

Title: Study of the manager's perception of the current training strategies used by the counter operations area of a service company in Ciudad Obregón, Sonora, to improve their individual performance

Authors: GÁMEZ-FLORES, Alba Daniela, VASQUEZ-TORRES, María de Carmen, CANO-CARRASCO, Adolfo and FORNÉS-RIVERA René Daniel

Editorial label ECORFAN: 607-8695
BCIERMMI Control Number: 2022-01
BCIERMMI Classification (2022): 261022-0001

Pages: 8

RNA: 03-2010-032610115700-14

ECORFAN-México, S.C.
143 – 50 Itzopan Street
La Florida, Ecatepec Municipality
Mexico State, 55120 Zipcode
Phone: +52 1 55 6159 2296
Skype: ecorfan-mexico.s.c.
E-mail: contacto@ecorfan.org
Facebook: ECORFAN-México S. C.
Twitter: @EcorfanC

www.ecorfan.org

Holdings

Mexico	Colombia	Guatemala
Bolivia	Cameroon	Democratic
Spain	El Salvador	Republic
Ecuador	Taiwan	of Congo
Peru	Paraguay	Nicaragua



ECORFAN®

Introducción

- Con el crecimiento de las industrias, la capacitación fue adquiriendo mayor importancia, se estableció una sistematización de la enseñanza, Grados (2016); se considera una herramienta fundamental, para la mejora organizacional y agilizar el proceso de productividad, competitividad en el mercado.
- La capacitación debe de ser continua, puesto que el mercado financiero va en constante crecimiento y exige profesionales preparados para afrontar los desafíos que presenta.
- Importancia de tener mejores directivos y personal más capacitado.

Se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuáles son las estrategias actuales de capacitación que utilizan las instituciones bancarias de Ciudad Obregón, Sonora, para la mejora del desempeño individual?

Objetivo de estudio

Identificar, a través de la percepción del gerente, las diferentes estrategias de capacitación actuales que utiliza el área de operaciones de ventanillas en las empresas de servicios bancarios de Ciudad Obregón, Sonora, para mejorar el desempeño individual.

