

El nivel de capacitación, las remuneraciones y el desempeño laboral, en una institución financiera

The level of training, remuneration and job performance, in a financial institution

O nível de treinamento, remuneração e desempenho no trabalho, em uma instituição financeira

Luis Estuardo Barba Briceño

lubarbri39@hotmail.com

 <https://orcid.org/0000-0001-7231-9545>

Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú

Recibido: 03 de enero de 2019

Aceptado: 06 de junio de 2019

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo el objetivo de determinar la relación del nivel de capacitación, las remuneraciones y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina principal del Banco, generado en el contexto de un tipo de investigación descriptivo, realizado con la participación de 35 personas. El muestreo fue probabilístico de tipo no intencional, a los cuales se les aplicó el instrumento de 19 preguntas, utilizando la escala de Likert con alternativas de respuesta múltiple. Finalmente, se pudo determinar que el nivel de capacitación y las remuneraciones se relacionan positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina principal del Banco.

Palabras claves: nivel de capacitación, remuneraciones y desempeño laboral.

Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship of the level of training, remuneration and work performance of the employees of the Bank's main office, generated in the context of a descriptive type of research, carried out with the participation of 35 people.

The sampling was probabilistic of the unintentional type, to which the instrument of 19 questions was applied, using the Likert scale with multiple response alternatives. Finally, it was determined that the level of training and remuneration are positively related to the work performance of the employees of the Bank's main office.

Keywords: level of training, wages and job performance.

Resumo

O objetivo deste trabalho de pesquisa foi verificar a relação do nível de formação, remuneração e desempenho laboral dos funcionários da matriz do Banco, gerada no contexto de uma pesquisa do tipo descritiva, realizada com a participação de 35 pessoas. A amostragem foi probabilística do tipo não intencional, à qual foi aplicado o instrumento de 19 questões, utilizando-se a escala Likert com alternativas de respostas múltiplas. Por fim, foi determinado que o nível de formação e remuneração se relacionam positivamente com o desempenho laboral dos colaboradores da sede do Banco.

Palavras-chave: nível de treinamento, remuneração e desempenho no trabalho.

Introducción

Las organizaciones confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño organizacional, para fortalecer su competitividad y eficiencia, permitiendo de esta manera sostenerse de manera óptima. La sociedad es caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de las tecnologías de información y comunicación; las empresas y sus individuos se ven impulsados para desarrollar procesos gerenciales dinámicos que generen mecanismos para un mejoramiento en la gestión administrativa de la empresa y en el desempeño de sus colaboradores. Los constantes cambios acelerados en el mercado exigen, a las organizaciones en general, la permanente adecuación a esas nuevas realidades. En este contexto, el análisis de la oficina principal de un banco, entidad financiera, donde se realizó la investigación, no es ajena a esta realidad, por ello el presente estudio pretende determinar la relación del nivel de capacitación, las remuneraciones y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina principal de dicha entidad.

Capacitación

Conceptos

Por su parte, Rengifo (2018) aprecia que la capacitación es un proceso organizacional, que determina e influye sobre el desempeño. Echevarría (2018) recoge algunos conceptos de capacitación del personal; por ejemplo, actividad de mejora continua, proceso educativo desarrollado a corto plazo, Para Chuya (2019), la capacitación del personal de una institución se ha constituido en una disciplina importante para el comercio, cuya disciplina no ha sido suficientemente desarrollada, con el propósito de fortalecer la identidad, mejorar el servicio y atender las diversas necesidades. La capacitación es una herramienta que permite el progreso de la empresa. Escobar (2019) sostiene que la capacitación es una técnica bastante importante, porque a través de la misma los trabajadores desarrollan sus capacidades, sus competencias, sus habilidades, además obtienen nuevos conocimientos, que les permiten mejorar sus condiciones de desempeño y, por efecto, se incrementa la producción. De acuerdo con Díaz (2011, citado por Rengifo (2018), la capacitación viene a ser la información sobre las actividades planeadas, cuyas actividades están relacionadas con las necesidades objetivas y reales de las instituciones, con el propósito de establecer un equipo de trabajo muy calificado de gran provecho, cuyos miembros poseen formación teórica y práctica para potenciar el desempeño y la productividad.

Importancia de la capacitación

De acuerdo con Siliceo (2004, citado por Echevarría, 2018), los principales beneficios de la capacitación sistemática son: asegurar la permanencia de los cambios, facilitar la asimilación e internalización de los valores, incrementar la productividad personal y grupal, reducir el tiempo de aprendizaje, mejorar la calidad del desempeño, reducir el ausentismo, disminuir accidentes de trabajo, reducir la rotación de personal, disminuir los índices de desperdicios, promover y enriquecer la cultura organizacional.

