

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“DIFERENCIAS DE CAPACITACION PARA EL DESEMPEÑO
LABORAL ENTRE UNA COOPERATIVA Y UNA CAJA MUNICIPAL
DE AHORRO Y CREDITO DE LA CIUDAD DE AUCAYACU, 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTOR: Pérez Utia, Suraya Tiffany

ASESOR: Gonzales Dimas, Carmen Karen

HUÁNUCO – PERÚ

2021

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 73307194

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 46613767

Grado/Título: Maestro en ciencias económicas, mención gestión pública

Código ORCID: 0000-0002-3158-5000

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Huerto Orizano, Diana	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674
2	Juipa Pozo, Ericka Yesenia	Maestro en gestión y negocios, con mención en gestión de proyectos	73358766	0000-0001-9724-3823
3	Livia Corne, Bardonio	Maestro en gestión y negocios, con mención en gestión de proyectos	22477027	0000-0002-3522-8203

D

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **14:00 horas del día 09 del mes de septiembre del año 2021**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Mtra. Diana Huerto Orizano	(Presidente)
Mtra. Erica Yesenia Juipa Pozo	(Secretario)
Mtro. Bardonio Livia Corne	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 1008-2021-D-FCEMP-PAAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“DIFERENCIAS DE CAPACITACION PARA EL DESEMPEÑO LABORAL ENTRE UNA COOPERATIVA Y UNA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE LA CIUDAD DE AUCAYACU, 2020”**, presentada por el (la) Bachiller, **PEREZ UTIA, Suraya Tiffany**; para optar el **título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**.

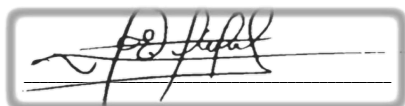
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobada** con el calificativo cuantitativo de **15 (Quince)** y cualitativo de **Bueno** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **14:54 horas del día 09 del mes de septiembre del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtra. Diana Huerto Orizano
PRESIDENTE



Mtra. Erica Yesenia Juipa Pozo
SECRETARIA



Mtro. Bardonio Livia Corne
VOCAL

DEDICATORIA

La presente Tesis va dedicado a mis Padres Francisco A. Perez Tuesta e Ymelda Utia Fasanado y mi Hermano Fabricio S. Perez Utia porque son las primeras personas que me han ayudado, motivado y me han sabido aconsejar para forjar mi camino de manera correcta.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento en primer lugar va dirigido a Dios porque él ha sido mi dador de la vida, salud, sabiduría e inteligencia para llevar a cabo esta investigación.

Seguidamente mi más sincero agradecimiento a mi Asesora de tesis la Magister Gonzáles Dimas Carmen Karen por los conocimientos, orientación y disposición de tiempo brindados para la elaboración de la Tesis.

Posteriormente a mis Jurados, por haber realizado las observaciones, recomendaciones oportunas para poder mejorar cada día en la elaboración de la Tesis.

Finalmente agradezco a la Familia y personas más cercanas que han podido observar el esfuerzo que realice y que de manera constante reiteraban sus buenos deseos hacia mi persona.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCION.....	XI
CAPITULO I.....	12
PROBLEMA DE INVESTIGACION	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	13
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	14
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	14
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.5.1. TEÓRICO.....	15
1.5.2. PRÁCTICO.....	15
1.5.3. METODOLÓGICO.....	15
1.6. LIMITACIONES	15
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.7.1. RECURSOS HUMANOS.....	15
1.7.2. RECURSOS ECONÓMICOS	16
1.7.3. RECURSOS TECNOLÓGICOS	16

CAPITULO II.....	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.1.1. ANTECEDENTE INTERNACIONAL.....	17
2.1.2. ANTECEDENTE NACIONAL	18
2.1.3. ANTECEDENTE LOCAL.....	19
2.2. BASES TEÓRICAS	20
2.2.1. CAPACITACIÓN	20
2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL.....	29
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	34
2.4. HIPÓTESIS.....	35
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	35
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	36
2.5. VARIABLES.....	36
2.5.1. VARIABLES INDEPENDIENTES	36
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE	36
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	37
CAPITULO III.....	38
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	38
3.1.1. ENFOQUE	38
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	38
3.1.3. DISEÑO	39
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	41
3.2.1. POBLACIÓN	41
3.2.2. MUESTRA.....	42

3.2.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y DE EXCLUSIÓN DE LA MUESTRA.....	43
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	43
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	43
3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE CUADROS Y GRÁFICOS	44
3.3.3. PARA ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	47
CAPITULO IV.....	48
RESULTADOS.....	48
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	48
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	
.....	55
CAPITULO V.....	58
DISCUSION DE RESULTADOS.....	58
5.1. PRESENTAR LA CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	58
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	62
ANEXOS.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Tipos de capacitación	27
Tabla N° 2: Métodos de capacitación	28
Tabla N° 3: Método de evaluación	33
Tabla N° 4: Operacionalización de variables	37
Tabla N° 5: Trabajadores de la COOPAC. Andrelí	41
Tabla N° 6: Trabajadores de la CMAC Maynas	42
Tabla N° 7: Validez de instrumento de recolección de datos según juicio de expertos. Diferencias de capacitación para el desempeño laboral entre una Cooperativa y una Caja Municipal de ahorro y crédito de la ciudad de Aucayacu, 2020	46
Tabla N° 8: Prueba de mann-whitney capacitación	48
Tabla N° 9: Prueba de mann-whitney desempeño laboral	51
Tabla N° 10: Prueba de mann-whitney capacitación y desempeño laboral .	55
Tabla N° 11: Prueba de mann-whitney detección de necesidades	56
Tabla N° 12: Prueba de mann-whitney programas de capacitación	56
Tabla N° 13: Prueba de mann-whitney ejecución de programas	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Etapas de capacitación.....	22
Figura N° 2: Factores del desempeño laboral.....	30
Figura N° 3: Diseño de investigación ejecutada a los trabajadores de COOPAC Andreí y CMAC Maynas.	40

RESUMEN

Objetivo: Comparar las diferencias de Capacitación para el Desempeño laboral entre una Cooperativa y una Caja Municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Aucayacu.

