y que se repita en tiempos cortos para una evaluación respectiva de sus requerimientos. También de indico capacitar en base a sus funciones e incentivar sus logros pagando un porcentaje de algún curso que deseen llevar el trabajador para aumentar sus conocimientos tanto profesional como personal.

Muñoz (2017) manifiesta lo importante que es la implementación de soluciones de capacitación online corporativa en Piura; debido a la alta demanda de las empresas para que sus trabajadores tengan un mejor desempeño laboral. Ante esta implementación se tuvo que evaluar las dificultades a la que se enfrenta cada colaborador, como es, falta de internet en algunos lugares rurales, el pensar que una capacitación online es aburrida, no tener tiempo para participar de la capacitación o la calidad de la capacitación no es la esperada. Se propone implementar una detección de las necesidades, así como capacitaciones constantes para cada organización donde se ejecute y evalué el plan propuesto a los trabajadores e implementar acciones de mejora si el caso lo requiere.

1.1.3. Contexto local.

Mibanco inició operaciones en el 1998 en la ciudad de lima, con la experiencia de la entidad que trabajaba de la mano con el grupo ACP (Acción Comunitaria del Perú) en el año 2014 financiera Edyficar decidió fusionarse y unir fuerzas para ser la potencia que apoye al microempresario.

Mibanco agencia La Victoria, encontramos un bajo rendimiento de los colaboradores en sus funciones; impidiendo lograr las metas requeridas por la entidad, al consultar los motivos encontramos que carecen de una capacitación constante tanto en el área de operaciones como negocios, esta ausencia de formación al colaborador se ha venido dando a partir del año 2019. Por lo mismo su desempeño laboral no es el esperado, encontrando personal desmotivado para cumplir con sus tareas para las que han sido contratados, desencadenando una caída emocional, económica y que los objetivos no puedan ser alcanzados.

En esta investigación se quiere dar a conocer la importancia de tener un personal motivado y capacitado; que el empleado sienta que es una pieza importante para el crecimiento de la entidad; si bien es cierto uno puede leer normativas de cada proceso, pero no es lo mismo a tener una dinámica de capacitación donde te muestran como atender y vender un producto que abarca las tres áreas que son los asesores de negocios, ejecutivas de banca y representante de banca y servicio. También se entiende que actualmente por la coyuntura no se puede brindar una capacitación presencial, como alternativa de solución para el banco es que a través del aula virtual todos los colaboradores reciban mediante

zoom capacitaciones con un coach de ventas y atención al cliente, así están capacitados y alineados en su productividad de esta manera la entidad empieza a observar resultados alentadores por el propio trabajo de sus integrantes y no por las políticas de la entidad.

1.2. Trabajos previos.

A nivel internacional

Carrillo & Bustillos (2017) su investigación que lleva por título “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa M.C. Distribuciones S.A. del Cantón Riobamba” de la Universidad Técnica Ambato – Ecuador. El objetivo es identificar la influencia del clima organizacional y cuales son estos factores que hace que el desempeño laboral de los trabajadores sea deficiente; esta investigación es bibliográfica analiza libros, revistas, artículos académicos, realizando un cuestionario de 11 preguntas para el análisis de clima laboral, se aplicó la encuesta a 10 colaboradores, los datos fueron validados a través del Método t de Student con un 95% positivo y un 5% con error, obteniendo como resultado que el clima laboral incide en el desempeño de los colaboradores, al tener un ambiente insatisfactorio para las labores que realiza el trabajador, condicionando los niveles de motivación y rendimiento laboral, limitando de esta manera la efectividad y el éxito de la organización . En conclusión, se debe de quitar el liderazgo autoritario que se aplica, evitar que las decisiones sean solo de gerencia y por percepción, descuidando el aporte de los trabajadores, que basados en su experiencia podrían brindar mejoras para las ventas generando desmotivación y exclusión.

Poratelli (2017) en su artículo, “La capacitación constante como eje de la competitividad” - México. El objetivo en esta investigación fue demostrar porque el capacitar continuamente a los empleados traerá beneficios positivos tanto para la empresa como para sus trabajadores. Mientras más actualizado este el personal mejorará sus conocimientos, habilidades y competencias, esta investigación es de tipo descriptiva, como técnica se utilizó la encuesta, y como instrumento el cuestionario. La muestra son 32 personas teniendo un grupo un rendimiento superior, y por otro grupo con un rendimiento medio (60% y 40%). Como resultado se obtuvo que este método destacó el hecho de una identificación de competencias,

generadas en el panel de expertos. En conclusión, el invertir en una capacitación las empresas muestran su compromiso con su trabajador. Además, cuanta más capacitación se ofrece a los equipos de trabajo, necesitaran menos supervisión, lo cual libera a los supervisores del control diario, y encargarse de otras áreas que abarquen el crecimiento de la empresa.

Rivera (2019) sustento su tesis “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador” de la Universidad católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador. Este trabajo tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio y la satisfacción al cliente, esta investigación es de forma cuantitativa, se trabajó con la técnica del cuestionario, se consideró la encuesta como instrumento, aplicada a una muestra de 180 clientes el cual tuvo 95% positivo con un margen de error del 5%. Como resultado se obtuvo que la investigación, estuvo muy marcada hacia la percepción de la calidad del servicio ofertada, teniendo como resultado que es inferior a las expectativas que tienen los clientes atendidos. En conclusión, se debe implementar más estrategias de ventas a las áreas que están en contacto con el cliente, enfocarse en los clientes exportadores. Recordemos que las expectativas siempre van a ser altas ante un servicio ofrecido, debido a que un cliente hoy en día requiere de un trabajo que le satisfaga en calidad, costos y cumplir con el servicio acordado.

Meza (2018) en su investigación Clima Organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad linda vista, en Chiapas – 2018 en la universidad monte Morelos. Tuvo como objetivo demostrar en qué nivel se encuentra el clima organizacional de la universidad y como este influye en el desempeño de sus colaboradores, realizando una investigación de tipo cuantitativo y transversal, su muestra estuvo conformada por 100 trabajadores y todos los datos recolectados fueron mediante la encuesta. teniendo como conclusión, que si existe una relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional de la universidad por lo mismo se recomienda que el área de recursos humanos ponga más énfasis en realizar reuniones donde permita identificar las causales a tiempo y lograr tener un mejor ambiente de trabajo.

Santamaria (2020) en su investigación Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. Bolivia-

2020, tuvo como objetivo demostrar si el clima organizacional influye o no en el desempeño laboral, para esto utilizo un enfoque cualitativo como cuantitativo, recolectando información mediante la encuesta. El autor llega a la conclusión que hay una relación directa en el clima organizacional y desempeño laboral, demostrando a la empresa lo equivocada que estaba al hacer que las dos variables trabajen de manera independientemente. Se realizo las siguientes recomendaciones, mejorar la comunicación entre jefes y colaborador llevar capacitaciones donde resalte el tema de liderazgo, hacer sentir a los trabajadores que son importantes y son recompensados de una manera justa, de esta manera se verá resultados a corto plazo que la empresa requiere.

1.2.1. A nivel nacional.

Rengifo (2017) en su tesis “Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017”. EL objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre capacitación y desempeño laboral del área administrativa de la empresa en mención. Esta investigación es de tipo cuantitativo, utilizando la Encuesta y como instrumento el cuestionario. Está constituido por 30 preguntas; siendo medida utilizando la escala Likert, con alternativas del 1 al 5, a 120 trabajadores, con un nivel de 95% de confianza y 5% de error. Teniendo como resultado, que el proceso de capacitación está regular, presenta urgente necesidad de capacitación igual evaluar acciones inadecuadas en el nivel de desempeño. En conclusión, existe una relación tanto en capacitación como desempeño, se propone priorizar la capacitación de acorde a las funciones de cada trabajador y se verán resultados, así como priorizar la capacidad de cada uno de los involucrado para hacer sentir importante y pieza clave de la empresa al personal administrativo.

Pastor (2018) En su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017” de la universidad san Ignacio de Loyola. El objetivo es determinar si el clima organizacional influye en su desempeño laboral y así poder definir una nueva estrategia laboral para los trabajadores de esta área. Esta investigación es de tipo prospectivo y correlacional, utilizando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento; la muestra fue 40 trabajadores. La

medición se realizó bajo una escala de Likert de cinco categorías obteniendo como resultado desmotivación en los trabajadores por distintos motivos entre ellos el reconocimiento, liderazgo autocrático, no se fomenta trabajo en equipo. En conclusión, se propone trabajar un liderazgo democrático, mejorar la comunicación con una retroalimentación entre trabajadores, formar equipos de trabajo y evaluar constantemente el desempeño laboral.

Grada (2019) en su tesis titulada “La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Falabella – agencia bellavista- callao, periodo 2018” de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. El objetivo es saber el porqué de los trabajadores de esta entidad financiera tienen una idea negativa de sus funciones a realizar en su día a día, La investigación es de tipo aplicada, utilizando como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario. Se trabajo con una muestra de 28 colaboradores, usando la medición con el Test de Shapiro–Wilk para determinar el uso de alguna hipótesis, de los 28 encuestados el 28.57% están indecisos, y el 71.43% están de acuerdo, obteniendo como resultado que se sienten muy sometidos a trabajar a presión y en horarios que son recompensados; detectando entre ellos una desmotivación por el abuso que sienten, también el personal manifiesta que no tienen capacitaciones respecto a labor que realizan y su salario no está de acorde a sus funciones. En conclusión, se propone motivar al colaborador debido que esta palabra influye significativamente en el desempeño laboral, también se recomendó un cambio en el área de recursos humanos donde el nuevo personal capacite y valore cada opinión del trabajador del Banco Falabella.

Valentín (2017) en su investigación “La capacitación y productividad de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, los olivos - 2017” tiene como objetivo precisar que tanto puede influir una capacitación en el personal, en su productividad diaria. Para esto se trabajó esta investigación con los 45 colaboradores que tiene la agencia. Usando un método cuantitativo no experimental. Esta investigación usó un enfoque cuantitativo no experimental. Concluyendo que si influye la capacitación en el desempeño del colaborador llegando a tener una productividad de un 95,7% en la productividad de los trabajadores.

Juárez y Palpa (2020) en su investigación “Desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacén de la empresa TXI estilo sac. del distrito del cercado de lima 2018” tiene como objetivo demostrar como el desempeño laboral influye en las distintas funciones que realizamos, esta investigación es descriptivo – no experimental, cuya población es de 21 trabajadores de donde se recopilo información mediante la encuesta, como resultado de esta investigación fue que si existe una relación entre ambas variables. Concluyendo que cada trabajador busca mejorar su desempeño laboral; se recomienda dictar talleres de capacitación de acuerdo al puesto de trabajo que realizan logrando de esta manera en corto plazo una mejor gestión y que la empresa logre la efectividad requerida de cada trabajador.

1.2.2. A nivel local.

Luis Checa (2020) en su tesis titulada “Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de CMAC Piura SAC. – agencia balta - Chiclayo”. El objetivo fue elaborar un proceso que ayude a implementar, desarrollar habilidades y aptitudes que ayuden a mejorar. Esta investigación es descriptivo - propositivo. Se aplicó la encuesta y de instrumento el cuestionario, se trabajó con una muestra de 36 personas, trabajadas en el SPSS. Como resultado se encontró; falta de oportunidades de crecimiento y capacitación, no existe buena comunicación entre áreas. Como conclusión se propone una estrategia donde se gestione el talento, se brinde una retroalimentación y un seguimiento para solucionar el problema del desempeño de la CMAC.

Pompeyo Aragón &Trixi Vásquez (2019) en su tesis titulada “Elaboración de un plan de capacitación al personal para mejorar la calidad del servicio en la empresa concesionaria nor autos Chiclayo sac. 2019” de la Universidad De Lambayeque. Su objetivo principal es elaborar un plan de capacitación donde el personal mejore el nivel de atención ofrecida los clientes. Esta investigación es descriptiva propositiva, utilizando como técnica la encuesta, y como instrumento un cuestionario, teniendo como muestra 346 clientes se trabajó con la técnica paramétrica T Student en 65 % de 292 personas que afirman estar en desacuerdo con el servicio de la empresa; así mismo existen 54 clientes el 35% que están de acuerdo con la atención. Teniendo como resultado un mal trato al cliente, pérdida

de clientes potenciales por no ser agiles en la venta. En conclusión, se propone brindar una capacitación dinámica urgente para la captación y cierre de venta, también incentivar al trabajador que logre su meta, así como una evaluación quincenal para ver las mejoras que se van dando o de ser el caso cambiar las estrategias establecidas para la mejora en el servicio de la empresa.

Gasco (2019) en su tesis titulada “Análisis de la percepción del clima laboral del personal administrativo de la Universidad de San Martín de Porres filial norte” de la universidad santo toribio de Mogrovejo – Chiclayo. Su objetivo es determinar que tanto influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores. Esta investigación es de tipo cuantitativo no experimental, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se tuvo como muestra a 32 trabajadores, donde se utilizó la técnica de Likerty, como resultado la motivación influye en el desempeño del trabajador y debido a la ausencia de motivación en el logro de sus metas, capacitación, condiciones laborales, hacen que el clima laboral cada día se mas tedioso. En conclusión, se propone reforzar al colaborador con charlas motivacionales donde descubran las fortalezas de cada uno; logrando que se siente identificado con los objetivos institucionales, crear reuniones donde resalten los logros de cada uno y esto conlleven al cumplimiento de sus actividades diarias y las posibilidades de tener un crecimiento profesional en la institución.

Peltroche (2018) en su trabajo de investigación realizado en Chiclayo en el 2018 constructora e inmobiliaria M & G Perú sac. Proponer un plan de adiestramiento para perfeccionar el desempeño laboral. Cuyo objetivo fue mejorar el comportamiento de cada colaborador, se trabajó una investigación descriptiva correlacional donde participaron 23 trabajadores en una encuesta. El autor finalmente llego a la conclusión de que es de suma urgencia que la empresa elabore un plan de capacitación donde los temas principales a tratar sean los resultados de la encuesta realizada, además la empresa debe brindar el conocimiento oportuno del producto que ofrece, así como talleres de venta, así llegará a ser una empresa inmobiliaria de competencia y con trabajadores calificados.

Vásquez (2022) en su investigación “Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en el área de créditos de caja Piura agencia moshoqueque” tiene como objetivo implementar un plan de capacitación donde la entidad realizara

mejoras en sus capacitaciones. El tipo de investigación fue descriptivo teniendo a la encuesta como técnica para recopilar información. En esta oportunidad la población abarca a los 24 integrantes de agencia. El resultado de esta fue encontrar que todos los colaboradores están necesitados de una buena capacitación que vaya de acuerdo a las funciones que realizan y de esta manera aumentará el desempeño laboral. Se recomienda realizar capacitaciones que abarquen el tema de liderazgo, temas de conocimiento, talleres de venta hacer sentir al trabajador que es útil e importante para los logros requeridos por la entidad.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Variable Independiente Plan de capacitación.

Sánchez (2016) afirma que "Administration Industrielle et Générale" resaltando mucho la teoría clásica de Fayol donde resalta las funciones que debe de tener toda empresa para conseguir eficiencia. Se basa no solo en teorías sino también en estructura, procesos que tiene una empresa (Urrutia, 2017)

A continuación, resaltamos dos de los 14 principios de la teoría de Fayol para esta variable.

1. **División del trabajo.** Este principio resalta la habilidad y experiencia que tiene cada colaborador y la que debemos de explotar como empresa. Además, estudiar los conocimientos de cada empleado para saber si esta cum pinedo con el perfil solicitado.
2. **Remuneración.** Este principio es muy importante ya que es una pieza clave de motivación debido a que el trabajador se verá motivado en las tareas que realiza recordemos que toda remuneración debe ser justa y coherente con las funciones encargadas.

Vásquez (2019) nos habla de la organización que debemos de tener en todas las tareas que tenemos, desaparecer los tiempos muertos que a veces tiene el trabajador realizando cambios en sus actividades, adelantando algún trabajo y así estaremos previniendo alguna contingencia, así mismo indica establecer un salario extra como incentivo de producción.

Santi García (2016) Menciona que la competitividad depende definitivamente del capital humano, ahora tenemos un mundo globalizado y muy cambiante tanto en sus procesos y productos que pueden llegar a ser obsoletos de un día para otro, por eso es importante la selección del personal de esto también depende el éxito de la empresa. Abarcando la era digital junto a otras tendencias sociales, competitividad y de inteligencia colectiva. (Montoya, 2017)

Laszlo Bock (2015) Nos habla de la nueva fórmula del trabajo. Un lugar donde pasamos el mayor tiempo de nuestras vidas, ya que más paramos laborando que realizando cualquier otra actividad, por lo mismo escuchamos alguna frase de desmotivación en el trabajo de cualquier persona y un trato poco humano. Esta opinión de Laszlo Bock, responsable de gestión de personas de una prestigiosa empresa tan revolucionaria como Google. Donde se trabaja de una manera innovadora y donde podemos ver una nueva forma de trabajar y vivir.

Asimismo, Google demuestra por qué se encuentra entre los mejores lugares para trabajar, aportando unos principios sorprendentes y contraintuitivos que son sencillos de implementar, así trabaje solo o dirigiendo un equipo. (Gálvez, 2019)

1.3.1.1 Importancia de un plan de capacitación en las organizaciones

Si hablamos de capacitación no obedece a un tema de moda sino a lograr el éxito de la organización en sus distintas áreas. Para tener un concepto de capacitación podemos decir que es una actividad planeada en necesidades reales que presenta una empresa orientada al cambio en conocimiento y habilidades. (Silíceo, 2004).

La importancia de una capacitación se basa en la formación adecuada que le queremos brindar a nuestros colaboradores porque a pesar de tener un excelente recurso humano si no está capacitado con lo que quiere lograr la empresa será un gasto más que una inversión.

1.3.1.2. Dimensiones de un plan de capacitación.

La búsqueda de mejores y nuevos métodos de capacitación nos lleva a aprender nuevos procesos que mejoran los conocimientos de las personas, así como las técnicas a utilizar ante distintas situaciones, aquí también abarca el entrenamiento

de las habilidades junto al desarrollo de actitudes cada vez más acordes con las necesidades de la empresa. (Vecino, 2008)

Dimensión aplicación de personas.

Proceso para diseñar actividades que las personas realizarán en la empresa. Esto abarca orientar su desempeño que incluye el cargo que ocupa y el análisis que utilizara ante la toma de una decisión.

