



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
SECCIÓN DE POSGRADO**

**PROGRAMA DE FORMACIÓN EN COMPETENCIAS DE LOS
COLABORADORES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA
LABORAL EN UNA EMPRESA BANCARIA DE LIMA
METROPOLITANA, 2019**

**PRESENTADA POR
FRANK MAURO FAJARDO TORRES**

**ASESOR
JUAN SALAZAR HUAPALLA**

**TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS - MBA**

**LIMA – PERÚ
2021**



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

SECCIÓN DE POSGRADO

TESIS

**PROGRAMA DE FORMACIÓN EN COMPETENCIAS DE LOS
COLABORADORES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL
EN UNA EMPRESA BANCARIA DE LIMA METROPOLITANA, 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGRO EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS - MBA**

PRESENTADO POR:

FRANK MAURO FAJARDO TORRES

ASESOR:

Dr. JUAN SALAZAR HUAPALLA

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi familia por su acompañamiento, compromiso y apoyo indismayable en mi ruta profesional.

Agradecimiento

A mí madre, esposa, compañeros de trabajo, amigos galenos, así como a toda mi familia por su apoyo constante y su contribución directa o indirecta en la culminación de esta tesis.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iiiv
Índice	v
Índice de figuras	viii
Índice de tablas	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	12
Descripción de la realidad problemática	12
Enfoque y tipo de diseño metodológico, método, población y muestra	14
Estructura de la tesis	14
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	15
1.1. Antecedentes de la investigación	15
1.1.1 Antecedentes Nacionales.....	15
1.1.2 Antecedentes Internacionales.....	18
1.2. Bases teóricas	21
1.2.1 Formación en competencias	21
1.2.2 Clima Laboral	22
1.2.3 Teoría de la Jerarquía de las necesidades humanas.....	24
1.2.4 Teoría de los dos factores	24
1.2.5 Diagnóstico de necesidades de formación de competencias.....	26
1.3. Base legal sobre formación o capacitación en el sector privado	26
1.4. Definición de términos básicos	29
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	35
2.1. Formulación de Hipótesis	35
2.1.1 Hipótesis General.....	35
2.1.2 Hipótesis Específica.....	35
2. 2. Variables y definición operacional	35

2.2.1 Variables y definiciones.....	35
2.2.2 Concepto de Clima Laboral.....	35
2.2.3 Concepto de Formación en Competencias.....	36
2.2.4 Operacionalización de Variables.....	36
2. 3. Formulación del problema	37
2. 4. Objetivos de la investigación	37
2.4.1 Objetivo General.....	37
2.4.2 Objetivos Específicos.....	37
2. 5 Justificación de la investigación	38
2.5.1 Importancia de la investigación.....	38
2. 6 Viabilidad de la investigación	39
2. 7 Limitaciones de la investigación	39
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	40
3. 1. Diseño metodológico	40
3. 2. Diseño muestral	40
3. 3. Técnicas de recolección de datos	41
3. 4. Descripción de los Instrumentos	41
3.5. PROCEDIMIENTO DE COMPROBACIÓN DE LA V. Y CONFIABILIDAD	41
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	43
4. 1. Estadísticas de fiabilidad	43
4.2 Validez del Instrumento	45
4. 3. Resultados descriptivos	46
4. 4. Resultados correlacionales	59
4.5. Hipótesis general	59
4.6. Hipótesis específica 1.....	60
4.7. Hipótesis específica 2.....	61
4.8. Hipótesis específica 3.....	62
4.9. Hipótesis específica 4.....	63
4.10. Hipótesis específica 5.....	64

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	65
5.1. Sobre la Hipótesis General.....	65
5.2. Sobre el aprendizaje.....	65
5.3. En relación a la autorrealización	66
5.4. Sobre el involucramiento.....	67
5.5. En relación a la Supervisión.....	68
5.6. Con respecto a la Comunicación	68
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	71
FUENTES DE INFORMACIÓN	73
ANEXOS	77

Índice de figuras

<i>Figura 1:</i> Niveles de formación en competencia	46
<i>Figura 2:</i> Niveles de proceso	47
<i>Figura 3:</i> Niveles de complejo	48
<i>Figura 4:</i> Niveles de desempeño	49
<i>Figura 5:</i> Niveles de idoneidad	50
<i>Figura 6:</i> Niveles de contexto	51
<i>Figura 7:</i> Niveles de responsabilidad	52
<i>Figura 8:</i> Niveles de clima laboral	53
<i>Figura 9:</i> Niveles de autorrealización	54
<i>Figura 10:</i> Niveles de involucramiento	55
<i>Figura 11:</i> Niveles de supervisión	56
<i>Figura 12:</i> Niveles de comunicación	57
<i>Figura 13:</i> Niveles de condiciones laborales	58

Índice de tablas

<i>Tabla 1:</i> Niveles de formación en competencia	41
<i>Tabla 2:</i> Niveles de proceso	44
<i>Tabla 3:</i> Niveles de complejo	45
<i>Tabla 4:</i> Niveles de desempeño	46
<i>Tabla 5:</i> Niveles de idoneidad	47
<i>Tabla 6:</i> Niveles de contexto	48
<i>Tabla 7:</i> Niveles de responsabilidad	49
<i>Tabla 8:</i> Niveles de clima laboral	50
<i>Tabla 9:</i> Niveles de autorrealización	51
<i>Tabla 10:</i> Niveles de involucramiento	52
<i>Tabla 11:</i> Niveles de supervisión	53
<i>Tabla 12:</i> Niveles de comunicación	54
<i>Tabla 13:</i> Niveles de condiciones laborales	55
<i>Tabla 14:</i> Relación programa de formación y clima laboral	56
<i>Tabla 15:</i> Relación programa de formación y autorrealización	57
Tabla 16: Relación programa de formación e involucramiento	58
<i>Tabla 17:</i> Relación programa de formación y la supervisión	59
<i>Tabla 18:</i> Relación programa de formación y la comunicación	60
<i>Tabla 19:</i> Relación entre el programa de formación y condiciones laborales	61
<i>Tabla 20:</i> Matriz de consistencia	80
<i>Tabla 21:</i> Matriz de Operacionalización	81

RESUMEN

Esta tesis lleva el título: *Programa de formación en competencias de los colaboradores y su influencia en el clima laboral en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019*. El propósito de esta investigación fue determinar el grado de influencia del Programa de formación en competencias de los colaboradores en el clima laboral en una empresa bancaria de Lima metropolitana 2019. Las teorías consideradas para la investigación sobre formación en competencias corresponden al autor Tobón (2006) y sobre el clima laboral, los autores Gan y Berbel (2007) y Palma (2004).

La metodología fue descriptiva y correlacional, su diseño fue no experimental y de corte transversal, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario con escala Likert. La población estuvo conformada por 120 colaboradores y la muestra fue de 40. La confiabilidad del instrumento demostró un coeficiente Alpha de Cronbach de 0,754. Los resultados demostraron que existe una influencia del programa de formación en competencias sobre el clima laboral, habiéndose obtenido un coeficiente de relacional Rho de Spearman $r = 0.789$, indicando una correlación positiva alta, con un valor $p = 0,000$, resultando una significancia del 95%.

Palabras claves: Competencias, capacitación, clima laboral.

ABSTRACT

This thesis is entitled: Training program for employees' competences and their influence on the work environment in a banking company in metropolitan Lima 2019. The purpose of this research was to determine the degree of influence of the Training program in competencies of the employees. collaborators in the work environment in a banking company in metropolitan Lima 2019. The theories considered for research on skills training correspond to the author Tobón (2006) and about the work environment, the authors Gan and Berbel (2007) and Palma (2004).

The methodology was descriptive and correlational, its design was non-experimental and cross-sectional, the technique was the survey and the instrument was the Likert scale questionnaire. The population was made up of 120 employees and the sample was 40. The reliability of the instrument showed a Cronbach's Alpha coefficient of 0.754. The results showed that there is an influence of the skills training program on the work environment, having obtained a correlation coefficient Rho of Spearman $r = 0.789$, indicating a high positive correlation, with a value $p = 0.000$, resulting in a significance of 95%.

Keywords: Skills, training, work environment.

INTRODUCCIÓN

Uno de los sectores más competitivos a nivel global, en el rubro de los servicios, es el sector financiero. El uso de tecnologías modernas, mejoramiento de procesos o procedimientos, mejores formas de comunicación e implementación de nuevos métodos para brindar una mejor atención a los clientes, son los temas de mayor frecuencia en dicho sector. Para ello, se requiere brindar mayor preparación a los colaboradores, mediante programas de capacitación, cuyos contenidos sean específicos, eficaces y eficientes. La finalidad es satisfacer las expectativas del cliente, acorde con los nuevos métodos procesos, equipos, tecnologías de información, etc.

Estos programas de capacitación que se usan actualmente y con mucha frecuencia se denominan programas o talleres de formación en competencias. Estos programas consisten en una guía educativa, lo que significa que no se debe entenderlo como una metodología pedagógica. Al respecto, Tobón (2006) afirmó que son procesos complejos de desempeño con idoneidad en un determinado contexto con responsabilidad.

Los programas de formación en competencias deben responder a un ordenamiento que garantice el logro de los objetivos empresariales o institucionales. Para lograrlo, se requiere de un diseño que incluyan, además de los objetivos, las acciones, estrategias y responsabilidades de los participantes, sea cual fuere la temática o especialidad.

De otro lado, el *clima laboral* es tan importante en las relaciones productivas, que muchas empresas en la actualidad cuidan este factor, porque en diversos estudios y en diferentes ámbitos, se han encontrado que influye de forma determinante en la buena marcha de la producción y ventas. Experiencias investigativas arrojaron como parte de sus resultados, que no se puede objetar su influencia en el desempeño de la organización. Robbins y Judge (2013), argumentaron que está plenamente vigente la afirmación que, para obtener mejoras

de largo plazo en lo que concierne a la productividad, se precisa optimizar la calidad del *clima laboral*.

Por su parte, Chiavenato (2004) definió el *clima laboral* como la disposición del ambiente anímico de una empresa, que deviene del estado de estimulación que tengan los trabajadores. En función a esto, resulta positivo y favorable, en caso de ser receptivo y agradable, o negativo y desfavorable en caso de ser frío y desagradable.

Además, el *clima laboral* de una empresa es una percepción e interpretación subjetiva del colaborador. Robbins y Judge (2013), argumentaron que el clima laboral está conformado por 6 factores integradores: A. el *aspecto personal* de los trabajadores, dentro del cual se incluyen sus percepciones, actitudes, personalidad, aprendizaje, valores y el estrés laboral que pueda percibir en la empresa el cual comprenden actitudes, personalidad, valores, percepciones en la organización; B. los *grupos*, formados al interior de la empresa, es decir, lo referente a su organización, normas, técnicas, cohesión y roles; C. La *motivación*, esfuerzos, refuerzos y los requerimientos; D. *Liderazgo*, influencias, poder, estilos, capacidades; E. *La estructura* en sus dimensiones macro y micro; F. *Los procesos* en la toma de decisiones, organizacionales, remunerativos, comunicacionales, etc.

Para la realización de las capacitaciones que forman parte del Programa de formación en competencias de los colaboradores de la empresa bancaria, previamente se formula *un diagnóstico específico*, de las necesidades de la empresa, con excepción de los programas obligatorios asignados por los organismos supervisores. Estas actividades están establecidas bajo un protocolo de la empresa bancaria y guardan concordancia con los lineamientos establecidos por la Superintendencia de banca y seguros. En la empresa bancaria de la ciudad de Lima, objeto del presente estudio; el clima laboral latente es todo lo contrario a lo que los empleados desearan en una organización. Las metas por cumplir cada vez son más exigentes y su cumplimiento afecta con mucha frecuencia el normal desarrollo de las actividades personales de los colaboradores en general, ya que

los *programas de formación en competencias* se desarrollan en horas fuera de labores, afectando de esta manera sus relaciones familiares, proyectos personales, expectativas profesionales, etc. Lo que se pretendió en el presente estudio es conocer la influencia del programa de formación en competencias de los colaboradores de una empresa bancaria de la ciudad de Lima y su influencia en el clima laboral de esta entidad.

A partir de lo señalado, se plantea el problema y los objetivos de investigación:

¿Cómo influye el *programa de formación en competencias* de los colaboradores en el *clima laboral* en una organización bancaria de Lima metropolitana, 2019?

Objetivos de la investigación

Determinar la influencia del *programa de formación en competencias* de los colaboradores en el *clima laboral* de una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019

Objetivos específicos

Determinar la influencia del programa de formación en competencias, sobre la autorrealización de los colaboradores en una empresa bancaria de la ciudad de Lima metropolitana, 2019

Establecer la influencia del programa de formación en competencias en el involucramiento laboral de los colaboradores en una empresa bancaria de la ciudad de Lima metropolitana, 2019

Evaluar la influencia del programa de formación en competencias sobre la

supervisión en los colaboradores en una empresa bancaria de la ciudad de Lima metropolitana, 2019

Estimar la influencia del programa de formación en competencias sobre la comunicación en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Lima metropolitana, 2019

Determinar la influencia del programa de formación en competencias sobre las condiciones laborales en los colaboradores en una empresa bancaria de la ciudad de Lima metropolitana, 2019

La investigación se justifica, considerando dos aspectos: justificación teórica y justificación práctica.

La importancia teórica del presente estudio estriba en que los resultados del mismo generarán un nuevo conocimiento que será de utilidad para la sociedad y principalmente para la comunidad científica que hará mejor uso de ello.

Bernal (2010) argumentó: “En investigación hay una justificación teórica, el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente”.

La importancia práctica del presente estudio, consiste en que la información resultante permitirá constituir parte del conocimiento para realizar otros estudios posteriores, orientados a resolver algún problema o dificultad, mejorar algún

proceso o método o proponer alguna nueva metodología para aumentar la productividad o ganancias.

Al respecto, Bernal (2010) afirmó: “Se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo. Los estudios de investigación de pregrado y de posgrado, en el campo de las ciencias económicas y administrativas, en general son de carácter práctico, o bien, describen o analizan un problema o plantean estrategias que podrían solucionar problemas reales si se llevan a cabo”.

El enfoque del presente estudio es cuantitativo, su diseño metodológico fue de tipo no experimental y de corte transversal. El tipo, considerando el nivel de rigor, fue descriptivo correlacional ya que la finalidad fue describir las variables en estudio y determinar el nivel de influencia existente entre el clima laboral y la capacitación en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019. La población estuvo conformada por los 120 colaboradores de la entidad bancaria con sede en el distrito de Lince, en la ciudad de Lima. El tipo de muestreo utilizado fue el no probabilístico pues responde a la conveniencia del estudio. La muestra fue constituida por 40 colaboradores.

La presente investigación está conformado de la siguiente manera:

En el primer capítulo se expone el problema identificado, haciendo notar las dos variables, los antecedentes, conceptos vinculados al tema, la formulación del

problema a modo de interrogantes, la importancia del estudio o justificación, los supuestos o hipótesis y finalmente la formulación de objetivos.

El segundo capítulo comprende lo referente a las hipótesis y variables.

El tercer capítulo comprendió lo concerniente al método de la investigación: diseño, tipología, operacionalización de variables, población, muestra, instrumento y técnica para el recojo de la información, la fiabilidad y validez del instrumento, el análisis de la información y lo referente a la ética.

En el cuarto capítulo se exponen los resultados obtenidos haciendo uso de los instrumentos.

El quinto capítulo contiene la discusión de la investigación, en la que se comparan los resultados de los antecedentes versus los logrados en la presente investigación, generando reflexiones al respecto y considerando las teorías utilizadas.

Finalmente se formularon las conclusiones, sobre la base de los resultados.

Las recomendaciones, debidamente direccionadas conforme las conclusiones y las referencias o fuentes bibliográficas, así como la información anexada.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

1.1.1 Antecedentes nacionales

Castro y Ramón (2017), en su trabajo de investigación: *Influencia del clima laboral en de desempeño de funcionarios de servicios exclusivos en una organización financiera en Lima – 2016*, para obtener la Licenciatura en Administración en la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. El objetivo de la investigación fue establecer la incidencia del ambiente laboral sobre el rendimiento laboral de ejecutivos de servicios exclusivos de un sector de una organización financiera en la ciudad de Lima – 2016.

El estudio fue correlacional, y de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo y de corte transversal. La población estuvo conformada por 85 responsables de negocios del sector principal de la organización financiera. La muestra fue censal, es decir; fue aplicada a la totalidad de la población. Se concluyó que, en el rendimiento laboral de los responsables de negocios, no influye la autorrealización. Esta es una percepción del responsable o funcionario con relación a las probabilidades que tiene en la organización financiera para su crecimiento personal y profesional.

La valoran los resultados de la tesis, considerando su actualidad, el escenario de estudio que resulta similar al del presente proyecto. La dimensión autorrealización es considerada también en el proyecto, por lo que los resultados obtenidos son de mucha relevancia.

García y Minaya (2016), en su trabajo *Evaluación de competencias requeridas por el sector financiero para la inclusión laboral de trabajadores de acuerdo al tipo Proflex, Chiclayo 2014*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, y cuyo propósito fue determinar las competencias estimadas por el rubro finanzas en la selección de trabajadores, considerado en los términos de referencia un tipo de competencias denominado Proyecto Proflex.

