



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE PLATAFORMA DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN UNA AGENCIA EN EL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, LIMA 2017-2018”

Modalidad de Suficiencia Profesional para optar el título de:

Licenciado en Administración

Autor:

Bach. Silvia Teresa Rios Cerna

Asesor:

Mg. Emilio José Chocobar Reyes

Lima – Perú

2018

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** el trabajo de suficiencia profesional desarrollado por el (la) Bachiller **Silvia Teresa Rios Cerna**, denominada:

“PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE PLATAFORMA DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN UNA AGENCIA EN EL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, LIMA 2017 - 2018”

Mg. Emilio José Chocobar Reyes

ASESOR

Mg. Luis Edgar Tarmeño Bernuy

JURADO

PRESIDENTE

Lic. Juan Carlo Muñoz Fiore

JURADO

Mg. Manuel Ángel Horna Camero

JURADO

DEDICATORIA

“A Dios, mi Creador, a mis queridos padres que siempre me han inculcado el respeto, la disciplina y los valores para salir adelante y luchar por mis objetivos y metas propuestas “.

AGRADECIMIENTO

“A la Universidad Privada del Norte, que nos brindó la oportunidad de realizar nuestra tesis para optar por el Título profesional de Licenciamiento en Administración, a mis amigos cercanos y compañeros de tesis por nuestro objetivo en común de cumplir con nuestra meta”.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Descripción de la Empresa	13
1.1.1. <i>Reseñas Institucionales.....</i>	<i>14</i>
1.1.2. <i>Fuerzas competitivas de Porter.....</i>	<i>17</i>
1.2. Realidad Problemática.....	22
1.3. Formulación del Problema.....	25
1.3.1. <i>Problema General.....</i>	<i>25</i>
1.3.2. <i>Problema Específico.....</i>	<i>26</i>
1.3.2.1. <i>Problema específico 01.....</i>	<i>26</i>
1.3.2.2. <i>Problema específico 02.....</i>	<i>26</i>
1.3.2.3. <i>Problema específico 03.....</i>	<i>26</i>
1.4. Justificación	26
1.5. Objetivo.....	27
1.5.1. <i>Objetivo General.....</i>	<i>27</i>
1.5.2. <i>Objetivo Específico.....</i>	<i>27</i>
1.5.2.1. <i>Objetivo específico 01.....</i>	<i>27</i>
1.5.2.2. <i>Objetivo específico 02.....</i>	<i>27</i>
1.5.2.3. <i>Objetivo específico 03.....</i>	<i>27</i>
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	28
2.1. Antecedentes.....	28

2.1.1.	<i>Internacionales</i>	28
2.1.2.	<i>Nacionales</i>	29
2.2.	Bases Teóricas	31
2.2.1.	<i>Capacitación</i>	31
2.2.1.1.	<i>Proceso de Capacitación</i>	31
2.2.1.2.	<i>Diagnóstico de las necesidades de capacitación</i>	32
2.2.1.3.	<i>Diseño del programa de capacitación</i>	33
2.2.1.4.	<i>Tipos de capacitación</i>	34
2.2.1.5.	<i>Técnicas de capacitación</i>	34
2.2.1.6.	<i>Evaluación del programa de capacitación</i>	35
2.2.2.	<i>Desempeño laboral</i>	36
2.2.2.1.	<i>Definiciones</i>	36
2.2.2.2.	<i>Administración del desempeño</i>	37
2.2.2.3.	<i>Definición de las metas y los esfuerzos laborales del empleado</i>	37
2.2.2.4.	<i>Establecimiento de metas eficaces</i>	38
2.2.2.5.	<i>Introducción a la Evaluación del Desempeño</i>	38
2.2.2.6.	<i>Proceso de evaluación del desempeño</i>	39
2.2.2.7.	<i>Importancia de la evaluación del desempeño</i>	40
2.2.2.8.	<i>Métodos de evaluación con base en el pasado</i>	41
2.2.2.9.	<i>Mejoramiento de los procesos</i>	42
2.2.3.	<i>Gestión de Procesos</i>	43
2.2.3.1.	<i>Definiciones</i>	43
2.2.3.2.	<i>Identificación de Procesos</i>	44
2.2.3.3.	<i>Análisis de procesos en la organización</i>	47
2.2.3.4.	<i>Documentación de Procesos</i>	47
2.2.3.5.	<i>Herramientas para el análisis de datos</i>	49
2.2.3.6.	<i>El modelo EPDOP</i>	50
2.2.4.	<i>Balance Scorecard</i>	53
2.3.	Definición de términos básicos	54
CAPÍTULO 3. DESARROLLO		56
3.1.	Desarrollo el Objetivo 1	56