Indicadores de aplicación de personas.

En este indicador encontramos; la inducción de los colaboradores y el diseño de actividades, que permite aprender normas, funciones y responsabilidades laborales de la empresa.

Dimensión compensación de las personas.

Proceso utilizado para incentivar a los colaboradores y satisfacer sus necesidades personales, que abarca a la remuneración, beneficios y servicios sociales.

Indicadores de compensación de las personas.

En este indicador contamos con dos palabras claves e importantes para cada trabajador como es; compensación y beneficios. Los cuales harán que todo colaborador sea recompensado de acuerdo con su puesto y a las tareas que realiza.

Dimensión desarrollo de personas

Proceso donde incluyen entrenamiento y desarrollo del empleado para incrementar el crecimiento profesional y personal que incluye programas de comunicación e integración.

Indicadores de desarrollo de personas.

Este indicador abarca el conocimiento profundo del producto, así como la capacitación de los productos pasivos y activos, que serán la base para un buen desempeño y crecimiento laboral.

1.3.2. Variable Dependiente Desempeño laboral

Bizneo HR. Nos dice que la evaluación del desempeño es una herramienta que nos ayuda como empresa a solucionar una de las tareas más importantes que es el clima laboral además de medir el talento y el rendimiento de la plantilla.

Cuervo (2018) Un sistema de evaluación de desempeño permite obtener datos muy fiables y actualizados sobre el rendimiento laboral de cualquier trabajador.

Dimensión de reconocimiento

Debe ser transparente y lo más público posible, honesto, auténtico, pero sobre todo memorable. El reconocimiento no es dar las gracias, este momento permite tener reglas de juego, impulsadas por el equipo directivo.

Seis consejos para dar reconocimiento a tus empleados

1. Reconócelos con frecuencia.
2. Se claro y específico.
3. Alinea tus reconocimientos con los valores de la empresa.
4. Mantén una constante retroalimentación.
5. Fomenta la participación de otros empleados.
6. No dejes que el presupuesto te limite.

Tenemos 4 tipos de reconocimientos

1. Reconocimiento público: A través de un premio o certificado.
2. Reconocimiento privado: De un cliente, un jefe o compañero.
3. Promoción (Desarrollo): Aumento por el alcance del trabajo, responsabilidad y confianza.
4. Premio monetario: Un viaje, aumento de sueldo o premio.

Indicadores de reconocimiento.

En este indicador involucra al colaborador, saber que tan orientado a resultados se encuentra, así como su compromiso al cumplimiento de las metas, aquí se evalúa el logro por los objetivos.

Dimensión de Crecimiento

El crecimiento profesional es la evolución de cada colaborador, el perseverar y lograr hacer realidad sus aspiraciones profesionales y personales a través de la preparación y el desarrollo de sus competencias. El crecimiento profesional en la vida laboral es muy importante debido a que siempre se debe estar preparado para las oportunidades.

Seis características que te ayudan crecimiento profesional y personal.

1. Los valores.
2. La humildad.
3. El optimismo.
4. La constancia.
5. Compromiso.
6. La organización.

Indicadores de crecimiento.

Tenemos a la línea de carrera y al indicador estratégico que contribuye a que el colaborador corrija o fortalezca sus estrategias para su efectividad laboral y futuros ascensos.

Dimensión del logro

Refiere al logro satisfactorio de los intereses a conseguir para el crecimiento y satisfacción propia. Los seres humanos siempre estamos poniéndonos metas y/o proyectos en nuestras vidas que queremos concretar, siendo un comportamiento normal y positivo, porque esas metas están orientadas al crecimiento y al desarrollo.

Un logro implica el éxito, una palabra muy ligada a la motivación y disposición que tiene cada persona para lograr el fin obtenido.

Indicadores de dimensión de logro.

Este indicador abarca a la perspectiva del cliente y su indicador de gestión, donde se mide el logro de sus metas y también la atención al cliente.

1.3.2.1. Ventajas de medir el desempeño

Evaluar a nuestros colaboradores nos permite como empresa ver que tan felices están en su puesto de trabajo, saber que necesitan tanto en materiales o en conocimiento para así ayudarlos con el logro de los objetivos. Recordemos que todo el éxito que logre la entidad proviene en gran porcentaje del trabajo de sus colaboradores. (Morales, 2019)

Tres ventajas por las que se debe medir el desempeño:

Empodera a los colaboradores y los vuelve autónomos de su propio desempeño.

Incentiva la participación y mejoran el compromiso.

Optimiza el uso de los recursos disponibles.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿De qué manera un plan de capacitación mejoraría el desempeño laboral de los colaboradores en Mibanco agencia la Victoria, Chiclayo- 2020?

Problemas Específicos:

- ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los colaboradores en Mibanco agencia La Victoria, Chiclayo- 2020?
- ¿Qué factores del plan de capacitación mejorará el desempeño laboral de los colaboradores en Mibanco agencia la Victoria, Chiclayo- 2020?
- ¿Cómo será el diseño del plan de capacitación en Mibanco agencia La Victoria, Chiclayo – 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

La presente investigación es importante porque debido a las falencias que se ha encontrado en la entidad financiera Mibanco agencia la victoria- Chiclayo, la ausencia de capacitación a su personal para los productos nuevos y para el personal recién contratado. Por lo cual se requiera implementar estrategias y/o métodos para que contribuyan a la mejora del

trabajador al realizar sus funciones. Para poder trabajar en esta falencia tenemos como ayuda dos variables presentadas en la investigación donde las personas encargadas puedan trabajar en ellas y lograr la rentabilidad y efectividad solicita por la entidad.

1.5.1. Justificación teórica.

Esta investigación se llevó a cabo con el propósito de trabajar y mejorar las dos variables encontradas en la entidad, utilizando conceptos de libros y bases teóricas encontradas. Bernal (2010) nos orienta como dar solución y mejorar la forma de la capacitación que necesitan los colaboradores. Un trabajador al tener una capacitación buena y de acuerdo al perfil que solicitan perderá todo miedo que involucra empezar en una nueva empresa y de este modo se incrementará la productividad, la calidad y la eficacia.

1.5.2 Justificación práctica.

En esta investigación se presenta la justificación practica porque sirve para dar a conocer la importancia de brindar una capacitación a los trabajadores y así poder brindar un adecuado servicio al cliente, llegar a las metas que solicita la entidad y también poder organizarnos ante una eventualidad de personal y poder cubrir con un personal interno que ha tenido las capacitaciones, desarrollando su gestión de manera eficiente y eficaz, atendiendo todas las necesidades y expectativas. Por otro lado, la presente investigación puede servir de ayuda a otras entidades que se encuentren con la misma problemática.

1.5.3. Justificación metodológica.

La presenta justificación metodológica porque se ha utilizado la técnica de la encuesta y como instrumento al cuestionario teniendo un total de 14 preguntas, siendo validada por expertos y así poder obtener nuestra muestra, también se quiere que esta investigación sea como referencias a fututos colegas que lo necesiten.

1.6. Hipótesis.

Si se aplica el plan de capacitación propuesto, entonces mejorara el desempeño laboral de los colaboradores en MiBanco agencia la victoria, Chiclayo – 2020.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo general.

Proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en MiBanco agencia la Victoria, Chiclayo- 2020.

1.7.2. Objetivos Específicos.

Diagnosticar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores en MiBanco agencia la Victoria, Chiclayo- 2020.

Identificar los factores del plan de capacitación que mejorarán el desempeño laboral de los colaboradores en MiBanco agencia la Victoria, Chiclayo- 2020.

Diseñar el plan de capacitación de Mibanco agencia la victoria, Chiclayo – 2020.

II. MATERIAL Y METODOS

2.1 Tipo de diseño e investigación.

2.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva – propositiva.

Tipo descriptica, debido a que en esta investigación hablamos de hechos y como característica fundamental es presentar una interpretación correcta. (Sabino, 1992)

Tipo propositiva, debido a que esta investigación abarca una necesidad que tiene la entidad, donde después de obtener toda información, se realizó una propuesta para mejorar el nivel de desempeño a través de una capacitación dinámica a los colaboradores de acuerdo con el cargo que tienen y evaluando continuamente para confirmar si se llegó a superar la problemática actual y sus deficiencias encontradas. (Sampieri, 2018)

2.1.2. Diseño de investigación.

El diseño será no experimental, debido a que ninguna de las variables ha sido manipulada en esta investigación, por lo contrario, están siendo descritas en su totalidad. Según Toro y Parra (2006) habla específicamente a la justificación de la investigación mas no a la justificación del problema, debido que son dos aspectos diferentes, resaltando que la segunda parte ya debió ser expuesta en la descripción.

Transversal porque se analizará variables recopiladas en un determinado tiempo y con una población muestra, este diseño relaciona los hechos de donde se obtienen estos datos, estudiando e interpretando su comportamiento. (Hernández, 2014)

Esta investigación será de enfoque cuantitativo ya que recogeremos y analizaremos datos cuantitativos sobre las variables, obtenidas mediante el instrumento por la escala de Likert, para sustentar nuestros objetivos y la población estudiada. Según (Toro y Parra, 2006)

Este diseño está enfocado a recolectar los datos y contrastar con las hipótesis asegurando de la medición, conteo y la estadística para obtener los patrones de comportamiento.

Símbolo:

M ⟶ **O** ⟶ **P**

M: Muestra de la investigación.

O: Información a recoger (Observación)

P: Propuesta.

2.2. Población y muestra.

2.2.1 Población.

Collado (2010) especifica características y rasgos importantes de lo que se analice. La población es un total de 32 trabajadores de MiBanco agencia La Victoria, incluyendo las dos áreas de operaciones y negocios.

2.2.2 Muestra

Hernández Sampieri (2006) Nos dice que el objetivo de la muestra es estudiar las relaciones existentes entre una variable “y” en una población “z” y la distribución de esta variable en la muestra a estudio.

Para esta investigación se tendrá en cuenta como muestra un total de 24 trabajadores, donde obtendremos información necesaria para realizar un diagnóstico de la problemática de MiBanco agencia La Victoria.

Tabla 1:
Total de trabajadores de la agencia La Victoria

Categoría	N (Muestra)
Gerente de Agencia	1
Jefe de Negocios	2
Asesores de Negocio	15
Jefa de Banca y Servicio	1
Ejecutiva de Banca y Servicio	3
Representante de Banca y Servicio	2

Nota: Elaboración propia

2.3. Variables, Operacionalización.

2.3.1 Variables.

2.3.1.1. Definición conceptual*.*

Plan de capacitación: Es un recurso muy importante para todos los procedimientos y manejo de equipos, por lo mismo utilizar un plan de capacitación dinámico tuvo como resultado final una excelente atención con nuestros clientes, tanto en el trato como en conocimientos de los productos y/o servicios. (Lumen, 2020)

El desempeño laboral: Es estar en contante evaluación la eficiencia de los colaboradores ante una capacitación brindada por la empresa para mejorar y fortalecer las actitudes y habilidades de los colaboradores en todos los procesos que se desarrollen en la entidad y se vea reflejado el cambio en todas sus labores. (Cisneros, 2012)

2.3.1.2. Definición Operacional.

Plan de capacitación: Es un proceso que utiliza el empleador para mejorar las habilidades y destrezas de sus colaboradores. **(**Vartuli, 2008)

Desempeño laboral: Son las actividades desarrolladas en la entidad orientadas al crecimiento en el mercado, así como identificar la necesidad del cliente y poder satisfacerla con algún producto de la empresa y cubriendo las expectativas que busca el cliente. (Blanco, 2001)

2.3.2 operacionalización de las variables

Tabla 2:
Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica e Instrumento de recolección de datos
Plan de Capacitación	Aplicación de las personas	Inducción de los colaboradores	1. La entidad tiene un plan de capacitación para fortalecer las funciones asignadas. 2. La entidad le hizo llegar el manual de funciones con respecto al cargo que ocupa.	Encuesta cuestionario
		Diseño de actividades	3. La entidad brinda línea de carrera para poder crecer profesionalmente. 4. La entidad maneja un manual de funciones para que lo colaboradores según sea su carga.	
	Compensación de las personas	Compensación	5. La entidad forma parte de la gestión y la estrategia de los Recursos Humanos; 6. La entidad evalúa las técnicas de mejora sobre la compensación de sus colaboradores sea la indicada.	
		Beneficios	7. La entidad incentiva a sus colaboradores a realizar un trabajo con optimismo. 8. La entidad prioriza los beneficios que los colaboradores reciben por sus funciones.	
	Desarrollo de las personas	Conocimiento profundo del producto	9. La entidad se preocupa por que el colaborador demuestre un conocimiento amplio hacia el cliente. 10. La entidad gestiona correctamente los procesos de tiempo para las capacitaciones a sus colaboradores.	
		Capacitación de productos	11. La entidad hace seguimiento al colaborador después de una inducción. 12. La entidad realiza una introducción de manera clara y concisa al colaborador ante un nuevo producto.	

Desempeño Laboral	Reconocimiento	Orientado a resultados	1. El colaborador se esfuerza y pone todo de su parte para el logro de objetivos. 2. La entidad tiene políticas de reconocimiento al colaborador
		Cumplimiento de las metas	3. El líder motiva siempre al cumplimiento de las metas y al trabajo en equipo. 4. La entidad maneja algún plan de reconocimiento y/o bonus para el colaborador con más porcentaje de efectividad.
	Crecimiento	Línea de carrera	5. La entidad reconoce el trabajo del colaborador basado en su efectividad para los ascensos. 6. Percibo que la entidad se interesa en mi crecimiento profesional y me considera con futuros ascensos.
	Logro	Indicador estratégico	7. La entidad evalúa el logro de los objetivos. 8. la entidad ayuda a sus colaboradores fortaleciendo sus aptitudes y/o corrigiendo debilidades.
		Indicador de gestión	9. La entidad periódicamente mide avances de los objetivos solicitados. 10. La entidad evalúa que el colaborador explique de manera clara y repita si es necesario hasta que el cliente entienda el problema y la solución.
		Perspectiva del cliente	11. El colaborador está en constante medición sobre el Índice de satisfacción del cliente. 12. El colaborador recopila la información necesaria para brindar todas las posibles alternativas de soluciones.

Nota: Elaboración propia

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

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

2.4.1.2. Encuesta

Alvira (2011) nos dice que la encuesta definitivamente es la metodología más usada en ciencias sociales, debido que las estadísticas producidas se basan en la información recolectada por la encuesta.

En esta investigación la encuesta se aplicó en una muestra obtenida para la investigación que fue un total de 24 personas y de esta manera conseguir datos sobre la problemática de MiBanco agencia la victoria Chiclayo.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

2.4.2.1. Cuestionario.

Brace (2008) es el instrumento más usado para recolectar datos, que se basa en un conjunto de preguntas dependiendo de las variables utilizadas.

Para esta investigación se aplicó este instrumento a la muestra seleccionada, de tal manera que obtengamos información, opiniones y datos con preguntas específicas, claras y de respuesta rápida para interpretar de mejor manera las respuestas.

2.4.3 Validez y Confiabilidad

2.4.3.1. Validez

En términos generales se refiere al instrumento que ayuda a medir la variable que se está estudiando. La validación de instrumento tiene por finalidad proponer una metodología de rigor por sus procedimientos y características.

Kerlinger (1979) hace la siguiente pregunta respecto de la validez: ¿está midiendo lo que cree que está midiendo? Si es así, su medida es válida; si no, carece de validez.

Estos instrumentos fueron validados por tres profesionales expertos en el tema.

Tabla 3:
Validación de Expertos

Expertos	Especialidad	Elementos de proceso de plan de capacitación	Elementos del Desempeño Laboral
Mg. Luis Orlando Saldaña Guerrero	Mg. Gestión del Talento Humano	24/24	24/24
Mg. Jeordy Luis Inga Altamirano	Mg. Administración de Negocios	24/24	24/24
Mg. Wilver Omero Rodríguez López	Mg. Estadística en Investigación	24/24	24/24

Nota: Elaboración propia

2.4.3.2. La confiabilidad

Se refiere a la consistencia de los resultados. Se utilizo la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario con preguntas cerradas de tipo escala de Likert.

La confiabilidad de nuestro cuestionario se realizó teniendo como base a las dos variables con una prueba piloto de 30 clientes; que fue procesado en el programa SPSS, donde se analizó la confiabilidad con el Alfa de Cronbach.

Tabla 4:
Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,927	24

Nota: Elaboración propia

2.5. Procedimiento del análisis de datos.

En esta investigación para el procedimiento del análisis de datos obtenidos en el cuestionario utilizaremos el programa SPSS, donde haremos usos de diferentes gráficos y tablas donde de ser necesario utilizaremos del Microsoft el Excel el cual también nos ayudara tener una mejor interpretación de las variables estudiadas de MiBanco agencia la victoria Chiclayo.

2.6. Criterios éticos

Los principales criterios éticos que se basa para realizar esta investigación según (Noreña et al, 2012):

2.6.1. Consentimiento informado del participante.

Cada colaborador de MiBanco agencia la Victoria Chiclayo tiene conocimiento de la encuesta que se le realizara igual para que se utilizara esos resultados.

2.6.2. Confidencialidad

Se informo la protección y seguridad de su identidad para investigación.

2.6.3. Observaciones del participante

El actuar de cada colaborador fue prudente asumiendo principalmente sus valores de responsabilidad y ética para con sus respuestas.

2.7. Criterio de rigor científico.

Noreña et al. (2012) al investigar se requiere la autorización y consentimiento de las personas para el desarrollo de la investigación, es obligación del investigador como explicar la manera en que se va a recolectar los datos, teniendo en cuenta la libertad de cada ser humano de participar.

Tabla 5:
Criterio de rigor científico

Criterios	Características del Criterio	Procedimientos
Conformabilidad y neutralidad	Los resultados obtenidos en la investigación tienen veracidad en la descripción	Los hallazgos obtenidos en esta investigación son contrastados con investigaciones internacionales, nacionales y locales.
Credibilidad, valor de la verdad y autenticidad	Resultados de las variables observadas y estudiadas	Los resultados obtenidos son reconocidos como verdaderos por los participantes.
Relevancia	Es el logro obtenido, con buenos resultados, después de plantear nuestras variables.	Teniendo como logro conexión con la justificación.