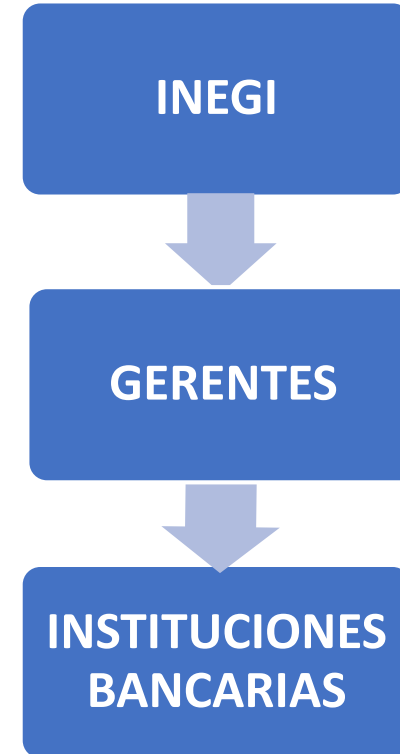


ECORFAN®

Metodología



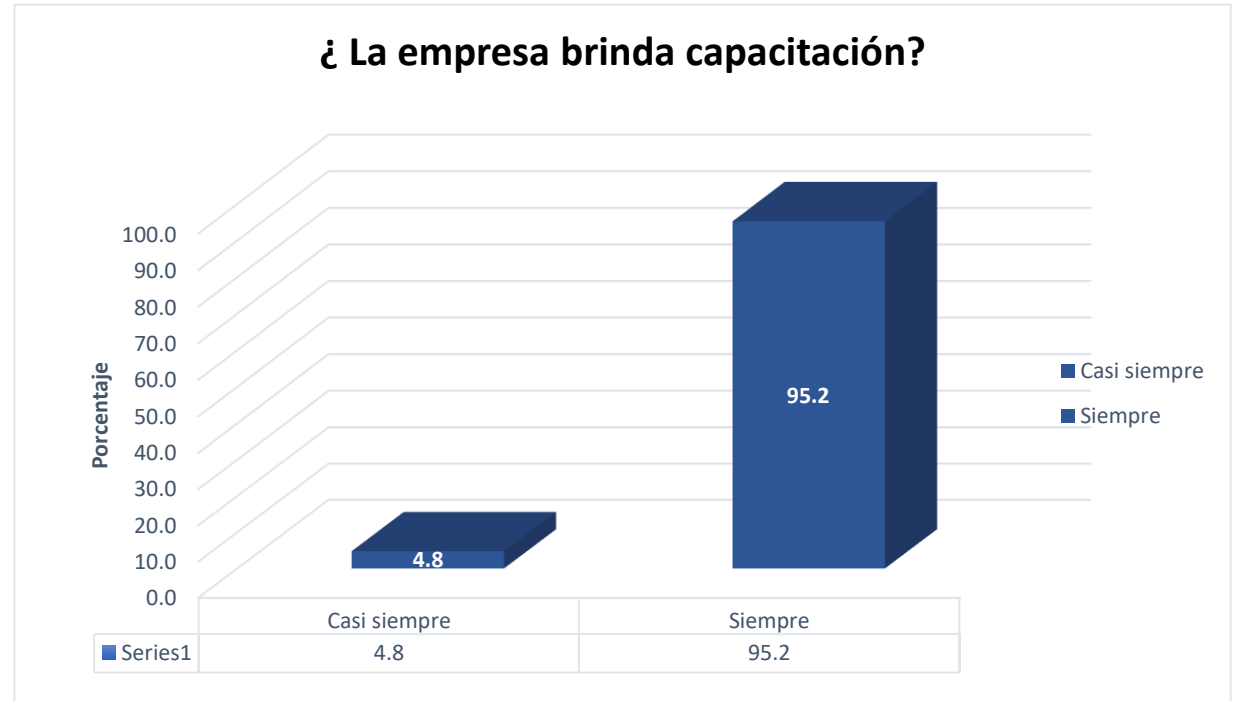
SUJETOS





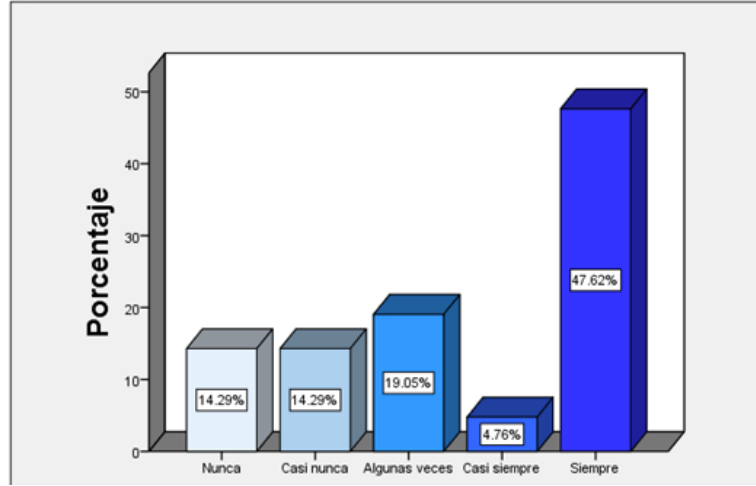
Resultados

Las instituciones de servicio de banca de Ciudad Obregón, Sonora, capacita a su personal (95.24%), pero no implementan las estrategias actuales, algunas de ellas manejan una característica de estas, para enriquecer la información que se le promociona al personal.