Métodos: La población estudiada está basado en 2 grupos entre ellas la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andrelí (11 colaboradores) y la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas (10 colaboradores) teniendo un total de 21 participantes, utilizando un propósito metodológico con enfoque cuantitativo, de un nivel descriptivo comparativo con diseño no experimental de tipo transversal, se desarrolló la operacionalización de variables en lo cual a través de las dimensiones e indicadores se ha podido elaborar las interrogantes para los 2 grupo investigados, para la recolección de datos se ha preparado una encuesta para la variable de Capacitación que consiste 17 ítems y una Guía de entrevista para la variable Desempeño Laboral de 20 ítems realizando en ellas una prueba de Mann-Whitney.

Resultados: En consecuencia a lo elaborado a través de la prueba Mann-Whitney entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andrelí y la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas se ha obtenido un resultado de que son diferentes significativamente con un valor de 0.001 lo que indica exactamente la diferencia entre los 2 conjuntos de datos.

Palabras claves: Capacitación, desempeño laboral, Sistema Financiero y Productividad.

ABSTRACT

Objective: To compare the differences in training for job performance between a cooperative and a municipal savings and credit fund in the city of Aucayacu.

Methods: The studied population is based on 2 groups, among them the Andrelí Savings and Credit Cooperative (11 collaborators) and the Maynas Municipal Savings and Credit Fund (10 collaborators), having a total of 21 participants, using a methodological purpose with a quantitative approach. From a descriptive comparative level with a non-experimental cross-sectional design, the operationalization of variables was developed in which through the dimensions and indicators it has been possible to elaborate the questions for the 2 groups investigated, for the data collection it has been prepared a Survey for the Training variable consisting of 17 items and an Interview Guide for the Job Performance variable of 20 items, performing a Mann-Whitney U test on them.

Results: As a result of what was prepared through the Mann-Whitney test between the Andrelí Savings and Credit Cooperative and the Maynas Municipal Savings and Credit Fund, a result has been obtained that they are significantly different with a value of 0.001, which indicates exactly the difference between the 2 data sets.

Keywords: Training, job performance, Financial System and Productivity.

INTRODUCCION

La Capacitación del personal para un excelente desempeño laboral de los colaboradores son unos de los mayores índices para tener una empresa con rentabilidad, al no contar con está educación primordial dentro de la organización, nos conlleva a contar con un personal con desventaja ante nuestra competencia en aspectos de conocimiento, habilidades y actitudes, a través de estas consideraciones se ha visto la necesidad de llevar a cabo está investigación en lo cual se va a comparar aquellas diferencias que existe entre una Cooperativa y una Caja Municipal, cumpliendo con la estructura detallada por la Universidad de Huánuco.

El Capítulo I; comprende el planteamiento del problema que tiene la especificación de la verdad problemática, se formuló el problema general y las específicas, seguidamente se formula los objetivos del estudio, la justificación, las limitaciones y la viabilidad de la indagación. El Capítulo II; consiste en el Marco teórico, fundamentación de precedente de indagación, las primordiales bases teóricas que fundamenta la indagación: la Capacitación y desempeño laboral, definiciones conceptuales, hipótesis de la investigación y por último el cuadro de operacionalización (Variables, Dimensiones e Indicadores). El Capítulo III; corresponde a la metodología del estudio de investigación señalando el tipo de indagación, el enfoque, nivel o alcance, diseño, la población y muestra, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos utilizando en ella diversas programas. El Capítulo IV: se basa en los resultados que se ha obtenido mediante la recolección de los datos en donde serán preprocesados a través de tablas estadísticos para su correspondiente interpretación y contrastación de Hipótesis. Capítulo V: se da la discusión de los resultados de la investigación. Finalmente se hace mención a las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El asunto de capacitación dentro de una empresa ya sea pública o privada es de vital interés, porque juega un rol muy fundamental en los colaboradores y mejora en la eficiencia de aquellos, evitando así la obsolescencia de conocimientos del personal.

Uno de los casos muestra la ciudad de Quito- Ecuador, el Banco Pichincha, se trata de uno de las importantes instituciones de este país, contando con un prestigio y liderazgo indiscutible en el mercado financiero, pero a pesar de las cualidades positivas que este banco posee, no es ajena a las dificultades, el problema que aqueja a este banco es el descenso del desempeño en las actividades de sus colaboradores, se ha identificado que existe una deficiente motivación hacia el personal, las capacitaciones que realizan son esporádicas, en lo cual algunos de estas capacitaciones no tienen relación con las actividades del banco, y finalmente la rotación del personal, este abanico de problemas hacía de que los colaboradores no estén cumpliendo eficientemente con su labores y sobre todo informando correctamente de los diferentes servicios financieros. (Ortega M. 2012)