Nota: Elaboración propia

III. RESULTADOS

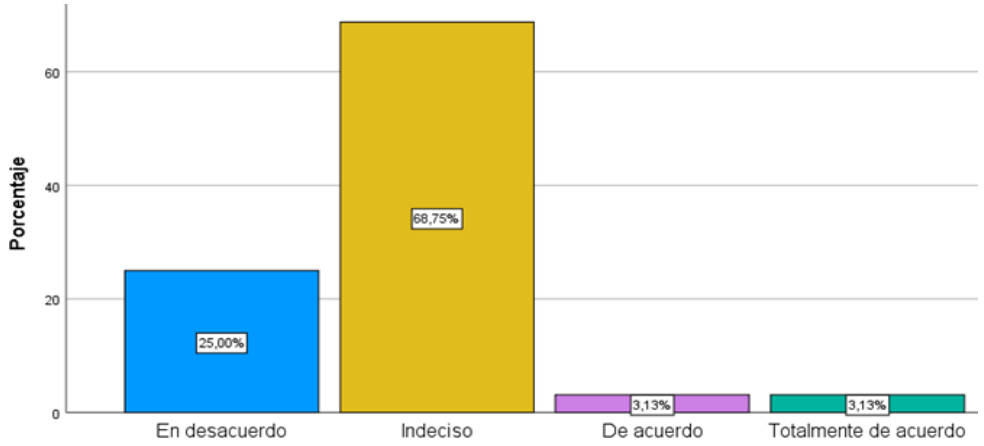
3.1. Tablas y Figuras.

Tabla 6:
¿La entidad brinda un periodo de inducción adecuado para garantizar el correcto desempeño de las funciones del puesto?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	8	25,0
Indeciso	22	68,8
De acuerdo	1	3,1
Totalmente de acuerdo	1	3,1
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a la entidad financiera Mibanco.

Figura 1:
¿La entidad brinda un periodo de inducción adecuado para garantizar el correcto desempeño de las funciones del puesto?



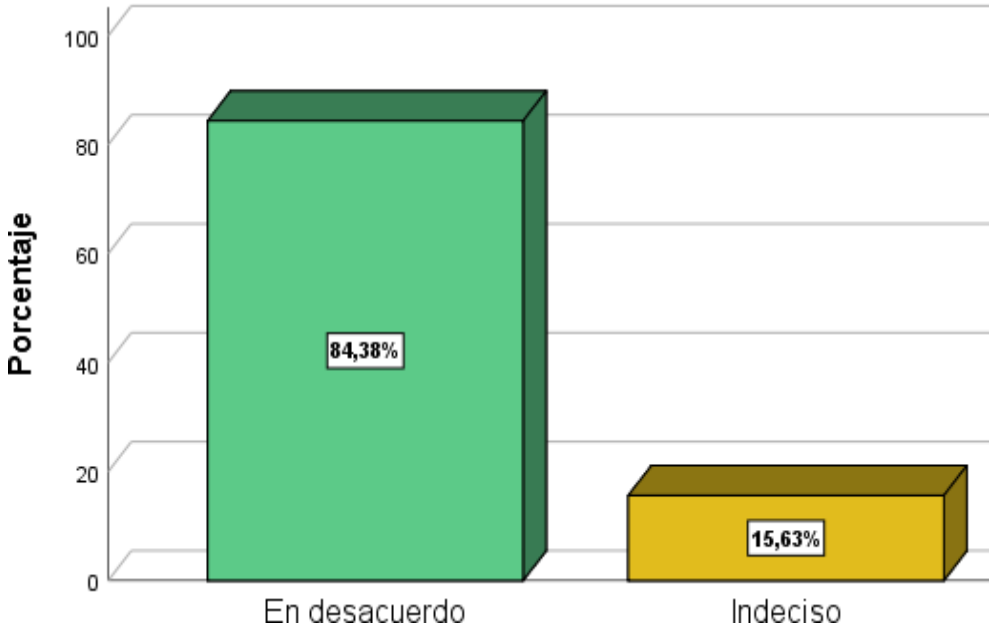
Nota: De los encuestados tenemos que el 25% está en desacuerdo, el 68,75% está indeciso, el 3,13 de acuerdo y el 3,13 totalmente en desacuerdo. Podemos observar en el resultado estadístico que el mayor porcentaje está indeciso.

Tabla 44
¿La entidad le brindo la información necesaria sobre sus responsabilidades del cargo que ocupa?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	27	84,4
Indeciso	5	15,6
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a la entidad financiera Mibanco.

Figura 2:
¿La entidad le brindo la información necesaria sobre sus responsabilidades del cargo que ocupa?



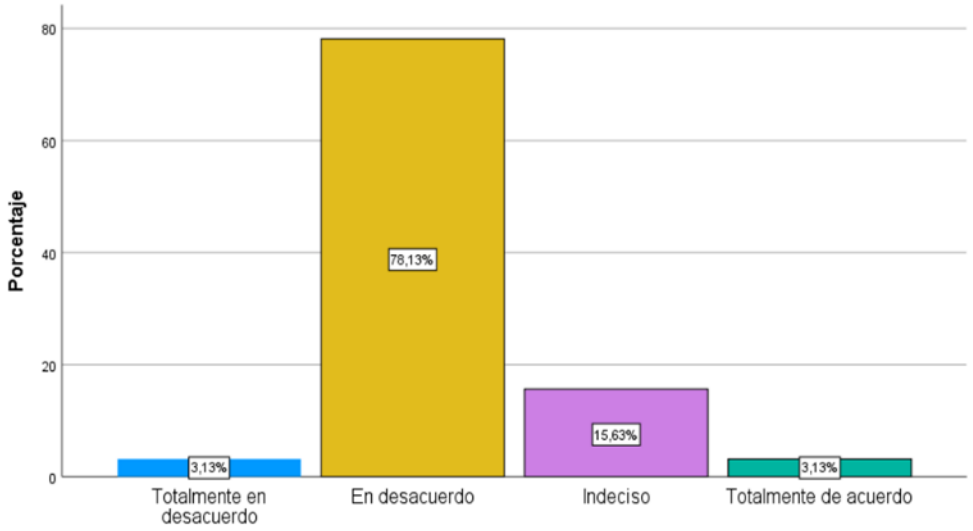
Nota: De los encuestados tenemos que el 84,38% está en desacuerdo, el 15,63% está indeciso. Podemos observar en el resultado estadístico que el mayor porcentaje está en desacuerdo.

Tabla 45
¿La entidad tiene planes de carrera para el colaborador que alcancen los requisitos necesarios?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,1
En desacuerdo	25	78,1
Indeciso	5	15,6
Totalmente de acuerdo	1	3,1
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a la entidad financiera Mibanco.

Figura 3:
¿La entidad tiene planes de carrera para el colaborador que alcancen los requisitos necesarios?



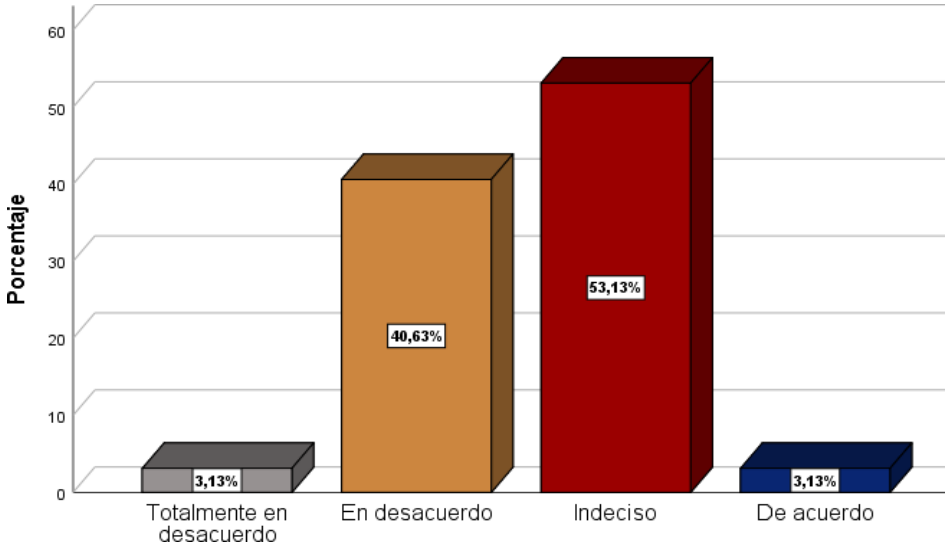
Nota: De los encuestados tenemos que el 3,13% está totalmente en desacuerdo, el 78,13% está en desacuerdo, el 15,63% está indeciso y el 3.13% está de acuerdo. Podemos observar en el resultado estadístico que el mayor porcentaje está en desacuerdo.

Tabla 46
¿La entidad cuenta con un organigrama que garantiza la división del trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,1
En desacuerdo	13	40,6
Indeciso	17	53,1
De acuerdo	1	3,1
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a la entidad financiera Mibanco

Figura 4:
¿La entidad cuenta con un organigrama que garantiza la división del trabajo?



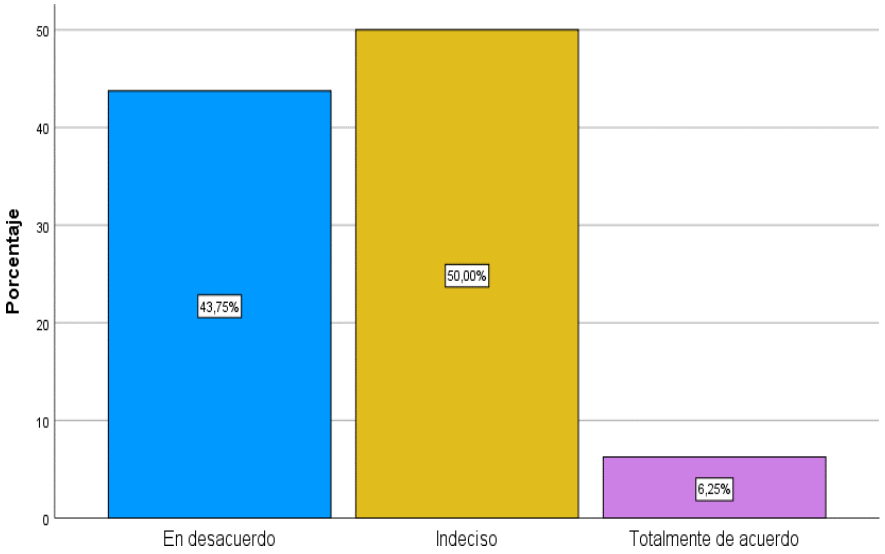
Nota: De los encuestados tenemos que el 3,13% está totalmente en desacuerdo, el 40,63% está en desacuerdo, el 53,63% está indeciso y el 3.13% está de acuerdo. Podemos observar en el resultado estadístico que el mayor porcentaje está indeciso.

Tabla 47:
¿La entidad forma parte de la gestión y la estrategia de los recursos humanos?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	14	43,8
Indeciso	16	50,0
Totalmente de acuerdo	2	6,3
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a la entidad financiera Mibanco

Figura 5:
¿La entidad forma parte de la gestión y la estrategia de los recursos humanos?



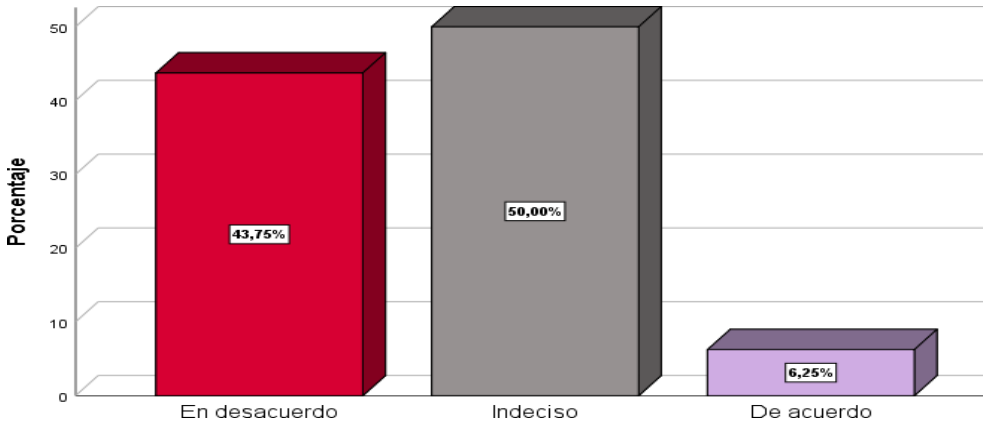
***Nota*:** De los encuestados tenemos que el 43,75% está en desacuerdo, el 50,00% está indeciso y el 6,25% totalmente en desacuerdo. Podemos observar en el resultado estadístico que el mayor porcentaje está indeciso.

Tabla 48:
¿La entidad estudia los principios y técnicas para lograr que la compensación total que percibe el empleado por su trabajo sea la adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	14	43,8
Indeciso	16	50,0
De acuerdo	2	6,3
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a la entidad financiera Mibanco

Figura 6:
¿La entidad estudia los principios y técnicas para lograr que la compensación total que percibe el empleado por su trabajo sea la adecuada?



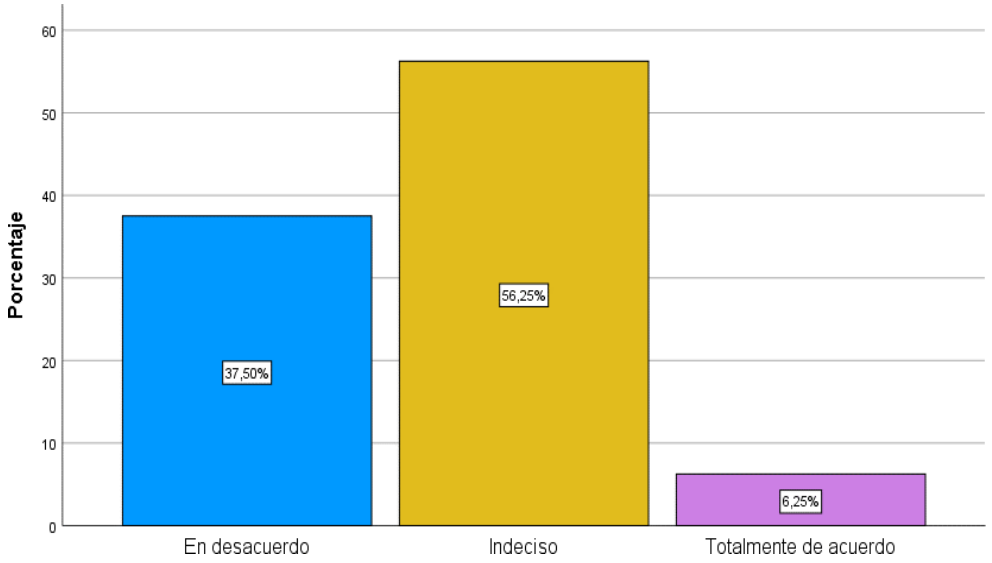
Nota: De los encuestados tenemos que el 43,75% está en desacuerdo, el 50,00% está indeciso y el 6,25% totalmente en desacuerdo. Podemos observar en el resultado estadístico que el mayor porcentaje está indeciso.

Tabla 49:
¿La entidad incentiva a los empleados a apreciar y sentir valor por su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	12	37,5
Indeciso	18	56,3
De acuerdo	2	6,3
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a la entidad financiera Mibanco

Figura 7:
¿La entidad incentiva a los empleados a apreciar y sentir valor por su trabajo?



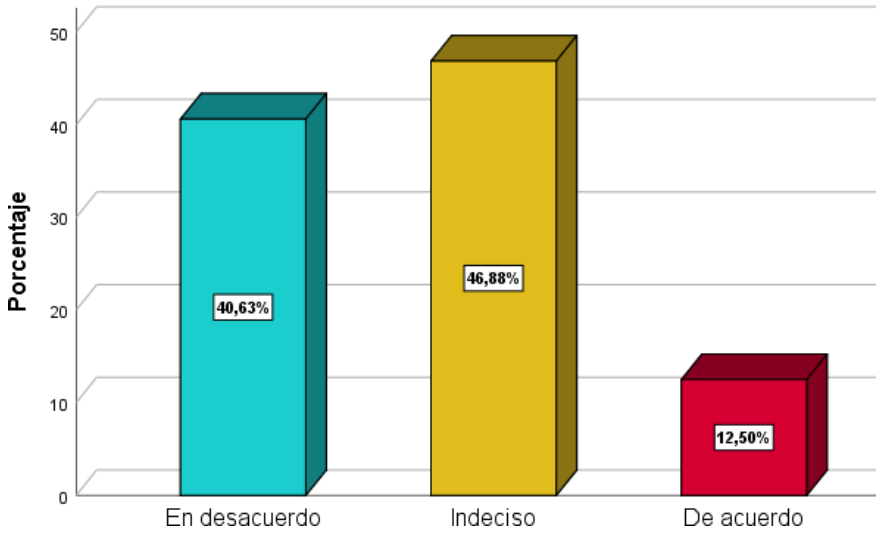
Nota: De los encuestados tenemos que el 37,50% está en desacuerdo, el 56,25% está indeciso y el 6,25% totalmente en de acuerdo. Podemos observar en el resultado estadístico que el mayor porcentaje está indeciso.

Tabla 50:
¿La entidad prioriza la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	13	40,6
Indeciso	15	46,9
De acuerdo	4	12,5
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a la entidad financiera Mibanco

Figura 8*:*
¿La entidad prioriza la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor?



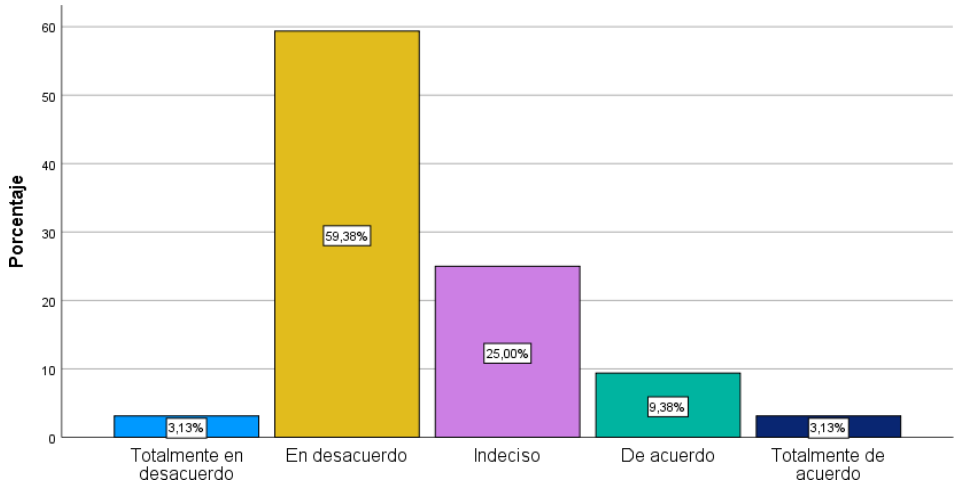
Nota: De los encuestados tenemos que el 40,63% está en desacuerdo, el 46,88% está indeciso y el 12,50% de acuerdo. Podemos observar en el resultado estadístico que el mayor porcentaje está indeciso.