La muestra estuvo conformada por colaboradores de las organizaciones bancarias más importantes asentadas en la ciudad de Chiclayo. En la recogida de información se utilizaron entrevistas aplicadas a los responsables de la gestión del capital humano y funcionarios de cada organización con el fin de lograr la puntuación de las capacidades y habilidades del colaborador. El resultado de las entrevistas permitió identificar el modelo de reclutamiento y contratación del recurso humano. El estudio tuvo como conclusiones que las organizaciones financieras valoran y demandan del recurso humano, con mayor frecuencia, las capacidades vinculadas al pensamiento analítico, la capacidad del trabajo en equipo, el rendimiento bajo presión, capacidad asertiva en la toma de decisiones y otras capacidades vinculadas a la administración del tiempo, eficacia en las negociaciones y ventas.

Bustamante (2015), en la tesis *Influencia de la estrategia apoyada en condiciones problemáticas en el aprendizaje de capacidades cognitivas de números racionales en los estudiantes de gestión bancaria*, Instituto para la calidad, sección Posgrado de la Universidad San Martín de Porres, Lima. Esta tesis fue sustentada

para obtener el grado de Maestro en educación, con mención en docencia e investigación universitaria. La finalidad fue establecer el nivel de atribución de las estrategias fundamentadas en condiciones problemáticas en el aprendizaje de capacidades cognoscitivas. La población del estudio estuvo formada por 150 alumnos entre mujeres y varones. Estos estudiantes no recibieron la estrategia fundamentada en condiciones problemáticas en el transcurso del proceso enseñanza- aprendizaje.

La muestra del estudio estuvo conformada por 48 alumnos, bajo un muestreo aleatorio. Esta muestra fue agrupada en dos secciones y se les practicó un pre test con el fin de determinar sus capacidades cognoscitivas respecto a los números racionales. En la escala vigesimal, se obtuvieron puntajes por debajo de 7. Luego de la aplicación del post test, los hallazgos obtenidos indicaron una diferencia significativa entre resultados del pre test y post test, en este último con 6 puntos a favor.

Alvites (2014) en *“Capacitación y gestión administrativa en la Sub Gerencia de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Reniec, 2014”*, para obtener la Licenciatura en Administración, en la carrera de administración de la universidad César Vallejo, Lima, Perú. La finalidad fue Identificar el vínculo entre la capacitación y la gestión administrativa en la Sub Gerencia de Logística del Reniec 2014. Para el marco metodológico se utilizó un modelo correlacional y descriptivo, con un diseño no experimental. La población fue constituida por 41 personas, las mismas que conformaron la muestra, para un muestreo no

probabilístico con la técnica empleada de encuesta y el instrumento del cuestionario tipo Likert. Los resultados demostraron la existencia de una relación relevante entre la capacitación y la gestión administrativa en el área de estudio, perteneciente a la entidad pública RENIEC.

Definitivamente, la capacitación es una constante en la gestión administrativa de las instituciones públicas y privadas, ya que los procedimientos y normativas aplicables en diversos casos, son actualizados constantemente y/o modificados para extender su alcance de aplicación y/o realizar aclaraciones en su interpretación.

En la actualidad, existe una diversidad de instituciones que brindan capacitaciones en temas de logística tanto pública como privada y que cuentan con importantes certificaciones que permiten desarrollar las capacidades necesarias del personal inherentes en la función del área de logística.

Guerrero (2018) en su investigación "*Competencias Laborales y su relación con el clima organizacional de los colaboradores de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017*", el diseño fue no experimental de corte transversal al no manipular las variables de estudio y de tipo descriptivo correlacional porque se buscó determinar la relación entre competencias laborales y el clima organizacional. De acuerdo al Rho de Spearman se obtuvo como coeficiente de correlación de 0.457 (p-valor 0.,000) para las variables competencias en su relación con el clima organizacional, las otras dimensiones también demostraron una relación directa a excepción de la supervisión. Estableciendo que a mayores competencias se obtiene un mejor clima organizacional.

Chunga (2018), en su tesis “Relación de la Comunicación y Capacitación en el área de control y sanciones en la Municipalidad del Rímac 2018” tuvo por finalidad el establecer la relación existente entre la comunicación y la capacitación en el área de control y sanciones de la Municipalidad del Rímac, para ello se realizó una encuesta y entrevistas, los 54 trabajadores del área en mención conformaron la muestra, llegándose a comprobar la hipótesis general. Se obtuvo un Rho de Spearman positivo, moderado igual a 0.662, fue una investigación correlacional con un diseño no experimental, verificándose que una buena comunicación dentro de la organización va a contribuir a realizar una capacitación adecuada a los colaboradores de la institución. Obteniéndose entre otras conclusiones la recomendación a los directivos de la municipalidad de realizar talleres de capacitación en procesos administrativos a fin de mejorar los resultados en el servicio.

1.1.2 Antecedentes internacionales

Por su parte, Ossa y Quintero (2016), en su artículo científico: Estimación de las competencias concretas en universitarios de psicología de la universidad Minuto de Dios, filial Bello- *Colombia*. El objetivo fue determinar la evaluación de las capacidades y aptitudes profesionales definidas, utilizando la revisión documental, como estrategia metodológica. La información y material fundamental del estudio estuvo conformado por los proyectos y reportes de las prácticas formuladas por los alumnos de la carrera de psicología correspondiente al año lectivo 2014. La técnica usada para el análisis de la información documental se basó en el análisis de

contenido, de acuerdo a Galeano (2007), tiene el propósito de construir categorías y contextualizar la investigación. En la caracterización de las variables, se hicieron uso de técnicas cuantitativas, categorizándose la información en la construcción de las competencias y su valoración respectiva. La información materia de análisis estuvo formada por 259 informes o reportes finales de prácticas e igual número de proyectos, sin embargo, cada proyecto está vinculado a un informe, por tanto, se consideraron en total 259 unidades documentales.

Habiéndose encontrado una amplia gama de demandas planteadas por los estudiantes durante el periodo de prácticas; se requirió su participación en los procesos de intervención. Uno de los aspectos destacables fue la comprobación que ciertas intervenciones son frecuentes a diversos espacios laborales. Los temas que evidenciaron mayor demanda de las agencias fueron: la formación sexual, la mediación familiar, la convivencia, la inserción social, plan de vida, la formación en valores y el consumo de sustancias psicoactivas. Por ende, las líneas de carrera comprometidas son: la educación, las ciencias sociales, el derecho y las ciencias de la salud.

Aguilar (2016), en su trabajo *"Trabajo en equipo y clima organizacional"*. Trabajo aplicado en trabajadores del Hotel del Campo de Quetzaltenango. Tesis de grado para optar el título de Licenciado en Psicología Industrial, Quetzaltenango, Guatemala. La finalidad fue establecer el vínculo del trabajo en equipo con el clima organizacional en el centro laboral mencionado. Se aplicó un cuestionario analizada y validada expertos en el tema. El estudio fue de diseño descriptivo; la muestra estuvo conformada por los trabajadores del Hotel del Campo de Quetzaltenango.

Los resultados del estudio demostraron que el trabajo en equipo es de mucha relevancia para el trabajador, puesto influye positivamente en el desempeño de sus labores funcionales y a la vez contribuye a mejorar el clima laboral y organizacional. Se formulan recomendaciones, como el desarrollo del trabajo en equipo, apoyándose en la ejecución de capacitaciones específicas en el tema, lo que coadyuvará un mayor compromiso con la organización y sentido de pertenencia. Finalmente, quedó demostrado que los trabajadores se sienten satisfechos de formar parte de la empresa, lo cual deviene en un clima organizacional positivo, favoreciendo de esta manera el desarrollo del trabajo en equipo.

Plúa y Yanez (2015), en su tesis *Impacto en el ambiente laboral y los costos en las empresas privadas del rubro servicios en la ciudad de Guayaquil por la ejecución de universidades agrupadas*, para optar el grado de Magíster en Administración, Escuela de Postgrado de la Universidad de Guayaquil, Ecuador. La investigación tuvo como objetivo establecer la influencia como consecuencia de la ejecución del diseño de universidades agrupadas en el ambiente de trabajo y en los costes de las empresas del sector privado en la ciudad de Guayaquil. El estudio fue de diseño no experimental y de tipo descriptivo. Se aplicaron como instrumentos de recolección de datos, la entrevista y documentos históricos de gestión. Se concluyó que las universidades corporativas en las organizaciones se han convertido en un complemento para la universidad tradicional, agregando elementos a nivel de conocimientos, habilidades y competencias que están en concordancia con los objetivos operativos, tácticos y estratégicos de las empresas.

Mite (2017), en su trabajo de investigación *“La Formación de Liderazgo directivo en la calidad del clima organizacional de la unidad educativa fiscal Vicente Rocafuerte Zona 8, distrito 3, de la provincia del Guayas, Cantón Guayaquil”*. Empleando como técnicas de investigación a la encuesta, entrevista y la observación. Investigación de tipo descriptivo y correlacional ya que el propósito fue describir las variables en estudio y evidenciar la relación entre ellas. Alrededor del sesenta por ciento de los directivos encuestados concluyeron que es necesario capacitar al personal administrativo y el noventa por ciento afirmó que la calidad de clima laboral es de suma importancia para la institución. Es indiscutible que la formación permite la mejora de la calidad, el que es un elemento clave en toda organización ya que permite allanar el camino para poder lograr los objetivos organizacionales.

Zarazúa (2014), en su trabajo de investigación titulado: *Los efectos de la institucionalización de la capacitación en el desempeño organizacional. El caso de LYFC*. Trabajo de investigación docente de la UNAM, México. La finalidad fue estudiar la incidencia de la institucionalización de la capacitación en el rendimiento organizacional. La investigación fue de diseño no experimental con corte transversal. Se estableció como variable independiente a la capacitación y como variable dependiente, el desempeño. La muestra estuvo conformada por 80 trabajadores de la empresa “Luz y Fuerza del Centro”, cuya población fue de 33,000 trabajadores de planta en sus inicios. Los instrumentos utilizados fueron las entrevistas exploratorias y cuestionarios. El procesamiento de la información se hizo por medio del SPSS versión 17. Se concluyó que no se puede establecer con

precisión que la institucionalización de la capacitación influye en el desempeño organizacional, ya que se trata de una percepción diferente, según la posición que ocupa en la estructura organizacional.

La capacitación estuvo relacionada con la productividad organizacional, únicamente estuvieron comprendidos quienes cumplieron funciones de mando, no así los trabajadores.

1.2 Bases teóricas

En este punto de la investigación se da a conocer los conceptos que se han considerado necesarios para una mejor comprensión del trabajo de investigación.

1.2.1 Formación en Competencias

Hay diferentes definiciones que presentan diferentes autores sobre el significado de formación en competencias, en esta sección se citan varios de ellos con sus enfoques correspondientes.

Tobón (2006) afirmó que son “procesos complejos de desempeño con idoneidad en un determinado contexto con responsabilidad”.

Donde encontramos seis dimensiones como son Procesos, que son acciones para lograr un determinado objetivo. Complejo, lo que señala su característica multidimensional y la evolución. Desempeño, sobre su proceder en la vida real, observada en la realización de su accionar. Idoneidad, en lo que respecta a las acciones o resolución de dificultades siguiendo determinados patrones. Contexto, relativo al campo disciplinar, social, cultural y ambiental, que

influye una situación determinada. Responsabilidad, referido a verificar antes de actuar asumiendo la consecuencia de sus actos.

Referente a Competencias, Chiavenato (2018) establece que una competencia es un repertorio de comportamientos capaces de integrar, movilizar y transferir conocimientos, habilidades, juicios y actitudes que agregan valor económico para la organización y valor social para la persona. Por su parte M. Alles (2007), señala que competencia refiere a características de personalidad, devenidas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Dessler y Varela (2011) define a las competencias como “las características demostrables en un individuo que permiten a este el desempeño”, concluyendo que estas son observables y medibles y que forman parte de un trabajo.

1.2.2 Clima Laboral

De acuerdo a Gan y Berbel (2007), el clima laboral está formado por los elementos que rodean al trabajador y su entorno laboral, a los que se adicionan aspectos propios del medio ambiente interno, formado por los individuos, Gan y Berbel (p. 173).

Considerando lo expuesto, el clima influye de manera directa sobre el grado de compromiso de los colaboradores en una organización con su centro laboral. En consecuencia, una empresa con un clima positivo o adecuado contará con grandes posibilidades de lograr niveles importantes de identificación por parte de sus trabajadores.

Los autores mencionados señalaron que el clima laboral es impactado por diversas variables estructurales, entre ellas: el estilo de dirección, sistemas de selección y rotación, planes y políticas de gestión, movilidad y promoción. El impacto es de doble sentido, ósea que estas variables pueden ser impactadas por el clima (pág. 177). Los autores además destacaron dos enfoques: dimensional y tipológico. Bajo el enfoque dimensional, se considera al clima como una percepción multidimensional. Y bajo el enfoque tipológico, el clima es concebido como configuración total, conformado por diferentes cualidades (pág. 178)

Se considera a la satisfacción laboral como una de los componentes más relevantes en la conformación del clima e influyen directamente los aspectos como la comunicación, toma de decisiones, motivación, solución de conflictos, etc. En cuanto al concepto programa de desarrollo del recurso humano, Gan y Berbel (2007) afirmaron que el clima laboral está por encima de otros programas recurrentes en la empresa: cultura empresarial, comunicación interna, motivación, etc. (pág. 179).

Referente al **Clima laboral**, Palma (2004) describió cinco componentes: *Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales*. Respecto a la *autorrealización*, señaló que se trata de una valoración por parte del trabajador, relacionada a las probabilidades del centro laboral en beneficiar el desarrollo individual y profesional, conectadas a las labores y con expectativas de futuro. Sobre el *involucramiento laboral*, indicó que es la "Identificación con los valores organizacionales y el compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización" (pág. 7)

Con relación al componente *supervisión*, Palma (2004) afirmó que son las valoraciones de funcionalidad e importancia de los superiores en la labor de supervisión laboral, considerando el apoyo y la orientación en las labores del trabajador. El componente *comunicación* fue definido por el autor como la sensación sobre los niveles de fluidez, rapidez, conexión y exactitud de la información relacionada y adecuada al trabajo dentro de la organización, así también con el servicio a usuarios o clientes. Y finalmente, las *condiciones en el trabajo*, son el conjunto de recursos económicos, materiales o inmateriales, indispensables para el logro de las tareas, provistos por la empresa y reconocidos por el trabajador (pág. 7).

1.2.3 Teoría de la jerarquía de las necesidades humanas:

Según Maslow (1991), para una teoría de motivación, las necesidades o requerimientos que se consideran como base son los denominados impulsos funcionales. Estas constituyen las más relevantes de todas. Una persona con carencias alimenticias, con mucha seguridad, sentirá con mayor prioridad saciar el hambre, antes que cualquier otra necesidad. Una vez satisfecha la necesidad, pasarán a ocupar en orden de prioridad otras necesidades, y luego otras de manera sucesiva. Cubiertas adecuadamente las necesidades fisiológicas, nacerá un nuevo grupo de necesidades que pueden denominarse de seguridad (protección, estabilidad, orden, etc.). Satisfechas estas últimas, surgirán otras, como el afecto, amor, sentido de pertenencia, etc. Estas necesidades de amor y afecto generan una doble vertiente: en dar y recibir amor o afecto.

La gran parte de personas demandan la necesidad de una apreciación alta de sí mismas, necesidad de autorrespeto y del aprecio de otros. Aquí existen dos grupos: el primero formado por los deseos de logros, competencias, adecuación, etc. Por otro lado, tenemos el segundo grupo formado por los deseos de prestigio, atención, gloria, fama, reconocimiento, etc. Pueden estar satisfechas todas estas necesidades mencionadas, sin embargo, puede surgir una nueva necesidad, quizás un descontento o inquietud. Los humanos pueden ser auténticos con su propio ser o naturaleza. Según Maslow (1991), a estas necesidades se les puede denominar autorrealización (pág. 32)

1.2.4 Teoría de los dos factores:

Este concepto considera los factores: motivación e higiene. Se produjo en circunstancias que Herzberg y colegas practicaron una investigación sobre un conjunto de profesionales contadores e ingenieros, a quienes se les formuló las interrogantes: “Recuerde usted algún momento en que se haya sentido excepcionalmente bien respecto de su trabajo, ya sea en su empleo actual o en algún otro que haya tenido. Dígame que ocurrió” y “Recuerde usted algún momento en que se haya sentido excepcionalmente mal respecto a su trabajo, ya sea en su empleo actual o en algún otro que haya tenido. Dígame que ocurrió”. El estudio de las respuestas logradas accedió a concluir que, en los ambientes de trabajo, la motivación depende de los grupos de elementos independientes y concretos. En el caso de los elementos independientes, vinculados con las sensaciones o percepciones que los trabajadores afirmaron apreciar en sus centros laborales y

que imputaban al entorno de sus responsabilidades funcionales. A estos elementos, Herzberg llamó **factores de higiene**, ya que funcionaban de forma parecida a los fundamentos de la higiene médica: previniendo o eliminando los riesgos a la salud.

Estos elementos contemplan asuntos como: el control, relaciones entre personas, escenarios físicos laborales, sueldos, seguridad laboral, prestaciones y políticas de la empresa. Según Herzberg, en ausencia de dichos factores o aplicados inadecuadamente, surge la insatisfacción del trabajador. En caso contrario, es decir, cuando se aplican correctamente, solamente ayudan a disminuir o desaparecer la insatisfacción.