Las instituciones necesitan conocimiento tecnológico, por un lado; por otro, la capacitación permanente del personal, sin dejar al margen los métodos de trabajo, con el propósito de ser competitivos y generar contribución para el desarrollo profesional del personal; es decir, la capacitación mejora los conocimientos, las habilidades, las actitudes, para afrontar el enojo, la queja, el reclamo (Chuya, 2019). La capacitación facilita a las

organizaciones mejorar los programas futuros, la formación del personal, se atienden las necesidades diversas y se mejoran los costos de las empresas, entendiendo que esta es una herramienta; mejora la productividad (Escobar, 2019). Es una herramienta de gestión de mucha importancia, busca la satisfacción del cliente, el desarrollo del talento humano, la calidad y la calidez brindadas a la clientela, también la actualización, evitando la rutina (Ríos, 2020). La capacitación del personal incide en la productividad laboral del personal; produce mejora continua, mejora las habilidades y los conocimientos. Uno de los propósitos es “Inventar, difundir, reforzar, sostener y restablecer la cultura y valores de la institución” (Echevarría, 2018). Rengifo (2018) resalta la importancia de la capacitación del personal, en los términos de mejorar el desempeño laboral, así se “puedan proyectar, conocer, y efectuar sus actividades simultáneamente con los demás trabajadores para la toma de buenas decisiones” (p. 23). Todas las instituciones necesitan formación y capacitación del personal, constituidas en los pilares fundamentales, para la inclusión e igualdad de oportunidades para los empleados y trabajadores, quienes se constituyen en la mano de obra en las organizaciones, la cual es calificada y productiva, para beneficio de las mismas y de los recursos humanos (Freire, 2018). La capacitación del personal mejora el desempeño laboral de los trabajadores, por eso las organizaciones tienen la necesidad de capacitar; estas necesitan formación y capacitación, cuyo mecanismo es muy importante para mejorar el nivel de competitividad de los trabajadores (Navarrete, 2018). Según Bonilla, Macero y Mora (2018), la capacitación es muy importante para mejorar el rendimiento del personal administrativo.

Objetivos de la capacitación

La capacitación como cualquier otro tipo de actividad en la empresa persigue objetivos claros (mejor calidad en productos y servicios, menores tasas de accidentes, menores costos, entre otros), que a su vez se enmarcan dentro de los objetivos organizacionales y en algunos casos también en el contexto de políticas gubernamentales (Escobar, 2019). La capacitación tiene el objetivo del adiestramiento del personal, para mejorar su desempeño, el cumplimiento del cargo, responder a las exigencias de los diversos entornos, responde a principios, los cuales son profesionales, personales, también laborales (Ríos, 2020).

Remuneraciones

Teorías de remuneraciones

Chiavenato (2009) sostiene que los procesos para recompensar a las personas constituyen los elementos fundamentales para incentivar y motivar a los trabajadores de las organizaciones, siempre que los objetivos organizacionales sean alcanzados y los objetivos individuales sean satisfechos. Estos procesos destacan entre los principales procesos administrativos en la gestión del recurso humano al interior de las organizaciones.

Para Villanueva y González (2005), el concepto de Compensación incluye todo tipo de recompensas, considera tanto elementos monetarios como no monetarios, que son recibidas por el trabajador como resultado de su trabajo en una organización. Chiavenato (2009) refiere que las recompensas se clasifican en Financieras, que pueden ser Directas: salario, premios, comisiones; e Indirectas: descansos remunerados, días feriados, gratificaciones, aguinaldos, horas extras, reparto de utilidades, plus. No Financieras: oportunidades de desarrollo, reconocimientos, apreciación, seguridad del empleo, calidad de vida laboral, orgullo por la empresa y el puesto de trabajo, promociones y ascensos, libertad y autonomía en el trabajo.

La remuneración total, según Chiavenato (2009), se encuentra conformada por la Remuneración Base o Salario Básico, que constituye el principal componente. Los Incentivos Económicos (bonos, salarios extras, etc.), constituyen el segundo componente de importancia, relacionado directamente con el desempeño o productividad, el monto del incentivo depende de los resultados y no es algo garantizado. Las Prestaciones (seguros de salud, de vida, otros) y los servicios (comida, transporte, etc.) que recibe el trabajador, constituyen una remuneración indirecta, en realidad constituyen el componente no monetario de la remuneración total del trabajador de una organización (tercer componente).

Los factores determinantes principales de los salarios, son: a) El Costo de Vida: el salario debe alcanzar los niveles suficientes para pagar el costo de subsistencia del trabajador y su familia; b) Los Niveles de Vida: determina el salario de subsistencia y establece el salario mínimo; c) La Oferta de Trabajo: la oferta y la demanda se establece en relación a los otros factores económicos (capital, materia prima, maquinaria); d) Productividad: los salarios se incrementan con la productividad; e) Poder de Negociación: los gremios de trabajadores más fuertes tendrán mayor capacidad de negociación, así como los mejores trabajadores.

Principales teorías

Teoría del salario justo (Santo Tomás de Aquino). Es aquel que permite al trabajador tener una vida adecuada a su posición social, prevalece en esta teoría los conceptos del orden moral.

Teoría del nivel de subsistencia (Adam Smith, 1776 y David Ricardo, 1817). El salario está determinado por el consumo necesario para que los trabajadores puedan subsistir. El salario es la recompensa del producto del realizado, los salarios aumentan como consecuencia de la demanda de trabajo o al aumento de la riqueza nacional (Adam Smith).

Teoría de los salarios de Karl Marx (1848). En un sistema capitalista, los trabajadores rara vez perciben una remuneración superior a la del nivel de subsistencia. En realidad, es una variante teórica de la anterior.

Teoría del fondo de salarios (John Stuart Mill, 1859). Los salarios se pagan por la acumulación de capital realizado anteriormente y su nivel está determinado por la cantidad de dinero que los empresarios están dispuestos a pagar por contratar a trabajadores.