3.1.1.	<i>Entrevista al gerente</i>	57
3.1.2.	<i>Encuesta</i>	58
	<i>Análisis de la encuesta</i>	59
3.2.	Desarrollo el Objetivo 2.....	66
3.2.1.	<i>Propuesta de programa de capacitación</i>	67
3.3.	Desarrollo el Objetivo 3.....	74
CAPÍTULO 4.	RESULTADOS	80
4.1.	Resultados.....	80
4.1.1.	<i>Resultados Objetivo 1</i>	80
4.1.2.	<i>Resultados Objetivo 2</i>	81
4.1.3.	<i>Resultados Objetivo 3</i>	82
	CONCLUSIONES	86
	RECOMENDACIONES	87
	REFERENCIAS	88
	ANEXOS	90
	Anexo n.º 1. Modelo de encuesta.....	90
	Anexo n.º 2. Entrevista al Gerente.....	93
	Anexo n.º 3. Modelo de evaluación de desempeño.....	94
	Anexo n.º 4. Resultados de Encuestas.....	98
	Anexo n.º 5. Plataforma virtual de capacitación.....	100

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n.º 1.1 Organigrama General de Crediscotia	16
Figura n.º 1.2 Organigrama de la agencia de plaza norte de la Financiera Crediscotia	16
Figura n.º 1.3 Enfoque por segmento de Producto de la Financiera	18
Figura n.º 1.4 Evolución colocaciones Brutas y Crédito promedio.....	19
Figura n.º 1.5 Diagrama de Ishikawa- Mejorar el desempeño laboral	24
Figura n.º 1.6 Componentes de desempeño laboral	25
Figura n.º 2.1 El proceso de capacitación.	32
Figura n.º 2.2 La programación de la capacitación	33
Figura n.º 2.3 Proceso de evaluación del desempeño	39
Figura n.º 2.4 Criterios para la evaluación del desempeño.....	41
Figura n.º 2.5 Símbolos más usados de Flujograma de Información	46
Figura n.º 3.1 Proceso actual de capacitación virtual.....	56
Figura n.º 3.2 ¿Cómo te calificó la empresa en la última evaluación de desempeño?	59
Figura n.º 3.3 ¿Dentro de tu evaluación de desempeño que puntos identificas como oportunidades de mejora?	59
Figura n.º 3.4 ¿Cuáles de los siguientes temas considera prioritaria para proponer una capacitación que permita mejorar el desempeño laboral?	60
Figura n.º 3.5 ¿Cuáles de los siguientes puntos considera que son los aspectos o causas por las cuales se han presentado problemas en su área y que no contribuyen a un mejor desempeño laboral?	61
Figura n.º 3.6 ¿Los temas que se abordan en las capacitaciones actuales, son puntuales y acordes a la necesidad de capacitación que identifica la empresa?.....	62
Figura n.º 3.7 ¿La metodología que emplean en las capacitaciones actuales es práctica y totalmente aplicativa a la realidad laboral?	62
Figura n.º 3.8 Flujograma actual del proceso de capacitación	66
Figura n.º 3.9 Proceso actual de la gestión comercial	75
Figura n.º 3.10 Proceso formulado para la mejora de la gestión comercial.....	76
Figura n.º 3.11 Gestión operativa actual	77
Figura n.º 3.12 Nueva propuesta Gestión operativa	78
Figura n.º 3.13 Balance Scorecard	79
Figura n.º 4.1 Puntos de mejora en la evaluación de desempeño	80
Figura n.º 4.2 Sistema de capacitaciones	81
Figura n.º 4.3 Gestión comercial	83
Figura n.º 4.4 Procesos operativos	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n.º 1.1. Ranking de entidades financieras.....	20
Tabla n.º 1.2 Proveedores de la Financiera	21
Tabla n.º 3.1 Técnicas e Instrumentos Utilizados	57
Tabla n.º 3.2 Personal de la empresa /Cargo / Nº de Personas.....	58
Tabla n.º 3.3 Rentabilidad de agencia territorio Lima Oct 2017 – Abril 2018.....	63
Tabla n.º 3.4 Ranking acumulado territorio Lima Oct 2017 – Abril 2018	64
Tabla n.º 3.5 Reporte de incidencias de gestión operativa del área de plataforma de la agencia.	65
Tabla n.º 3.6 Estrategia de Capacitación Programa 1	70
Tabla n.º 3.7 Estrategia de Capacitación Programa 2	72
Tabla n.º 3.8 Costos total de facilitadores	73
Tabla n.º 4.1 Situación actual y esperada en la gestión comercial	82
Tabla n.º 4.2 Situación actual y esperada en la gestión operativa.....	84