Tabla 51:
¿La entidad se preocupa por que el colaborador demuestre un conocimiento amplio hacia el cliente?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,1
En desacuerdo	19	59,4
Indeciso	8	25,0
De acuerdo	3	9,4
Totalmente de acuerdo	1	3,1
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a la entidad financiera Mibanco

Figura 9:
¿La entidad se preocupa por que el colaborador demuestre un conocimiento amplio hacia el cliente?



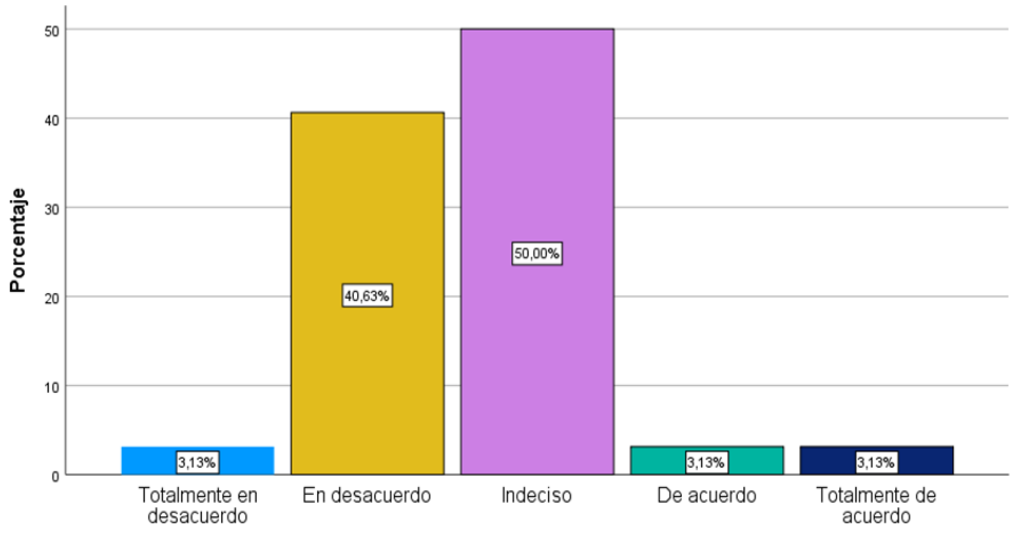
Nota: De los encuestados tenemos que 3,13% está totalmente en desacuerdo, el 59,38% está desacuerdo, el 25,00% indeciso, 9,38% de acuerdo y el 3,13% está totalmente de acuerdo. Podemos observar en el resultado estadístico que el mayor porcentaje está en desacuerdo.

Tabla 52:
¿La entidad gestiona correctamente los procesos de tiempo para las capacitaciones a sus colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,1
En desacuerdo	13	40,6
Indeciso	16	50,0
De acuerdo	1	3,1
Totalmente de acuerdo	1	3,1
Total	32	100,0

Nota: *Encuesta* aplicada a la entidad financiera Mibanco

Figura 10*:*
¿La entidad gestiona correctamente los procesos de tiempo para las capacitaciones a sus colaboradores?



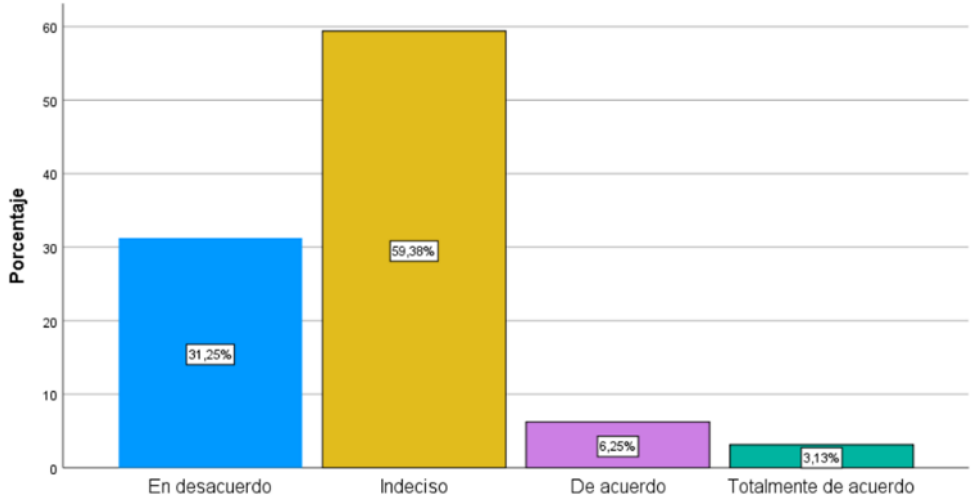
Nota: De los encuestados tenemos que 3,13% está totalmente en desacuerdo, el 40,63% está desacuerdo, el 50,00% indeciso, 3,13% de acuerdo y el 3,13% está totalmente de acuerdo. Podemos observar en el resultado estadístico que el mayor porcentaje está en desacuerdo.

Tabla 53:
¿La entidad hace seguimiento al colaborador después de una inducción?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	10	31,3
Indeciso	19	59,4
De acuerdo	2	6,3
Totalmente de acuerdo	1	3,1
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a la entidad financiera Mibanco

Figura 11:
¿La entidad hace seguimiento al colaborador después de una inducción?



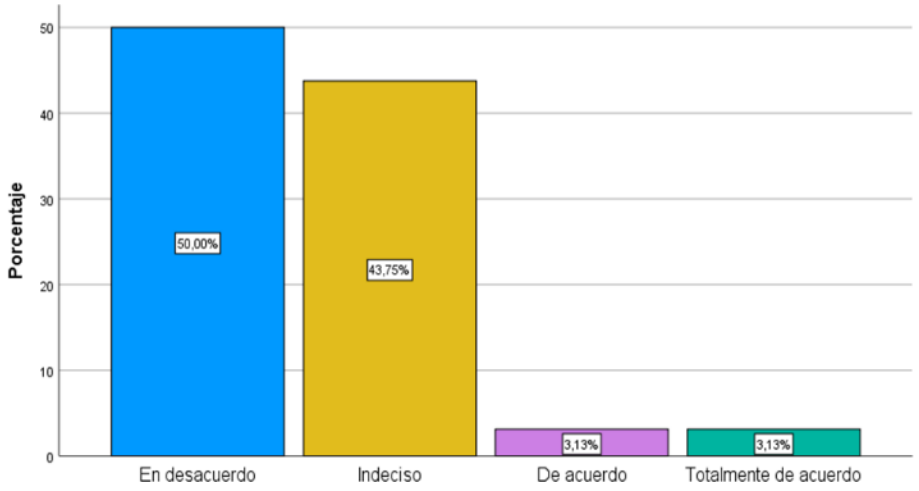
Nota: De los encuestados tenemos que el 31,25% está en desacuerdo, el 59,38% está indeciso, el 6,25% de acuerdo y el 3,13% totalmente de acuerdo. Podemos observar en el resultado estadístico que el mayor porcentaje está indeciso.

Tabla 54:
¿La entidad realiza una introducción de manera clara y concisa al colaborador ante un nuevo producto?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	16	50,0
Indeciso	14	43,8
De acuerdo	1	3,1
Totalmente de acuerdo	1	3,1
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a la entidad financiera Mibanco

Figura 12:
¿La entidad realiza una introducción de manera clara y concisa al colaborador ante un nuevo producto?



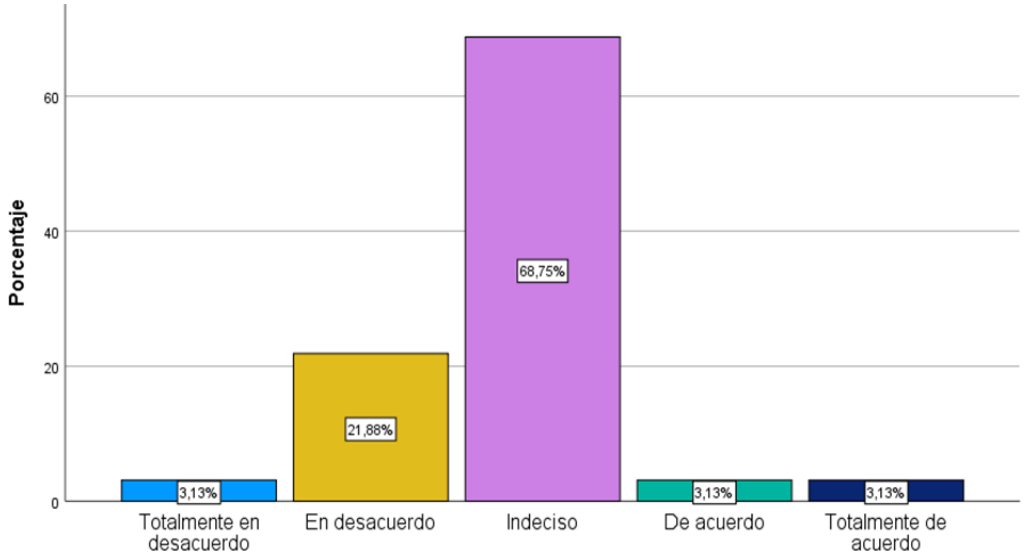
Nota: De los encuestados tenemos que el 50,00% está en desacuerdo, el 43,75% está indeciso, el 3,13% de acuerdo, 3,13% totalmente de acuerdo. Podemos observar en el resultado estadístico que el mayor porcentaje está en desacuerdo.

Tabla 55:
¿El colaborador se esfuerza y pone todo de su parte para el logro de objetivos?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,1
En desacuerdo	7	21,9
Indeciso	22	68,8
De acuerdo	1	3,1
Totalmente de acuerdo	1	3,1
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a la entidad financiera Mibanco

Figura 13:
¿El colaborador se esfuerza y pone todo de su parte para el logro de objetivos?



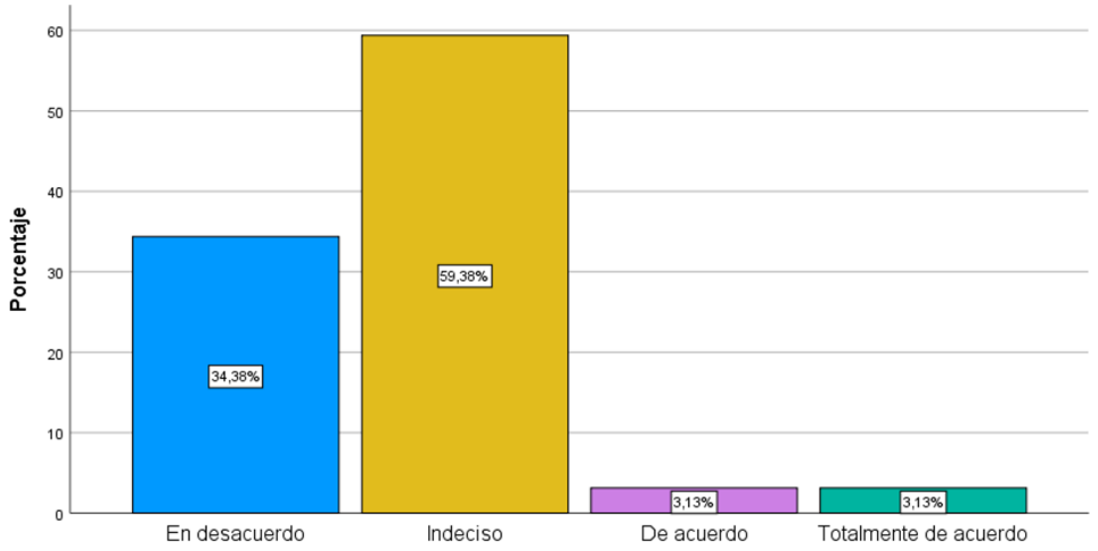
Nota: De los encuestados tenemos que el 3,13% está totalmente en desacuerdo, el 21,88% está en desacuerdo, el 68,75% está indeciso, 3,13% está de acuerdo y el 3,13% está totalmente de acuerdo. Podemos observar en el resultado estadístico que el mayor porcentaje está indeciso.

Tabla 56:
¿La entidad tiene políticas de reconocimiento al colaborador?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	11	34,4
Indeciso	19	59,4
De acuerdo	1	3,1
Totalmente de acuerdo	1	3,1
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a la entidad financiera Mibanco

Figura 14:
¿La entidad tiene políticas de reconocimiento al colaborador?



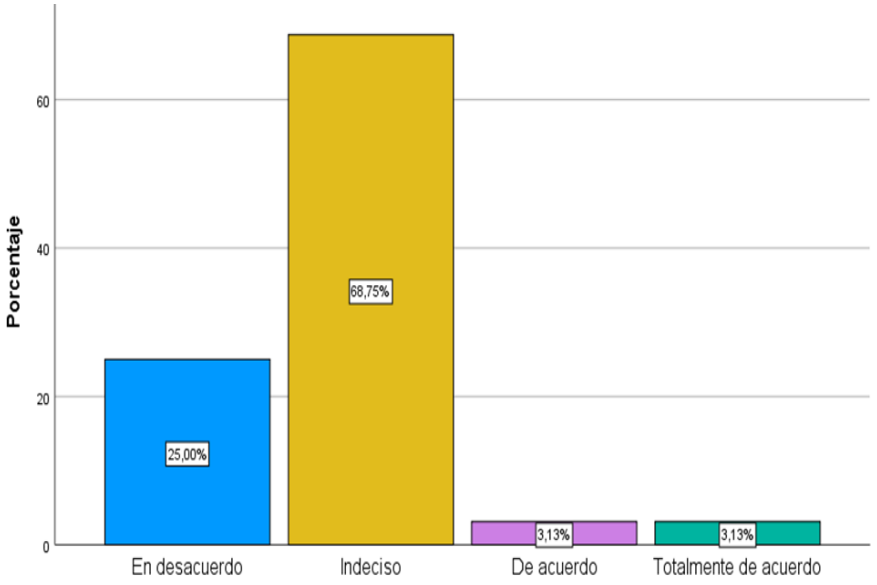
Nota: De los encuestados tenemos que el 34,38% está en desacuerdo, el 59.38% está indeciso, el 3,13% está de acuerdo y el 3,13% está totalmente de acuerdo. Podemos observar en el resultado estadístico que el mayor porcentaje está indeciso.

Tabla 57:
¿El líder motiva siempre al cumplimiento de las metas y al trabajo en equipo?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	8	25,0
Indeciso	22	68,8
De acuerdo	1	3,1
Totalmente de acuerdo	1	3,1
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a la entidad financiera Mibanco

Figura 15:
¿El líder motiva siempre al cumplimiento de las metas y al trabajo en equipo?



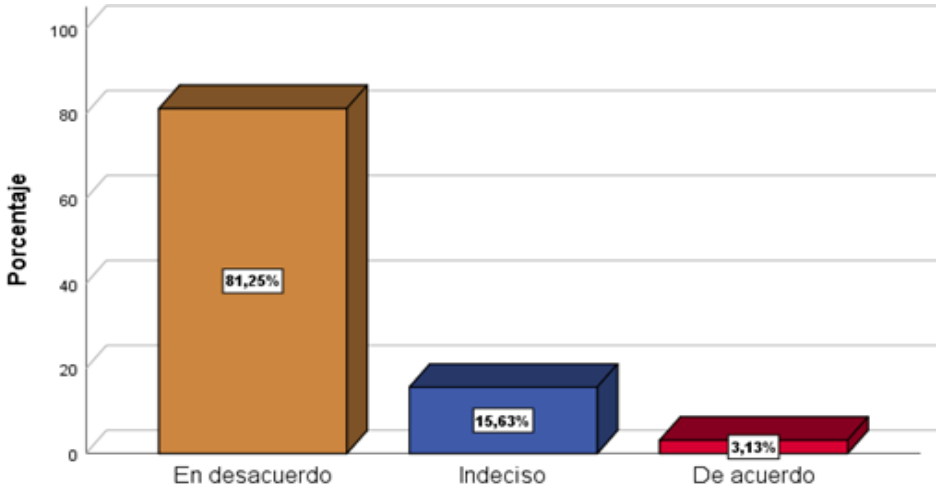
Nota: De los encuestados tenemos que el 25,00% está en desacuerdo, el 68.75% está indeciso, el 3,13% está de acuerdo y el 3,13% está totalmente en de acuerdo. Podemos observar en el resultado estadístico que el mayor porcentaje está indeciso.

Tabla 58:
¿La entidad maneja algún plan de reconocimiento y/o bonus para el colaborador con más porcentaje de efectividad?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	26	81,3
Indeciso	5	15,6
De acuerdo	1	3,1
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a la entidad financiera Mibanco

Figura 16:
¿La entidad maneja algún plan de reconocimiento y/o bonus para el colaborador con más porcentaje de efectividad?



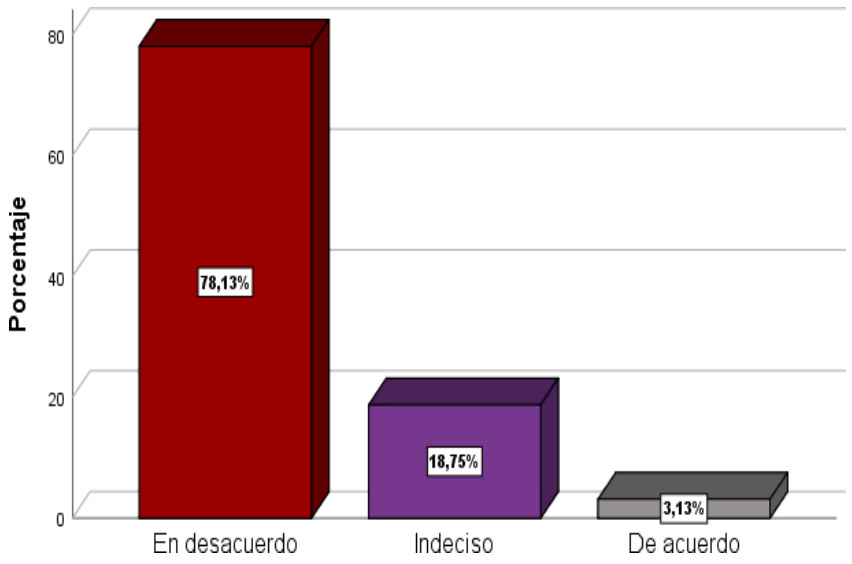
***Nota*:** De los encuestados tenemos que el 81,25% está en desacuerdo, el 15,63% está indeciso y el 3,13% está de acuerdo. Podemos observar en el resultado estadístico que el mayor porcentaje está en desacuerdo.