Teoría de la productividad marginal (John Bates Clark, 1877). Está determinado por la influencia de la oferta y la demanda de trabajo. Los empresarios persiguen la maximización de beneficios siempre que rija la ley de la productividad marginal decreciente. Los salarios tienden a estabilizarse en un punto de equilibrio, donde el empresario obtiene beneficios al contratar al último trabajador que busca empleo con un nivel de sueldos, este sería el trabajador marginal, el valor que aporta cada trabajador adicional es menor que el aportado por el anterior, el crecimiento de la oferta de trabajo disminuye el nivel salarial. Esta teoría es inexacta, no existe competencia perfecta e ignora el efecto que genera el aumento de los salarios sobre la productividad y el poder adquisitivo de los trabajadores, como los demostró **John Maynard Keynes (1935)** en su **Teoría general de la ocupación**, el consumo de los trabajadores guarda relación con su remuneración y este con el mayor consumo y mayor empleo, propugnó que los niveles de salario aumenten de acuerdo al incremento de la productividad.

Teoría de los salarios de eficiencia (Katz, 1986). Es el salario recibido por los trabajadores en función de la eficiencia o productividad del trabajo, a su vez los salarios estimulan la productividad de los trabajadores.

Teoría de la administración científica (Frederick Taylor, 1856). Dio origen al auge de los incentivos financieros al proporcionar estándares objetivos de desempeño a efecto pudieran medirse y retribuirse la productividad del trabajador. Se tenía la convicción de que los trabajadores podrían aplicar un mayor esfuerzo, si se les pagaba un incentivo financiero basado en el número de unidades que producían (Hombre Económico). El objetivo de los incentivos era motivar a los trabajadores para alcanzar un mayor desempeño en sus actividades. Actualmente se reconoce su importancia, pero también se acepta que no bastan los incentivos económicos, se requiere también de otros incentivos, que tengan que ver con las expectativas y necesidades de cada trabajador (Hombre Complejo).

Desempeño laboral

Definición de desempeño laboral

El ausentismo laboral repercute directamente sobre el desempeño laboral, entendiendo que este es la piedra angular, con la cual se mejora la productividad de las instituciones y organizaciones (Díaz, Gutiérrez y Amancio, 2018). De acuerdo con Amírez y Nazar (2019) existen factores motivaciones para general el buen desempeño laboral, cuyo desempeño presenta las variantes: “desempeño de tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo y desempeño proactivo”. Para Manjarrez, Boza y Mendoza (2020) son muy importantes las motivaciones para ejercer el desempeño laboral, relacionado con el cargo, los deberes y las tareas.

La cultura organizacional y la satisfacción laboral se han constituido en predictores del desempeño docente, según los estudios realizados en bibliotecarios. En este sentido, el medio laboral incide, repercute y afecta el comportamiento de los trabajadores, ya negativa o positivamente, “limitando o no la productividad, la creatividad y la identificación e implicación con las metas organizacionales” (Vargas y Flores, 2019).

Robbins, Stephen y Timothy (2009) plantean la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Estos autores exponen que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles.

Dimensiones del desempeño laboral

Al respecto, Chiavenato (2002) expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación:

Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Metodología

Población y muestra

La población estuvo constituida por los **colaboradores** de la oficina principal del banco, la cual asciende a 1,100 colaboradores aproximadamente. Del mismo modo, se consideró a los **superiores jerárquicos (gerentes y jefes)** que ascienden a 35. Para calcular la muestra de **colaboradores** se utilizó la fórmula para el caso de poblaciones finitas menores a 100,000, representada por el siguiente estadístico:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

p : probabilidad de éxito representada por el 50% (0.5) encuesta (Se asume p = 50%)

q : Proporción de fracaso (Se asume 1-p = 50%)

e : Margen de error 5% seleccionado por el investigador

N : Población (**1,100 colaboradores**)

n= Tamaño óptimo de la muestra

Z= Distribución estándar

n = 285

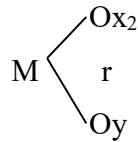
Para el caso de los **superiores jerárquicos: gerentes y jefes** se consideró a toda la población, debido a que esta es pequeña, 35 personas.

Método y diseño

En la presente investigación se utilizó el método descriptivo, para determinar la relación de las variables, conforme al desarrollo del presente estudio.

Diseño

Diseño correlacional



Donde:

M es la muestra de investigación

O_{x1} es Nivel de capacitación

O_{x2} es Remuneraciones

O_y es Desempeño Laboral

r es el índice de correlación entre las variables

Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de categorías, conceptos, objetos ni variables individuales, sino de sus relaciones, sean estas puramente correlacionales o relaciones causales.

Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación descriptivo, cuyo propósito es dar solución a situaciones o problemas concretos e identificables (Bunge, 1971). En Nivel de la investigación fue aplicado. La investigación aplicada parte (por lo general, aunque no siempre) del conocimiento generado por la investigación básica, tanto para identificar problemas sobre los que se debe intervenir como para definir las estrategias de solución. Para Murillo (2008), la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.

Tipo descriptivo

Caballero (2006) describir significa narrar, dibujar los controles de una cosa, sin entrar en su esencia. Por lo tanto, constituye el primer nivel del conocimiento científico. Como

consecuencia del contacto directo o indirecto con los fenómenos, los estudios descriptivos recogen sus características externas: enumeración y agrupamiento de sus partes, las cualidades y circunstancias que lo entornan, etc.