Del mismo modo el Banco Internacional de Perú S.A.A. (banco interbank), se encontró en su estructura orgánica, una área de Banca Servicio donde se encarga de recepcionar consultas y reclamos de los clientes con relación a los productos que tenga el banco estos van desde las tarjetas de crédito/debito hasta prestamos, dentro de esta área se ha detectado ciertos puntos de quiebre, entre ella información inexactas a los clientes, esto es ocasionado por la falta de conocimiento de conceptos, procesos o uso de aplicativos, por lo tanto hace que el tiempo de espera de una respuesta por parte de asesor se prolongue mucho más, uno de los motivos es porque solo reciben capacitación antes de comenzar a laboral entidad y no están capacitados al 100%, y cuando los resultados proyectados o metas por mes no son lo que esperaban, rápidamente recurren al seguimiento sobre información que

brindan los asesores a los clientes, que validan si es que ofrece con transparencia la información solicitada. (Panduro A. 2017)

En la Caja Arequipa- Huánuco se ha definido que aquel problema actual que aflige es de suma importancia, ya que la motivación, la capacitación, ascensos y compensaciones económicas no se ha estado aplicando de manera adecuada, haciendo que esto influya negativamente en la productividad de la empresa y sobre todo al rendimiento laboral de sus trabajadores. (Alva O. 2018)

Este es un problema latente que afecta a empresas, pero actualmente las empresas ya utilizan las capacitaciones para mantener a personas especializadas, profesionales y con talento en su organización, esto lo reafirma los últimos reportes realizados por APTITUS (2018), que asegura que el 48% de peruanos trabajadores han recibido formación profesional en su actual trabajo

Presentemente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andrelí - Agencia Aucayacu, se ha observado que es una de las empresas que no está poniendo énfasis en el desarrollo profesional de su colaboradores, porque se ve reflejado en las actividades diarias que ellos realizan, como una deficiencia en la atención al cliente por motivos de que no cuentan con información idónea, clara que ayude a ellos a solucionar diversos problemas que se presente en su área, mientras tanto en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas se ha notado un mayor interés en la preparación de sus colaboradores que van a ocupar un cargo en específico.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

- ¿El desarrollo de la capacitación para el desempeño laboral será diferente entre una cooperativa y una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Aucayacu?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿El desarrollo de la detección de necesidades de la capacitación para el desempeño laboral serán significativamente diferentes entre una Cooperativa y una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Aucayacu?
- ¿El desarrollo de programas de capacitación para el desempeño laboral serán significativamente diferentes entre una Cooperativa y una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Aucayacu?
- ¿El desarrollo de ejecución de programas para el desempeño laboral serán significativamente diferentes entre una Cooperativa y una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Aucayacu?

1.3. OBJETIVO GENERAL

- Comparar las diferencias de capacitación para el desempeño laboral entre una Cooperativa y una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Aucayacu

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comparar si la detección de necesidades de la capacitación para el desempeño laboral son significativamente diferentes entre una Cooperativa y una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Aucayacu
- Comparar si los programas de capacitación y su influencia para el desempeño laboral son significativamente diferentes entre una Cooperativa y una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Aucayacu
- Comparar si la ejecución de programas y su influencia para el desempeño laboral son significativamente diferentes entre una Cooperativa y una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Aucayacu

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. TEÓRICO

El estudio se justifica teóricamente porque el tema de Capacitación está inmerso en la empresa siendo esta una pieza fundamental en ella, Esta investigación contribuirá al conocimiento teórico del problema de investigación.

1.5.2. PRÁCTICO

En comparación con Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, la realización de la guía de entrevista ha permitido hacer sugerencias y recomendaciones para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreí.

1.5.3. METODOLÓGICO

La metodología de la investigación científica se utilizó para obtener información de muestras a través de los medios mencionados en el proceso metodológico, como se ha analizado y probado la validez y credibilidad podrán ser utilizadas como guías para otros trabajos de investigación.

1.6. LIMITACIONES

En el presente trabajo de investigación se ha tenido la siguiente limitación, siendo estas la empatía que tenían los colaboradores de ambos grupos de estudio en el momento de realizar la recolección de datos (disponibilidad de tiempo).

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. RECURSOS HUMANOS

La investigación ha sido viable, puesto que se ha contado con el apoyo de las personas inmersas en la misma, y que proporcionaron los permisos y autorizaciones para acceder a la información y documentación que se requiera.

1.7.2. RECURSOS ECONÓMICOS

Dispone del recurso monetario imprescindible para la elaboración y ejecución de este proyecto.

1.7.3. RECURSOS TECNOLÓGICOS

Para la realización del proyecto se contó con los materiales requerido que permitieron recolectar y procesar información, entre ellos están: laptop, impresora, libros virtuales y software (programas estadísticos).

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Seguidamente, se detallan indagaciones que se han realizado a un nivel internacional, nacional y local, ya que estos estudios de investigaciones tienen similitud con el trabajo de investigación que se está desarrollando.

2.1.1. ANTECEDENTE INTERNACIONAL

Según Báez I. (2015). En su investigación titulada “El impacto de la capacitación en el desempeño laboral de los servidores de la dirección de administración del talento humano de una institución pública”. En el trabajo de investigación, se observó que el investigador elaboro una evaluación a 15 colaboradores de la Dirección de Administración de Recursos Humanos para determinar la influencia de la capacitación en el desempeño laboral. El método de investigación está compuesta por 2: Método teórico y Método Emperico, para recolectar datos se utilizó el cuestionario, lo que ayudo a recopilar información necesaria para lograr el objetivo. De esta forma, se observa que existe una correlación entre los diferentes elementos de las variables a estudiar, la correlación de Pearson es superior a 0,7 y la significancia es inferior a 0,5 lo que afirma la relación que existe entre entrenamiento y rendimiento, lo que corrobora la hipótesis propuesta en esta encuesta, que confirma que si se capacita a los servidores en estudio, mejorarán su desempeño laboral.