Con relación al segundo grupo, denominado por Herzberg como *factores motivadores*, vinculadas a las experiencias de satisfacción que los trabajadores atribuyeron al contexto de sus labores funcionales: percepción de realización personal, la importancia o trascendencia de la labor realizada, reconocimientos al rendimiento laboral, oportunidades de mejoras profesionales, etc. Para Herzberg, la presencia de estos factores coadyuva a generar en el colaborador un mayor grado de motivación.

De acuerdo a lo afirmado por Manso (2002), el resultado obtenido fue considerado por Herzberg para determinar uno de los fundamentos más relevante en la temática de la motivación del trabajo: la diferencia e independencia entre los conceptos satisfacción e insatisfacción. En extremo, los factores de higiene no ocasionan ninguna satisfacción, pero es probable que generen insatisfacción. Los factores motivadores más bien originan satisfacciones y en extremo, no causan insatisfacción (pág. 81)

1.2.5 Sobre el diagnóstico de necesidades de formación en competencias

Considerando lo afirmado por Chiavenato (2018), en relación a las necesidades de formación en competencias o capacitación, el Asbanc retoma las cuatro dimensiones que el autor propone para el análisis correspondiente: 1. *Análisis organizacional*, en el cual se contempla un *diagnóstico de toda la organización*, a fin de verificar que parte de la misión, la visión, así como de los objetivos estratégicos son necesarios reforzar en la formación; 2. *Examen del capital humano*, a través del cual se definen las conductas, cualidades y competencias requeridas para lograr los fines de la empresa; 3. *Evaluación de los puestos*, en el cual se examinan los términos de referencia requieren los puestos, sus detalles y cambios; y finalmente el 4. *Análisis de la capacitación*, por medio del cual se determinan los objetivos que deben ser usados en el examen del programa de formación.

1.3 Base legal sobre la formación o capacitación en el sector privado

De acuerdo a la ley 29783, *relacionado a la seguridad y salud laboral*, divulgado en la sección normas legales de El Peruano (2011), normas legales, estableció que tanto los sindicatos como los trabajadores acceden a información oportuna y capacitación preventiva vinculada a sus labores, especialmente en lo relacionado a los riesgos para la vida y salud, incluyendo de los familiares. Estas actividades deberán ser brindados por el empleador. El capítulo expuesto, artículo 74, establece la intervención en las actividades capacitadoras, señalando que es

obligación por parte de los representantes de los trabajadores la revisión de los programas de entrenamiento y capacitación, así como la formulación de recomendaciones al empleador, con el objetivo de optimizar dichas actividades.

Las capacitaciones también deberán orientarse hacia la prevención de accidentes, de tal forma que los riesgos sean menores. El D.S. 5-2012-TR, *reglamento de la ley 29783*, establece en su art. 27: “El empleador, en cumplimiento del deber de prevención y del art. 27° de la ley, garantiza que los trabajadores sean capacitados en materia de prevención”. Este artículo establece que la formación debe ser focalizada:

- En las labores funcionales que cada empleado desempeña o puesto laboral concreto, al margen de la modalidad de ingreso, nexo laboral y duración
- En las variaciones relativas a las funciones desempeñadas, en momentos de producirse
- En las variaciones relacionadas a las tecnologías, métodos o equipos, en el momento de producirse
- En las acciones que den lugar a las adaptaciones por crecimiento de riesgos y para prevenir nuevos riesgos
- En la modernización frecuente de conocimientos

Este reglamento de la ley 29783, también tiene previsto respecto al horario de capacitación: *“La capacitación, en cualquiera que sea su modalidad, debe realizarse dentro de la jornada de trabajo.* La capacitación puede ser impartida por el empleador, directamente o a través de terceros. En ningún caso, el costo de la

formación recae sobre los trabajadores, debiendo ser asumido íntegramente por el empleador” (Art. 28°)

En su art. 29, establece las características fundamentales que deben considerarse en una capacitación:

- Ampliarse a todos los empleados, enfocando de forma concreta a los riesgos existentes durante las labores.

- Dirigidos por expertos y profesionales en las temáticas respectivas.

- La evaluación debe corresponder a los niveles respectivos, así como la utilidad relacionada a la prevención de riesgos laborales.

- Garantizar la eficacia, pertinencia y eficiencia, a través de la supervisión a cargo de los comités o áreas respectivas, contemplando las modificatorias, de ser necesarias.

- Ser provistos de la documentación pertinente, así como con los materiales necesarios.

- Generar capacidades de adecuación y adaptación en relación a la dimensión de la empresa, así como al rubro de actividades y riesgos.

La Ley 28518, Ley de las Modalidades Formativas laborales, en su artículo II, en el que establece los objetivos de esta Ley, indica que su finalidad es:

- a) Contribuir a una conveniente y eficaz articulación entre la oferta de formación y la solicitud laboral.

- b) Promover la formación y capacitación laboral conectada a la creación de bienes y servicios, a modo de un componente en la mejora del empleo y de la productividad en el trabajo

c) Proveer una formación que mejore capacidades laborales necesarias para flexibilizar y favorecer la adaptabilidad de los participantes de la formación a diversas condiciones laborales.

Esta Ley en su artículo I.1, señala a la persona como centro primordial de toda actividad formativa, por lo que las modalidades respectivas deben centrarse como finalidad prioritaria que el colaborador logre entender su entorno socioeconómico y laboral en particular, con la finalidad de que se encuentre en condiciones de influir en estos en forma particular y corporativa.

Decreto Supremo 013-2013-Produce, “Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial”, en el Capítulo II “De la Capacitación y asistencia Técnica”, en sus artículos del 13 al 16, nos refiere que el Estado a través de Codemyte y de sus planes y programas, promueve la demanda y oferta de acciones de formación y asistencia técnica dirigidos principalmente a:

- Formación de empresas
- Estructuración y asociatividad institucional
- Gestión institucional
- Producción y productividad
- Marketing
- Financiamiento
- Economía estratégica
- Asuntos legales y tributarios

En su artículo 15 “Promoción de la Iniciativa Privada”, establece que el Estado incentiva y promueve el emprendimiento en materia de formación y apoyo técnico de las mypes y medianas empresas.

Por otro lado, el sector bancario tiene sus reglamentos internos diseñados para la programación y ejecución de los programas de formación y capacitación en competencias, en concordancia con la legislación vigente. En tal sentido, en el *Decreto Legislativo 728* (aprobado por D.S. 003-97-TR), “Ley de Productividad y Competitividad Laboral”, en su título III sobre “Capacitación Laboral y Productividad”, indica la obligatoriedad de la capacitación por parte del empleador, refiere también que el empresario y los representantes de los colaboradores (sindicato), pueden ponerse de acuerdo para el dictado de Programas de formación y productividad. Teniendo estos programas la finalidad de actualizar y perfeccionar los conocimientos, para que el trabajador este actualizado en el uso de nuevas tecnologías y evitar riesgos en su trabajo.

El Plan Nacional de Productividad, decreto supremo 237-2019-EF, establece como objetivo prioritario, el fortalecer el capital humano, para ello establece:

- Mejorar la formación para el empleo, certificar las competencias laborales e incentivar la capacitación laboral.
- Articular la oferta formativa con los requerimientos presentes y futuros del mercado laboral.
- Aumentar el acceso y calidad de la educación superior.

1.4 Definición de términos básicos

- a. **Capacitación:** Snell y Bohlander (2016), afirmaron que la capacitación “es el término usado a menudo para describir cualquier esfuerzo que inicia una organización con el fin de fomentar el aprendizaje entre sus miembros”. Chiavenato (2018), afirma que “es un medio que desarrolla las competencias de la personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas”. Según Dessler y Varela (2011), afirman que la capacitación se refiere a los métodos que se utilizan para dar a los trabajadores nuevos o actuales las habilidades que necesitan para realizar sus labores.
- b. **Competencias.** - Se puede decir que las competencias están referidas a la capacidad real y demostrada para realizar de manera exitosa una actividad o labor determinada. También procede al evaluar, formar y desarrollar y medir el aporte de una persona al éxito de su trabajo. Para Chiavenato (2018), una competencia es una colección de conductas que pueden componer, trasladar y compartir conocimientos, destrezas, reflexiones y modos que adicionan valor económico para la empresa y valor social para el individuo.
- c. **Desarrollo.** – Según Griffin y Terry (1994), es el conjunto de fases mediante el cual las personas tienen más oportunidades de crecimiento personal: mayor calidad de vida, educación, autonomía política, pleno gozo de los derechos humanos y autorrealización. M. Alles (2005) define al desarrollo como las acciones tendientes a alcanzar el grado de madurez o perfección deseado en función del puesto de trabajo que la persona ocupa en el presente o se prevé que ocupará más adelante.

d. **Diagnóstico de necesidades de Formación.** - Al respecto, Chiavenato (2018), en su libro "Gestión del Talento Humano" argumentó que los requerimientos de formación "son carencias en la preparación profesional de las personas, es la diferencia entre saber y hacer en comparación con lo que sabe y hace". A fin de diagnosticar las necesidades de capacitación se requiere levantar un inventario de las necesidades de capacitación que tiene la empresa. Este inventario se realiza en función de cuatro dimensiones de análisis:

- Evaluación organizacional. - Análisis de toda la empresa, a fin de verificar que parte de la misión, la visión, así como de los objetivos estratégicos son necesarios reforzar en la capacitación.
- Análisis del capital humano. - Definir cuáles son las conductas, las cualidades y competencias requeridas para lograr los fines de la empresa.
- Análisis de los puestos. - Examinar los términos de referencia que requieren los cargos, sus detalles y cambios.
- Evaluación de la formación. - Finalidad que deben ser usados en el examen del programa de capacitación.

e. **Diferencia entre Capacitación y Desarrollo.** – De acuerdo a lo vertido en esta sección, la diferencia entre los conceptos mencionados, estriba en que la capacitación es el medio, formado por un conjunto de esfuerzos para lograr cierto cúmulo de aprendizajes, mientras que el desarrollo es el resultado o proceso logrado para las personas, las cuales se expresan a través de mejores oportunidades, mejor calidad de vida, mayores libertades, etc.

f. **Evaluación de Desempeño.** - Para Alles (2005), este concepto involucra una labor diaria entre funcionarios y trabajadores, entre jefes y supervisados,

entrevistas de análisis con retroalimentación adicionada a la retroalimentación rutinaria, producto de la adecuada relación laboral. Chiavenato (2009), señaló que la estimación del rendimiento laboral es una percepción sistemática de la forma del rendimiento de un trabajador dentro de una responsabilidad funcional y su potencial de desarrollo.

g. **Fondo Mutuo.** - Instrumento de inversión que se encarga de reunir los aportes de diferentes personas para invertir en diferentes valores de inversión. Un fondo mutuo es un patrimonio administrado por una Sociedad Administradora de Fondos (SAF), empresa autorizada y regulada por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) y formado por la suma de aportes voluntarios de dinero de personas y empresas (partícipes) que buscan maximizar la rentabilidad de su inversión.

h. **Formación.** - En el campo de la pedagogía hace referencia al proceso educativo o de enseñanza aprendizaje, proviene del latín “formatio” el cual se aplica a diferentes ámbitos. De otro lado, Siliceo (2004), señaló que la formación “consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (p. 25).

i. **Programa.** - Brinda información y orientación sobre el contenido de un tema específico y los objetivos a conseguir a través del mismo. Permite organizar y desarrollar un proceso pedagógico.

Por su parte, Chiavenato (2002), argumentó: “*Capacitación* es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades para

alcanzar objetivos definidos” (p. 306).

j. **Características de la capacitación:** Las características de la capacitación, según Snell y Bohlander (2016), son: Los conocimientos técnicos operativos, la experiencia de trabajo superior, las tendencias tecnológicas e industria, la capacidad competitiva.

Para Werther (2008), las características consisten en: Integrar al personal al proceso productivo, implementar al colaborador con la finalidad que cumpla las tareas de su puesto. De otro lado, Chiavenato (2011), consideró como características: Preparación de los individuos para la ejecución de las variadas labores que exige el puesto, ofrecer oportunidades orientadas al desarrollo individual para el puesto y para otras funciones superiores y mejorar la actitud de los trabajadores, por beneficio personal y de la empresa.

k. **Clima laboral:** Una definición clásica para este concepto, es la de Forehand y Gilmer (1964), citada por Dessler (2015): “El clima laboral es un conjunto de características que describen una organización, las cuales: a) distinguen una organización de otras organizaciones; b) son relativamente duraderas en el tiempo, y c) influyen la conducta de la gente en las organizaciones”

Bajo este enfoque, Gan y Berbel (2007) argumentaron que dicho concepto está conformado por un conjunto de elementos que rodean al trabajador y su medio (pág. 173).

Para Bordas (2016), un clima adecuado es sinónimo de un mayor nivel de satisfacción laboral, lo que implica mayor productividad y menores índices de absentismo y rotación laboral. De igual forma, diversos estudios demostraron un importante vínculo entre el clima y la satisfacción laboral, así como la satisfacción

de clientes y las empresas exitosas en el largo plazo (pág. 32).

l. Características del clima laboral: Al respecto, Gan y Berbel (2007) establecieron como características fundamentales, las siguientes: Es una noción dinámica que varía según las condiciones de las empresas y de las sensaciones que los trabajadores experimentan de dichas condiciones. Es posible mantener alguna forma estable en cuanto al clima en una empresa, con variaciones. Estabilidad que puede sufrir distorsiones, resultado de decisiones que afecten de forma importante el acontecer de la empresa (pág. 176).

m. Dimensiones de la capacitación

Para Chiavenato (2002), los componentes de la capacitación son los saberes, actitudes y destrezas para alcanzar objetivos definidos (p. 306).

Siliceo (2004), destacó como dimensiones de la capacitación a los conocimientos, las habilidades y actitudes del colaborador.

Por su parte, Snell y Bohlander (2016), la capacitación implica el esfuerzo de toda empresa para fomentar el aprendizaje dentro de sus afiliados, es decir, denota la preocupación e interés en el desarrollo laboral, social y profesional de los trabajadores. Ellos describieron cuatro fases dentro de la capacitación de personal, conforme al siguiente detalle:

Dimensión 1. Evaluación de las necesidades, para Snell y Bohlander (2016, págs. 295- 299), los indicadores de la fase de evaluación de las necesidades son:

Análisis de la organización, señalaron que es el análisis del ambiente, las maniobras y los recursos de la empresa para establecer en qué se debe enfocar la formación.

Análisis de las tareas, mediante el cual se establece el contenido de un programa de capacitación fundamentándose en un estudio de las labores y deberes relacionados al puesto.

Análisis de las personas, en la que se determinan concretamente a los trabajadores que requieren de capacitación.

Dimensión 2. Diseño, los autores Snell y Bohlander (2016), argumentaron que el diseño de la formación debe orientarse en los siguientes aspectos: Finalidades *instruccionales*, *habilidad* y *motivación* de los participantes, *fundamentos del aprendizaje* y cualidades de los *instructores*. En cuanto al primer aspecto, son los efectos esperados de un programa capacitador. En cuanto al segundo aspecto, son las particularidades de los programas de capacitación orientados a reconocer el nuevo material, por parte de los trabajadores. (págs. 300-301).

Dimensión 3. Implementación, es la tercera etapa del proceso de capacitación, considera un dueto formado por el instructor y el alumno. Los indicadores de esta dimensión son:

Métodos en el puesto, mediante el cual los trabajadores obtienen experiencia práctica con conocimientos de sus supervisores o de otro capacitador.

Métodos fuera del puesto, en el que un trabajador que ingresa en un puesto que demanda habilidades toma instrucción y recibe práctica en los asuntos teóricos y prácticos del centro laboral, internamente y externamente.

Desarrollo Gerencial, basado en los métodos de capacitación reservados para tales puestos a nivel medio y alto.

Dimensión 4. Evaluación, Snell y Bohlander (2016) resaltaron que la capacitación debe ser evaluada para establecer su efectividad.

Respecto a esta dimensión, Hiromoto y Álvarez (2016, pág. 318- 320) propusieron los siguientes indicadores, reforzando de esta manera el concepto mencionado:

Reacciones: Es el enfoque sencillo y común para evaluar la capacitación, en la que se evalúa las reacciones del participante.

Aprendizaje: es la habilidad y nivel de conocimiento obtenidos después de la capacitación.

Comportamiento: Es la aplicación práctica de los fundamentos asimilados dentro del puesto de trabajo.

Resultados: Una capacitación se mide fundamentalmente respecto a la utilidad que la organización adquiere en contraparte a la suma de dinero invertido en la actividad, formado por las ganancias generados de la capacitación frente a los costos que acarrió su aplicación.

n. ***Empresa bancaria***: según la ley N° 26702, Art. 282, es toda empresa dedicada a recepcionar patrimonio dinerario de las personas en calidad de depósitos u otras formas contractuales, transformando ese patrimonio en capital propio, así como todo aquél obtenido de otras fuentes de financiación.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de hipótesis

2.1.1 Hipótesis general

El programa de formación en competencias de los colaboradores influye en el clima laboral en una empresa bancaria en Lima metropolitana, 2019.