Nivel aplicado

Para Sánchez (2002) se ubica en el segundo nivel del conocimiento científico, aquí se requiere un conocimiento de la teoría, los métodos y técnicas de investigación, pues se trata de efectuar un proceso de abstracción a fin de destacar aquellos elementos, aspectos o relaciones que se consideran básicos para comprender los objetos y procesos.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La principal técnica que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta. Como técnica de recolección de la información se utilizó el cuestionario que, por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomó a la muestra señalada.

Procesamiento de datos

Se aplicó instrumentos de recolección de datos como encuestas o entrevistas para recoger información sobre las variables de estudio y una vez obtenida la información se creó una base de datos con la ayuda de la herramienta o paquete estadístico SPSS versión 21. Se crearon tablas, gráficos con interpretación de frecuencias, porcentajes, entre otros. Luego, se procedió a realizar la estadística inferencial, utilizando la correlación de Spearman.

Instrumento de análisis

Se utilizó un cuestionario estructurado dirigido a los 285 colaboradores de la oficina principal del Banco. El cuestionario consistió de 19 ítems, los mismos que fueron ordenados de acuerdo a sus variables y dimensiones.

Confiabilidad del instrumento

Se utilizó un cuestionario estructurado dirigido a los 285 colaboradores de la oficina del Banco.

Instrumento: Cuestionario Aplicado para conocer la relación del nivel de capacitación, las remuneraciones y el desempeño de los colaboradores de la oficina principal del Banco. La fiabilidad del instrumento dirigido a los 285 colaboradores de la oficina principal del Banco es considerada como consistencia interna de la prueba, alfa de Cronbach ($\alpha=0,828$) la cual es considerada como buena, según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Esta confiabilidad se ha determinado en relación a los 19 ítems centrales de la encuesta, lo cual

quiere decir que la encuesta realizada ha sido confiable, válida y aplicable. La tabla 1 muestra los datos del resumen del proceso de datos validados y la tabla 2 el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach entre las variables o ítems que forman parte de la escala.

Tabla 1

Resumen del proceso de datos validados

		N	%
	Validados	285	100,0
Casos	Excluidos	0	0
	Total	285	100,0

Tabla 2

Estadístico de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,828	19

Resultados

A continuación, se muestran los resultados del cuestionario aplicado a los 285 colaboradores de la oficina principal.

Relación de las remuneraciones y el desempeño laboral

Tabla 3

La relación de las remuneraciones y el desempeño laboral de los colaboradores

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy Alta	195	68%
Alta	35	12%
Media	34	12%
Baja	21	7%
Muy Baja	0	0%
Total	285	100%

La tabla 3 indica los resultados de la encuesta realizada a 285 colaboradores que manifiestan respecto la relación de las Remuneraciones y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco, 17 trabajadores refieren que están Muy alta, lo que representa el 49%, 9 trabajadores indican que es alta, lo que representa un 26%, 1 trabajador manifiesta que es media, lo que representa un 3% y 8 trabajadores manifiestan que es baja, lo que representa un 23%. Es decir, un 75% de los trabajadores encuestados refieren que están de acuerdo respecto a la relación de las Remuneraciones y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco.

Relación de las remuneraciones y el desempeño laboral

Tabla 4

La relación de las Remuneraciones y el desempeño laboral

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy Alta	17	49%
Alta	9	26%
Media	1	3%
Baja	8	23%
Muy baja	0	0%
Total	35	100%

La tabla 4 indica los resultados de la encuesta realizada a 35 gerentes y jefes del banco, que manifiestan respecto a la relación de las remuneraciones y el desempeño laboral de los colaboradores, 17 trabajadores refieren que están Muy alta, lo que representa el 49%, 9 trabajadores indican que es alta, lo que representa un 26%, 1 trabajador manifiesta que es media, lo que representa un 3% y 8 trabajadores manifiestan que es baja, lo que representa un 23%. Es decir, un 75% de los trabajadores encuestados refieren que están de acuerdo respecto a la relación de las Remuneraciones y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco.

Contrastación de hipótesis

Para realizar la contrastación de la hipótesis, se utilizó el Coeficiente de correlación de Spearman, ρ (ro) que es una medida de correlación entre dos variables, como lo son las variables materia del presente estudio: Nivel de Capacitación, las Remuneraciones y el Desempeño laboral. El valor de ρ permitió tomar la decisión estadística correspondiente a cada una de las hipótesis formuladas. El coeficiente de correlación de Spearman da un rango que permite identificar fácilmente el grado de correlación (la asociación o interdependencia) que tienen dos variables mediante un conjunto de datos de las mismas, de igual forma permite determinar si la correlación es positiva o negativa (si la pendiente de la línea correspondiente es positiva o negativa).

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de $x - y$. N es el número de parejas.

Se procedió a comprobar las hipótesis específicas y luego se contrastó la hipótesis general.

Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis 1:

H_1 : La capacitación interna se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina principal del Banco.

H_0 : La capacitación interna NO se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina principal del Banco.