Según Rojas F. (2018). En su investigación titulada “Capacitación y desempeño laboral (Estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenerife San Miguel de Quetzaltenango)”. La investigación se llevo a cabo en la industria Tenerife San Miguel, ésto se hace a través de una investigación descriptiva- cuantitativa con 36 participantes encuestadas através de ello se puede medir las exigencias de desarrollar programas de capacitación y cómo afectan en la

productividad de la industria, el propósito del estudio es determinar la relación entre estos elementos fundamentales en la dinámica del trabajo, para establecer la importancia de la capacitación es conveniente determinar si el rendimiento mejora cuando se da capacitación a los empleados. Conforme con los resultados alcanzados en este estudio, se verifico plenamente la relación entre estas 2 variables, las organizaciones deben utilizar técnicas de capacitación adecuadas para promover el desarrollo a través de la formación a partir de los resultados que la organización espera obtener. Se recomienda capacitar al personal investigado y la estructura para mejorar el desempeño.

2.1.2. ANTECEDENTE NACIONAL

Según Yzquierdo N. (2017). En su investigación titulada “La Capacitación y desempeño laboral en la Caja Arequipa, sucursal Huaraz”, donde se ha podido observar que el objetivo del estudio de investigación ha sido examinar e identificar el efecto de la Capacitación y desempeño laboral en la Caja Arequipa, por lo cual se realizo un estudio no experimental descriptivo y se empleo un cuestionario que consta de 30 interrogantes y mide 2 elementos en proporción, la Caja Arequipa cuenta con 30 empleados que viene a ser el total de la población a censar, en conclusion existe una relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral, por lo que a mas capacitaciones obtendremos altos rendimientos laborales. Según referencia de los propios empleados de la Caja Arequipa, la capacitación es la mejor forma de aprender y poder mejorar permanentemente el desempeño laboral.

Según Dávalos M. (2018). En su investigación titulado “Proceso de capacitación del personal y su influencia en el desempeño laboral en una empresa del sector bancario Lima, 2018”. Que ha tenido como propósito principal de este estudio es comprobar el proceso de formación del personal influye en el rendimiento laboral, una de las

empresas del sector bancario de la ciudad de Lima cuenta con 45 trabajadores contratados, para la recolección de datos se utilizaron técnicas de encuesta y como herramienta, el cuestionario constaba de 18 ítems con respuestas en escala Likert. Los datos son datos anormales y el análisis que utiliza la prueba Rho de Spearman es un análisis no paramétrico. El instrumento fue validado mediante prueba piloto y estándar de juez (alfa de Cronbach 0,946). Los resultados mostraron que hubo una correlación positiva significativa entre la capacitación de los empleados y el desempeño laboral ($Rho = 0.381$, $p < 0.05$), y la evaluación de resultados se relacionó significativamente de manera positiva con el desempeño laboral ($Rho = .509$, $p < 0.05$). Finalmente la conclusión es que la capacitación de los empleados está relacionada con el desempeño laboral de la empresa bancaria estudiada.

2.1.3. ANTECEDENTE LOCAL

Según Torres N., Loyola E. & Cotera R. (2018). En su trabajo de investigación titulada “La capacitación institucional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco 2017”. Esta investigación es de carácter descriptivo / correlacional, para verificar las cuestiones planteadas, en los propósitos fijos se empleó fundamentos teóricos, para las variables dependientes e independientes se ingresaron diversas informaciones, el objeto de estudio está compuesto por personal administrativo de la Universidad, dividido en los siguientes grupos: Oficinas académicas de 14 facultades y oficinas administrativas. La finalidad del estudio de investigación es identificar la relación de las variables, por ello, proponemos una relación favorable entre la capacitación y el desempeño laboral, con base en la información obtenida, deducimos que la capacitación institucional de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad.

- Según Montano L. (2016). En su trabajo de investigación titulada “El proceso de capacitación y su impacto en el desempeño laboral en la Universidad Nacional Agraria de la Selva”. Siendo su propósito de esta investigación evaluar los factores más importantes que inciden en el desempeño laboral de la UNAS, el presente estudio contiene un diseño transversal y un nivel descriptivo correlacional, la muestra es de 123 trabajadores administrativos. En el trabajo de campo se obtuvo información a través de las encuestas realizadas, se utilizó dos métodos: uno para la variable independiente, que incluyó nueve interrogantes en declaraciones de conocimientos, habilidades, juicios de valor, actitudes de nivel de formación, otra pregunta sobre la variable dependiente también incluye nueve interrogantes en absentismo, resultados, eficiencia, eficacia, satisfacción y rendimiento. La información del análisis de regresión lineal mostró que hubo una correlación significativa entre las variables independientes. El cálculo del coeficiente de determinación ($R^2 = 0,57$) menciona que las variables de capacitación explicarán el 57% del cambio en el rendimiento laboral. El formato utilizado es suficiente para estudiar los datos ($F = 25.987$; $\text{sig.} = 0.00 < \alpha = 0.05$).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CAPACITACIÓN

- **Conceptos:**

Siliceo (2017), hace mención que es importante dentro de la empresa un centro de educación o también llamado capacitación interna, hace que esta actividad contribuya de manera positiva dentro de ella, proporcionando a las empresas un personal con alto rendimiento laboral a través de preparaciones, entrenamiento, formación, entre otros. Y que en este trabajo se vea reflejado el logro de cada uno de los objetivos de la empresa.

Es aquel método académico de corto tiempo, que son realizadas de manera constante y ordenada, en lo cual las empresas brindan a sus colaboradores con la finalidad de que ellos adquieran mayor conocimiento que atribuye el trabajo, desarrollen habilidades y puedan ser más competitivos en el ámbito laboral y profesional (Chiavenato, 2011).