2.1.2 Hipótesis específicas

El programa de formación en competencias, influye en la autorrealización de los colaboradores en una empresa bancaria de la ciudad de Lima metropolitana, 2019

El programa de formación en competencias, influye en el involucramiento laboral de los trabajadores en una empresa bancaria de la ciudad de Lima metropolitana, 2019

El programa de formación en competencias, influye en la supervisión en los colaboradores en una empresa bancaria de la ciudad de Lima metropolitana, 2019

El programa de formación en competencias, influye en la comunicación en los colaboradores en una empresa bancaria de la ciudad de Lima metropolitana, 2019

El programa de formación en competencias, influye en las condiciones laborales en los colaboradores en una organización bancaria de Lima metropolitana, 2019

2.2 Variables y definición operacional

2.2.1 Variables y definiciones

Las definiciones conceptuales de las variables en estudio son las siguientes:

2.2.2 Concepto de clima laboral

El clima laboral, según Gan y Berbel (2007), está formado por todos los elementos que rodean a la persona, así como su ambiente, adicionado a los componentes psicológicos del ambiente interior, formado por las personas (pág. 173)

2.2.3 Concepto de Formación en competencias

De acuerdo a lo afirmado por Tobón (2006), “son procesos complejos de desempeño con idoneidad en un determinado contexto con responsabilidad”.

El autor se refirió también a cada uno de los aspectos que constituyen la formación por competencias, en detalle son:

- a) *Procesos*, las competencias son dinámicas y contemplan determinados fines, los mismos que guardan estrecha relación con los requerimientos del ámbito,
- b) *Complejos*, por la condición multidimensional y evolutiva (orden- desorden-

reorganización). Tienen esta condición, ya que involucran la conexión de diferentes aspectos humanos y su ejecución constituye con frecuencia riesgos.

- c) *Desempeño*, referido a la acción en el mundo real, observado en la ejecución de actividades,
- d) *Idoneidad*, es decir, el hacer cumpliendo con los principios determinados para tales fines: pertinencia, eficiencia, eficacia, efectividad y apropiación.
- e) *Contextos*, es decir, todo el espacio disciplinar, social, cultural y ambiental; influyendo en una determinada situación,
- f) *Responsabilidad*, lo que implica el análisis previo al actuar, buscando corregir errores. Tobón señaló además que, toda acción es una práctica ética en las competencias, pero es imprescindible considerar los resultados del desempeño, examinar lo actuado y mejorar procesos, incluso la reparación de probables daños a las personas. La idoneidad se fundamenta en la responsabilidad social y personal.

2.2.4 Operacionalización de variables

El cuadro de operacionalización de las variables con sus dimensiones, indicadores y escalas de medición, las mismas que se adjuntan en la sección ANEXOS.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño metodológico

El enfoque de la presente investigación fue cuantitativo, ya que los resultados fueron expuestos en forma numérica, en coeficientes y porcentajes. El nivel de rigor fue descriptivo y correlacional, puesto que el objetivo de la investigación fue describir las variables estudiadas, así como establecer el nivel de influencia que existió entre el clima laboral y la capacitación en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019.

El diseño metodológico fue no experimental y de corte transversal. No se manipularon las variables. La información recogida reflejó las respuestas tal cual fueron respondidas por los encuestados. Fue de corte transversal, porque la recolección de la información se ejecutó en un solo acto, como una fotografía instantánea tomada través de una cámara fotográfica.

3.2 Diseño muestral

3.2.1 Población

La población de estudio estuvo conformada por los colaboradores de la entidad bancaria con sede en el distrito de Lince, en la ciudad de Lima, que asciende a un total de 120 colaboradores.

3.2.2 Muestra

Respecto al tipo de muestreo, éste fue no probabilístico pues responde a la conveniencia del estudio. La muestra fue conformada por 40 colaboradores, representativos de la población, habiéndose considerado ciertas características similares, funciones propias y el tiempo de servicio en el escenario laboral. La muestra tuvo las siguientes características genéricas:

- De los 40 colaboradores encuestados, 15 son varones y 25 mujeres
- Las labores que desarrollan dentro del banco, están concentradas principalmente en las áreas de atención al cliente, plataforma y venta de productos financieros. En cuanto al nivel de instrucción, predominan los profesionales (70%), sobre los colaboradores con estudios universitarios (30%).

Criterios de inclusión

- Colaboradores adultos de 18 a 55 años.
- Colaboradores que no muestran alteraciones neurológicas, en condición de lucidez y bien situados en términos de persona, tiempo y espacio.
- Colaboradores de sexo masculino o femenino que tengan más de dos años de labor continua.

Criterios de exclusión

- Colaboradores que se encuentren haciendo uso de vacaciones.
- Colaboradores que estén gozando de licencia por algún motivo, durante el tiempo de aplicación del cuestionario.
- Colaborador que se encuentre ocupando cargo directivo durante el proceso de recolección de información.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta, aplicando un cuestionario previamente diseñado con las preguntas formuladas para cada una de las variables en estudio.

La encuesta se realizó en el escenario de estudio, en un solo acto, el día y hora previamente establecidos.

3.4 Descripción de los instrumentos

El instrumento aplicado fue el cuestionario, con preguntas cerradas y con aplicación de la escala de Likert. Se formuló un cuestionario para cada una de las dos variables en estudio.

3.5 Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

La validez de los instrumentos se realizó por medio de un juicio de expertos (detalle página 45). Para el caso de la confiabilidad, ésta fue calculada por medio del alfa de Cronbach, obteniéndose un coeficiente de fiabilidad de 0,754; luego de una prueba piloto con 15 unidades de análisis.

3.6 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Se procesó la información recolectada, haciendo uso del software SPSS, versión 24, iniciando con el análisis descriptivo de las variables a estudiar: Formación en competencias y Clima laboral. Se realizaron los gráficos estadísticos que incluyeron las tablas de resultados correspondientes y los demás gráficos que permitieron el análisis correspondiente.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4. 1 Estadísticas de fiabilidad

Previamente a la aplicación de la encuesta, se procedió a realizar una prueba piloto para determinar el nivel de confiabilidad de los instrumentos diseñados. Esta prueba contiene la participación de 15 elementos o unidades de análisis para cada variable, utilizando el alpha de Cronbach, lográndose una confiabilidad significativa de 0,754, como podrá corroborarse en los siguientes cuadros, provenientes de la aplicación del software SPSS:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,754	15

Estadísticas de la totalidad de elementos

	Media (elemento suprimido)	Varianza (elemento suprimido)	Correlación total (elementos corregida)	Alfa de Cronbach (elemento suprimido)
VAR00001	50,8000	31,116	0,146	0,758
VAR00002	50,5500	33,313	0-,141	0,803
VAR00003	50,1000	27,358	0,522	0,724
VAR00004	50,1000	27,463	0,509	0,725
VAR00005	50,1500	28,134	0,457	0,731
VAR00006	50,8000	28,168	0,488	0,729
VAR00007	50,7000	31,379	0,100	0,763
VAR00008	50,3000	28,958	0,473	0,732
VAR00009	50,4000	27,411	0,682	0,714
VAR00010	50,1000	29,674	0,380	0,740
VAR00011	50,4000	28,779	0,479	0,731
VAR00012	50,4000	27,095	0,581	0,718
VAR00013	50,7500	29,355	0,234	0,756
VAR00014	50,1000	28,516	0,348	0,742
VAR00015	50,3500	28,555	0,455	0,732

V1: Piloto

Programa de formación en competencias															
	Proceso			Complejo		Desempeño		Idoneidad			Contexto			Responsabilidad	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
4	4	3	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	3	5	5
5	4	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	2	2	4
6	3	5	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3
7	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
8	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
9	3	2	4	5	3	3	3	3	4	5	5	5	2	5	4
10	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	4	3
12	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
13	4	2	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5
14	3	3	5	5	3	4	2	5	4	4	3	4	4	4	4
15	4	5	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3
16	2	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	5	5	3
17	3	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3
18	4	2	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4
19	3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3
20	3	4	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	5	3

V2: Piloto

	Clima laboral													
	Autorrealización		Compromiso laboral			Supervisión		Comunicación			Condiciones laborales			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	1	1	3
2	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	1	1	3
3	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1
4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2
5	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1
6	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3
7	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	2
8	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3
9	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
10	5	5	3	1	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3
11	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	2	2
12	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	5	3	3
13	1	4	3	1	3	3	1	2	3	2	1	2	3	2
14	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	5	5	4	3
15	4	3	3	2	3	5	2	4	4	3	2	4	4	3
16	3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	2	1	2	3
17	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
18	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
19	4	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	2	3	3
20	4	3	4	4	4	1	1	2	1	2	1	2	1	2

4.2 Validez del Instrumento

La validez del cuestionario elaborado fue a través de Juicio de Experto, Dr. Manuel Cama Sotelo, docente con más de 15 años de experiencia trabajando en diferentes universidades, actualmente en la Universidad Científica del Sur, Facultad de Administración de Empresas.

4. 3 Resultados descriptivos

Se procesó la información descriptiva mediante el software SPSS, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 1

Niveles y frecuencia de la formación en competencia

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	40%
Regular	18	45%
Bueno	6	15%
Total	40	100%

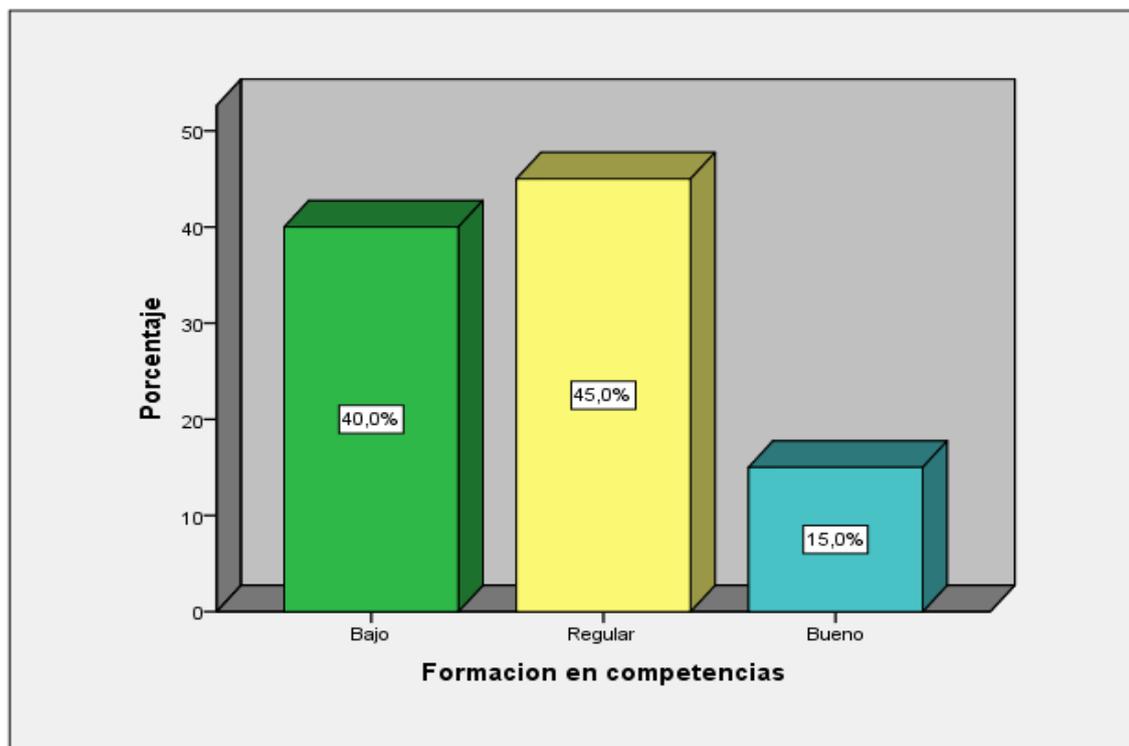


Figura 1:
Niveles de formación en competencia

En tabla 1 y figura 1 se puede apreciar la variable formación en competencias, donde la mayoría de colaboradores considera que esta es regular y sólo un pequeño porcentaje afirma que es buena.

Tabla 2

Niveles y frecuencia del proceso

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	11	27,5%
	Regular	17	42,5%
	Bueno	12	30%
	Total	40	100%

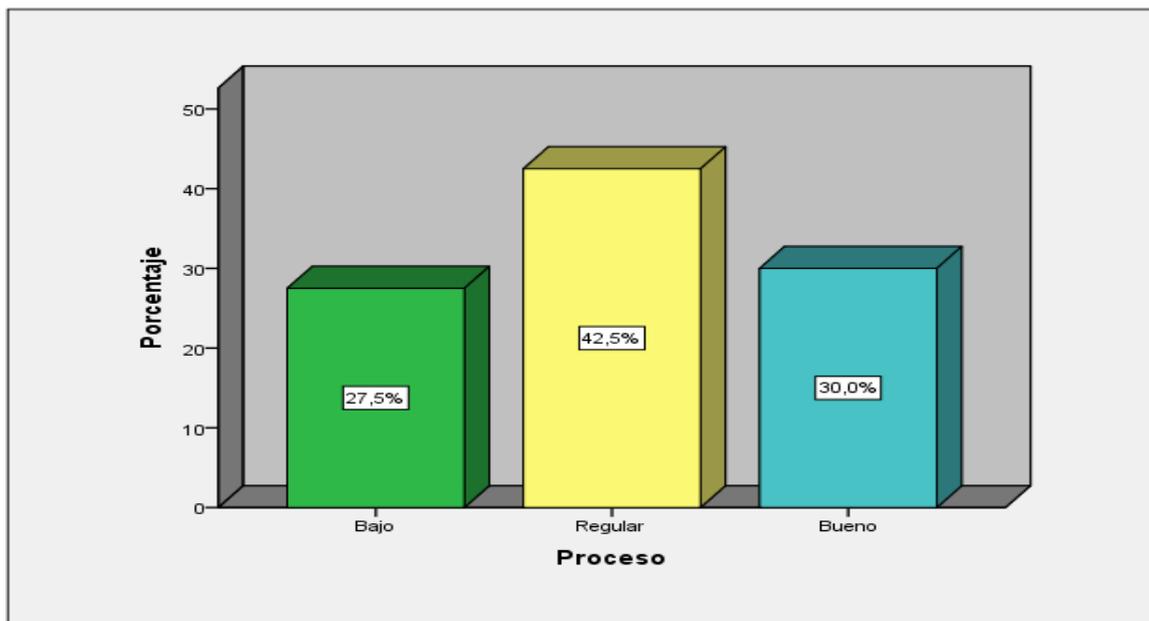


Figura 2:
Niveles de proceso

En tabla 2 y figura 2, respecto a la dimensión proceso, se encontró que la mayoría considera que esta es regular en la empresa, aunque no muy lejos hay un grupo afirma es buena.

Tabla 3

Niveles y frecuencia de complejo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	23	57,5%
	Regular	8	20%
	Bueno	9	22,5%
	Total	40	100%

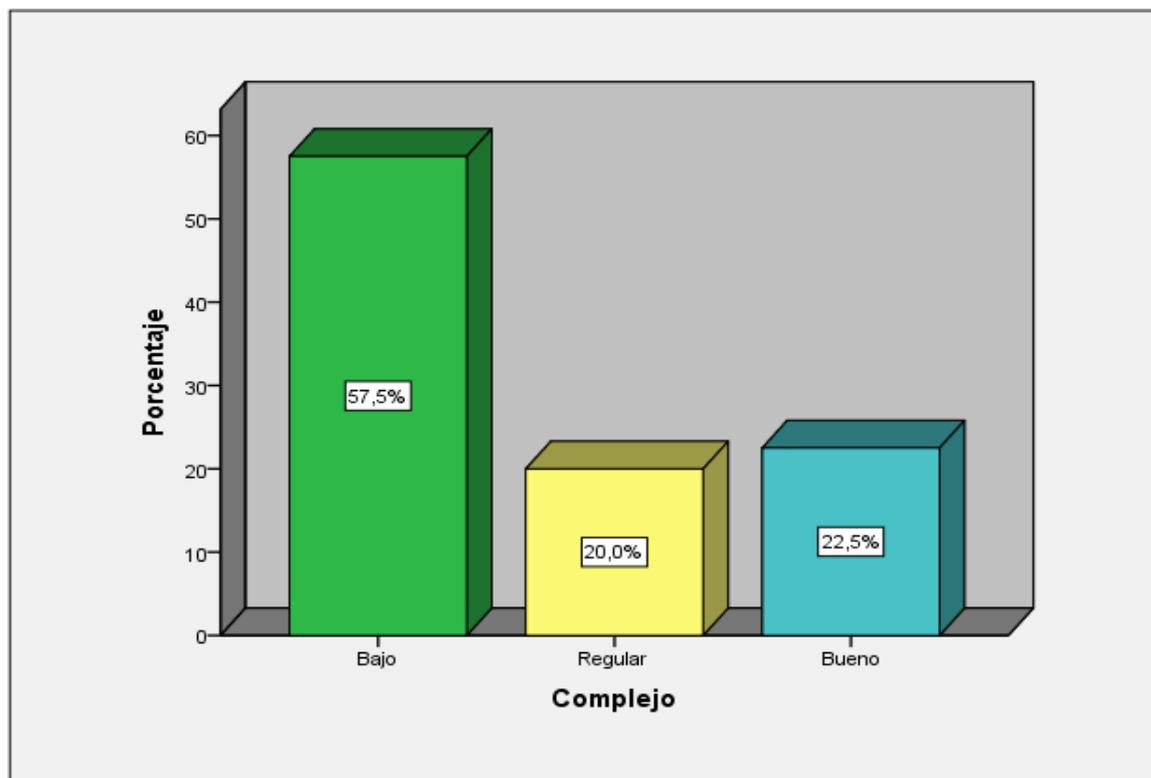


Figura 3:
Niveles de complejo

En tabla 3 y figura 3, respecto a la dimensión complejo, mayoritariamente consideran que esta es baja en la organización.