Nivel de significación: 99%

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 5

Correlación de Spearman entre capacitación interna y desempeño laboral

			Capacitación interna	Desempeño laboral
Spearman's rho	Capacitación interna	Correlación	1,000	,813
		Coeficiente		
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	285	285
	Desempeño Laboral	Correlación	,813	1,000
		Coeficiente		
Sig. (2-tailed)		,000	.	
N		285	285	

Decisión: Dado que $p < 0.05$ se rechaza la H_0

Conclusión. Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa de que la capacitación interna se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina principal del Banco.

Hipótesis 2:

H_2 : La capacitación externa se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina principal del Banco.

H_0 : La capacitación externa NO se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina principal del Banco.

Nivel de significación: 99%

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 6

Correlación Spearman entre capacitación externa y desempeño laboral

			Capacitación externa	Desempeño laboral
Spearman's rho	Capacitación externa	Correlación	1,000	,802
		Coeficiente		
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	285	285
	Desempeño Laboral	Correlación	,802	1,000
		Coeficiente		
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	285	285

Decisión: Dado que $p < 0.05$ se rechaza H_0

Conclusión. Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa de que la capacitación externa se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina principal del Banco.

Hipótesis 3:

H₃: La remuneración económica se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina principal del Banco.

H₀: La remuneración económica NO se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina principal del Banco.

Nivel de significación: 99%

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 7

Correlación Spearman entre remuneración académica y desempeño laboral

			Remuneración económica	Desempeño laboral
Spearman's rho	Remuneración económica	Correlación	1,000	,849
		Coeficiente		
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	285	285
	Desempeño Laboral	Correlación	,849	1,000
		Coeficiente		
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	285	285

Decisión: Dado que $p < 0.05$ se rechaza H₀

Conclusión. Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa de que la remuneración económica se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina principal del Banco.

Hipótesis 4:

H₄: La remuneración no económica se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina principal del Banco.

H₀: La remuneración no económica NO se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina principal del Banco.

Nivel de significación: 99%

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 8

Correlación Spearman entre remuneración no económica y desempeño laboral

			Remuneración no económica	Desempeño laboral
Spearman's rho	Remuneración no económica	Correlación	1,000	,809
		Coeficiente		
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	285	285
	Desempeño Laboral	Correlación	,809	1,000
		Coeficiente		
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	285	285

Decisión: Dado que $p < 0.05$ se rechaza H_0

Conclusión. Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa de que la remuneración no económica se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina principal del banco.

Se comprobaron las cuatro hipótesis específicas, por lo que la hipótesis general quedó comprobada, es decir: el nivel de capacitación y las remuneraciones se relacionan positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina principal del banco

Discusión

Después de haber aplicado las encuestas a los 285 colaboradores de la oficina principal del Banco, se presentan los principales hallazgos obtenidos: El 92% de los trabajadores encuestados refieren que están de acuerdo respecto a la Capacitación interna es un factor de éxito para el Banco. El 48% de los trabajadores encuestados refieren que están de acuerdo

respecto al nivel de capacitación interna es adecuado en el Banco. El 36% de los trabajadores encuestados refieren que están de acuerdo respecto a si el número de horas hombre de capacitación interna en el Banco es adecuado. El 84% de los trabajadores encuestados refieren que están de acuerdo respecto a si la capacitación externa es un factor de éxito para el Banco. El 34% de los trabajadores encuestados refieren que están de acuerdo respecto a si el nivel de capacitación externa es adecuado en el Banco. El 38% de los trabajadores encuestados refieren que están de acuerdo respecto a si el número de horas hombre de capacitación externa en el Banco es adecuado. El 47% de los trabajadores encuestados refieren que están de acuerdo respecto a si es adecuada la remuneración mensual que percibe en la empresa Banco. El 39% de los trabajadores encuestados refieren que están de acuerdo respecto a si en la empresa banca Falabella, se realiza reconocimiento público a sus colaboradores. El 39% de los trabajadores encuestados refieren que están de acuerdo respecto a si la frecuencia de las capacitaciones en la empresa Banco es adecuada. El 60% de los trabajadores encuestados refieren que están de acuerdo respecto a si el nivel de promociones en la empresa Banco es adecuado. El 75% de los trabajadores encuestados refieren que están de acuerdo respecto a la relación de las Remuneraciones y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco. El 42% de los trabajadores encuestados refieren que es frecuente que sus labores satisfagan las expectativas de los usuarios del Banco. El 64% de los trabajadores encuestados refieren que es frecuente que sus labores, satisfacen las expectativas de sus superiores jerárquicos del Banco. El 58% de los trabajadores encuestados refieren que es frecuente que hayan brindado aportes creativos en el Banco. El 55% de los trabajadores encuestados refieren que es frecuente que se cumpla cabalmente los diferentes trabajos en el Banco. El 48% de los trabajadores encuestados refieren que es frecuente que se actúe con justicia y responsabilidad en el desarrollo de sus labores. El 35% de los trabajadores encuestados refieren que es frecuente que se conozcan y comprendan las reglas y normas de la función que realiza en el Banco. El 53% de los trabajadores encuestados refieren que es frecuente que se conozcan y comprendan las reglas y normas de la función que realiza en el Banco. El 45% de los trabajadores encuestados refieren que es frecuente que el trabajo en equipo sea la manera ideal para solucionar los problemas presentados en el Banco.