- **Importancia**

Según Rodríguez (2008), la importancia de la capacitación radica en que; favorece a la organización, ya que mejora la rentabilidad de la empresa, fortalece al individuo, porque el trabajador desarrolla un sentido de pertenencia, crecimiento y desarrollo vocacional en lo cual ayuda a la comunicación y a las relaciones interpersonales en el grupo laboral.

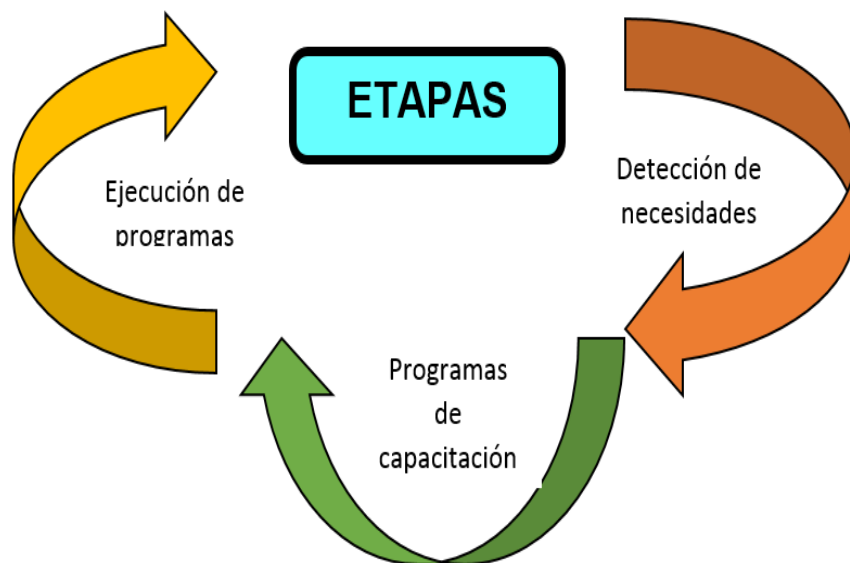
Es decir, en toda empresa es fundamental capacitar, entrenar al personal de manera continua y práctico para que puedan realizar sus responsabilidades como colaboradores.

- **Contexto Nacional Actual:**

Actualmente, en el Perú, el 41% de los emprendedores peruanos están en búsqueda de personales con capacidades, habilidades establecidas, pero es complicado identificarlo por ende nos vemos obligados a tener mayor énfasis en la capacitaciones del personal que contribuirá a tener un buen rendimiento en los colaboradores. (Diario Gestión, 2019, parr.1)

- **Etapas:**

Según, Siliceo (2017) considera las siguientes etapas:



Elaboración: Propia

Figura N° 1: Etapas de capacitación

- ✓ **Detección de necesidades:** se refiere del primer paso en lo cual depende la calidad y precisión de la información recibida, se hace mención que es un requisito fundamental para la elaboración de un sistema eficiente de orientación y que contribuye una base sólida sobre todo si se trata del desempeño de los colaboradores. Seguidamente se mencionará los métodos de detección:
 - Comité de asesorías: se realiza entre los colaboradores de diferentes cargos que determina la empresa, entre ellas las áreas funcionales, como finanzas, investigación y desarrollo, producción, ventas, etc.
 - Centro de evaluación: mayormente ha sido utilizado para la selección y desarrollo de ejecutivos, está basado en la formación de personas que realizan ejercicios y pruebas que permitan conocer sus fuerzas y debilidades y predecir sus habilidades de éxito en el desempeño de sus tareas, diferentes

empresas lo llevan a cabo ya que permiten determinar la necesidad de capacitación.

- Encuestas de actitudes: son verdaderamente efectivas a los momentos de medir los niveles de satisfacción del personal durante el trabajo y esto permite descubrir diferentes necesidades de capacitación.
- Grupos de discusión: este sistema está basado en reuniones con los colaboradores en un área específica de la empresa, o también son llamadas programas, en donde el individuo se siente comprometido con las actividades de capacitación a realizar.
- Entrevista con el colaborador: es una de las maneras más prácticas y eficientes ya que precisa las necesidades individuales de capacitación, pero es la menos usada en las empresas ya que consume tiempo y también costo.
- Entrevistas de salida: se ha mostrado un alto grado de índices de rotación de personal, en que se manifiestan en diversos desafíos, dificultades y requerimiento de formación laboral, ya que gran parte depende de la destreza de la persona que formula para adquirir respuesta tan sincera por parte del colaborador.
- Solicitud directa: es aquella solicitud que realizan los ejecutivos para que impartan capacitación a ciertos colaboradores, ya que esta petición es responsabilidad del área de capacitación y posteriormente evaluarlo y asegurarse del problema existente resolver.
- Observación de conducta – actitud: es aquella actividad que realiza el jefe de la institución, en conjunto con sus especialistas de capacitación,

pues está basado en la observación directa de las actividades cotidianas de la conducta del personal, pero uno de su desventaja es tiempo y costo de este.

- Información y archivos de desempeño: en varias empresas existen que constantemente elaboran reportes por diferentes motivos de rendimiento de sus colaboradores, este informe que es muy exacta ayuda a detectar falencia y una falta de capacitación y uno de su principal función es que se menciona el problema, pero poco o nada las causantes de estas.
- Pruebas de habilidades: para su utilización hay que asegurarse que estas pruebas estén estrechamente relacionadas con el trabajo y de este modo se puedan medir las destrezas y necesidades de un rendimiento exitoso.