RESUMEN

En la presente investigación se plantea el objetivo principal de diseñar una propuesta de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del área de plataforma de una entidad financiera, independencia 2017-2018. El cual se tomará como temas principales: la capacitación y el desempeño laboral, variables que han sido desarrolladas para su respectivo análisis. Hoy en día se busca la manera más objetiva de mejorar ciertos enfoques laborales, uno de ellos es diseñando una propuesta asertiva que ayude a mejorar el desempeño laboral y es por ello que se ha utilizado diversos métodos de estudio para lograr el objetivo. Para este estudio, se está aplicando el método de enfoque cualitativo ya que se “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Sanpieri, Fernández, Baptista, 2010, p.7) .Así mismo, se considera según su propósito, una investigación descriptiva porque “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Sanpieri et al., 2010, p.7) Es así como los resultados de la investigación indican que en este rubro del tipo financiero se deben tomar medidas y acciones que sirvan para que la capacitación pase a formar parte de una cultura organizacional y no solo se refleje como un gasto para la empresa ya que esto será beneficioso a lo largo de su trayectoria.

Palabras claves: Capacitación, Desempeño laboral, Área de plataforma, Entidad Financiera.

ABSTRACT

In this research, the main objective of designing a training proposal to improve the work performance of employees in the platform area of a financial institution, 2017-2018 independence, is proposed. This will be taken as main topics: training and work performance, variables that have been developed for their respective analysis. Nowadays, the most objective way of improving certain work approaches is sought, one of them is designing an assertive proposal that helps to improve work performance and that is why various methods of study have been used to achieve the objective. For this study, the method of qualitative approach is being applied since "data collection without numerical measurement is used to discover or refine research questions in the interpretation process" (Sanpieri, Fernandez, Baptista, 2010, p.7) Likewise, a descriptive investigation is considered according to its purpose because it "seeks to specify properties, characteristics and important features of any phenomenon that is analyzed" (Sanpieri et al., 2010, p.7). This is how the results of the research indicate that in this area of the financial type should be taken measures and actions that serve so that the training becomes part of an organizational culture and not only reflected as an expense for the company as this It will be beneficial throughout his career.