Tabla 4

Niveles y frecuencia de desempeño

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	15%
	Regular	19	47,5%
	Bueno	15	37,5%
	Total	40	100%

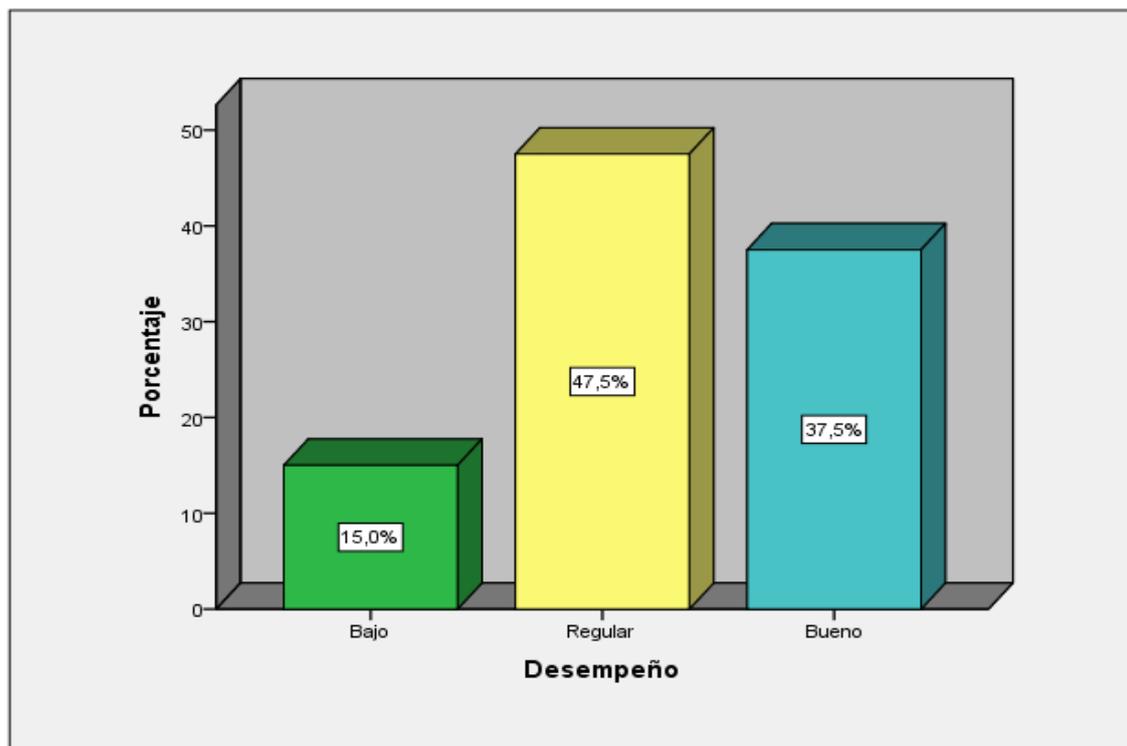


Figura 4:
Niveles de desempeño

En tabla 4 y figura 4, con relación a la dimensión desempeño, un diez por ciento más opina que es regular en relación a los que indican es buena.

Tabla 5

Niveles y frecuencia de idoneidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	15	37,5%
	Regular	13	32,5%
	Bueno	12	30%
	Total	40	100%

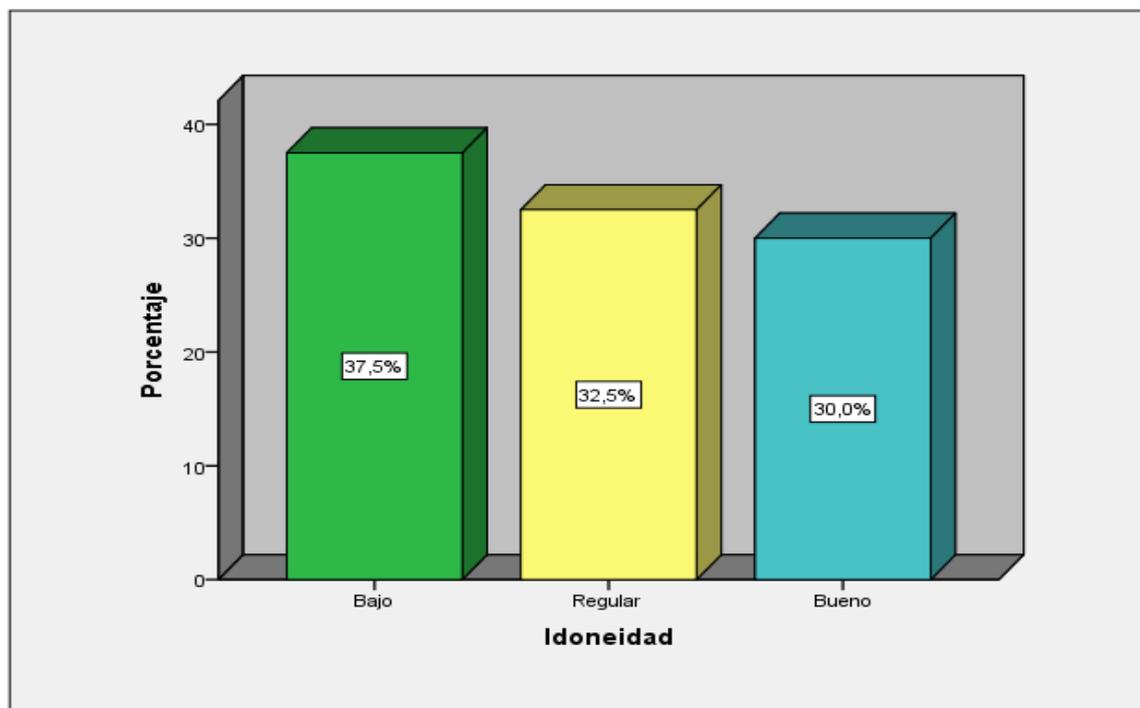


Figura 5:
Niveles de idoneidad

En tabla 5 y figura 5, sobre la dimensión idoneidad, se comprueba que mayoritariamente en opinión de los colaboradores la consideran es baja o regular.

Tabla 6

Niveles y frecuencia de contexto

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	17	42,5%
	Regular	17	42,5%
	Bueno	6	15%
	Total	40	100%

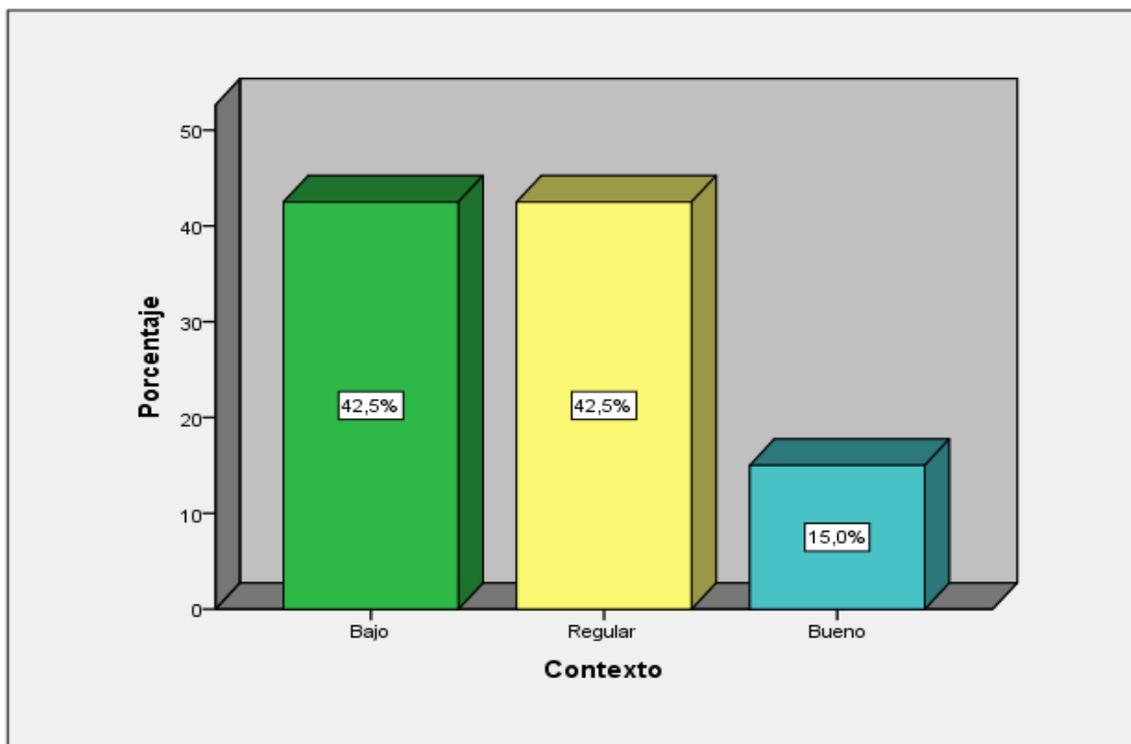


Figura 6:
Niveles de contexto

En tabla 6 y figura 6, respecto a la dimensión contexto, los que consideran es bajo es igual a los que la perciben regular y sólo un mínimo grupo lo ve como bueno.

Tabla 7

Niveles y frecuencia de responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	20%
	Regular	15	37,5%
	Bueno	17	42,5%
	Total	40	100%

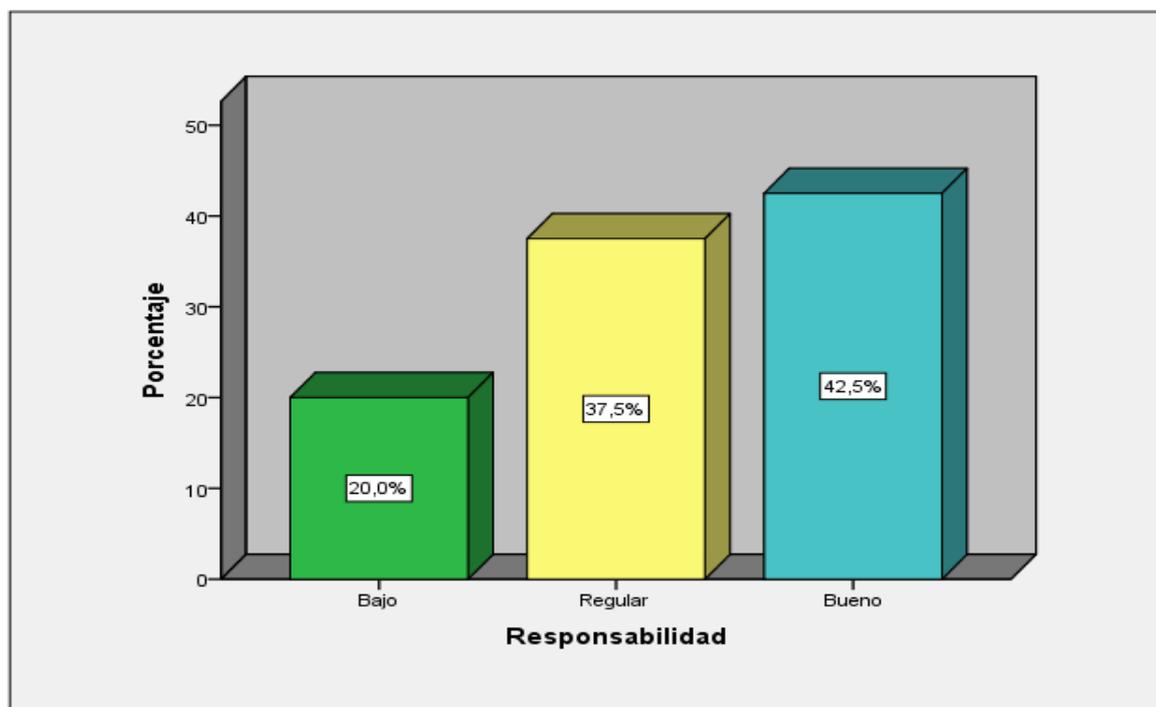


Figura 7:
Niveles de responsabilidad

En tabla 7 y figura 7, con relación a la dimensión responsabilidad, existe una mayoría que opina esta es buena o regular, pero no baja.

Tabla 8

Niveles y frecuencia de clima laboral.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	15	37,5%
	Regular	19	47,5%
	Bueno	6	15%
	Total	40	100%

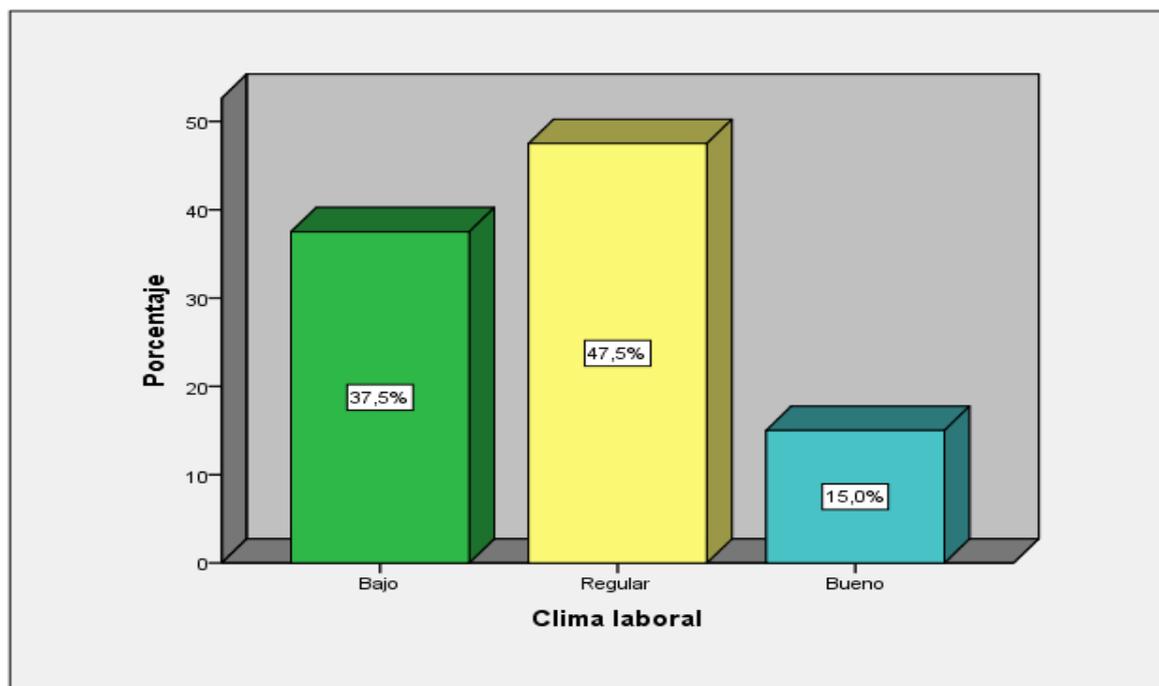


Figura 8:

Niveles de clima laboral

En tabla 8 y figura 8, se reflejan los resultados respecto a la variable clima laboral, en la que mayoritariamente piensan que está es baja o regular frente a una minoría que opina es buena.

Tabla 9

Niveles y frecuencia de autorrealización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	30%
	Regular	17	42,5%
	Bueno	11	27,5%
	Total	40	100%

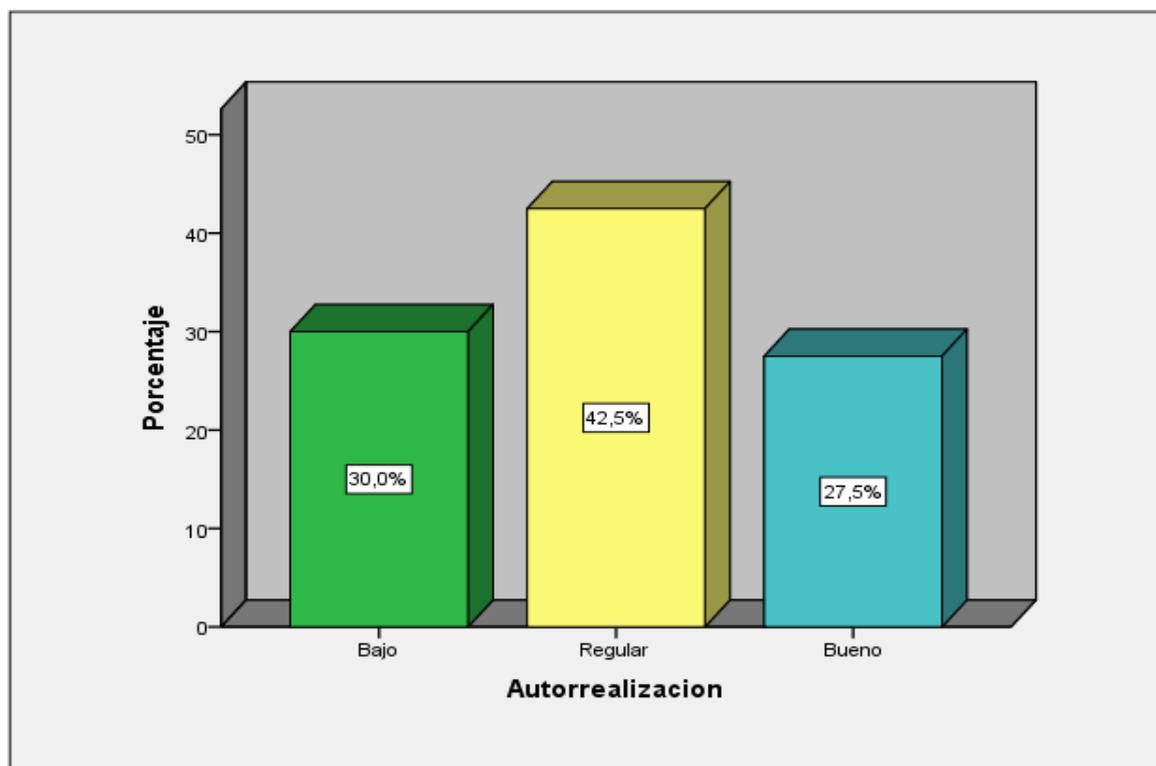


Figura 9:
Niveles de autorrealización

En tabla 9 y figura 9, respecto a la dimensión autorrealización, existe una mayoría que considera es regular frente a una pequeña porción que piensa que la autorrealización es buena en la empresa.