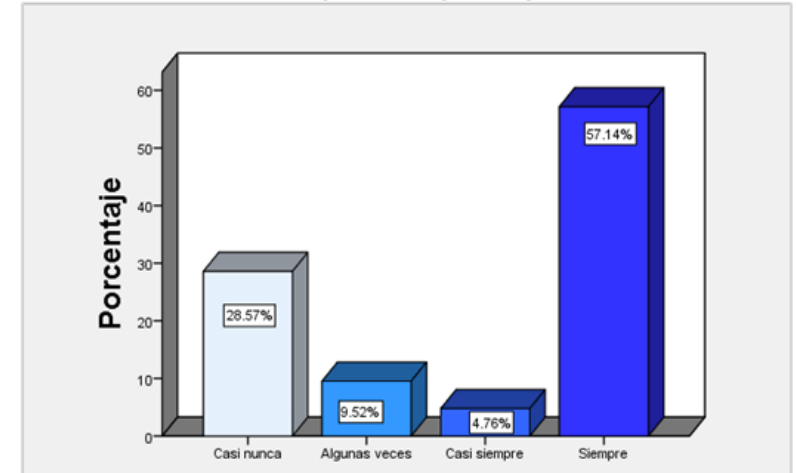




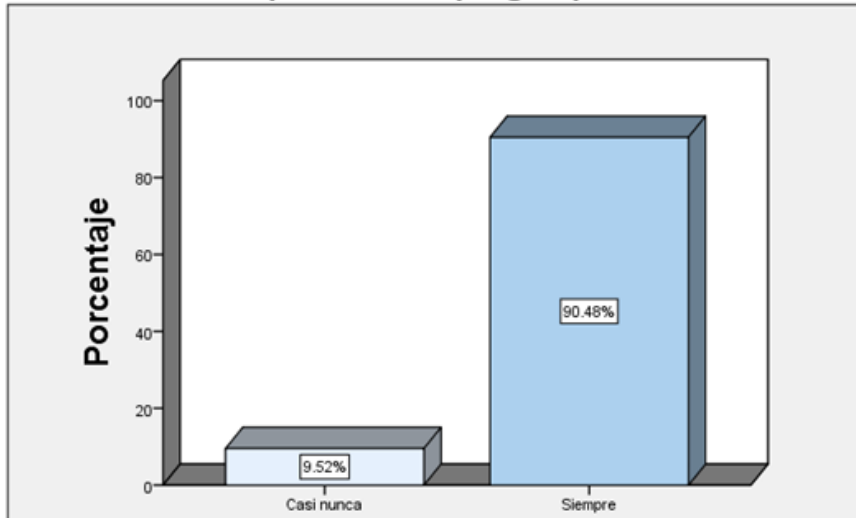
¿Han recibido capacitación en los últimos 6 meses?



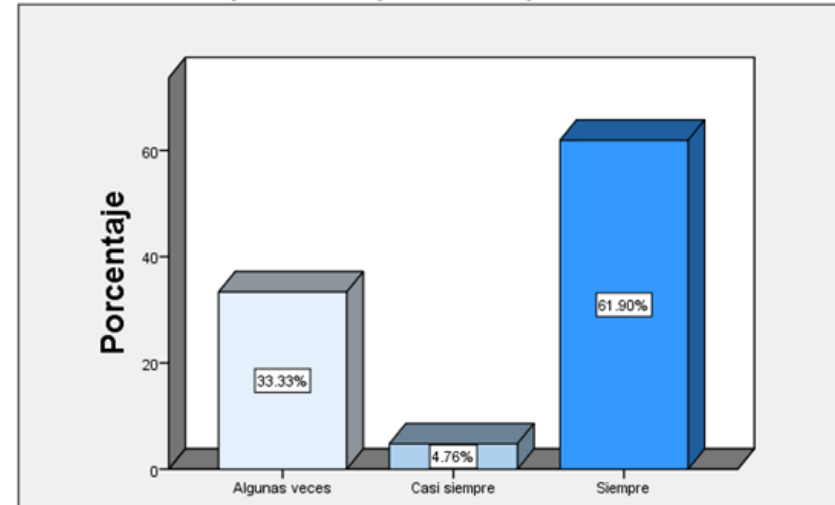
¿Mantiene interacción virtual con su capacitador o compañeros(chats)?