✓ **Programas de capacitación**

- Método de instrucción: se basa en una orientación, que involucra a un especialista en el tema de capacitación y habilidades de los colaboradores, en la modalidad de aprendizaje debe resaltar este método de instrucción ya que existe una interacción entre empleador y empleado.
- Método de interacción: esta también puede ser llamada como recreación, drama, teatro, etc., pero este tiene un objetivo básico, en lo cual es la integración de equipo de trabajo a través de un procedimiento de interrelación personal que vincula un comportamiento realista a una situación imaginaria.
- Método sensitivo: su propósito es apoyar a la persona alcanzar su más alta percepción de ver como las personas se relacionan entre sí.

- ✓ **Ejecución de programa:** Un proyecto no puede ser viable si es que no se tiene marcado un plan de actividades, el poner en marcha los preparativos de un evento de capacitación es con anticipación y ser desarrollados los siguientes aspectos adecuadamente:
 - **Cursos:** es aquel grupo de información sistémico a un largo plazo que ayudara fundamentalmente a adquirir nuevos conocimientos y habilidades.

Formas:

- Se proporciona un material escrito a todos los colaboradores donde menciona una cantidad suficiente e importante de información.
 - Los materiales repartidos mayormente se manejan a través de lecturas individuales o en grupo.
 - Son desarrolladas en actividades de interacción entre los participantes y maestro.
 - Seguidamente se manifiesta todo lo aprendido de forma individual.
 - Estos cursos tiene que ser fácil de entender para los participantes y así ellos puedan llevarlo a la práctica.
 - 2 horas mínimo durante la semana.
-
- **Talleres:** es aquel lugar de trabajo, en lo cual se enfoca principalmente en el presente, de un aprendizaje en el aquí y ahora, haciendo, más que revisando.

Formas:

- La responsabilidad del asesor es desarrollar de manera dinámica cada uno de los talleres.
- Mucho de los conocimientos se dan a través de: análisis de aspectos factibles

desarrollados en equipos reducidos con ejercicios de demostraciones y simulaciones.

- En coach se relaciona con el equipo, especialmente para contribuir con los métodos que se origina.
- 2 horas mínimo durante la semana.

➤ **Seminarios:** consiste en un método de sembrado y cultivos con la finalidad de generar novedosas habilidades conceptuales y operativas para un largo plazo.

Formas:

- La responsabilidad de coach es desarrollar los seminarios de una manera atractiva para el participante.
- Gran parte del estudio se trata: equipos de evaluación, exposición de discursos, generando ideas que contribuyan al seminario o al tema de exposición.
- El coach se relaciona con el equipo, sobre todo para contribuir con el proceso de actitudes y habilidades.
- 2 horas mínimo durante la semana.

- **Tipos de capacitación:**

Los tipos fundamentales de la capacitación dentro de la empresa incluyen formación profesional específico como las habilidades de gestión, supervisión, información importante y de cumplimiento en temas de actualidad, muchas de las empresas la capacitación en las habilidades en aspectos de comunicación, atención al cliente, trabajo en equipo, etc. es una prioridad absoluta para el crecimiento de la empresa y

de los colaboradores. (Robbins S. y Coulter M. 2010, pág. 216).

Tabla N° 1: Tipos de capacitación

TIPOS	COMPRENDE
General	Habilidades de comunicación, aplicación y programación de sistemas de cómputo, servicio al cliente, desarrollo ejecutivo, habilidades gerenciales y desarrollo, crecimiento personal, ventas, habilidades de supervisión, y habilidades tecnológicas y de conocimiento.
Específicas	Habilidades básicas de trabajo/vida, creatividad, educación del cliente, concientización de la diversidad cultural, escritura de recuperación, manejo del cambio, liderazgo, conocimiento del producto, habilidades para hablar y presentaciones en público, seguridad, ética, acoso sexual, creación de equipos, aceptación y otros.

Fuente: Robbins S. y Coulter M. 2010, "Administración", 2010.
Elaboración: Propio

- **Métodos de capacitación:**

Anteriormente muchas de las empresas realizaban el método de capacitación tradicional, al tener ya un mundo globalizado en donde la tecnología es una de las herramientas más importantes se está optando por una capacitación a base de ello, por el hecho de tener mayor accesibilidad y capacidad de proporcionar información y de tal manera desarrollar las habilidades de los empleados. (Robbins S. y Coulter M. 2010, pág. 216).

Tabla Nº 2: Métodos de capacitación

METODOS	CARACTERISTICAS
Tradicional	<ul style="list-style-type: none"> ❖ En el trabajo: los jefes o gerentes dan a conocer las actividades a través de una introducción corta, las personas aprenden en el momento de ocupar el puesto y realizar las tareas. ❖ Rotación de puestos: en un determinado tiempo se realiza una rotación de personal dentro de un área específico y donde el personal aprende diversas tareas. ❖ Monitoreo y entrenamiento: a través de un empleado ya experimentado se llevan a cabo las capacitaciones a los demás colaboradores que son principiantes. ❖ Manuales/Cuadernos de trabajo: Los trabajadores utilizan diversos manuales y cuadernos de trabajo para recabar la información necesaria para sus actividades.
Basado en tecnología	<ul style="list-style-type: none"> ❖ CD-ROM/DVD/cintas de video/cintas de audio/podcasts: a través de estas herramientas los colaboradores pueden escuchar o ver la información que la empresa desea transmitir. ❖ Aprendizaje en línea: la capacitación es a través del internet en donde tiene como finalidad la interacción entre el coach y los empleados.

Fuente: Robbins S. y Coulter M. 2010, "Administración", 2010.
 Elaboración: Propio

2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL

- **Conceptos:**

Ibáñez, 2007, señala que:

Que cuando el desempeño laboral comienza a descender en cada uno de sus colaboradores, el gerente o supervisor de la empresa debe de emprender acciones correctivas, como motivar de una u otra manera al personal y pueda darse los objetivos esperados, es por ello que es pieza fundamental en la administración de personal, porque ayuda a elevar el rendimiento de los trabajadores y de tal manera medir los aportes de ellos hacia la empresa.