Después de haber aplicado las encuestas a los 35 gerentes de la oficina principal del Banco, se presentan los principales hallazgos obtenidos: El 94% de los trabajadores

encuestados refieren que están de acuerdo respecto a la Capacitación interna es un factor de éxito para el Banco. El 54% de los trabajadores encuestados refieren que están de acuerdo respecto al nivel de capacitación interna es adecuado en el Banco. El 45% de los trabajadores encuestados refieren que están de acuerdo respecto a si el número de horas hombre de capacitación interna en el Banco es adecuado. El 94% de los trabajadores encuestados refieren que están de acuerdo respecto a si la capacitación externa es un factor de éxito para el Banco. El 45% de los trabajadores encuestados refieren que están de acuerdo respecto a si el nivel de capacitación externa es adecuado en el Banco. El 48% de los trabajadores encuestados refieren que están de acuerdo respecto a si el número de horas hombre de capacitación externa en el Banco es adecuado. El 85% de los trabajadores encuestados refieren que están de acuerdo respecto a si es adecuada la remuneración mensual que percibe en la empresa Banco. El 55% de los trabajadores encuestados refieren que están de acuerdo respecto a si en la empresa banca Falabella, se realiza reconocimiento público a sus colaboradores. El 57% de los trabajadores encuestados refiere que están de acuerdo respecto a si la frecuencia de las capacitaciones en la empresa Banco es adecuada. El 60% de los trabajadores encuestados refieren que están de acuerdo respecto a si el nivel de promociones en la empresa Banco es adecuado. El 75% de los trabajadores encuestados refieren que están de acuerdo respecto a la relación de las Remuneraciones y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco. El 46% de los trabajadores encuestados refieren que es frecuente que sus labores satisfagan las expectativas de los usuarios del Banco. El 43% de los trabajadores encuestados refieren que es frecuente que sus labores, satisfacen las expectativas de sus superiores jerárquicos del Banco. El 46% de los trabajadores encuestados refieren que es frecuente que hayan brindado aportes creativos en el Banco. El 57% de los trabajadores encuestados refieren que es frecuente que se cumpla cabalmente los diferentes trabajos en el Banco. El 57% de los trabajadores encuestados refieren que es frecuente que se actúe con justicia y responsabilidad en el desarrollo de sus labores. El 40% de los trabajadores encuestados refieren que es frecuente que se conozcan y comprendan las reglas y normas de la función que realiza en el Banco. El 41% de los trabajadores encuestados refieren que es frecuente que se conozcan y comprendan las reglas y normas de la función que realiza en el Banco. El 33% de los trabajadores encuestados refieren que es frecuente que el trabajo en equipo sea la manera ideal para solucionar los problemas presentados en el Banco.

Estos resultados, coinciden con los resultados de las investigaciones realizadas en la presente investigación. Existe una oportunidad para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina principal del Banco, aplicando y capacitando en herramientas de gestión y cursos especializados que permitan mejorar las competencias y el desempeño laboral. Respecto a las remuneraciones, éstas deben ser evaluadas y debe plantearse remuneraciones de acuerdo a la experiencia laboral y al puesto que ocupa cada colaborador. De esta manera se podrá mejorar el desempeño de los colaboradores y del Banco. A continuación, los trabajos de investigación cuyas conclusiones tienen semejanzas con el presente estudio.

Menchola (2013), en su tesis “Remuneraciones, modalidades de relación contractual de trabajo y calidad en el desempeño del personal médico del seguro social de salud de lima metropolitana”, llegó a las siguientes conclusiones: Las bajas remuneraciones se relacionan en forma negativa con la calidad en su desempeño del personal médico del Hospital III Angamos del Seguro Social de Salud de Lima Metropolitana. La investigación ha puesto en evidencia una relación negativa importante entre los menores ingresos económicos del médico con la calidad de su desempeño, medido a través del Indicador Satisfacción del Usuario. En el caso de los médicos del Hospital III Angamos (**ESSALUD**), se encontró una menor satisfacción por sus ingresos económicos y a la vez una menor satisfacción de los usuarios por la atención del personal médico de dicho establecimiento. En cambio, en la **EPS** Clínica Vesalio se evidenció todo lo contrario, una mayor satisfacción laboral de los médicos por sus ingresos económicos, con una mayor calidad en su desempeño laboral, medido a través del Indicador de Satisfacción del Usuario. Las diferentes modalidades de relación contractual de trabajo establecidas al año 2011, se relacionan en forma negativa con la calidad en el desempeño del personal médico del Hospital Angamos III del Seguro Social de Salud (**ESSALUD**) de Lima Metropolitana. Sin embargo, en el caso de los médicos de la **EPS** Clínica Vesalio, esta relación a pesar de ser negativa no fue importante en la calidad de su desempeño laboral. Razón por la que concluimos que, de las variables estudiadas, predomina la económica y que las bajas remuneraciones de los médicos afectan principalmente la calidad de su desempeño laboral. El Índice de Satisfacción de los asegurados que se atienden en la **EPS** Clínica Vesalio son adecuados a los estándares internacionales. En cambio, en el

Hospital III Angamos de **ESSALUD**, el Indicador de Satisfacción reveló cifras inadecuadas, denotando una gran insatisfacción del usuario en la calidad de su atención. Así como el personal médico revela una gran insatisfacción laboral como resultado de sus bajos ingresos económicos y poca expectativa de desarrollo profesional. La insatisfacción del médico del Hospital Angamos III de **ESSALUD** por su condición laboral, es el resultado del descontento por sus remuneraciones, así como también es consecuencia de las pocas posibilidades de desarrollo profesional, promoción laboral o de mejoras en las condiciones de su trabajo.