¿Cuando se les brinda capacitación, esta se rige con protocolos (Reglas)?

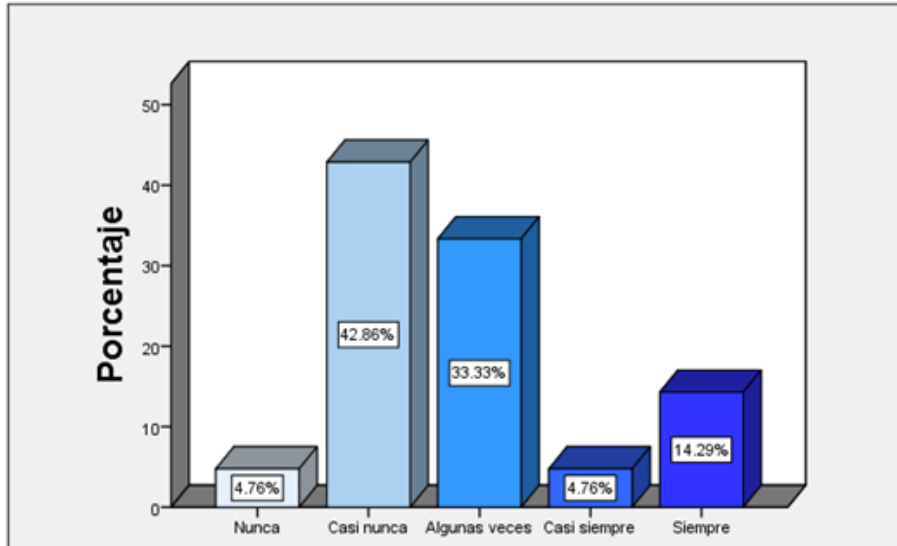


¿Llevan a cabo una evaluación periódicamente de la persona que los capacita?

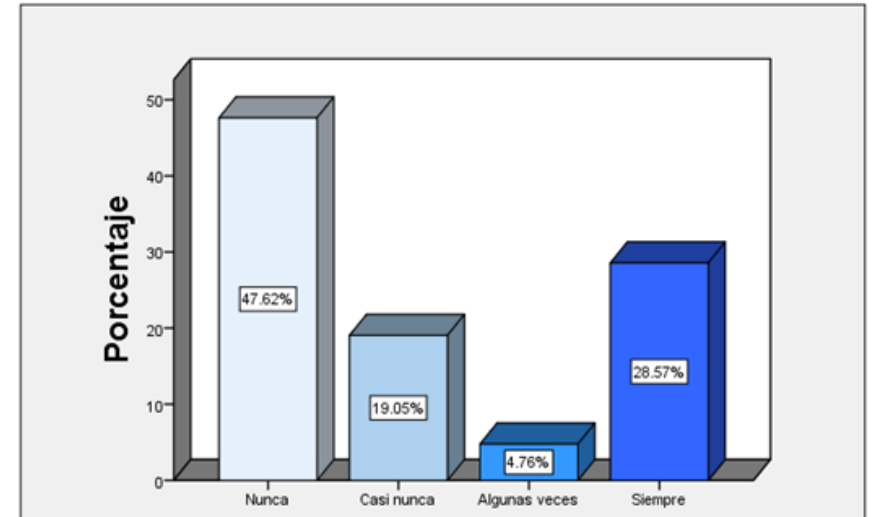




¿Por lo regular va acompañada de video juegos educativos?



¿La capacitación que se le brinda al personal es por medio de un software?





ECORFAN®

Conclusiones

Se concluye que las instituciones bancarias no capacitan a su personal de operaciones de ventanilla por medio de las estrategias actuales, según la percepción de los gerentes, se capacita al personal al ingresar a la institución, y solo un 52.4% habría recibido esta en sus últimos 6 meses.

Se considera tener definido el significado de capacitación, estrategias actuales de capacitación, para que las instituciones en general se abran al conocimiento e importancia de estos temas.