Tabla 59:
¿La entidad reconoce el trabajo del colaborador basado en su efectividad para los ascensos?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	25	78,1
Indeciso	6	18,8
De acuerdo	1	3,1
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a la entidad financiera Mibanco

Figura 17:
¿La entidad reconoce el trabajo del colaborador basado en su efectividad para los ascensos?



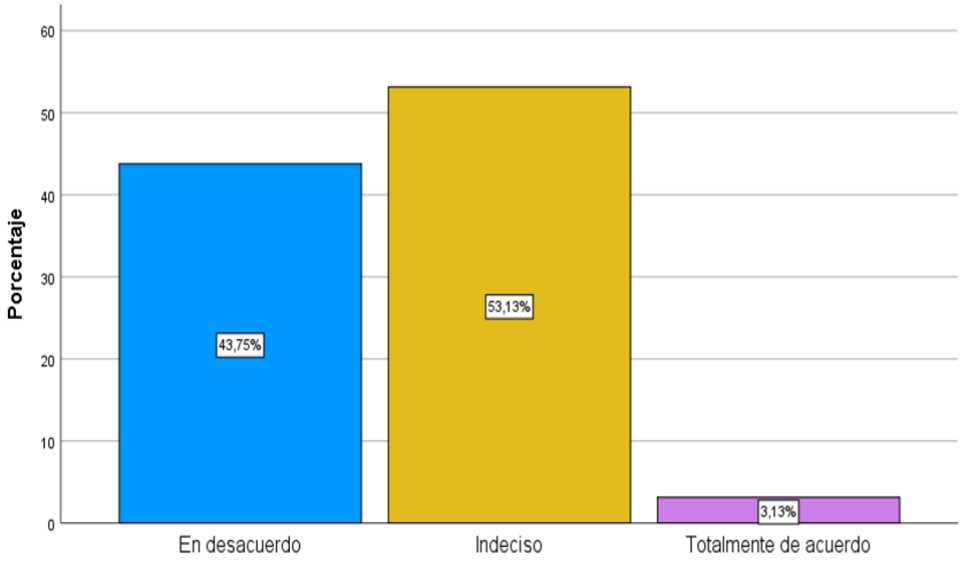
Nota: De los encuestados tenemos que el 78,13% está en desacuerdo, el 18,75% está indeciso y el 3,13% está de acuerdo. Podemos observar en el resultado estadístico que el mayor porcentaje está en desacuerdo.

Tabla 60:
¿Percibo que la entidad se interesa en mi crecimiento profesional y me considera con futuros ascensos?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	14	43,8
Indeciso	17	53,1
Totalmente de acuerdo	1	3,1
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a la entidad financiera Mibanco

Figura 18:
¿Percibo que la entidad se interesa en mi crecimiento profesional y me considera con futuros ascensos?



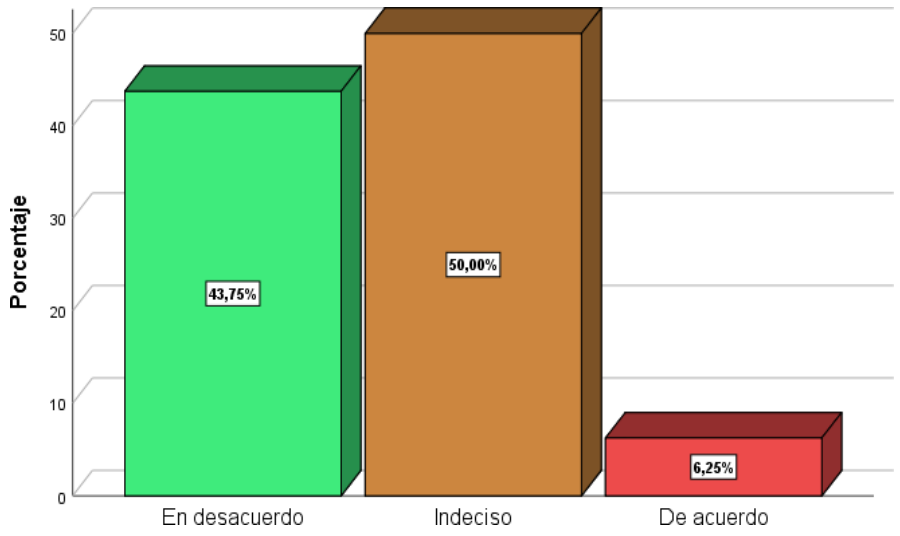
***Nota*:** De los encuestados tenemos que el 43,76% está en desacuerdo, el 53,13% está indeciso y el 3,13% está totalmente en de acuerdo. Podemos observar en el resultado estadístico que el mayor porcentaje está en indeciso.

Tabla 61:
¿La entidad mide el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas de las empresas?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	14	43,8
Indeciso	16	50,0
De acuerdo	2	6,3
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a la entidad financiera Mibanco

Figura 19:
¿La entidad mide el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas de las empresas?



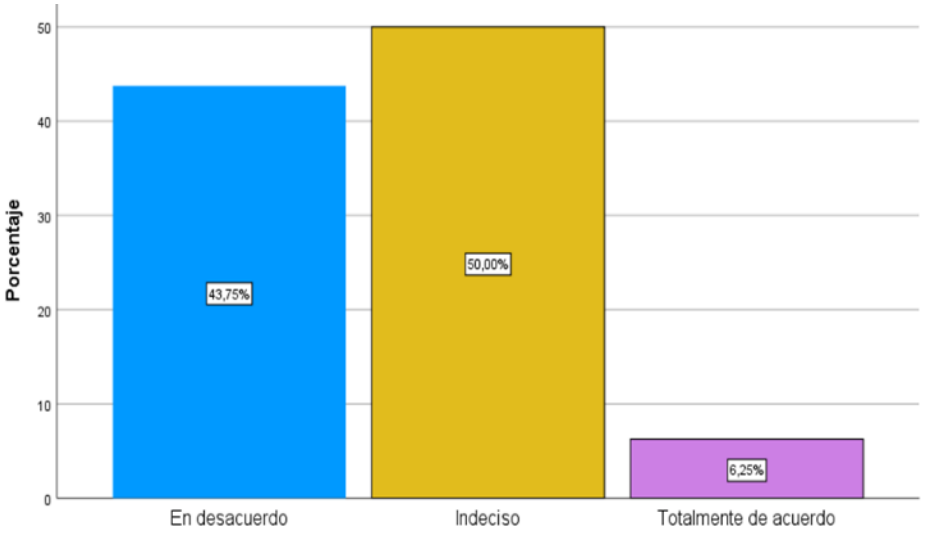
***Nota*:** De los encuestados tenemos que el 43,75% está en desacuerdo, el 50,00% está indeciso y el 6,25% está de acuerdo. Podemos observar en el resultado estadístico que el mayor porcentaje está en indeciso.

Tabla 62:
¿El colaborador contribuye a corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	14	43,8
Indeciso	16	50,0
Totalmente de acuerdo	2	6,3
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a la entidad financiera Mibanco

Figura 20:
¿El colaborador contribuye a corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos?



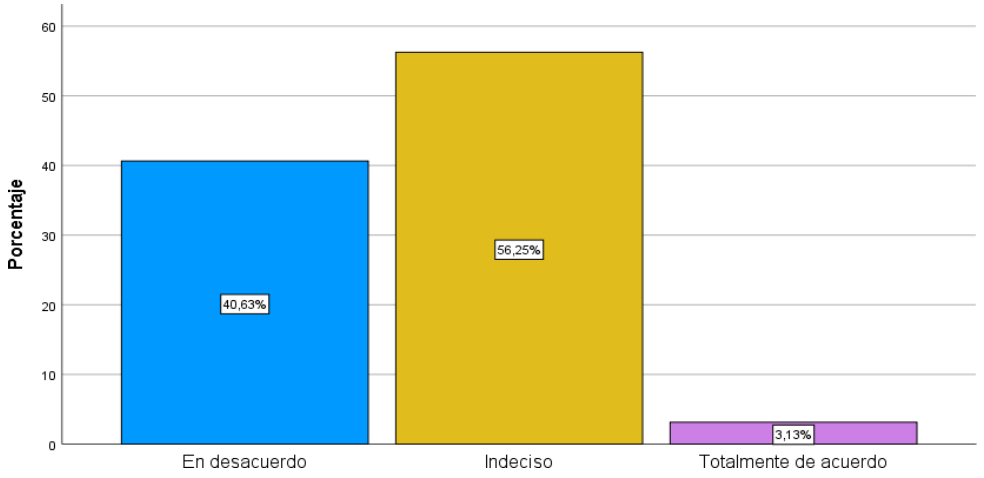
***Nota*:** De los encuestados tenemos que el 43,75% está en desacuerdo, el 50,00% está indeciso y el 6,25% está totalmente de acuerdo. Podemos observar en el resultado estadístico que el mayor porcentaje está en indeciso.

Tabla 63:
¿La entidad mide el logro de los procesos, actividades y los avances conseguidos?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	13	40,6
Indeciso	18	56,3
Totalmente de acuerdo	1	3,1
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a la entidad financiera Mibanco

Figura 21:
¿La entidad mide el logro de los procesos, actividades y los avances conseguidos?



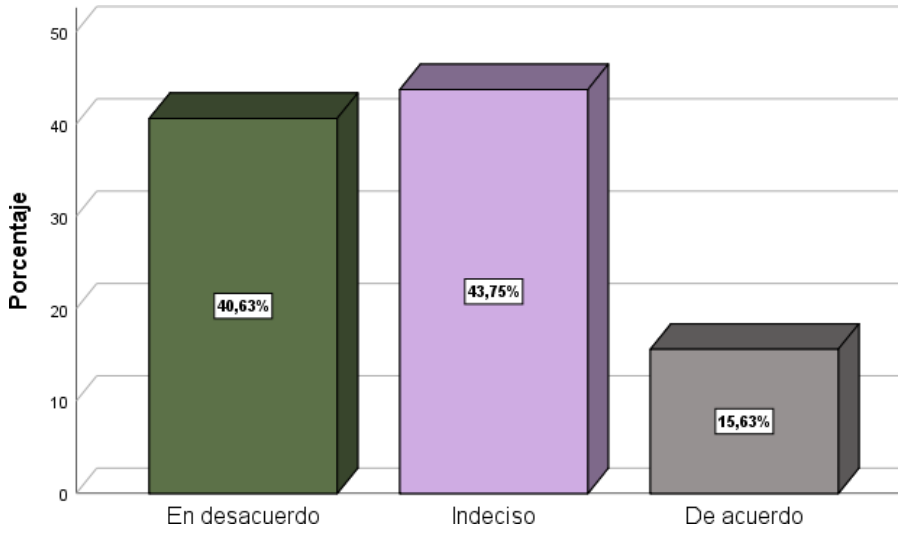
Nota: De los encuestados tenemos que el 40,63% está en desacuerdo, el 56,25% está indeciso y el 3,13% está totalmente de acuerdo. Podemos observar en el resultado estadístico que el mayor porcentaje está en indeciso.

Tabla 64:
¿La entidad evalúa que el colaborador explique de manera clara y repita si es necesario hasta que el cliente entienda el problema y la solución?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	13	40,6
Indeciso	14	43,8
De acuerdo	5	15,6
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a la entidad financiera Mibanco

Figura 22:
¿La entidad evalúa que el colaborador explique de manera clara y repita si es necesario hasta que el cliente entienda el problema y la solución?



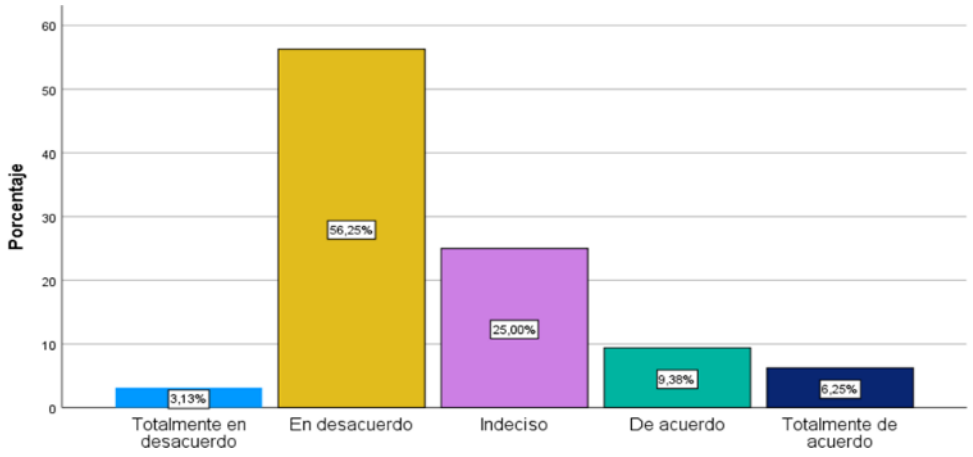
***Nota*:** De los encuestados tenemos que el 40,63% está en desacuerdo, el 43,75% está indeciso y el 15,63% está de acuerdo. Podemos observar en el resultado estadístico que el mayor porcentaje está en indeciso.

Tabla 65:
¿El colaborador está en constante medición sobre el índice de satisfacción del cliente?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,1
En desacuerdo	18	56,3
Indeciso	8	25,0
De acuerdo	3	9,4
Totalmente de acuerdo	2	6,3
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a la entidad financiera Mibanco

Figura 23:
¿El colaborador está en constante medición sobre el índice de satisfacción del cliente?



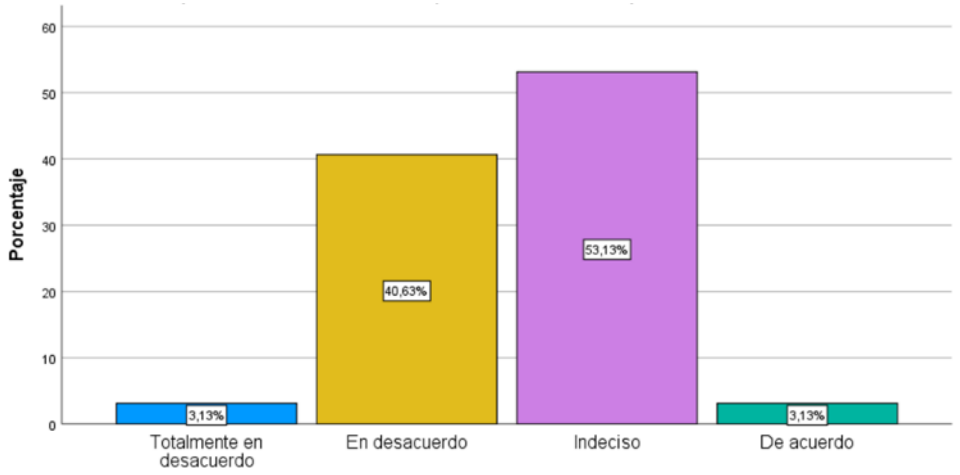
Nota: De los encuestados tenemos que el 3,13% está totalmente en desacuerdo, el 56,25% está en desacuerdo, el 25,00% está indeciso, el 9,38% está de acuerdo y el 6,25% está totalmente de acuerdo. Podemos observar en el resultado estadístico que el mayor porcentaje está en desacuerdo.

Tabla 66:
¿El colaborador recopila la información necesaria para brindar todas las posibles alternativas de soluciones?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,1
En desacuerdo	13	40,6
Indeciso	17	53,1
De acuerdo	1	3,1
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a la entidad financiera Mibanco

Figura 24:
¿El colaborador recopila la información necesaria para brindar todas las posibles alternativas de soluciones?



Nota: De los encuestados tenemos que el 3,13% está totalmente en desacuerdo, el 40,63% está en desacuerdo, el 53,13% está indeciso, y el 3,13% está totalmente de acuerdo. Podemos observar en el resultado estadístico que el mayor porcentaje está en indeciso.

3.2 Discusión de resultados.

La investigación buscó determinar la relación entre cada una de las dimensiones de las variables capacitación laboral de la entidad financiera Mibanco agencia La Victoria 2020 y también se buscó determinar la variable de desempeño laboral; para posteriormente validar el nivel de relación que existe entre ambas variables.

La mayor limitante de la investigación fue aplicar el cuestionario debido a la pandemia que atravesamos a nivel mundial, se tuvo que realizar de manera virtual buscando un tiempo prudente para realizarla sin interrumpir horarios laborales ni familiares.

El cuestionario utilizado fue preparado con características importantes de las variables que luego fueron validadas por tres expertos magister especializados en tres áreas distintas. Con una calificación del 100% y luego de una prueba piloto se calcula la confiabilidad con una alfa de Cronbach de 0.927 para el cuestionario.

Se diagnóstico con los resultados obtenidos previos de la dimensión de aplicación de las personas teniendo como resultado en la tabla 2 un 84,38% en desacuerdo y un 15,63% revelan su indecisión al momento de calificar resultados que fueron confirmados por las dimensiones que obtuvieron mayor índice de disconformidad y que fueron elegidas por los trabajadores entre todas las opciones de respuesta. Estos resultados concuerdan con los de Poratelli (2017) donde su investigación fue demostrar porque el tener un plan de capacitación para todo nuevo colaborador traerá grandes resultados para todos, logrando la efectividad solicitada en el nuevo talento. Mientras más actualizado este el personal mejorará sus conocimientos, habilidades y competencias, con un rendimiento superior del 60%, y por otro grupo menor con un rendimiento medio con el 40% destacando la importancia en la capacitación de sus empleados las empresas.