Díaz (2011), en su tesis “Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos-linares Nuevo León”, realizada en la Universidad de Montemorelos-Linares de Nuevo León, llegó a las siguientes conclusiones: El análisis a la hipótesis permitió conocer que las variables de género, grado de escolaridad y el tipo de empleo no tuvieron un efecto significativo sobre la autoevaluación del nivel de capacitación, interpretándose que tanto hombres como mujeres de los diferentes grados de escolaridad, de tiempo completo y eventuales, tuvieron una buena autoevaluación del nivel de capacitación.

El análisis estadístico de la hipótesis permitió conocer que las variables agencias a que pertenece, el estado civil y la categoría de trabajo no tienen un efecto significativo sobre el nivel de capacitación de los empleados; es decir que no importa la ciudad donde trabajan, ni si son casados, solteros, divorciados, etc., ni tampoco si el trabajo se desarrolla en una oficina o en campo, la autoevaluación del nivel de capacitación es muy buena.

La autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados no está relacionada con la edad; es decir que la autoevaluación de la capacitación de los empleados es la misma, muy buena, sin importar su edad. Después de analizar los resultados de la prueba estadística a la hipótesis se concluye que no existe una relación significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación y el tiempo de servicio en la empresa; es decir que indistintamente de los años de servicio en la empresa, la autoevaluación del nivel de capacitación es similar, muy buena. Los resultados del análisis a la hipótesis permitieron conocer que no existe una relación significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación y la antigüedad en el puesto; lo que significa que la autoevaluación del nivel de capacitación es muy buena, sin importar la cantidad de tiempo que el empleado tiene ejerciendo el puesto. Los resultados del análisis a la hipótesis permitieron demostrar que las variables de género, grado de

escolaridad y el tipo de empleo no tuvieron un efecto significativo sobre la autoevaluación del nivel de desempeño, interpretándose que tanto hombres como mujeres de los diferentes grados de escolaridad, con trabajo de tiempo completo, eventual y otro, tuvieron una muy buena autoevaluación del nivel de desempeño. Después de analizar estadísticamente la hipótesis, se encontró que las variables: agencia a que pertenece, el estado civil y la categoría de trabajo no tienen un efecto significativo sobre la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados; es decir no importa la ciudad donde trabajan, ni si son casados, solteros, divorciados, etc., ni tampoco si el trabajo se desarrolla en una oficina o en campo, la autoevaluación del nivel de desempeño es muy buena. El resultado de la hipótesis mostró una relación negativa y significativa entre la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados y la edad, lo que significa que, a mayor edad, menor es la autoevaluación del nivel de desempeño. Los resultados arrojados del análisis estadístico a la hipótesis mostraron que no existe una relación significativa entre la autoevaluación del nivel de desempeño y el tiempo de servicio en la empresa; es decir que indistintamente de los años de servicio que tiene el empleado en la empresa, la autoevaluación del nivel de desempeño es similar. Después de analizar los datos se mostró que no existe una relación significativa entre la autoevaluación del nivel de desempeño y la antigüedad en el puesto, lo que significa que la autoevaluación del nivel de capacitación es muy buena sin importar los años que el empleado tiene ejerciendo el puesto.

Cruz (2008), en su tesis “Autopercepción de la capacitación y del desempeño laboral de los empleados del hospital la Carlota en Montemorelos, Nuevo León”, llegaron a las siguientes conclusiones: Basándose en los resultados obtenidos se permitió concluir que la variable demográfica género no representa una diferencia significativa en la percepción del nivel de capacitación, es decir, tanto hombres como mujeres tuvieron una muy buena autopercepción del nivel de capacitación. Se logró observar que la edad no está relacionada con la autopercepción del nivel de capacitación en los trabajadores; no importa qué edad tengan los empleados su autopercepción es similar: muy buena. Analizando los resultados obtenidos se encontró que sí existe una diferencia significativa según el máximo nivel de escolaridad de los empleados sobre la autopercepción del nivel de capacitación con el que cuentan. Los trabajadores con técnica son los que se consideran más capacitados, seguidos por preparatoria, primaria, licenciatura, maestría y por último aquellos que cuentan con