Tabla 10

Niveles y frecuencia de involucramiento laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	30%
	Regular	20	50%
	Bueno	8	20%
	Total	40	100%

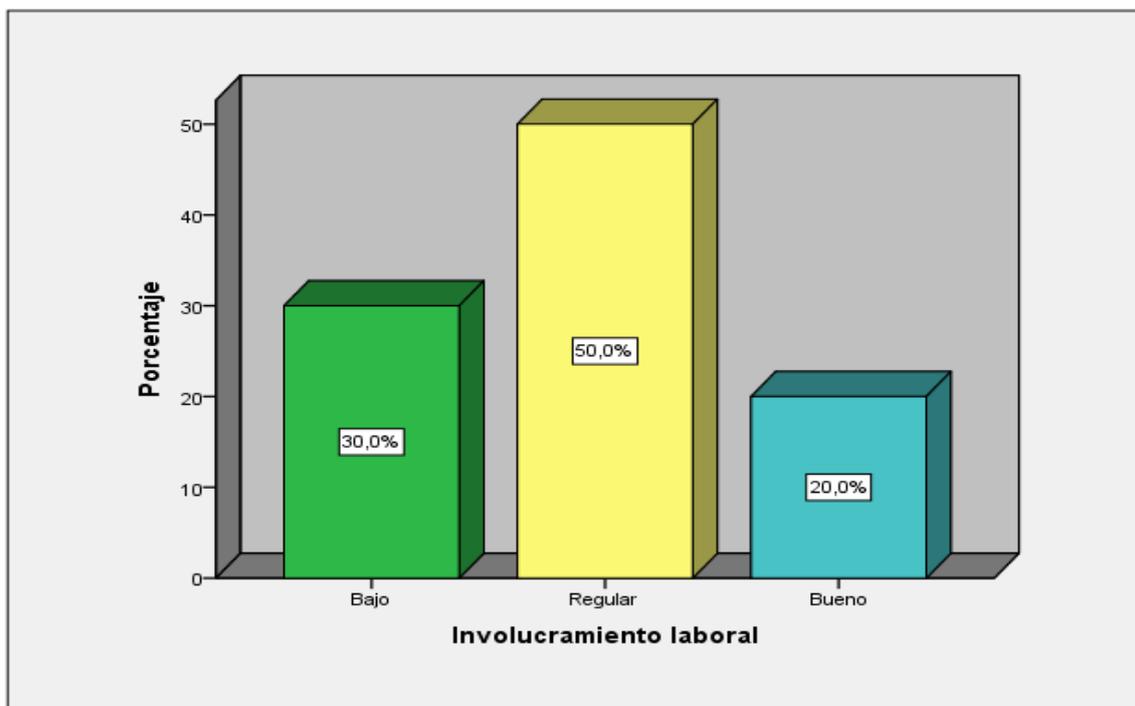


Figura 10:

Niveles de involucramiento laboral

En tabla 10 y figura 10, la dimensión involucramiento laboral, la mitad de los encuestados señalan está es regular, frente a una minoría señala que es buena.

Tabla 11

Niveles y frecuencia de supervisión

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	20%
	Regular	18	45%
	Bueno	14	35%
	Total	40	100%

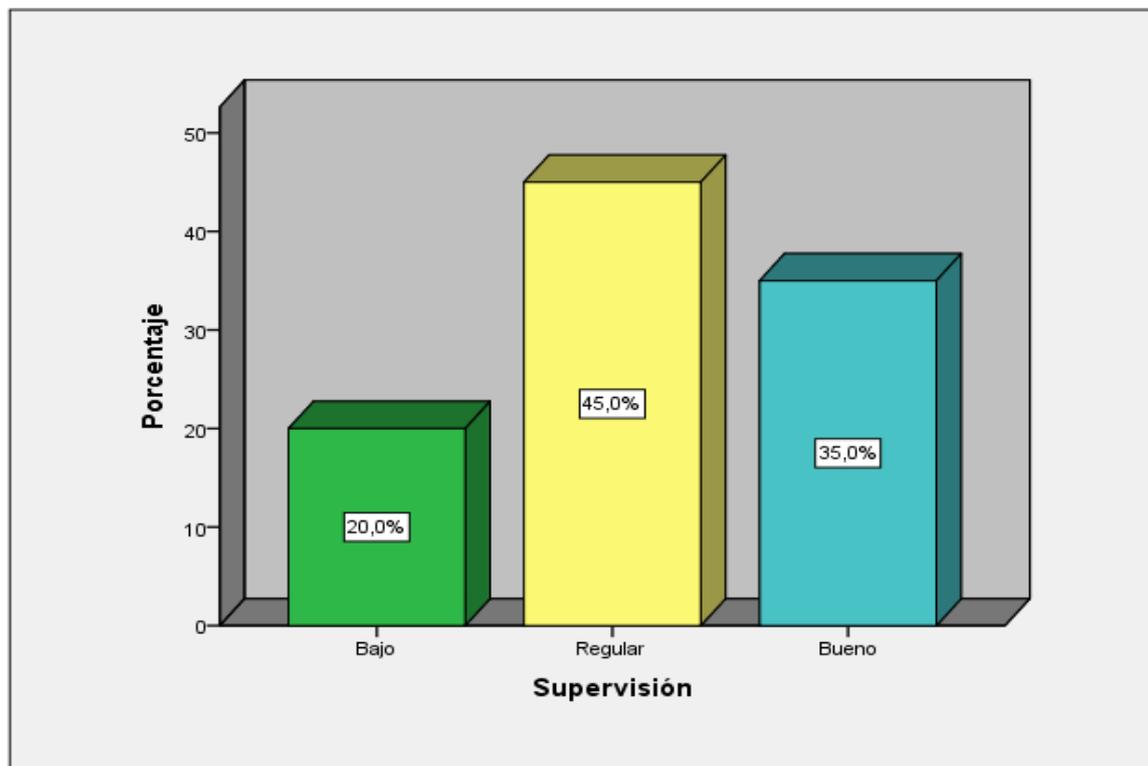


Figura 11:
Niveles de Supervisión

En tabla 11 y figura 11 se pueden apreciar los resultados con relación al componente supervisión, donde es porcentualmente mayor el número de trabajadores que afirma es regular o buena frente a los que la ven como baja.

Tabla 12

Niveles y frecuencia de comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	12,5%
	Regular	23	57,5%
	Bueno	12	30%
	Total	40	100%

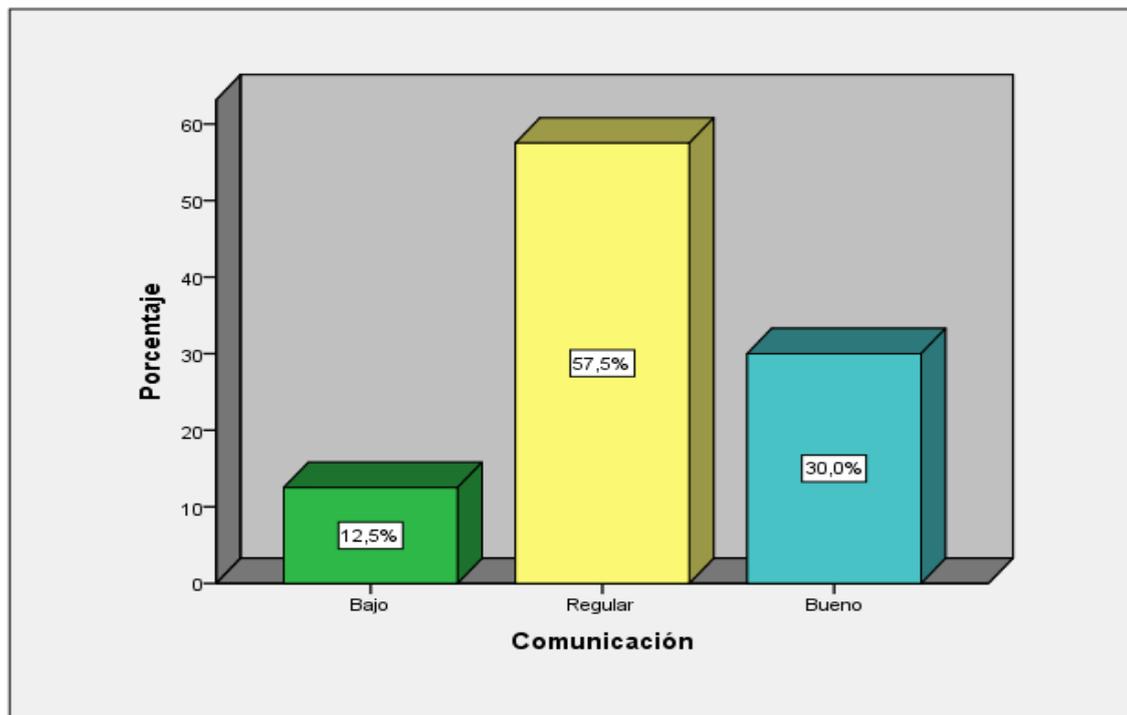


Figura 12.

Niveles de comunicación

La tabla 12 y figura 12 reflejan los resultados obtenidos respecto a la dimensión comunicación, se puede observar que la mayoría considera es regular frente a los que piensan es buena o baja.

Tabla 13

Niveles y frecuencia de condiciones laborales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	14	35%
	Regular	17	42,5%
	Bueno	9	22,5%
	Total	40	100%

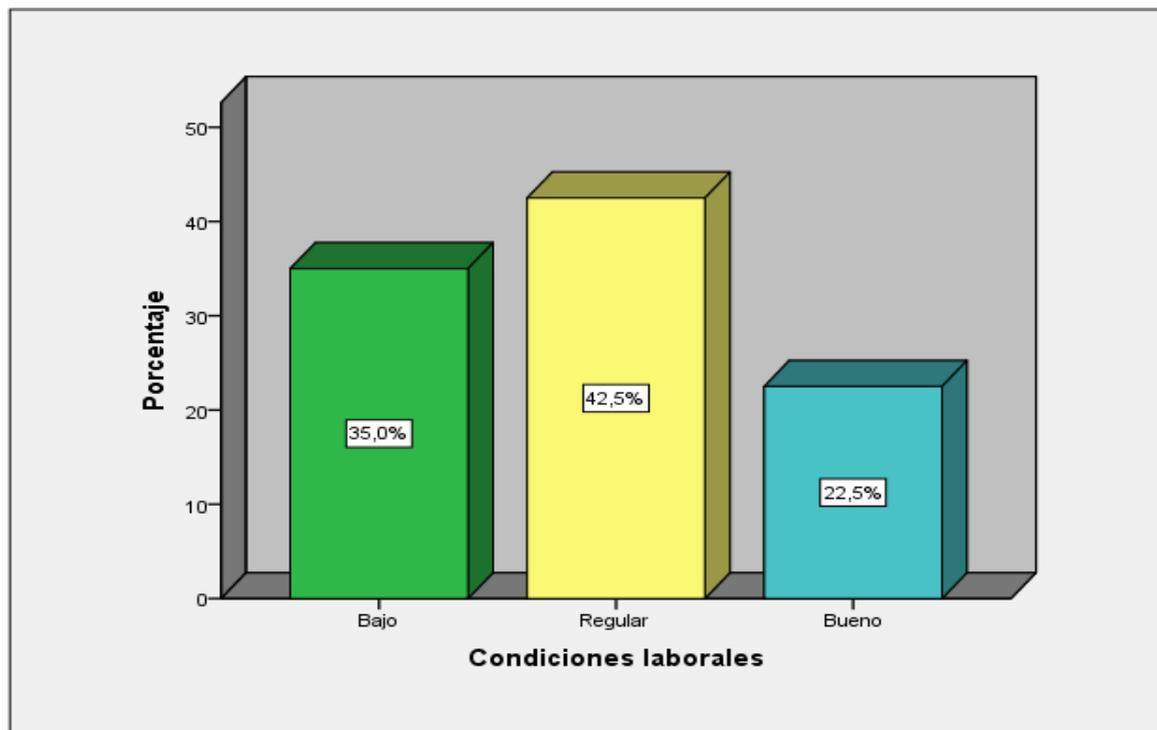


Figura 13:

Niveles de condiciones laborales

En la tabla y figura precedentes, se reflejan los resultados referentes a las *condiciones laborales*, en la que ampliamente se considera a esta dimensión como regular o baja en la empresa.

4.4 Resultados correlacionales

Se procesó la información orientada a los resultados correlacionales entre las variables estudiadas. Se estableció el esquema correspondiente para la prueba de hipótesis y se obtuvieron los resultados respectivos, luego del procesamiento de datos mediante el software SPSS; lográndose los siguientes resultados:

4.5 Hipótesis general

H₀: El programa de formación en competencias no incide en el clima laboral de los trabajadores en una organización bancaria de Lima metropolitana, 2019.

H_a: El programa de formación en competencias incide en el clima laboral de los trabajadores en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019.

Tabla 14

Muestra de la relación no paramétrica entre el programa de formación en competencias y clima laboral.

		Formación en competencias		Clima laboral	
Rho de Spearman	Formación en competencias	Coeficiente de correlación	1,000	,789**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	40	40	
	Clima laboral	Coeficiente de correlación	,789**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	40	40	

** . El nivel de relación es significativo en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados obtenidos, demostraron que el valor del coeficiente de correlación fue de $r = 0.789$, deduciendo la existencia de un nivel de relación positiva alta, con un valor de $P = 0,000$; el cual es menor al de $p = 0,05$. Por tal motivo se afirma que la relación tiene un nivel de significancia de 95%, rechazando la hipótesis nula (H₀) y afirmando que el programa de formación en competencias influye en el clima organizacional de los colaboradores en la empresa bancaria de

Lima.

4.6. Hipótesis específicas 1

H₀: El programa de formación en competencias no influye en la autorrealización de los colaboradores de una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019

H_a: El programa de formación en competencias influye en la autorrealización de los colaboradores de una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019

Tabla 15

Relación de la muestra no paramétrica entre el programa de formación en competencias y la autorrealización.

		Formación en competencias	Autorrealización
Rho de Spearman	Formación en competencias	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,435**
		N	40
Autorrealización		Coefficiente de correlación	,435**
		Sig. (bilateral)	,005
		N	40

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

Se muestran los resultados de la prueba, con el coeficiente Rho de Spearman, con un valor de correlación $r = 0.435$, lo que expresa una correlación moderada. También se observa que el valor de $p = 0,000$ es menor al de $p = 0,05$, por tanto, la relación hallada resulta significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H₀) afirmando que el programa de formación en competencias influye en la autorrealización de los colaboradores de una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019

4.7 Hipótesis específicas 2

H₀: No existe una influencia del programa de formación en competencias sobre el involucramiento laboral de los colaboradores en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019

H_a: Existe una influencia del programa de formación en competencias sobre el involucramiento laboral de los colaboradores en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019

Tabla 16

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el programa de formación en competencias y el involucramiento.

			Formación en competencias	Involucramiento laboral
Rho de Spearman	Formación en competencias	en Coeficiente de correlación	1,000	,400*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	40	40
	Involucramiento laboral	Coeficiente de correlación	,400*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla precedente expone un valor del coeficiente de correlación $r = 0.400$, indicando un nivel de relación positiva moderada. El valor de $p = 0,000$, el cual resulta menor al de $p = 0,05$, lo que finalmente indica que la relación es significativa al 95%, rechazando de esta forma la hipótesis nula (H₀), pudiendo afirmar que existe una influencia del programa de formación en competencias sobre el involucramiento laboral de los colaboradores en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019.

4.8 Hipótesis específicas 3

H₀: El programa de formación en competencias no ejerce una influencia sobre la supervisión en los colaboradores de una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019

H_a: El programa de formación en competencias ejerce una influencia sobre la supervisión en los colaboradores de una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019

Tabla 17

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el programa de formación en competencias y la supervisión.