Con respecto a la dimensión de compensación de las personas, tenemos como resultado en la tabla 8 teniendo un 46,9% indeciso, un 40,6% en desacuerdo y un 12,5% de acuerdo estos resultados fueron validados por los resultados que tuvieron mayor índice. Estos resultados concuerdan con una investigación realizada por Grada (2019) donde el objetivo de esta investigación es saber el porqué de los

trabajadores de esta entidad financiera teniendo una percepción negativa de sus funciones a realizar, según su resultado estadístico respondieron el 28.57% están indecisos respecto a su motivación, y el 71.43% están en desacuerdo con la motivación que les brinda la institución, debido a que los colaboradores no se sienten cómodos con su trabajo, se sienten olvidados debido a que la empresa no muestra un interés de apoyarlos con una capacitación y su salario no justifica sus labores.

Del resultado obtenido en la tabla 9 con respecto a la dimensión desarrollo de las personas sobre el conocimiento que tienen los colaboradores sobre los productos a ofrecer, teniendo como resultado; en desacuerdo con un 59,4% y con un 25% un personal indeciso al momento de calificar, estos resultados fueron validados por las dimensiones que tuvieron mayor índice. Estos resultados concuerdan con Rivera (2019) quien tuvo como objetivo principal evaluar la calidad del servicio y la satisfacción al cliente de la empresa Greenandes teniendo como resultado su investigación la tendencia de la percepción de la calidad del servicio ofertada es inferior a las expectativas que tienen los clientes del mismo debiendo evaluar qué cambios se necesitan para mejorar en cada puesto que mantienen contacto directo con los clientes. También tenemos a Rengifo (2017) quien en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación existe entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa en mención; teniendo como resultado, que el proceso de capacitación está en nivel regular, presentando urgente necesidad de capacitación para la mejora de la empresa. Este resultado de investigación va muy relacionado con el resultado obtenido de la tabla 12 donde tenemos un resultado con un 50% en desacuerdo, un 43,8 indeciso de su opinión, un 6,25 de acuerdo y un 3,13% en total desacuerdo. Existiendo una relación tanto en capacitación como desempeño, se propone priorizar la capacitación de acorde a las funciones de cada trabajador.

Del resultado de la dimensión de reconocimiento tenemos en la tabla 14 un porcentaje del 59,4% de colaboradores indecisos en su respuesta, un 34,4% en desacuerdo, un 3.1 en total desacuerdo y un 3,1 de acuerdo, estos resultados fueron validados por las dimensiones que tuvieron mayor índice. Donde la investigación realizada por Pastor (2018) cuyo objetivo fue evaluar el clima laboral

con el desempeño de los colaboradores, así fortalecer las bases para crear un nuevo manual para la organización de la empresa S.A. (PECSA). Teniendo como resultado inconformidad en los trabajadores por falta de reconocimientos, desmotivación, liderazgo autocrático, no se fomenta trabajo en equipo.

Del resultado obtenido de la dimensión del crecimiento tenemos en la tabla 21 que el 53,6% brinda una respuesta indecisa, el 40,6% en desacuerdo y el 3,1% totalmente en desacuerdo estos resultados fueron validados por las dimensiones que tuvieron mayor índice. Encontrando una relación con la investigación realizada por Rengifo (2017) donde determino la relación entre un proceso de capacitación y el desempeño laboral de la empresa, teniendo que el proceso de capacitación está en nivel regular, presenta urgente necesidad de capacitación igual evaluar acciones en el nivel de desempeño, así como priorizar la capacidad de cada uno de los involucrado para hacer sentir importante y pieza clave de la empresa al personal administrativo.

Del resultado obtenido de la dimensión del logro tenemos que el 59,4% está indeciso de su respuesta, el 31,3% en desacuerdo, él 6,3% está de acuerdo y el 3,1 está totalmente en desacuerdo estos resultados fueron validados por las dimensiones que tuvieron mayor índice, encontrando una relación con la investigación realizada por Gasco (2019) donde determinó que es muy importante la motivación en el trabajo, explicando de qué manera influye en nuestras labores diarias; resaltando que la motivación influye en el desempeño laboral y debido a la ausencia de motivación en el logro de sus metas se debe reforzar al colaborador con charlas donde descubran las fortalezas y resalten los logros de cada uno de cada uno; logrando que se siente identificado con los objetivos institucionales.

En conclusión, esta investigación descriptiva-propositiva muestra la necesidad de un plan de capacitación a los colaboradores teniendo como base los resultados obtenidos en la discusión de resultados donde revelan importantes falencias causadas principalmente por no tener una capacitación adecuada, llevando esto a un bajo desempeño laboral. La entidad puede mejorar con el tiempo su calidad de servicio poniendo énfasis en las dimensiones que tiene mayores debilidades como, desarrollo de las personas, reconocimiento, crecimiento y logro.

3.3 Aporte práctico.

Plan de capacitación

3.3.1. Actividad de la empresa

Mibanco es una entidad bancaria, inició sus operaciones en 1998 en Lima - Perú, teniendo como respaldo la experiencia de Acción Comunitaria del Perú (ACP). En el 2014 Edyficar adquiere a mi Mibanco logrando la unión de dos fuertes entidades financieras logrando grandes cambios con los microempresarios.

Mibanco se preocupa por cada uno de sus clientes, averiguando sus necesidades y muy aparte de brindar un apoyo con un desembolso para el microempresario también a fortalecido sus convenios para que sus clientes puedan hacer pagos, depósitos y hasta desembolsos desde su celular. Por ejemplo, si hablamos de pagos Mibanco cuenta actualmente con el agente BCP, agente KASNET y agente MULTIRED del Banco de la Nación; también tenemos las aplicaciones virtuales donde el cliente puede disponer de efectivo y/o realizar transferencias como es Mi App de Mibanco Móvil y Mibanco por internet, brindando más comodidad y rapidez a sus clientes evitándoles largas colas de espera.

Propósito de Mibanco: Transformar la vida de las personas con una inclusión financiera de progreso.

Aspiración de Mibanco: Convertirse en el socio más querido de sus clientes, de los microempresarios, de sus colaboradores inspirando confianza brindando un servicio extraordinario.

Principios culturales de Mibanco: Asesoramos, Innomejoramos, Jugamos limpio, Cuidamos, Cooperamos.

Con esta información de Mibanco analizaremos el rol que cumple cada colaborador en las distintas áreas de esta prestigiosa entidad.

3.3.2. Justificación.

El recurso más importante en toda empresa u organización es su personal, en la cual su comportamiento y rendimiento de los trabajadores influye directamente en la calidad de los productos o servicios que ofrece la entidad. Sin embargo, pese a que los gerentes o jefes tiene ese conocimiento de la importancia de que un trabajador sea competitivo en su puesto, es inevitable no tratar un tema primordial como es la capacitación debido a la importancia que tiene ya que se puede cambiar actitudes, comportamientos y así mejorar sus capacidades en el desempeño de su puesto.

Hoy en día es un aspecto fundamental en las empresas es la mejora continua, donde busca mantenerse vigente y donde el resultado de su crecimiento sea la motivación que tiene cada uno de sus colaboradores. Encontrando esta motivación en el entrenamiento constante considerándolo indispensable para cualquier empresa que busca obtener ganancias y una posición más competitiva en su mercado.

3.3.3. Alcance

El presente plan de capacitación es de aplicación para todo el personal de agencia La Victoria – Chiclayo de Mibanco el banco de la microempresa.

3.3.4. Fines del plan de capacitación.

Una capacitación organizada y dinámica lleva a contribuir a:

Mejorar el rendimiento de los trabajadores.

Mejorar la relación laboral.

Controlar y optimizar los recursos de la entidad.

Asegurar la calidad de servicio.

3.3.5. Objetivos del plan de capacitación.

Objetivos Generales.

Preparar a los colaboradores de la entidad para realizar un trabajo eficaz y eficiente dentro de su puesto laboral.

Objetivos Específicos

Aplicar una inducción dinámica donde resalte el diseño de actividades dependiendo las funciones del puesto.

Priorizar el valor humano de cado trabajador, así como su compensación de acuerdo a sus labores.

Desarrollar capacitaciones gestionando el tiempo de cada colaborador según sea su área y realizar seguimiento en sus funciones.

3.3.6. METAS

Lograr capacitar el 100% de personal de Mibanco agencia La victoria Chiclayo, conformado por un total de 32 trabajadores según el área en el que laboran.

3.3.7. IMPORTANCIA

Diseñar un plan de capacitación ofrecerá a Mibanco agencia La victoria Chiclayo ventajas importante, ya que proporcionará diversas ventajas y habilidades a sus colaboradores de la entidad para lograr la efectividad solicitada.

3.3.8. ACTIVIDADES DE CAPACITACION A REALIZARCE

Con la información obtenida en las encuestas realizadas a los colaboradores considero las siguientes actividades:

ACTIVIDAD 1

Venta de productos pasivos y afiliación a la app

I.-Datos informativos.

1.1. **Empresa:** Mibanco Agencia La Victoria Chiclayo

1.2. **Área:** Soporte - jefe de productos pasivos.

II.- Datos de la actividad.

2.1. **Actividad:** Brindar información de los productos pasivos y elaborar exposiciones grupales donde se evalué el conocimiento obtenido.

2.2. **Objetivos:** Lograr con esta capacitación de distintos productos una gran influencia en los colaboradores a la hora de vender.

2.3. Competencias:

Adquirir conocimiento, habilidades y una comunicación efectiva entre clientes y colaborador.

Enfocar la capacitación hacia un liderazgo efectivo, que se verá reflejado en la mejora de logros de la agencia.

III.- Proceso de la Actividad.

Tema 1: Venta de productos pasivos.

Se formarán grupos de 4 personas para poder trabajar las dinámicas después de la teoría.

Se designará un rol a cada integrante donde se solicitará la interpretación de lo expuesto, y que mejoras han podido recatar.

Cada grupo hará una dramatización de venta de cualquier producto pasivo tratado en la capacitación.

Al concluir, el expositor hará unas preguntas de conocimiento y/o opiniones acerca de la capacitación.

Tema 2: Afiliación a la app de Mibanco.

Formar grupos de trabajo donde una parte sea clientes y otros colaboradores, donde muy aparte de venderle un producto lo

fidelice afiliándolo a la app haciéndole conocer todas sus ventajas.

Se entregará una encuesta donde se verá que dificultades vieron en el proceso de afiliación y si fue fácil convencer al cliente de descargar la app.

Para finalizar el expositor pedirá a cada colaborador le indique como esta capacitación le facilitará su trabajo diario.

IV.- Recursos y Materiales.

Humanos: Expositores y colaboradores de la entidad.

Materiales: Sala de reuniones de la agencia, pizarra, plumones, papel sabana y separatas.

Tiempo de duración: 4 horas, donde cada dinámica de interpretación de roles no exceda los 45 minutos.

V.- Responsable.

Personal especializado en el tema a tratar (jefe de productos pasivos de Mibanco)

VI.- Participantes.

24 colaboradores del área de operaciones y negocios de Mibanco agencia La victoria Chiclayo.

VII.- Costos.

Materiales: 100.00 Soles.

Ponente: 1,500.00 Soles.

Refrigerio: 180,00 Soles.

VIII. Cronograma

Horario	Tema 1 (01/07/2021)	Tema 2(01/07/2021)	Recursos a utilizar
08:00 - 10:00 am	**Venta de productos pasivos.** Trabajar en grupos de 4 personas, dramatización y conclusiones.		
10:00 - 10:30 am	Break		Pizarra, plumones, papel sabana, diapositivas y todos los colaboradores de la entidad.
10:30 - 12:00 am		**Afiliación a la app de Mibanco.** Formar grupos de trabajo para el juego de roles, llenar encuesta y opiniones de cierre de la capacitación.	

Nota: *Elaboración propia*

ACTIVIDAD 2

Realizar capacitación acerca de las normativas por puesto.

I.-Datos informativos.

1.1. **Empresa:** Mibanco Agencia La Victoria Chiclayo

1.2. **Área:** Soporte y negocios - recurso humanos.

II.- Datos de la actividad.

1.1. **Actividad:** Revisar las normativas de la entidad para saber actuar ante un requerimiento; así como los deberes y derechos que tenemos como trabajador.

1.2. **Objetivos:** Lograr una buena comunicación con el empleador conociendo nuestras funciones y compensaciones por nuestros servicios.

1.3. Competencias:

Adquirir conocimiento relacionados a la empresa, así como elevar el compromiso y ética de colaborador con su empleador y clientes.

III Proceso de la Actividad.

Tema 1: Normativa de productos activos.

Se formarán grupos para asignar casos para brindarle la solución de acuerdo lo que indica la normativa.

Cada grupo tendrá unos minutos de lectura para tomar la mejor decisión.

Se designará a un integrante donde se solicitará la solución del problema asignado.

Tema 2: Uso correcto del ONBASE para desembolsos.

Formar grupos de trabajo donde se solicitará que tanto conocimiento digital tiene cada colaborador.

Se entregará una separata donde cada uno se guiará cuando el expositor presente esta nueva herramienta.

Para finalizar el expositor pedirá a cada colaborador le indique como esta capacitación le facilitará su desembolso.

IV.- Recursos y Materiales.

Humanos: Expositores y colaboradores de la entidad.

Materiales: Sala de reuniones de la agencia, pizarra, plumones, papel sabana y separatas.

Tiempo de duración: 4 horas, donde cada dinámica de interpretación de roles no exceda los 45 minutos.

V.- Responsable.

Personal especializado en el tema a tratar (Recursos humanos de Mibanco)

VI.- Participantes.

24 colaboradores del área de operaciones y negocios de Mibanco agencia La victoria Chiclayo.

VII. Costos.

Materiales: 100.00 Soles.

Ponente: 2,000.00 Soles.

Refrigerio: 180,00 Soles.

VIII. Cronograma

Horario	Tema 1 (02/07/2021)	Tema 2 (02/07/2022)	Recursos a utilizar
08:00 - 10:00 am	**Normativa de productos activos.** Se formarán grupos para asignar casos para brindarle la solución de acuerdo lo que indica la normativa. Cada grupo tendrá unos minutos de lectura para tomar la mejor decisión. Se designará a un integrante donde se solicitará la solución del problema asignado		
10:00 - 10:30 am	Break		Pizarra, plumones, papel sabana, diapositivas y todos los colaboradores de Mibanco.
10:30 - 12:00 am		**Uso correcto del ONBASE para desembolsos.** Formar grupos de trabajo donde se solicitará que tanto conocimiento digital tiene cada colaborador. Se entregará una separata donde cada uno se guiará cuando el expositor presente esta nueva herramienta. Para finalizar el expositor pedirá a cada colaborador le indique como esta capacitación le facilitará su desembolso.	

Nota: *Elaboración propia*

ACTIVIDAD 3

Competencia organizacional.

I.-Datos informativos

1.1. **Empresa:** Mibanco Agencia La Victoria Chiclayo

1.2. **Área:** Soporte y negocios - recursos humanos.

II.- Datos de la actividad.

1.1. **Actividad:** Brindar capacitación de liderazgo donde sus resultados sea el reflejo de su buen manejo de equipo y saber enfrentar aptitudes negativas.

1.2. **Objetivos:** Lograr el crecimiento profesional del colaborador baso en sus resultados.

1.3. Competencias:

Adquirir habilidades y una comunicación efectiva entre compañeros.

Enfocar la capacitación hacia un liderazgo efectivo.

III Proceso de la Actividad.

Tema 1: Medición de logros.

Se formarán grupos de 4 personas donde evaluarán a su líder directo.

Cada grupo hará una dramatización de cómo logran llegar a su meta mensual.

Al concluir, el expositor hará unas preguntas de conocimiento y/o opiniones acerca de la capacitación.

Tema 2: Liderazgo.

Se formarán grupos de 4 personas donde se trabajará dinámicas de competencia.

Cada grupo hará una dramatización de cómo enfrentar una mala aptitud de un colaborador ante sus obligaciones laborales.

Al concluir, el expositor hará unas preguntas de auto-Motivación al logro.

IV.- Recursos y Materiales.

Humanos: Expositores y colaboradores de la entidad.

Materiales: Sala de reuniones de la agencia, pizarra, plumones, papel sabana y separatas.

Tiempo de duración: 4 horas, donde cada dinámica de interpretación de roles no exceda los 45 minutos.

V.- Responsable.

Personal especializado en el tema a tratar (Recursos humanos)

VI.- Participantes

24 colaboradores del área de operaciones y negocios de Mibanco agencia La victoria Chiclayo.

VII. Costos.

Materiales: 100.00 Soles.

Ponente: 2,000.00 Soles.

Refrigerio: 180,00 Soles.

VIII.- Cronograma

Horario	Tema 1 (03/07/2021)	Tema 2 (03/07/2022)	Recursos a utilizar
08:00 - 10:00 am	**Medición de logros.** Se formarán grupos de 4 personas donde evaluarán a su líder directo. Cada grupo hará una dramatización de cómo logran llegar a su meta mensual. Al concluir, el expositor hará unas preguntas de conocimiento y/o opiniones acerca de la capacitación.		Pizarra, plumones, papel sabana, diapositivas y todos los colaboradores de Mibanco.
10:00 - 10:30 am	Break		
10:30 - 12:00 am		**Liderazgo.** Se formarán grupos de 4 personas donde se trabajará dinámicas de competencia. Cada grupo hará una dramatización de cómo enfrentar una mala aptitud de un colaborador ante sus obligaciones laborales. Al concluir, el expositor hará unas preguntas de auto-Motivación al logro.	

Nota: *Elaboración propia.*

VIII. PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA

ACTIVIDAD	CONTENIDO	TIEMPO DE DURACION	COSTO CAPACITADORES (3)	COSTO MATERIALES	REFRIGERIOS	TOTAL
A1	Venta de productos pasivos Afiliación a la app de Mibanco	4 horas	1500,00	100,00	180,00	1780,00
A2	Normativa de productos activos. Uso correcto del ONBASE para desembolsos	4 horas	2000,00	100,00	180,00	2280,00
A3	Medición de logros. Liderazgo.	4 horas	2000,00	100,00	180,00	2280,00
TOTAL						**6340,00**

Nota: *Elaboración propia*

IX. Financiamiento.

La inversión de este plan de capacitación estar a cargo de la entidad financiera Mibanco.

X. Conclusiones de la propuesta.

Esta capacitación se realiza, después de evaluar que necesidades tiene el colaborador para el logro de los objetivos solicitados**.**

Se eligieron temas puntuales a capacitar donde esos temas fueron seleccionados mediante una encuesta que se realizó a los colaborades, la estrategia utilizada fue la participación activa, dramatización, generar confianza, aprender a trabajar en equipo y mejorar el concepto de liderazgo.