secundaria. Después de realizar el análisis correspondiente se observó que el tipo de empleado no genera una diferencia significativa en la autopercepción del nivel de capacitación. El nivel obtenido por los denominacionales y los de contrato fue muy similar; ambos grupos cuentan con una autopercepción que va de buena a excelente. Al analizar la hipótesis con la prueba estadística se observó que no existe una relación significativa entre la autopercepción de la capacitación y el tiempo de servicio a la institución, no importa qué tanto tiempo tenga el empleado dentro de la institución, su autopercepción se mantiene en el nivel de muy buena. La hipótesis analizada permitió determinar que la antigüedad en el puesto no está relacionada con la autopercepción que tienen los empleados respecto al nivel de capacitación con que cuentan. Después de analizar la hipótesis que involucra la autopercepción del nivel de desempeño laboral y género, se observó que no existe diferencia en la forma como los hombres y mujeres perciben el nivel de desempeño laboral; ambos se ubican en un nivel que va de bueno a excelente. El análisis de la hipótesis demostró que la edad no está relacionada con la autopercepción del desempeño laboral; los trabajadores perciben tener un nivel bueno en el desempeño laboral. El análisis de la hipótesis demostró que no existe diferencia significativa entre la autopercepción que tienen los trabajadores del nivel de desempeño y el máximo nivel de escolaridad; sin importar el nivel educativo alcanzado, su autopercepción se ubica ente buena y excelente. La hipótesis analizada permitió concluir que la variable tipo de empleado no muestra diferencia significativa con la autopercepción que se tiene del nivel de desempeño. El nivel auto percibido por los grupos de empleados denominacional, honorarios, contrato y horas, es de buena a excelente. Después de analizar la hipótesis con la prueba estadística se observó que existe una correlación inversa, significativa, entre la autopercepción del nivel de desempeño y el tiempo de servicio a la institución; a mayor tiempo de servicio a la institución, menor será el nivel de desempeño auto percibido por los trabajadores y a menor tiempo de servicio mayor es el nivel de desempeño auto percibido por los empleados. Los resultados de la hipótesis analizada permitieron concluir que no existe una relación significativa entre la autopercepción del desempeño laboral y la antigüedad en el puesto. No importa cuánto tiempo tengan trabajando en el puesto, la autopercepción fue similar entre buena y excelente.

Conclusiones

Se determinó que existe evidencia que la capacitación interna se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina principal del Banco. Se determinó que existe evidencia que la capacitación externa se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina principal del Banco. Existe evidencia que la remuneración económica se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina principal del Banco. Existe evidencia que la remuneración no económica se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina principal del Banco. Existe evidencia que el nivel de capacitación y las remuneraciones se relacionan positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina principal del Banco.

Referencias

- Amírez, R. y Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista Psicología: Organizações E Trabalho*, 19(4), 791–799. <https://doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17517>
- Bonilla, D. M., Macero, R. M. y Mora, E. R. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Tecnica de Ambato. *Revista Conrado*, 14(63), 268–273. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Bunge, M. (1971). *La investigación científica (su estrategia y su filosofía)* Ed. Ariel, Barcelona 1971.
- Caballero (2006). “Guías Metodológicas para los Planes y Tesis de Maestría y Doctorado”. Universidad Andina del Cusco.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. (1ª ed). México, D.F: Editorial McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (2ª ed.). México, D.F.: Editorial McGraw – Hill.
- Chuya, C. (2019). *Propuesta de un plan de capacitación al personal para la mejora del servicio al cliente en la Licorería Gentle Drink*. [Tesis, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología]. Recuperado de

[https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/1027/1/PROYECTO DE GRADO DE CHUYA CHUYA.pdf](https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/1027/1/PROYECTO_DE_GRADO_DE_CHUYA_CHUYA.pdf)

- Cruz, D. (2008). Autopercepción de la capacitación y del desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León. Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos, Montemorelos, Nuevo León, México.
- Díaz, C. R., Gutiérrez, H., and Amancio, A. M. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 9(1), 1973–1987. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>
- Díaz, R. (2011). Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos-linares Nuevo León”- Tesis de maestría realizada en la Universidad de Montemorelos-Linares de Nuevo León.
- Echevarría, M. Y. (2018). *Capacitación del personal en la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22663>
- Escobar, A. Y. (2019). *Propuesta de capacitación del personal y su relación con la productividad en la empresa Colomural del Perú S.A.C, San Isidro, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55317/Escobar_CAY - SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Freire, H. F. (2018). *Gestión administrativa en las instituciones de educación superior basada en planes de capacitación del personal administrativo y trabajadores*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato].
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edic). México, D.F: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Manjarrez, N. N., Boza, J. A. y Mendoza, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad Y Sociedad*, 11(5), 359–365. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Menchola, Walter (2013). Remuneraciones, modalidad de relación contractual de trabajo y calidad en el desempeño del personal médico de la seguridad social de salud de Lima Metropolitana. Tesis de Maestría. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima. Perú.

- Murillo, F., (2008). Los modelos multinivel como herramienta para la investigación educativa. *Magis. Revista Internacional de Investigación educativa*, 1 (1), 17-34 Colombia.
- Navarrete, M. J. (2018). *La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Recuperado de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28329/1/49_GTH.pdf
- Rengifo, R. M. (2018). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16316/Rengifo_MRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ríos, V. K. (2020). *Evaluación de resultados de capacitación del personal en indicadores de gestión de calidad del servicio al cliente de la empresa sistema de emisoras Atalaya S.A.* [Tesis, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil]. Recuperado de <http://biblioteca.uteg.edu.ec/handle/123456789/1142>
- Robbins, S; Stephen P.; Timothy A. Judge. (2009). *Comportamiento organizacional*. México. Pearson Educación de México.
- Sánchez Carlessi (2002) “Metodología y diseños en la Investigación Científica”. Lima URP. Editorial universitaria 2002. 231 p.
- Vargas, S. L., and Flores, M. M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación Bibliotelógica*, 33(79), 149–176. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v33n79/2448-8321-ib-33-79-149.pdf>
- Villanueva, A y González, E (2005). *Gestión en las compensaciones I. Manual del participante*. Santiago. Chile.