			Formación en competencias	Supervisión
Rho de Spearman	Formación en competencias	en Coeficiente de correlación	1,000	,588**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Supervisión	Coeficiente de correlación	,588**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

En este caso, los resultados dieron un valor del coeficiente de correlación $r = 0.588$, lo cual señala de manera inobjetable que existe una relación positiva moderada. También se tiene un valor de $p = 0,000$, el cual es al de $p = 0,05$, y esta condición implica que la relación es significativa al 95%, rechazando la hipótesis nula (H₀) y afirmando que el programa de formación en competencias ejerce una influencia sobre la supervisión en los colaboradores de una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019

4.9 Hipótesis específicas 4

H₀: No existe una influencia del programa de formación en competencias sobre la comunicación en los colaboradores de una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019

H_a: Existe una influencia del programa de formación en competencias sobre la comunicación en los colaboradores de una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019

Tabla 18

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el programa de formación en competencias y la comunicación.

			Formación en competencias	Comunicación
Rho de Spearman	Formación en competencias	en Coeficiente de correlación	1,000	,429**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	40	40
	Comunicación	Coeficiente de correlación	,429**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	40	40

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

La tabla N° 18 refleja los resultados, en los que se observa que el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.429$), condición que señala la existencia de una correlación positiva moderada. El valor de $p = 0,000$, el cual por ser menor al valor $p = 0,05$, implica la existencia de una relación significativa al 95%, rechazando la hipótesis nula (H₀) y adoptando que existe una influencia del programa de formación en competencias sobre la comunicación en los colaboradores de una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019

4.10 Hipótesis específicas 5

H₀: El programa de formación en competencias no influye sobre las condiciones laborales de los colaboradores en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019

H_a: El programa de formación en competencias influye sobre las condiciones laborales de los colaboradores en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019

Tabla 19

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el programa de formación en competencias y las condiciones laborales.

			Formación en competencias	Condiciones laborales
Rho de Spearman	Formación en competencias	Coefficiente de correlación	1,000	,606**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	,606**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

En este caso, los resultados mostraron un valor del coeficiente de correlación $r = 0.606$, lo que refleja la existencia de una correlación positiva moderada. También se obtuvo el valor de $p = 0,000$, el cual por ser menor al de $p = 0,05$, indica que la relación es significativa al 95%, rechazando el enunciado de la hipótesis nula (H₀), afirmando la existencia de una influencia del programa de formación en competencias sobre las condiciones de trabajo en los trabajadores de una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia entre el Programa de formación en competencias de los colaboradores y el clima laboral en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019:

5. 1 Sobre la hipótesis general. Se hallaron resultados favorables de correlación, lo que indicaron la existencia de influencia del Programa de capacitación en competencias sobre el clima laboral entre los colaboradores de una empresa bancaria en Lima metropolitana, 2019. Además, se desarrollaron pruebas estadísticas descriptivas de las variables, así como la contrastación de las hipótesis. Los resultados permitirán tener un panorama claro respecto al comportamiento de las dos variables en el escenario laboral estudiado. De los resultados en la estadística descriptiva, se demostró que en cuanto a la variable formación en competencia, el 45.00% de los colaboradores de una empresa bancaria de Lima metropolitana, manifestaron que la formación en competencia es regular, el 40% dijeron que la formación en competencia es baja y el 15% afirmaron que la formación en competencia es buena.

5. 2 Sobre el aprendizaje. Se demostró la influencia del Programa de formación en competencias de los colaboradores y el clima laboral en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019, considerando que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue $r = 0.789$, indicando una relación positiva, con un nivel alto, con un valor $p = 0,000$, el cual por ser menor al de $p = 0,05$, entonces se afirma que la relación fue significativa al 95%, rechazándose la hipótesis nula (H_0).

Los resultados hallados fueron contrastados con los obtenidos por Bustamante (2015), quien obtuvo resultados que demostraron una influencia del programa de capacitación en competencias, sobre el clima laboral de los colaboradores en la empresa bancaria de estudio. Esta influencia tuvo un nivel significativo, con un Rho de Spearman $r = 0.738$. Aunque las variables contrastadas no son las mismas, existe cierta similitud en ambos estudios. El aprendizaje de capacidades cognitivas puede ser comparables al programa de capacitación en competencias. Los ámbitos espaciales son distintos, uno es un centro educativo, el otro es una empresa bancaria; sin embargo, ambos se aplican en la ciudad de Lima.. Mención aparte, se trata de la diferencia en el ámbito temporal en cada caso: 2015 y 2019, como es el caso presente. También se corrobora con el resultado de Guerrero (2018) en su investigación "*Competencias Laborales y su relación con el clima organizacional de los colaboradores de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017*", el que obtuvo un resultado positivo de correlación, ya que de acuerdo al Rho de Spearman se obtuvo como coeficiente de correlación de 0.457 (p-valor 0.,000) para las variables competencias en su relación con el clima organizacional.

5. 3 En relación a la autorrealización. Se encontró una influencia moderada entre el Programa de formación en competencias en la autorrealización de los trabajadores de una empresa bancaria de Lima, considerando que los resultados reflejaron un nivel de correlación $r = 0.435$, en tanto que el valor de $p = 0,000$ y por ser menor al de $p = 0,05$, se deduce la relación es significativa al 95%, rechazándose de esta forma la hipótesis nula (H_0). Considerando estos resultados con los obtenidos por Mite (2017), quien demostró que la autorrealización si influye

en el desempeño laboral, obtuvo un coeficiente de correlación de 0.645. En consecuencia, si existe concordancia entre los resultados obtenidos en la presente investigación, respecto a la dimensión estudiada: autorrealización. En el presente estudio se ha evidenciado una correlación moderada. Sin embargo, cabe precisar que los escenarios en los que se aplicaron las investigaciones son distintos: una empresa bancaria y una entidad educativa, pero la variable independiente (formación) es la misma para ambas investigaciones.

5. 4 Sobre el involucramiento. Existe un nivel de influencia moderado entre el Programa de formación en competencias sobre el involucramiento laboral de los colaboradores en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019; dado que los resultados obtenidos con el coeficiente Rho de Spearman, reflejaron un nivel con valor $r = 0.400$. También se halló el valor de $p = 0,000$, el mismo que por ser menor al de $p = 0,05$; se determina que la correlación es significativa al 95%, rechazándose la hipótesis nula (H_0).

Contrastando estos resultados con los de Zarazúa (2014), quien demostró que no se puede establecer con precisión que la institucionalización de la capacitación influye en el desempeño organizacional. De los resultados, se colige que existe una concordancia, dado que los resultados obtenidos muestran una correlación más débil que moderada. Los ámbitos geográficos en los que se aplicaron los estudios son distantes (México y Perú), así como los contextos temporales. Los rubros o giros de las organizaciones distan significativamente: una empresa de energía y la otra, bancaria. A su vez, Guerrero (2018) en su investigación determino que existe una correlación positiva de 0.444 entre las competencias y el involucramiento

laboral, resultados muy similares a la presente investigación. Gan y Berbel afirman que el clima afecta directamente el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.

5. 5 En relación a la supervisión. Se demostró la existencia de un nivel de influencia positiva moderada entre el Programa de formación en competencias sobre la supervisión en los colaboradores de una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019. Los resultados reflejaron un coeficiente de correlación de $r = 0.588$, además el valor de $p = 0,000$ resulta menor al de $p = 0,05$, por lo que se afirma que la relación es significativa al 95%, rechazando de esta manera la hipótesis nula (H_0). Al respecto, Alvites (2014) demostró la existencia de una relación significativa entre la capacitación y la gestión administrativa en el área de estudio, perteneciente a la entidad pública Reniec. Contrastando los resultados entre ambos trabajos, se pudo corroborar una concordancia de resultados, aunque los resultados del autor mencionado son más significativos, frente a la relación moderada obtenida entre el Programa de formación en competencias sobre la supervisión en los colaboradores de la empresa bancaria. Se ha considerado la tesis de Alvites, por cuanto hay una similitud entre las variables estudiadas.

5.6 Con respecto a la comunicación. Se pudo establecer que existe un nivel de correlación positivo y moderado ya que los resultados obtenidos con el coeficiente Rho de Spearman, reflejaron un nivel con valor $r = 0.429$. También se halló el valor de $p = 0,000$, el mismo que por ser menor al de $p = 0,05$; se determina que la correlación es significativa al 95%, lo cual se confirma con los resultados

hallados por R. Chunga (2018), en su estudio sobre la relación de la Comunicación y Capacitación en el área de control y sanciones de la Municipalidad del Rímac 2018 se halló un coeficiente de correlación positiva de 0.662, comprobándose que la comunicación permite a los trabajadores conocer la misión, visión así como los objetivos para poder contribuir e influir de manera efectiva en la organización.

CONCLUSIONES

La investigación tiene como objetivo determinar la influencia entre el Programa de formación en competencias de los colaboradores y el clima laboral en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019. Luego de realizarse el proceso de los datos recolectados en el ambiente laboral en la cual se aplicó el estudio, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Se identificó la existencia de una relación entre el Programa de formación en competencias de los colaboradores y el clima laboral en la organización bancaria, dado que, en concordancia con los resultados hallados respecto a la prueba de hipótesis y considerando la prueba de Rho de Spearman fue $r = 0.789$, lo que confirma una relación directa y significativa, igualmente se encontró el valor de $p = 0,000$, el cual por ser menor al de $p = 0,05$, se deduce que la relación es significativa al 95%, rechazando la hipótesis nula (H_0), resultando que el programa de formación en competencias influye en el clima laboral de los trabajadores en la empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019
- También se halló una influencia moderada entre el Programa de formación en competencias en la autorrealización de los colaboradores de una empresa bancaria de Lima, considerando que los resultados reflejaron un indicador de correlación $r = 0.435$, además el valor de $p = 0,000$ resulta menor al de $p = 0,05$ y por tanto se afirma que existe una relación al 95%, rechazándose de esta forma la hipótesis nula (H_0)
- Existe un nivel de influencia moderado entre el Programa de formación en competencias sobre el involucramiento laboral de los colaboradores en una

empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019; dado que los resultados de la prueba de Rho de Spearman, reflejaron un coeficiente de correlación $r = 0.400$, también se halló el valor de $p = 0,000$, el cual resultó menor al de $p = 0,05$; por tanto, se afirma que la correlación es significativa al 95%, rechazándose la hipótesis nula (H_0).

- Existe un nivel de influencia positiva moderada entre el Programa de formación en competencias sobre la supervisión en los colaboradores de una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019. Los resultados reflejaron un factor de correlación de $r = 0.588$, igualmente se halló el valor de $p = 0,000$, el cual por la condición de ser menor al de $p = 0,05$, se confirma que la relación es significativa al 95%, rechazando lo declarado en la hipótesis nula (H_0).
- Los resultados luego de la aplicación del Rho de Spearman expresaron que existe una influencia entre el Programa de formación en competencias sobre la comunicación en los colaboradores de una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019. El factor de correlación fue $r = 0.429$, asimismo el valor de $p = 0,000$ resulta menor al de $p = 0,05$, lo que representa la existencia de una relación significativa al 95% y se rechazó la hipótesis nula (H_0).
- Los resultados demostraron que existe una influencia del Programa de formación en competencias sobre las condiciones laborales en la empresa bancaria. El factor de correlación fue $r = 0.606$ lo que revela la existencia de una relación positiva moderada, también se halló el valor de $p = 0,000$, lo que expresa que la relación es significativa al 95%, rechazando la hipótesis nula (H_0).

RECOMENDACIONES

Considerando los resultados hallados mediante el uso de los instrumentos correspondientes, con el fin de establecer el grado de incidencia del programa de formación en competencias y ambiente de trabajo en los colaboradores de una empresa bancaria de Lima metropolitana, se recomienda:

- A la Gerencia general, hacer de su conocimiento sobre el hallazgo en esta investigación, respecto a la existencia de una relación significativa entre el Programa de formación en competencias de los colaboradores y el clima laboral en la empresa bancaria, objeto de estudio. Esta acción permitirá que las decisiones al respecto de la formación en competencias en la empresa sea considerada fundamental en la mejora del clima laboral, lo que redundará en mejorar la calidad de vida de los colaboradores en general.
- A la Gerencia de Talento y Cultura (RRHH), evaluar las necesidades del colaborador para ser incorporadas dentro de los objetivos del Programa de formación en competencias, con la finalidad de mejorar la percepción en la autorrealización de los colaboradores participantes a dicho programa.
- A la Gerencia de Talento y Cultura (RRHH), proponer talleres muy cortos, dentro de horas de trabajo para obtener respuestas de los participantes, respecto al tema de involucramiento, aspecto necesario para mejorar la productividad. El uso del método denominado *feedback*, puede ser una valiosa alternativa para lograr respuestas o reacciones rápidas, en tal sentido
- A la Gerencia de operaciones, revisar las acciones y otros aspectos relacionados a la supervisión, orientado a mejorar la percepción sobre dicha dimensión y

elevar las condiciones del clima laboral

- A la Gerencia general, que se mejoren las condiciones en la comunicación eficiente y eficaz en la institución, con la finalidad de elevar los niveles en el clima laboral
- A la Gerencia general, que reoriente las condiciones laborales con el enfoque en el colaborador. Esta sugerencia responde al alto coeficiente de influencia existente del programa de formación en competencias sobre las condiciones laborales.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aguilar H. (2016). *"Trabajo en equipo y clima organizacional"*. Estudio realizado en colaboradores del hotel del campo de Quetzaltenango. Tesis de grado para optar el título de Licenciado en Psicología Industrial. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Alvites (2014). *"Capacitación y gestión administrativa en la Sub Gerencia de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, 2014"*, tesis para obtener la Licenciatura en Administración, en la carrera de Administración de la universidad César Vallejo, Lima, Perú
- Castaño, R. | Mena, J.L. | Díaz, J.C. (2018). *Estrategia de capacitación para la formación de especialistas en Contabilidad y Finanzas Training strategy for the formation of specialists in Accounting and Finances*. Vol.20 No.3, julio-septiembre, 2018 p. 342-355. ISSN 1562-3297. Centro de Información y Gestión Tecnológica
- Castro y Ramón (2017). *Influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios del segmento exclusivo de una empresa bancaria en Lima – 2016*, tesis para obtener la Licenciatura en Administración en la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú
- Chunga, R.(2018) *Relación de la Comunicación y capacitación en el área de control y sanciones en la municipalidad del Rímac 2018*.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Thomson.
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos*. ISBN 9688805858, 14°. edición. México: Prentice-Hall.
- Gan, F. y Gaspar, B. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona, España: UOC.
- García K. y Minaya L. (2016). *Valoración de las competencias que demanda el sector financiero para la inserción laboral de colaboradores según el modelo Proflex, Chiclayo 2014*. Recuperado de:
file:///E:/USMP/Frank%20Fajardo/Competencias/TL_MinayaTorresLisbeth_GarciaBarcoKatherine.pdf

- Guerrero C. (2018) “*Competencias Laborales y su relación con el clima organizacional de los colaboradores de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017*”. Tesis para obtener el grado de licenciado en Administración con mención en Gestión Empresarial.
- Manso J. (2002). *El Legado De Frederick Irving Herzberg*. Sociólogo. Revista Universidad EAFIT No. 128 | octubre. noviembre. diciembre. Universidad de Concepción. Chile.
- Mite (2017), en su trabajo de investigación “*La Formación de Liderazgo directivo en la calidad del clima organizacional de la unidad educativa fiscal Vicente Rocafuerte Zona 8, distrito 3, de la provincia del Guayas, Cantón Guayaquil. Universidad de Guayaquil - Ecuador*”
- Monge R. (2014). *The impact of financial services and managerial Training on Costa Rica SMEs*. Tec. Empresarial. Mayo - Agosto 2014, Vol 8 Núm 1 / p.19-32.
- Mozombite, C. y Acuña, K. (2013). *Propuesta del Perfil Profesional del recién Egresado de Administración de Empresas basado en sus Competencias genéricas y específicas, que requieren hoy en día las principales empresas del departamento de Lambayeque* (Tesis inédita de bachiller). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Ossa Y., y Quintero M. (2016). *Valoración de las competencias profesionales específicas en estudiantes de psicología de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, sede Bello, que realizaron las prácticas profesionales durante el 2014*. Revista Temas, 3(10), 123 – 133. Recuperado de: <file:///C:/Users/WIndows%2010/Downloads/Documents/Dialnet-ValoracionDeLasCompetenciasProfesionalesEspecificas-5894402.pdf>
- Oyola (2013). “*Capacitación del personal y la gestión documentaria en el área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren*”, tesis para obtener la Licenciatura en Administración de la carrera de Administración en la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú
- Palma S. (s/f.). *Test de clima laboral*. Recuperado el 23/03/2019 de: <http://www.academia.edu/> Cuestionario Tesis Clima Laboral Sonia Palma
- Plúa A. y Yanez J. (2015). *Estudio del impacto en el clima laboral y los costos en las empresas privadas del sector de servicios de la ciudad de Guayaquil por la implementación de universidades corporativas*. Tesis para optar el grado de Magíster en Administración, Escuela de Postgrado de la Universidad de Guayaquil, Ecuador
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15ª. ed.). México: Pearson Prentice Hall.

SBS (2011). *Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros*. Ley N° 26702. Resolución N° 4027-2011, Lima Perú.