Las estrategias actuales nos brindan una variedad de beneficios. Se pueden acortar tiempos, distancias, y reducir recursos monetarios.



ECORFAN®

Referencias

- Barragán, J. (2002). Administración de las pequeñas y medianas empresas, retos y problemas ante la nueva economía global, México, Trillas, UANL, 2002, pp. 134 -135.
- Gamelearn. Retrieved (June 3, 2019) <https://www.game-learn.com/8-problemas-de-la-capacitación-online-y-como-solucionarlos/>
- Grados, E. J. A. (2016). capacitación y Desarrollo de personal. Fifth edition. México, D.F.: Trillas.
- POROJMARTINEZ. (2011). Tecnicas de Investigación. De Just another WordPress.com site Sitio web: Retrieved on July 1st 2019: <https://porojmartinez.wordpress.com/2011/06/12/tecnicas-de-investigacion/>
- Reynoso, C. C. (2007). Notes on training in Mexico. Latin American Journal of Social Law, (5), 165-190. Retrieved March 18, 2019: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=429640260009>.
- Silíceo, A. (2006). Capacitación y Desarrollo de personal. Editorial Limusa. Retrieved on April 6 from: <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=CJhlsrSuIMUC&oi=fnd&pg=PA5&dq=capacitacion&ots=lSiWgHbD8P&sig=XmZsqp3rvyPqpSRWafJYsxoJOnU#v=onepage&q=capacitacion&f=false>
- Souza, P. (S/F). Importance of training. Extracted: August 14, 2012. <http://www.mitecnologico.com/Main/ConceptoImportanciaCapacitacion>
<http://oteciberoamericana.cl/importancia-de-la-capacitacion>.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Octava edición. México: McGRAN-HILL.

- Jamaica, G. F. M. (2015). Los Beneficios de la Capacitación y el Desarrollo del Personal de las pequeñas empresas. Universidad Militar Nueva Grande. . Retrieved on August 31, 2022 from: [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20\(1\).pdf;jsessionid=9F2572CB1C9D332D079AE0AC39666391?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20(1).pdf;jsessionid=9F2572CB1C9D332D079AE0AC39666391?sequence=1)
- Justo, R. (2015). Mala capacitación de trabajadores genera pérdidas de hasta 70% a empresas. GESTIÓN. Recuperado el día 22 de Marzo de 2019 de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/mala-capacitacion-trabajadores-genera-perdidas-70-empresas-97032-noticia/>
- López C. J. (2014). Diagnóstico de necesidades de capacitación en agencias bancarias de la ciudad de Huehuetenango (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Retrieved on August 4, 2019 from: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Lopez-Jose.pdf>
- Marichal C. Historia de la Banca de México 1821-1915. Historia bancaria de America latina y España. Retrieved on August 20 2019 from: codexvirtual.com/hbancaria/pagina-tematica-mexico/#1455061377979-a06f61e9-c5f1
<https://hbancaria.org/es/pagina-tematica-mexico/>
- Nicaragua. (2013).TalentWise.Desempeño individual. Retrieved on May 13, 2019 from: www.twmexico.com/desempeno-individual.htm
- Ocaranza, C. (2010). Sistema Financiero Mexicano: historia, evolución y retos. 1st part Retrieved on August 13, 2019, from THE VISIONARY Website: <http://thevisionary.finamex.com.mx/the-visionary/sistema-financiero-mexicano-historia-evolucion-y-retos-1a-parte>
- Tecoloco Nicaragua (2013).Capacitaciones para sector bancario y financiero. Retrieved on August 5, 2019 from: <https://www.tecoloco.com.ni/blog/capacitaciones-para-sector-bancario-y-financiero.aspx>



ECORFAN®

© ECORFAN-Mexico, S.C.

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BCIERMMI is part of the media of ECORFAN-Mexico, S.C., E: 94-443.F: 008- (www.ecorfan.org/booklets)