Robbins y Coulter, 2010, hacen mención de que se ha descubierto que el bajo rendimiento de trabajo de los trabajadores se debe a la manera de como la organización trata al personal, y esta acción puede conllevar a un declive de producción de ella, es por ello que el estudio realizado informo que al cambiar considerablemente los aprendizajes de trabajo se estaría elevando el rendimiento a un 30%.

Alles, 2006, señala:

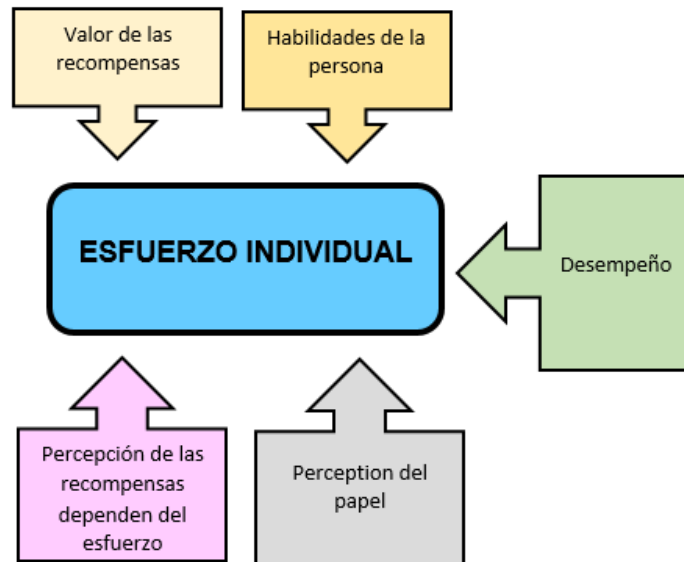
En cuando al análisis del desempeño laboral es aquel instrumento que se utiliza para guiar y monitorear al colaborador, en lo cual sus más importantes propósitos se pueden indicar el rendimiento laboral de los trabajadores, el avance constante de los logros del equipo y la gestión apropiada al personal.

- **Factores**

Según (Chiavenato, 2000, pag.356), hace mención que:

No nos atare el rendimiento global, sino nos enfocamos en el rendimiento del puesto y la conducta de los colaboradores, el rendimiento del puesto es circunstancial en casos radicales, y cambia de uno a otro dependiendo de la condición, la importancia de la recompensa determina el

esfuerzo del individuo, y este hace que la persona muestre más empeño en sus actividades poniendo mayor énfasis en su capacidad y destreza (Figura 02).



Elaboración: Propia

Figura N° 2: Factores del desempeño laboral

Métodos de evaluación de desempeño:

Según Alles (2006), se organiza en aquellos que se pueden medir:

- ✓ **Método basado en características:** fue diseñado para calcular el límite de las habilidades que cuenta un colaborador, como confianza, innovación y perfil de un buen líder que la empresa considere importante. Estas características son populares porque son sencillas de administrar.
 - **Creatividad:** Esta característica lo tiene toda persona pero una más que la otra, donde la mente detecta un problema o una situación difícil en lo cual se busca una solución a ello poniendo en práctica las ideas innovadoras.

- **Iniciativa:** es la disposición de emprender una acción sin la necesidad de que se reciba órdenes ni requerimientos externos que lo mencionen y así desarrollar autorresponsabilidad y la autodirección que tengan resultados productivos.
- **Liderazgo:** es la capacidad poder influenciar y fijar la dirección para alcanzar un objetivo con mayor rapidez y eficiencia del equipo de trabajo, y dentro de ello tiene que existir una motivación, compromiso y responsabilidad de sus actividades a realizar.
- **Evaluación de niveles de ilustración:** cada una de las características es representada en una escala numérica, por ejemplo, del 1 al 10, realizada la evaluación, el evaluador indica en cuál de los grados el colaborador posee dichas características.
- **Método de escala mixta:** es la semejanza de la escala grafica de calificaciones, en lo cual el evaluador utiliza la descripción conceptual específica para cada característica.
- **Proceso de participación forzosa:** el proceso está basado en que el asesor elige determinadas afirmaciones (trabajo rápido, responde a los clientes, demuestra iniciativa, etc.), luego se elabora una curva de desempeño según las características observadas.
- ✓ **Método basado en la comportamiento:** este método se desarrolla para definir de modo preciso que actividades se realizarían en el puesto, y por ende su propósito fundamental es el desarrollo de las personas, entre ellas tenemos:
 - **Método de incidencia crítico:** esta evaluación está basada con la conducta del colaborador ante una acción de éxito o fracaso que se puede dar en el trabajo.

- Escala de observación de comportamiento: es aquella escala de ponderados del desempeño laboral desarrollado por los jefes a través de la observación.
- ✓ **Método basado en los resultados:** en este apartado se estudia el desempeño de los colaboradores, aquellos frutos obtenidos en el ámbito laboral, se dice que este es uno de los métodos más objetivos ya que permiten dar mayor autoridad a los colaboradores, estos resultados pueden ser medidos de la siguiente manera:
 - Medición de productividad: por ejemplo: comerciantes analizados de acuerdo a la venta de sus productos en un tiempo determinado, igual a, colaboradores del área de elaboración son evaluados mediante las bases de unidades elaboradas en un tiempo determinado y finalmente a los directivos evaluados sobre la ganancia de la empresa, de este modo facilitan ordenar a los colaboradores con la meta de la organización.
 - Administración por objetivos: resalta el rendimiento y el logro de los objetivos que establece la empresa a través de un contrato entre el colaborador y la institución.