Tobón C. (2006). *Aspectos básicos de la formación en competencias*. Recuperado de:
file:///E:/USMP/Frank%20Fajardo/Competencias/aspectos_basicos_formacion_competencias.pdf

Zarazúa J. (2014). *Los efectos de la institucionalización de la capacitación en el desempeño organizacional. El caso de LYFC*. Trabajo de investigación docente. Gestión y estrategia, N° 41. Enero- junio 2012, Universidad Autónoma de México.

ANEXOS

ANEXO N°1: CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL ESTUDIO

Consentimiento informado para participar en el estudio de investigación

Institución: Universidad de San Martín de Porres- Escuela de Posgrado
Investigador: Frank Fajardo Torres
Título: **Programa de formación en competencias de los colaboradores y su influencia en el clima laboral en una empresa bancaria en la ciudad de Lima, 2019**

Introducción:

Lo invitamos a ser partícipe del presente estudio de investigación denominado: ***Programa de formación en competencias de los colaboradores y su influencia en el clima laboral en una empresa bancaria en la ciudad de Lima, 2019***

Este es un trabajo desarrollado por el estudiante de postgrado de la Universidad de San Martín de Porres: Frank Fajardo Torres:

Justificación del estudio:

Estamos realizando este estudio con el objetivo de determinar la relación que existe entre el clima laboral y capacitación en una entidad bancaria de la ciudad de Lima

El estudio se orienta a encontrar un nuevo conocimiento, consistente en determinar la relación entre el clima laboral y capacitación, por lo que sus alcances serán de utilidad en las programaciones de capacitaciones, enfoques, diseños, contenidos; así como también permitirá establecer espacios de reflexión y debates para mejorar el clima laboral. De acuerdo a lo señalado, considero necesario profundizar más en este tema y abordarlo con la debida importancia que amerita.

Metodología:

De recibir su aceptación, le informo, le comunico que se realizarán los siguientes pasos:

1. Llenar la cartilla conteniendo el cuestionario, respondiendo cada una de las preguntas
2. Consignar toda la información personal, a excepción de nombres y apellidos. La información es anónima
3. Una vez recabada la información, entregar el material al responsable de la encuesta

Molestias o riesgos:

Se hace de su conocimiento que no existe ningún riesgo o molestia al ser partícipe de este trabajo de investigación. Usted decide por la aceptación o no.

Beneficios:

Al respecto, se indica que no hay beneficio directo por el hecho de ser partícipe de este estudio.

Costos e incentivos:

Su participación no tendrá costo alguno, por ningún concepto.

Confidencialidad:

El suscrito, investigador del presente estudio, registrará la información personal por medio de código, evitando el registro de nombres. En caso de que los resultados de esta investigación se publiquen en alguna revista científica, se garantiza que no se expondrá ninguna información conducente a la identificación de las personas que participaron en este estudio, salvo consentimiento debidamente escrito.

Derechos del participante:

Bajo su condición de partícipe en el presente estudio, usted podría optar por dejar de participar en cualquier instante o quizás no participar de alguna etapa del estudio, sin perjuicio alguno. Las dudas que pueden generarse, pueden preguntar por el investigador, Frank Fajardo Torres.

Consentimiento:

Luego de haber leído la totalidad del documento, presento mi aceptación para participar en este trabajo de investigación, he comprendido en su total dimensión, respecto a las contingencias que puedan presentarse durante mi participación en el proyecto, además me queda claro sobre la posibilidad de un eventual retiro del estudio en cualquier instante.

<i>Firma del Participante</i>	Huella Digital	<i>Fecha</i>
Nombre:		
DNI:		

<i>Firma del Investigador</i>	Huella Digital	Fecha
Nombre:		
DNI:		

Anexo N° 2: Cuestionario de Programa de formación en competencias

CUESTIONARIO

El objetivo de esta encuesta es para desarrollar un estudio cuyo título es PROGRAMA DE FORMACIÓN EN COMPETENCIAS DE LOS COLABORADORES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL EN UNA EMPRESA BANCARIA DE LIMA METROPOLITANA, 2019

El documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello pido su colaboración. Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada bajo su punto de vista, según las alternativas formuladas. Se agradece su sinceridad y colaboración.

LEYENDA: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre								
Variable	Dimensiones	INDICADORES	1	2	3	4	5	
PROGRAMA DE FORMACIÓN EN COMPETENCIAS	Proceso	Duración						
		1	La duración del programa de formación es adecuada					
		Finalidad						
		2	El contenido del programa de formación es coherente con las necesidades de los servicios que ofrece la institución.					
		3	El tiempo dedicado a la formación de competencias afecta mi vida personal					
	Complejo	Dimensiones						
		4	El contenido del programa tiene un aspecto teórico- práctico didáctico					
		Nivel de incertidumbre						
		5	El programa de formación garantiza mayores competencias					
	Desempeño	Actuación						
		6	Considero que el mejor desempeño se debe a los programas de formación					
		Ejecución de actividades						
		7	Las actividades de la formación en competencias se realizan de manera puntual					
	Idoneidad	Eficacia						
8		Los resultados de los programas de formación en competencias son los esperados						
Eficiencia								
9		Existe eficiencia en el uso de los recursos durante la ejecución de las actividades del programa de formación en competencias						
Pertinencia								
	10	Los tutoriales del programa de formación son idóneos, porque son						

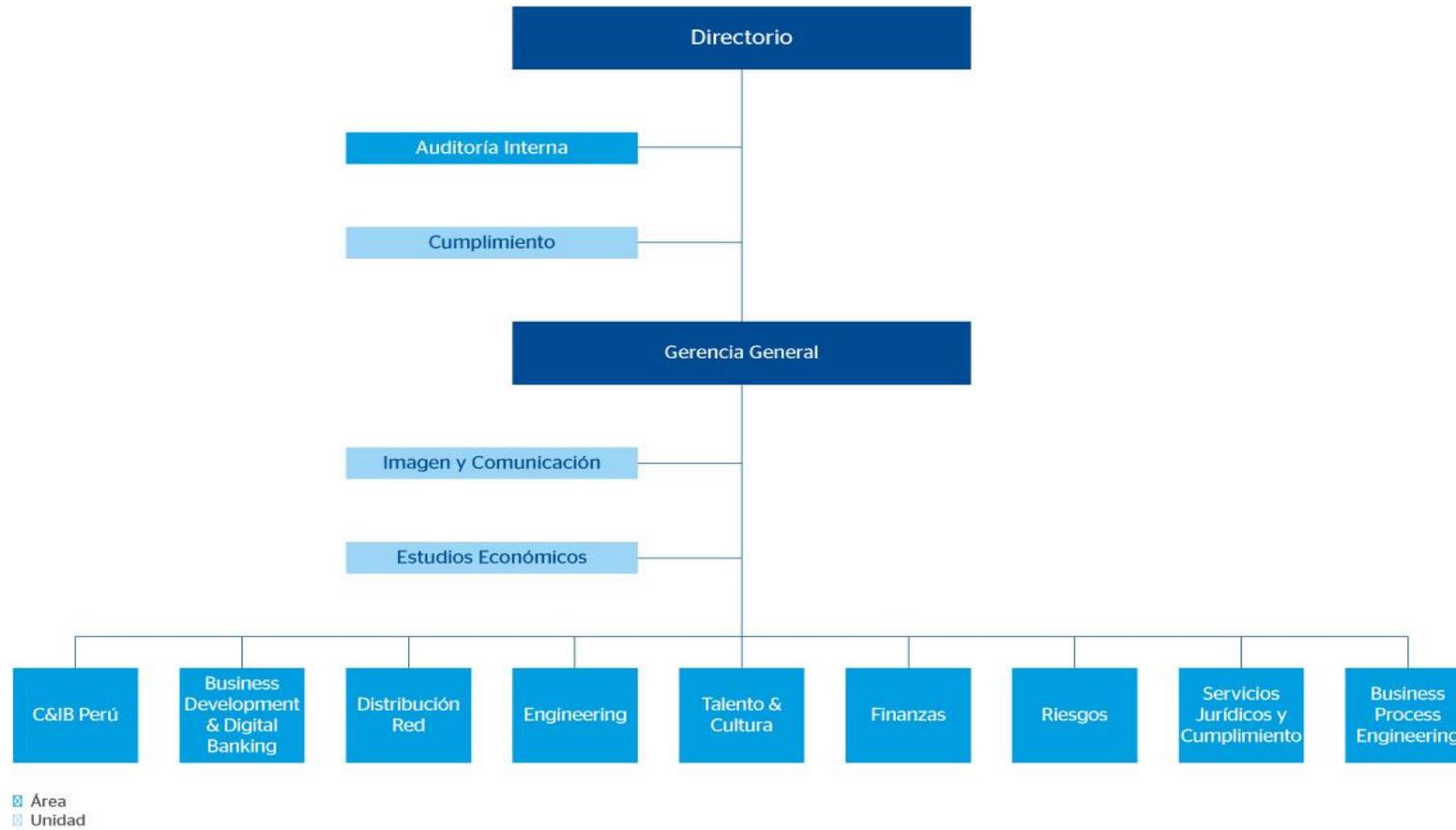
		adecuados para el desarrollo del tema.						
Contexto	Social							
	11	Los programas de formación en competencia coadyuvan en las relaciones sociales						
	Cultural							
	12	El aspecto cultural forma parte de los contenidos en los programas de formación en competencias						
	Ambiental							
	13	El medio ambiente es uno de los principales componentes en los contenidos de los programas de formación en competencias						
Responsabilidad	Análisis previo							
	14	Previamente se realizan estudios para proponer los contenidos en los programas de capacitación						
	Corregir errores							
	15	Los programas de formación en competencias proponen la corrección de los errores en la rutina laboral						

Anexo N° 3: Cuestionario de Clima laboral

LEYENDA: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre								
Variable	Dimensiones	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLIMA LABORAL	Autorrealización	Desarrollo personal						
		16	El Ambiente laboral beneficia mi desarrollo personal					
		Desarrollo profesional						
		17	Mi desarrollo profesional está garantizado por el entorno laboral					
	Involucramiento laboral	Identificación						
		18	Me identifico plenamente con mi centro laboral					
		Compromiso con cumplimiento						
		19	Cumplo puntualmente con todas las tareas que forman parte de mis obligaciones laborales					
		Compromiso con el desarrollo						
		20	Siento que estoy comprometido totalmente con el desarrollo de la empresa					
	Supervisión	Funcionalidad de superiores						
		21	Las visitas de supervisión por parte de los superiores son adecuadas					
		Significación de superiores						
		22	Las observaciones propuestas en las supervisiones, forman parte de la mejora continua					
	Comunicación	Fluidez						
		23	Existe fluidez en la comunicación al interior de la empresa					
		Coherencia						
		24	Las comunicaciones desde las jefaturas, guardan la coherencia necesaria para su cumplimiento					
		Precisión						
		25	Son precisas las órdenes que con frecuencia se emiten desde los niveles superiores					
	Condiciones laborales	Provee materiales						
		26	Se proporciona suficiente material para la ejecución de las tareas					
		Provee elementos económicos						
		27	Los elementos económicos garantizan el fiel cumplimiento de las					

		funciones rutinarias					
		Provee elementos psicosociales					
	28	Las condiciones psicosociales en el entorno laboral favorecen el cumplimiento del trabajo					
	29	La empresa brinda a los colaboradores el tiempo adecuado para la formación en competencias					

Anexo N° 4: Organigrama de la empresa bancaria



Fuente: Banco Continental, Organigrama estructural

Tabla 20: Anexo N° 5: Matriz de consistencia: Programa de formación en competencias de los colaboradores y su influencia en el clima laboral en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
<p>PRINCIPAL ¿Cómo influye el programa de formación en competencias en el clima laboral en los colaboradores de una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia del programa de formación en competencias en el clima laboral en los colaboradores de una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: El programa de formación en competencias influye en el clima laboral de los colaboradores en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019.</p>	Variable 1: Formación en competencias				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y Rango de la variable
<p>SECUNDARIOS ¿Cómo influye el programa de formación en competencias en la autorrealización de los colaboradores de una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019?</p>	<p>ESPECIFICOS: Determinar la influencia que ejerce el programa de formación en competencias en la autorrealización de los colaboradores de una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019</p>	<p>ESPECIFICAS: El programa de formación en competencias influye en la autorrealización de los colaboradores de una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019</p>	Proceso	Duración, Finalidad	1, 2, 3,	5. Siempre	Bajo
			Complejo	Dimensiones, Nivel de incertidumbre	4, 5,	4. Muchas veces	(15-44)
<p>¿Cómo influye el programa de formación en competencias en el involucramiento laboral de los colaboradores en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019?</p>	<p>Establecer la influencia del programa de formación en competencias sobre el involucramiento laboral de los colaboradores en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019</p>	<p>Existe una influencia del programa de formación en competencias sobre el involucramiento laboral de los colaboradores en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019</p>	Desempeño	Actuación, Ejecución de actividades	6, 7,	3. Algunas veces	Regular
			Idoneidad	Eficacia, Eficiencia, 9, Pertinencia	8, 9, 10,	2. Pocas veces	(45-59)
<p>¿Cómo influye el programa de formación en competencias en la supervisión de los colaboradores en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019?</p>	<p>Evaluar la influencia del programa de formación en competencias sobre la supervisión en los colaboradores de una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019</p>	<p>El programa de formación en competencias ejerce una influencia sobre la supervisión en los colaboradores de una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019</p>	Contexto	Social, Cultural, Ambiental	11, 12, 13,	1. Nunca	Bueno
			Responsabilidad	Análisis de precios, Corregir errores	14, 15		(60-75)
<p>¿Cómo influye el programa de formación en competencias en la comunicación en los colaboradores en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019?</p>	<p>Estimar el nivel de influencia del programa de formación en competencias en la comunicación en los colaboradores de una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019</p>	<p>Existe una influencia del programa de formación en competencias sobre la comunicación en los colaboradores de una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019</p>	Variable 2: Clima laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y Rango de la variable
<p>¿Cómo influye el programa de formación en competencias en las condiciones laborales de los colaboradores en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019?</p>	<p>Determinar el grado de influencia del programa de formación en competencias sobre las condiciones laborales de los colaboradores en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019</p>	<p>El programa de formación en competencias influye sobre las condiciones laborales de los colaboradores en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019</p>	Autorrealización	Desarrollo personal, Desarrollo profesional,	16, 17,	5. Siempre	Bajo
			Involucramiento laboral	Identificación, Compromiso cumplimiento, Compromiso desarrollo	18, 19, 19, 20,	4. Muchas veces	(14-43)
<p>¿Cómo influye el programa de formación en competencias en las condiciones laborales de los colaboradores en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019?</p>	<p>Determinar el grado de influencia del programa de formación en competencias sobre las condiciones laborales de los colaboradores en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019</p>	<p>El programa de formación en competencias influye sobre las condiciones laborales de los colaboradores en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019</p>	Supervisión	Funcionalidad de los superiores, Significación de los superiores	21, 22,	3. Algunas veces	Regular
			Comunicación	Fluidez, Coherencia, Precisión	23, 24, 25,	2. Pocas veces	(42-55)
<p>¿Cómo influye el programa de formación en competencias en las condiciones laborales de los colaboradores en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019?</p>	<p>Determinar el grado de influencia del programa de formación en competencias sobre las condiciones laborales de los colaboradores en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019</p>	<p>El programa de formación en competencias influye sobre las condiciones laborales de los colaboradores en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019</p>	Condiciones laborales	Proveer materiales, Proveer elementos económicos, Proveer elementos psicosociales	26, 27, 28, 29	1. Nunca	Bueno
							(56-70)

Tabla 21: Anexo N° 6: Matriz de la operacionalización de las variables: Programa de formación en competencias de los colaboradores y su influencia en el clima laboral en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019

VARIABLE	DENIFICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA	NIVELES DE RANGO
Formación en competencias	Según Tobón (2006), la formación en competencias son procesos complejos de rendimiento con capacidades en un específico escenario, de manera responsable.	La variable está compuesta por sus dimensiones: Proceso, Complejo, Desempeño, Idoneidad, Contexto y Responsabilidad. Se medirán por medio de sus indicadores, haciendo uso de un cuestionario con escala de Likert.	Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Duración • Finalidad 	1, 2, 3,	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	
			Complejo	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensiones • Nivel de incertidumbre 	4, 5,			
			Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Actuación • Ejecución de actividades 	6, 7,			
			Idoneidad	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia • Eficiencia • Pertinencia 	8, 9, 10			
			Contexto	<ul style="list-style-type: none"> • Social • Cultural • Ambiental 	11, 12, 13,			
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis previo • Corregir errores 	14, 15,			
Clima laboral	Según Gan y Berbel (2007), el clima laboral está formado por los elementos que rodean al trabajador y su entorno laboral, a los que se adicionan aspectos propios del medio ambiente interno, formado por los individuos, Gan y Berbel (p. 173). Palma (2004), señala la existencia de cinco dimensiones	La variable está formada por sus dimensiones: Autorrealización, Involucramiento, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales. Estas se medirán, conforme sus indicadores, con un cuestionario con escala de Likert.	Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo personal • Desarrollo profesional 	16, 17,	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	
			Involucramiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación • Compromiso con cumplimiento • Compromiso con el desarrollo 	18, 19, 20,			
			Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionalidad de superiores • Significación de superiores 	21, 22,			
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Fluidez • Coherencia • Precisión 	23, 24, 25,			
			Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Provee materiales • Provee elementos económicos • Provee elementos psicosociales 	26, 27, 28, 29			