Definitivamente estos días de capacitación traerán grandes resultados, debido a que se trataron temas puntuales, ayudando a cumplir los objetivos cortos y de largo plazo de la entidad.

Sobre todo, que ahora están capacitados para enfrentar la competencia de las ventas y dar solución a cualquier consulta de un cliente.

XI. Costo beneficio del plan de capacitación.

En esta parte analizaremos todo sobre el costo/beneficio sobre la propuesta en mención, recordemos que una buena capacitación tendrá sus costos, pero el resultado de la inversión será favorable tanto como para la entidad como para los colaboradores. después de haber superado los puntos débiles de la empresa y esto lo veremos reflejado en el progreso de sus logros de cada colaborador en sus actividades diarias.

Costos de Recursos

Tabla 30:
Costos de Recursos

Recursos	Cantidad	Costos S/.
Laptop	1	-
Proyector	1	-
Mesas	3	-
Sillas	24	-
Total:		-

Nota: Elaboración propia

Tabla 31:
Costos de Materiales

Materiales	Cantidad	Costos S/.
Material impreso	24 juegos	200,00
Papel sabana	15	10,00
Plumones gruesos	12	30,00
Diplomas	24	60,00
Lapiceros	24	0
Folder manila	24	0
Total:		300,00

Nota: Elaboración propia

Tabla 32:
Otros Costos

Descripción	Cantidades	Costos S/.
Coffee break	24	540.00
Ponente	3	5,500.00
Local	1	0
Total:		6,040.00

Nota: Elaboración propia

Tabla 33:
Resumen de inversión

Resumen de Inversión	Costos S/.
Recursos	0
Materiales	300,00
Otros gastos	6,040.00
Total	**6,340.00**

Nota: Elaboración propia

Resumen general de la inversión para la ejecución de la capacitación.

Tabla 34:
Resumen general de la inversión

Cursos de Capacitación	Costos S/.
Venta de productos pasivos y Afiliación a la app de Mibanco	1,780.00
Normativa de productos activos y Uso correcto del ONBASE para desembolsos	2,280.00
Medición de logros y Liderazgo.	2,280.00
Total:	**6340,00**

Nota: Elaboración propia

Costo/Beneficio de la propuesta.

$$B/C = \frac{\text{Beneficio Neto} = 11{,}340.00}{\text{Costo de Inversión} = 6{,}340.00} = 1{,}789$$

Esta herramienta del costo/beneficio nos ayuda tomar decisiones sobre algún proyecto de inversión, en esta ocasión podemos observar que nuestra propuesta si es rentable porque es mayor a 1.

XII. Formato de evaluación de capacitación.

Teniendo en cuenta que después de la capacitación tenemos que medir el impacto de la propuesta se propone como instrumento el cuestionario.

FORMATO DE EVALUACION DE LA CAPACITACION					
NOMBRE DEL TEMA A CAPACITAR					
COLABORADOR					
CARGO					
AREA					
JEFE DIERECTO					
INSTITUCION ENCARGADA					
PONENTE ENCARGADO	**FECHA DE INICIO**	**FECHA DE TERMINO**			
Objetivo: Recopilar información sobre el tema capacitar fue satisfactorio y cumplió con las expectativas del personal.					
Lea atentamente y marque con una "X" la opción que considere sea su apreciación con respecto a la capacitación.					
(TA) Totalmente de acuerdo					
(DA) De acuerdo					
(ED) En desacuerdo					
(TD) Totalmente en desacuerdo					
EVALUACION DEL COLABORADOR					
Evaluación del contenido		**TA**	**DA**	**ED**	**TD**
Esta actividad tuvo objetivos claros que fueron cumplidos al final de la sesión					
El contenido de la capacitación te ayudara a mejorar tu desempeño					
Los temas tratados en esa capacitación contribuyen al desarrollo de la visión, misión, valores de la empresa					
Evalúa al Capacitador					
El capacitador transmitió claramente los conceptos del tema presentado					
El capacitador mantuvo tu interés durante la capacitación					
El capacitador empleo adecuadamente los elementos audiovisuales (videos, power point)					
Evaluación de la actividad					
El contenido de la capacitación es aplicable en las funciones que realizas					
La capacitación ha sido organizada apropiadamente					
Considero que yo y mis compañeros debemos ser capacitados aún más sobre los temas tratados.					

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones.

Se concluye respecto a nuestro primer objetivo específico: Diagnosticar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores en MiBanco agencia la Victoria, Chiclayo- 2020, donde los colaboradores manifiestan su descontento laboral debido a que no se sienten escuchados por su jefe inmediato con los requerimientos que piden para tener un mejor ambiente laboral. Así como la baja de los sueldos y el estancamiento del crecimiento laboral.

Se concluye respecto a nuestro segundo objetivo específico: Indicar los factores del plan de capacitación que mejorarán el desempeño laboral de los colaboradores en MiBanco agencia la Victoria, Chiclayo- 2020. Se concluye que la entidad debe aplicar una capacitación de acuerdo con la necesidad que se observa en la entidad, teniendo como resultados un excelente manejo de los procedimientos a seguir según sea su área y sobre todo una excelente atención al cliente.

Por último, en nuestro tercer objetivo específico: Diseñar el plan de capacitación de Mibanco agencia la victoria, Chiclayo – 2020 se concluye proponer un plan de capacitación en base a las dimensiones estudiadas como es la aplicación de las personas, compensación y desarrollo de los colaboradores, obteniendo una repuesta positiva en su comportamiento y rendimiento de los trabajadores que abarca nuestra variable sobre el desempeño laboral que influye directamente en la calidad de atención y el cerrar una venta de los productos o servicios que ofrece la entidad.

4.2 Recomendaciones:

Como propuesta de mejora se indica gestionar un cambio para adoptar nuevas formas de trabajo, hábitos y principios de convivencia de esta manera mejorará el ambiente laboral y será más calmado. Si un trabajador está tranquilo, feliz con su puesto de trabajo lo mismo ofrecerá a los clientes, recordemos que nuestros movimientos faciales y corporales también hablan por nosotros y si el cliente encuentra una persona tranquila y con una sonrisa se ira con una gran impresión e incluso nos recomendara que es uno de nuestros objetivos.

En la segunda recomendación MiBanco tiene que cubrir la necesidad que presenta la agencia La Victoria y ofrecer una capacitación adecuada de técnicas de ventas para que el colaborador pueda reconocer que clase de cliente tiene al frente ya que las personalidades son distintas y debemos estar preparados para afrontarlas de la manera correcta así estaremos aptos para cerra con éxito una venta y poder fidelizar nuevos clientes.

En esta parte aplicaremos e implementaremos reuniones y capacitaciones virtuales ya que por la coyuntura no se puede hacer presencial y exponer los temas que tenemos que mejorar como área y brindar alternativas que puedan cumplirse a la brevedad para la mejora de todos y sentir el cambio en las encuestas que se realizaran a los clientes y a los colaboradores.

Resumiendo, se iniciará un despliegue de proyecto de mejora en MiBanco Agencia la Victoria que abarca tres puntos: Personas. Infraestructuras y Tecnología. Donde se brindará las condiciones adecuadas para que puedan cumplir y superar su desempeño.

REFERENCIAS

Albinagota, W., & Aguirre, J. (2016*). "El Clima Laboral y su Influencia sobre el Desempeño de los Colaboradores del Área de Operaciones de la Empresa Corporación de Industrias Plásticas S.A. del Distrito de Ate Vitarte en el Año 2016*". Recuperado de, https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/1595

Arribasplata, M., & Castope, J. (2017). "Motivación laboral y su influencia en el desempeño de los asociados de la Financiera Credinka S.A. de Cajamarca, 2017. En Universidad Privada del Norte. Universidad Privada del Norte. Recuperado de, https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11392

Bock, L. (2015). La nueva fórmula del trabajo. Obtenido de, https://books.google.com.pe/books?id=w7G-

Carrillo, D., & Bustillos, L. (2017). "El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa M.C. Distribuciones S.A. del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo" recuperado de, https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24527

Casas, P. (2017). "La motivación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura". Recuperado de, http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1101

Cisneros. (2012). Gestión de la capacitación y el desempeño laboral. Recuperado de https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2389/TM%20AD-Gp%204013%20C1%20-%20Cardenas%20Vasquez.pdf?sequence=1&isAllowed=.

Cuervo, P. (2018). TEORIAS DE LA CAPACITACIÓN Y ADMINISTRACIÓN. Recuperado de, https://www.redalyc.org/pdf/1942/194218961006.pdf

Checa, L. (2017). "Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de CMAC Piura S.A.C. – agencia Balta" Recuperado de, https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7278.

Gálvez, V. (2019). ¿Como capacitar al personal de mi empresa? Recuperado de, http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf

Gasco, F. (2019) "EFECTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA TRANSPORTES CHICLAYO". Recuperado de, https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2242/1/TL_EspinozaSuarezErika.pdf

Granda Sánchez, G. (2019). La Motivación Y El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Banco Falabella – Agencia Bellavista- Callao, Periodo 2018. Recuperado de, http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3363

Hernández. (2003). Metodología de la investigación. Recuperado de, http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/pinera_e_rd/capitulo3.pdf.

Hernández. (2014). Metodología de Investigación. Recuperado de https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Juárez, M., & Palpa, J. (2020). *Desempeño Laboral y su influencia en la Gestión de Almacén de la empresa TXI estilo S.A.C.* [Universidad Peruana de las Améric]. TESIS-JUAREZ ZEGARRA-PALPA RAMOS.pdf (ulasamericas.edu.pe)

Martha, A. (2020). Formación, Capacitación, Desarrollo (Volumen 1). Recuperado de https://libroelectronic.com/formacion-capacitacion-desarrollo-volumen-1-alles-martha/.

Meza, E. (2018). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas [Universidad de Montemorelos]. Tesis Eloina Meza Cruz.pdf (um.edu.mx)

Montoya, D. (2017). Fayol: sus teorías y sus 14 principios fundamentales de gestión. Recuperado de, https://www.cerem.pe/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa

Morales, F. (2019). 9 indicadores clave para medir el desempeño de los empleados. Recuperado de https://blog.acsendo.com/indicadores-de-desempeno/#Ventajas_de_medir_el_desempeno.

Muñoz, L. (2017). Metodología para la implementación de soluciones de capacitación online corporativa. Recuperado de, https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/2856

Parra, C., & Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones Training and its effect in quality management in organizations. Recuperado de, https://doi.org/10.19053/20278306.4602

Pastor, A. (2018). Descripción: Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017.Recuperado de, http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf

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.* [Universidad Señor de Sipán]. Wilson Peltroche Adrianzén.pdf (uss.edu.pe)

Poratelli, A. (2017). capacitación constante como eje de la competitividad. Recuperado de, https://mba.americaeconomia.com/articulos/columnas/la-capacitacion-constante-como-eje-de-la-competitividad

Rengifo, R. (2017). Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal. Recuperado de, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16316/Rengifo_MRM.pdf?sequence=1.

Reyes, F. (2020). Ejemplos de justificación teórica, práctica y metodológica. Recuperado de, https://www.soloejemplos.com/ejemplos-de-justificacion-teorica-practica-y-metodologica/

Rivera, S. (2019). UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TEMA: La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de, http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117

Rojas, F. (2018). Capacitación y desempeño laboral de la empresa tenería San Miguel. Recuperado de, file:///C:/Users/cecil/Downloads/Rojas-Francisco.pdf.

Sánchez, L. (2016). Cinco pasos del plan de capacitación | Administración | Apuntes empresariales | ESAN. Recuperado de, https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/07/cinco-pasos-del-plan-de-capacitacion/

Sabino, C. (1992). EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN. Recuperado de, https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf.

Santamaria, J. (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. [Universidad Andina Simón Bolívar]. https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204 - Buscar (bing.com)

Siliceo, A. (2004). Capacitación y desarrollo de personal. Recuperado de https://books.google.es/books?id=CJhlsrSuIMUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false.

Taylor, F. (1911). “Principios del management científico”. Recuperado de, https://books.google.com.pe/books/about/Los_Principios_del_Management_Cient%C3%ADfic.html?id=eVFYBsm80ZYC&redir_esc=y.

Urrutia, Y. (2017). 5 artículos para mejorar la capacitación de los trabajadores - Celpax. Recuperado de, http://www.celpax.com/es/5-articulos-para-mejorar-la-capacitacion-de-los-trabajadores/

Valentín, E. (2017). La capacitación y la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14036/Valentin_FEW.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, L. (2022). *Plan de Capacitación para mejorar el Desempeño Laboral en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque* [Universidad Señor deSipán].

VásquezCalderónLelisWillan.pdf(uss.edu.pe)

Vásquez, O. (2019). Evaluación del desempeño: qué es y cómo funciona. Recuperado de, https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/vyh/article/view/793

Vásquez, P. A. (2019). ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA CONCESIONARIA NOR AUTOS CHICLAYO SAC. 2019. Recuperado de, https://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/284.

Vecino, J. M. (2008). Conozca la dimensión estratégica de la capacitación. Recuperado de https://www.elempleo.com/co/noticias/investigacion-laboral/conozca-la-dimension-estrategica-de-la-capacitacion-3560#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20tiene%20una%20dimensi%C3%B3n,de%20los%20equipos%20de%20trabajo.

Zanz, A. (2017). UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA MATAGALPA. Recuperado de, https://repositorio.unan.edu.ni/4744/

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título**:** Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en Mibanco agencia La Victoria, Chiclayo - 2020

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANALISIS DE DATOS
Problema General ¿De qué manera un plan de capacitación mejoraría el desempeño laboral de los colaboradores en Mibanco agencia la Victoria, Chiclayo-2020? **Problemas Específicos:** • ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los colaboradores en Mibanco agencia La Victoria, Chiclayo-2020? • ¿Qué factores del plan de capacitación mejorará el desempeño laboral de los colaboradores en Mibanco agencia la Victoria, Chiclayo-2020? • ¿Cómo será el diseño del plan de capacitación en Mibanco agencia La Victoria, Chiclayo – 2020?	**Objetivo general.** Proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en MiBanco agencia la Victoria, Chiclayo- 2020. **Objetivos Específicos.** Diagnosticar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores en MiBanco agencia la Victoria, Chiclayo- 2020. Identificar los factores del plan de capacitación que mejorarán el desempeño laboral de los colaboradores en MiBanco agencia la Victoria, Chiclayo- 2020. Diseñar el plan de capacitación de Mibanco agencia la victoria, Chiclayo – 2020.	Hi: Un plan de capacitación mejora el desempeño laboral de los colaboradores en MiBanco agencia la Victoria, Chiclayo-2020 Ho: Un plan de capacitación no mejora el desempeño laboral de los colaboradores en MiBanco agencia la Victoria, Chiclayo-2020	**Variable 1:** Plan de capacitación **Variable 2:** Desempeño laboral	La presente investigación es de tipo descriptiva – propositiva.	La población está compuesta por 32 colaboradores	Encuestas	Estadística descriptiva, tablas, gráficos trabajados en programas SPSS 25
				Diseño	**Muestra**	**Instrumento**	**Escala Likert**
				El diseño de la investigación de carácter no experimental/ transversal. **Símbolo:** M ⟶ O ⟶ P **M:** Muestra de la investigación. **O:** Información a recoger (Observación) **P:** Propuesta.	32 colaboradores	Cuestionario	a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c)Indeciso d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo

Cuestionario

Encuesta dirigida a los colaboradores de la entidad financiera MiBanco agencia La Victoria Chiclayo.

Nombre y Apellidos: ……

Edad: …….

Cargo: …….

1. La entidad brinda un periodo de inducción adecuado para garantizar el correcto desempeño de las funciones del puesto.

    a) Totalmente en desacuerdo
    b) En desacuerdo
    c) Indeciso
    d) De acuerdo
    e) Totalmente de acuerdo

2. La entidad le brindo la información necesaria sobre sus responsabilidades del cargo que ocupa.

    a) Totalmente en desacuerdo
    b) En desacuerdo
    c) Indeciso
    d) De acuerdo
    e) Totalmente de acuerdo

3. La entidad tiene planes de carrera para el colaborador que alcancen los requisitos necesarios.

    a) Totalmente en desacuerdo
    b) En desacuerdo
    c) Indeciso
    d) De acuerdo
    e) Totalmente de acuerdo

4. La entidad cuenta con un organigrama que garantiza la división del trabajo.

    a) Totalmente en desacuerdo
    b) En desacuerdo
    c) Indeciso
    d) De acuerdo
    e) Totalmente de acuerdo

5. La entidad forma parte de la gestión y la estrategia de los Recursos Humanos.

    a) Totalmente en desacuerdo
    b) En desacuerdo
    c) Indeciso
    d) De acuerdo
    e) Totalmente de acuerdo

6. La entidad estudia los principios y técnicas para lograr que la compensación total que percibe el empleado por su trabajo sea la adecuada.

    a) Totalmente en desacuerdo
    b) En desacuerdo
    c) Indeciso
    d) De acuerdo
    e) Totalmente de acuerdo

7. La entidad incentiva a los empleados a apreciar y sentir valor por su trabajo.

    a) Totalmente en desacuerdo
    b) En desacuerdo
    c) Indeciso
    d) De acuerdo
    e) Totalmente de acuerdo

8. La entidad prioriza la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor.

    a) Totalmente en desacuerdo
    b) En desacuerdo
    c) Indeciso
    d) De acuerdo
    e) Totalmente de acuerdo

9. La entidad se preocupa por que el colaborador demuestre un conocimiento amplio hacia el cliente.

    a) Totalmente en desacuerdo
    b) En desacuerdo
    c) Indeciso
    d) De acuerdo
    e) Totalmente de acuerdo

10. La entidad gestiona correctamente los procesos de tiempo para las capacitaciones a sus colaboradores.

    a) Totalmente en desacuerdo
    b) En desacuerdo
    c) Indeciso
    d) De acuerdo
    e) Totalmente de acuerdo

11. La entidad hace seguimiento al colaborador después de una inducción.

    a) Totalmente en desacuerdo
    b) En desacuerdo
    c) Indeciso
    d) De acuerdo
    e) Totalmente de acuerdo

12. La entidad realiza una introducción de manera clara y concisa al colaborador ante un nuevo producto.

    a) Totalmente en desacuerdo
    b) En desacuerdo
    c) Indeciso
    d) De acuerdo
    e) Totalmente de acuerdo