Keywords: Training, Work performance, Platform area, Financial Entity.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Alveiro, C. (2011). *El Balanced Scorecard como herramienta de evaluación en la gestión administrativa*. En revista *Visión de Futuro*. 15(2), pp.9-12. Recuperado de: www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935478003
- Bravo Carrasco, J. (2008). *Gestión de Procesos*. Santiago: Evolución.
- Burgos, M. (2014). *La política de capacitación como un mecanismo para la mejora de su competitividad: Análisis del sector maderero en el distrito de Villa el Salvador – Lima metropolitana*. (Tesis de Maestría), Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Cantera, J. (2003) *Un modelo de elaboración de un plan de formación*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com>
- Capuano, A. (2004). *Evaluación de desempeño: Desempeño por competencias*. En *Revista Invenio*, 7(13), pp.139-150. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=87713710>
- Castrejón, M. (2017). *Detección de necesidades de capacitación en el personal operativo del área de procesadora de la empacadora de Aguacates San Lorenzo S.A.* (Tesis Licenciatura), Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Chiavenato, Idalberto. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2da ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- De la Fuente, Hanns., & Díaz, Isabel. (2013). *Análisis de los factores determinantes de la calidad percibida del servicio prestado por una cooperativa de ahorro y crédito: Una aplicación basada en modelos de ecuaciones estructurales*. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 21(2), pp.232-247. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052013000200007>
- Dessler, Gary. & Valera, Ricardo. (2011). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque latinoamericano*. (5ta ed.). México: Pearson Educación.
- González, R. (2017). *Propuesta de Gestión de capacitación para una empresa de productos prefabricados para la construcción*. (Tesis de Maestría). Postgrado Economía y Negocios, Universidad de Chile, Chile.
- Krajewski, Lee., Ritzman, Larry. & Malhotra, M. (2008). *Administración de Operaciones. Procesos y cadenas de valor*. (8va ed.). México: Pearson Educación.
- Matabajoy-Montilla, J., Matabachoy-Tulcán, S., & Obando-Guerrero, Lina. (2018). *Procesos de desarrollo del talento humano en una clínica de especialidades de Pasto*, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), pp.26-36. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.106>

- Mayurí, J. (2008). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación - FEBAN, Lima 2006*. (Tesis Doctoral). Unidad de Postgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Mondy R. Wayne (2010). *Administración de recursos humanos*. (11va, ed.). México: Pearson Educación.
- Ochoa P., J., & Galeano M., W., & Agudelo V., L. (2010). *Construcción de un modelo de scoring para el otorgamiento de crédito en una entidad financiera*. En *Revista Perfil de Coyuntura Económica*, (16), pp.191-222. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=86120022009>
- Porcel, Antonio J. Olvera. (2010). *Supervisión bancaria y crisis financiera. El caso español*. En *Revista Encuentros Científicos - Tourism & Management Studies*. (6) pp.146-161. Recuperado de: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-24082010000100014&lng=pt&lng=es.
- Prior, F. (2010). *Modelo de servicios microfinancieros propuesto para resolver el problema de la falta de acceso a los servicios financieros en los países en desarrollo*. En *Revista Estudios Gerenciales*, 26(116) pp.37-61. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232010000300003&lng=en&lng=es.
- Ramírez, A. (2014) *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista de la unión mexicana de Chiapas*. (Tesis de Maestría). Universidad de Morelos, Nuevo León, México.
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista., M. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta. Ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Sapién, Alma., Piñón, Laura., & Gutiérrez, M. (2014). *Capacitación en la empresa mexicana: Un estudio de formación en el trabajo*. En *Revista Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 14(27), pp.123-134. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89532014000200009&lng=en&lng=es.
- Villanueva, A. (2006). *Sistema Bancario en el Perú: una aproximación a la Banca Múltiple*. En *revista Contabilidad y Negocios*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281621761005>>ISSN 1992-1896
- Washington, E. & Marcela, G. (2016). *Propuesta de diseño de un modelo educativo integral para capacitaciones corporativas*. *Revista Academia y Virtualidad*, 9(1), pp. 52-67. Recuperado: <http://dx.doi.org/10.18359/ravi.1496>.
- Werther, William. & Davis, Keith. (2008). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las empresas*. (6ta ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.