13. El colaborador se esfuerza y pone todo de su parte para el logro de objetivos.

    a) Totalmente en desacuerdo
    b) En desacuerdo
    c) Indeciso
    d) De acuerdo
    e) Totalmente de acuerdo

14. La entidad tiene políticas de reconocimiento al colaborador.

    a) Totalmente en desacuerdo
    b) En desacuerdo
    c) Indeciso
    d) De acuerdo
    e) Totalmente de acuerdo

15. El líder motiva siempre al cumplimiento de las metas y al trabajo en equipo.

    a) Totalmente en desacuerdo
    b) En desacuerdo
    c) Indeciso
    d) De acuerdo
    e) Totalmente de acuerdo

16. La entidad maneja algún plan de reconocimiento y/o bonus para el colaborador con más porcentaje de efectividad.

    a) Totalmente en desacuerdo
    b) En desacuerdo
    c) Indeciso
    d) De acuerdo
    e) Totalmente de acuerdo

17. La entidad reconoce el trabajo del colaborador basado en su efectividad para los ascensos.

    a) Totalmente en desacuerdo
    b) En desacuerdo
    c) Indeciso
    d) De acuerdo
    e) Totalmente de acuerdo

18. Percibo que la entidad se interesa en mi crecimiento profesional y me considera con futuros ascensos.

    a) Totalmente en desacuerdo
    b) En desacuerdo
    c) Indeciso
    d) De acuerdo
    e) Totalmente de acuerdo

19. La entidad Mide el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas de las empresas.

    a) Totalmente en desacuerdo
    b) En desacuerdo
    c) Indeciso
    d) De acuerdo
    e) Totalmente de acuerdo

20. El colaborador contribuye a corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos.

    a) Totalmente en desacuerdo
    b) En desacuerdo
    c) Indeciso
    d) De acuerdo
    e) Totalmente de acuerdo

21. La entidad mide el logro de los procesos, actividades y los avances conseguidos.

    a) Totalmente en desacuerdo
    b) En desacuerdo
    c) Indeciso
    d) De acuerdo
    e) Totalmente de acuerdo

22. La entidad evalúa que el colaborador explique de manera clara y repita si es necesario hasta que el cliente entienda el problema y la solución.

    a) Totalmente en desacuerdo
    b) En desacuerdo
    c) Indeciso
    d) De acuerdo
    e) Totalmente de acuerdo

23. El colaborador está en constante medición sobre el Índice de satisfacción del cliente.

    a) Totalmente en desacuerdo
    b) En desacuerdo
    c) Indeciso
    d) De acuerdo
    e) Totalmente de acuerdo

24. El colaborador recopila la información necesaria para brindar todas las posibles alternativas de soluciones.

    a) Totalmente en desacuerdo
    b) En desacuerdo
    c) Indeciso
    d) De acuerdo
    e) Totalmente de acuerdo

Validación de cuestionario por expertos y firmados.

Experto 1: Magister Gestión de Talento Humano

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Luis Orlando Saldaña Guerrero
2.	**PROFESIÓN**	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Financiera
	GRADO ACADÉMICO	Magister Gestión de Talento Humano
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	14 años
	CARGO	Supervisor Regional Zona Norte
Título de la Investigación: **PLAN DE CAPACITACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN MIBANCO AGENCIA LA VICTORIA, CHICLAYO - 2020**		
3. DATOS DEL TESISTA		
3.1	**NOMBRES Y APELLIDOS**	Vásquez Monja María Cecilia
3.2	**PROGRAMA DE PREGRADO**	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario para medir el plan de capacitación y desempeño laboral de la empresa Mibanco agencia La Victoria, Chiclayo - 2020
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		**GENERAL** Proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en Mibanco agencia la Victoria, Chiclayo- 2020.
		ESPECÍFICOS Diagnosticar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores en Mibanco agencia la Victoria, Chiclayo- 2020. Indicar los factores del plan de capacitación que mejorarán el desempeño laboral de los colaboradores en Mibanco agencia la Victoria, Chiclayo- 2020. Diseñar el plan de capacitación de Mibanco agencia la victoria, Chiclayo - 2020
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N	**6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO**	
	PLAN DE CAPACITACION	

01	La entidad brinda un periodo de inducción adecuado para garantizar el correcto desempeño de las funciones del puesto.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
02	La entidad le brindo la información necesaria sobre sus responsabilidades del cargo que ocupa.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
03	La entidad tiene planes de carrera para el colaborador que alcancen los requisitos necesarios.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
04	La entidad cuenta con un organigrama que garantiza la división del trabajo.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
05	La entidad forma parte de la gestión y la estrategia de los Recursos Humanos.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
06	La entidad estudia los principios y técnicas para lograr que la compensación total que percibe el empleado por su trabajo sea la adecuada.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
07	La entidad incentiva a los empleados a apreciar y sentir valor por su trabajo.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: .....
08	La entidad prioriza la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....

09	La entidad se preocupa por que el colaborador demuestre un conocimiento amplio hacia el cliente.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
10	La entidad gestiona correctamente los procesos de tiempo para las capacitaciones a sus colaboradores.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
11	La entidad hace seguimiento al colaborador después de una inducción.	TA (X) SUGF ....
12	La entidad realiza una introducción de manera c concisa al colaborador ante un nuevo producto.	
12	El trabajo que desempeño en mi instit alcanzar mis objetivos personales.	
	DESEMPEÑO LABORAL	
13	El colaborador se esf el logro de objetiv	
14	La entid colab	
15		

16	La entidad maneja algún plan de reconocimiento y/o bonus para el colaborador con más porcentaje de efectividad.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
17	La entidad reconoce el trabajo del colaborador basado en su efectividad para los ascensos.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
18	Percibo que la entidad se interesa en mi crecimiento profesional y me considera con futuros ascensos.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
19	La entidad Mide el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas de las empresas.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
20	El colaborador contribuye a corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
21	La entidad mide el logro de los procesos, actividades y los avances conseguidos.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
22	La entidad evalúa que el colaborador explique de manera clara y repita si es necesario hasta que el cliente entienda el problema y la solución.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
23	El colaborador está en constante medición sobre el Índice de satisfacción del cliente.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....

24	El colaborador recopila la información necesaria para brindar todas las posibles alternativas de soluciones.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
	PROMEDIO OBTENIDO:	TA (X) TD ( ):
7. COMENTARIOS GENERALES		
8. OBSERVACIONES		

Luis Orlando Saldaña Guerrero

Juez Experto

Experto 2: Magister en Administración de Negocios

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Luis Orlando Saldaña Guerrero
2.	**PROFESIÓN**	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Financiera
	GRADO ACADÉMICO	Magister Gestión de Talento Humano
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	14 años
	CARGO	Supervisor Regional Zona Norte
Título de la Investigación: **PLAN DE CAPACITACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN MIBANCO AGENCIA LA VICTORIA, CHICLAYO - 2020**		
3. DATOS DEL TESISTA		
3.1	**NOMBRES Y APELLIDOS**	Vásquez Monja María Cecilia
3.2	**PROGRAMA DE PREGRADO**	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario para medir el plan de capacitación y desempeño laboral de la empresa Mibanco agencia La Victoria, Chiclayo - 2020
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		**GENERAL** Proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en Mibanco agencia la Victoria, Chiclayo- 2020.
		ESPECÍFICOS Diagnosticar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores en Mibanco agencia la Victoria, Chiclayo- 2020. Indicar los factores del plan de capacitación que mejorarán el desempeño laboral de los colaboradores en Mibanco agencia la Victoria, Chiclayo- 2020. Diseñar el plan de capacitación de Mibanco agencia la victoria, Chiclayo - 2020
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N	**6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO**	
	PLAN DE CAPACITACION	

01	La entidad brinda un periodo de inducción adecuado para garantizar el correcto desempeño de las funciones del puesto.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
02	La entidad le brindo la información necesaria sobre sus responsabilidades del cargo que ocupa.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
03	La entidad tiene planes de carrera para el colaborador que alcancen los requisitos necesarios.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
04	La entidad cuenta con un organigrama que garantiza la división del trabajo.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
05	La entidad forma parte de la gestión y la estrategia de los Recursos Humanos.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
06	La entidad estudia los principios y técnicas para lograr que la compensación total que percibe el empleado por su trabajo sea la adecuada.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
07	La entidad incentiva a los empleados a apreciar y sentir valor por su trabajo.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: .....
08	La entidad prioriza la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....

09	La entidad se preocupa por que el colaborador demuestre un conocimiento amplio hacia el cliente.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
10	La entidad gestiona correctamente los procesos de tiempo para las capacitaciones a sus colaboradores.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
11	La entidad hace seguimiento al colaborador después de una inducción.	TA (X) SUGF ....
12	La entidad realiza una introducción de manera c' concisa al colaborador ante un nuevo producto.	
12	El trabajo que desempeño en mi instit alcanzar mis objetivos personales.	
	DESEMPEÑO LABORAL	
13	El colaborador se esf' el logro de objetiv	
14	La entid colab	
15		

16	La entidad maneja algún plan de reconocimiento y/o bonus para el colaborador con más porcentaje de efectividad.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
17	La entidad reconoce el trabajo del colaborador basado en su efectividad para los ascensos.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
18	Percibo que la entidad se interesa en mi crecimiento profesional y me considera con futuros ascensos.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
19	La entidad Mide el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas de las empresas.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
20	El colaborador contribuye a corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
21	La entidad mide el logro de los procesos, actividades y los avances conseguidos.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
22	La entidad evalúa que el colaborador explique de manera clara y repita si es necesario hasta que el cliente entienda el problema y la solución.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
23	El colaborador está en constante medición sobre el Índice de satisfacción del cliente.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....

24	El colaborador recopila la información necesaria para brindar todas las posibles alternativas de soluciones.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
	PROMEDIO OBTENIDO:	TA (X) TD ( ):
7. COMENTARIOS GENERALES		
8. OBSERVACIONES		

JUEZ EXPERTO

Experto 3: Magister en Estadística

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Luis Orlando Saldaña Guerrero
2.	**PROFESIÓN**	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Financiera
	GRADO ACADÉMICO	Magister Gestión de Talento Humano
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	14 años
	CARGO	Supervisor Regional Zona Norte
Título de la Investigación: **PLAN DE CAPACITACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN MIBANCO AGENCIA LA VICTORIA, CHICLAYO - 2020**		
3. DATOS DEL TESISTA		
3.1	**NOMBRES Y APELLIDOS**	Vásquez Monja María Cecilia
3.2	**PROGRAMA DE PREGRADO**	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario para medir el plan de capacitación y desempeño laboral de la empresa Mibanco agencia La Victoria, Chiclayo - 2020
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		**GENERAL** Proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en Mibanco agencia la Victoria, Chiclayo- 2020.
		ESPECÍFICOS Diagnosticar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores en Mibanco agencia la Victoria, Chiclayo- 2020. Indicar los factores del plan de capacitación que mejorarán el desempeño laboral de los colaboradores en Mibanco agencia la Victoria, Chiclayo- 2020. Diseñar el plan de capacitación de Mibanco agencia la victoria, Chiclayo - 2020
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N	**6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO**	
	PLAN DE CAPACITACION	

01	La entidad brinda un periodo de inducción adecuado para garantizar el correcto desempeño de las funciones del puesto.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
02	La entidad le brindo la información necesaria sobre sus responsabilidades del cargo que ocupa.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
03	La entidad tiene planes de carrera para el colaborador que alcancen los requisitos necesarios.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
04	La entidad cuenta con un organigrama que garantiza la división del trabajo.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
05	La entidad forma parte de la gestión y la estrategia de los Recursos Humanos.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
06	La entidad estudia los principios y técnicas para lograr que la compensación total que percibe el empleado por su trabajo sea la adecuada.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
07	La entidad incentiva a los empleados a apreciar y sentir valor por su trabajo.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: .....
08	La entidad prioriza la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....

09	La entidad se preocupa por que el colaborador demuestre un conocimiento amplio hacia el cliente.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
10	La entidad gestiona correctamente los procesos de tiempo para las capacitaciones a sus colaboradores.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
11	La entidad hace seguimiento al colaborador después de una inducción.	TA (X) SUGF ....
12	La entidad realiza una introducción de manera c concisa al colaborador ante un nuevo producto.	
12	El trabajo que desempeño en mi instit alcanzar mis objetivos personales.	
	DESEMPEÑO LABORAL	
13	El colaborador se esf el logro de objetiv	
14	La entid colab	
15		

16	La entidad maneja algún plan de reconocimiento y/o bonus para el colaborador con más porcentaje de efectividad.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
17	La entidad reconoce el trabajo del colaborador basado en su efectividad para los ascensos.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
18	Percibo que la entidad se interesa en mi crecimiento profesional y me considera con futuros ascensos.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
19	La entidad Mide el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas de las empresas.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
20	El colaborador contribuye a corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
21	La entidad mide el logro de los procesos, actividades y los avances conseguidos.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
22	La entidad evalúa que el colaborador explique de manera clara y repita si es necesario hasta que el cliente entienda el problema y la solución.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....
23	El colaborador está en constante medición sobre el Índice de satisfacción del cliente.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: ....

24	El colaborador recopila la información necesaria para brindar todas las posibles alternativas de soluciones.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: …… ……
	PROMEDIO OBTENIDO:	TA (X) TD ( ):
7. COMENTARIOS GENERALES		
8. OBSERVACIONES		

Dr. WILVER OMERO RODRÍGUEZ LÓPEZ
DNI: 17836159
COESPE 199
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

JUEZ EXPERTO

Carta de aceptación para la investigación.

mibanco

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

Chiclayo 17 de julio del 2021

Señora

DRA JANET ISABEL CUBAS CARRANZA

Directora de la EAP de Administración Facultad de ciencias

Empresariales – Universidad Señor de Sipán.

Pimentel. -

Referencia: Carta de fecha 18 de diciembre del 2020.

Es particularmente grato dirigirme a Usted, expresándole mi cordial saludo a nombre de Mibanco Banco de la Microempresa, a la vez en atención al documento en referencia, debo manifestarle que, si es factible, que el estudiante de vuestra representada: VÁSQUEZ MONJA MARÍA CECILIA, realice su trabajo de investigación en esta entidad.

En tal sentido, el estudiante en mención deberá coordinar al respecto, al fin de obtener el objetivo trazado, teniendo en cuenta en todo momento la reserva de la información adquirida.

Es propicia la oportunidad, para testimoniarle muestras de consideración y estima constitucional.

Luis Orlando Saldaña Guerrero
Supervisor Regional de Soporte Red de Agencias
mibanco

Atentamente,

Av. Domingo Orué 165, Surquillo / Av. Paseo de la República 3717, San Isidro Telf.: 513-8000
www.mibanco.com.pe

Resolución de proyecto

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 1099-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 22 de octubre de 2020.

VISTO:
El Oficio N°0359-2020/FACEM-DA-USS de fecha 22/10/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 22/10/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, 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. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

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

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los proyectos de investigación, de los estudiantes del IX ciclo de la asignatura de Investigación I, de la Escuela Académico Profesional de Administración, del programa PAST, sesión "A" - semestre 2020 II, a cargo del docente Dr. Onésimo Mego Núñez, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Sandra Mary Guerrero
SECRETARIA ACADEMICA (E)

Cc.: Escuela, Archivo

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

www.uss.edu.pe

Formato T1

FORMATO T1

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO N.º T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 26 de mayo del 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito:

VÁSQUEZ MONJA MARÍA CECILIA con DNI 43393548

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:
PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN MI BANCO AGENCIA LA VICTORIA, CHICLAYO – 2020, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de ADMINISTRACION, de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Programa Académico de ADMINDISTRACIÓN, 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 N.º 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.

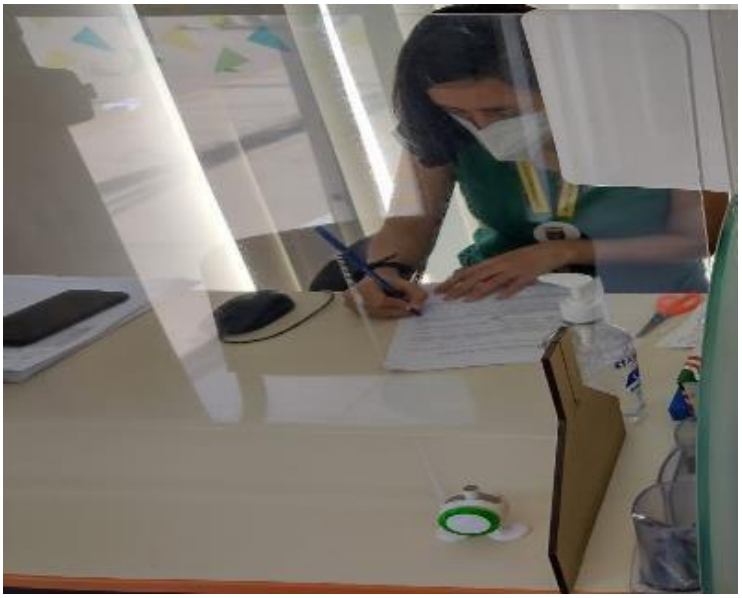
APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
VÁSQUEZ MONJA MARÍA CECILIA	43393548	

Fotos

Figura 25:
Gerente de agencia llevando la respectiva encuesta

***Nota*:** Sesión fotográfica.

Figura 26*:*
Ejecutiva de banca y servicio llevando la respectiva encuesta



***Nota*:** Sesión fotográfica

Figura 27:
Jefa de banca llenando la respectiva encuesta

***Nota*:** Sesión fotográfica

Reporte Turnitin

Reporte de similitud

23% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 20% Base de datos de Internet
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Cros
- 15% Base de datos de trabajos entregados

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uss.edu.pe Internet	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
3	urbanoconsultores.com.ar Internet	<1%
4	1library.co Internet	<1%
5	blogs.imf-formacion.com Internet	<1%
6	repositorio.uladech.edu.pe Internet	<1%
7	repositorio.unjfsc.edu.pe Internet	<1%

Acta de Aprobación de Originalidad de Informe de Investigación

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

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° RESOLUCIÓN N.º 1099-FACEM-USS-2021**, presentado por el/la Bachiller. **VÁSQUEZ MONJA MARÍA CECILIA,** con su tesis Titulada **PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN MIBANCO AGENCIA LA VICTORIA, CHICLAYO – 2020.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **23**% 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, 13 de julio de 2022

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