Tabla N° 3: Método de evaluación

	VENTAJAS	DESVENTAJA
Método basado en características	De fácil y rápido diseño y por lo tanto de menor costo relativo	Margen de error alto y difícil retroalimentación
Método basado en comportamiento	Al definir estándares de desempeño, estos son aceptados tanto por jefes como por colaboradores y son fáciles de retroalimentación.	En el caso que se detecten brechas significativas, el desarrollo de las competencias es posible pero no siempre sencillo, y puede requerir mucho tiempo
Método basada en resultados	Son objetivos y aceptados por los jefes como por los colaboradores, relacionan el desempeño de las personas con los objetivos de la empresa.	En ocasiones, podría fomentar un enfoque de corto plazo y competitividad extrema entre sectores de la propia empresa.

Tomado: Alles (2006). Gestión del talento humano basado en competencias
Elaboración: Propio

- **Desempeño laboral inadecuado:**

Para que una organización sea competitiva debe convertir a su personal en un potencial humano con un excelente desempeño y dependerá de diversos factores que son:

- ✓ **Aspectos tecnológicos:** estas se basan en herramientas que se utilizan en el lugar de trabajo (maquinarias, software, etc.)
- ✓ **Procedimientos administrativos:** son aquellos manuales y política de la empresa.
- ✓ **Aspectos culturales:** son las diversas costumbres, valores y la característica de cómo dirigir una empresa.

Pero no solo la empresa tiene la responsabilidad de crear o desarrollar un personal idóneo, hay factores que depende mucho del personal entre ellas:

- ✓ **Conocimiento:** la persona debe de conocer indispensablemente los orígenes de la empresa como la

misión, visión, valores, los objetivos y las estrategias para llegar a la meta.

- ✓ **Personalidad:** se basa en como la persona percibe y actúa en situaciones que la vida le presente, específicamente se trata de las relaciones interpersonales, las emociones y pensamiento de la persona.
- ✓ **Compromiso:** es la responsabilidad que una persona se plantea para lograr un fin determinado, teniendo en consideración las condiciones de trabajo, el clima laboral y el nivel de capacitación que les brinde la empresa.

Todos estos factores mencionados si se ve de una forma negativa y que al incumplimiento de uno o varios de estos factores afecta considerablemente a la empresa e incluso al desempeño laboral de los colaboradores y dilatan el cumplimiento de los objetivos.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

➤ **Desempeño laboral**

Es aquella capacidad de poder cumplir con los objetivos establecido por la empresa en un determinado tiempo, donde la persona puede desarrollar sus diversas habilidades para el cumplimiento de ella.

➤ **Capacitación**

Es aquel método académico de poco tiempo, donde se usa de forma coherente y ordenada a través de ello las personas obtienen información, fortalecen sus habilidades, capacidades con el fin de lograr los objetivos.

➤ **Creatividad**

Es aquella aptitud de generar nuevas ideas o conocimientos que tengan mayor relevancia a la hora de tomar una decisión en los diferentes aspectos de la vida del ser humano.

➤ **Iniciativa**

Es desarrollar de manera adelantada una acción o decisión, mucho antes de lo que puedan establecerse, siendo esto una ayuda necesaria

para poner en práctica nuestras habilidades de proactividad, imaginación y sentido crítico.

➤ **Liderazgo**

El liderazgo es aquella destreza que desarrolla una persona para poder influenciar en otras con el fin de generar nuevos conocimientos, motivándolos, incentivándolos a realizar el trabajo de manera eficiente y eficaz.

➤ **Incidencia crítica**

Es aquella acción negativa que se pueden presentar en cualquier momento dentro de la empresa, es ahí donde entra a tallar las decisiones idóneas que el administrador o gerente de la empresa pueda tomar en función a ella.

➤ **Actitud**

La actitud nos hace referencia al comportamiento de la persona y de cómo ella se puede comportar en las diversas situaciones que se presente en el transcurso de su vida.

➤ **Habilidades**

Las habilidades son todas aquellas aptitudes positivas que se pueden clasificar entre físicas, mentales y sociales.

➤ **Tiempo de Servicio**

Es el tiempo del cual una persona viene laborando en una institución ya sea pública o privada (meses, años)

➤ **Puesto**

Se define como el área de trabajo en donde se desempeña la persona realizando algún tipo de actividad.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

- El desarrollo de la capacitación para el desempeño laboral son significativamente diferentes entre una Cooperativa y una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Aucayacu

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- El desarrollo de la detección de necesidades de la capacitación para el desempeño laboral son significativamente diferentes entre una Cooperativa y una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Aucayacu
- El desarrollo de los programas de capacitación y su influencia en el desempeño laboral son significativamente diferentes entre una Cooperativa y una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Aucayacu
- El desarrollo de la ejecución de programas de capacitación y su influencia en el desempeño laboral son significativamente diferentes entre una Cooperativa y una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Aucayacu

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLES INDEPENDIENTES

Capacitación

✓ **Dimensiones:**

- Detección de necesidades
- Programas de capacitación
- Ejecución de programas

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Desempeño laboral

✓ **Dimensiones:**

- Método basado en características
- Método basado en comportamiento
- Método basado en resultados

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla Nº 4: Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
INDEPENDIENTE: Capacitación	Detección de necesidades	Actitud
		Habilidades
	Programa de capacitación	Horas de Capacitación
	Ejecución de programas	Cursos
		Talleres
Seminarios		
DEPENDIENTE: Desempeño laboral	Método basado en características	Creatividad
		Iniciativa
		liderazgo
	Método basado en comportamiento	Método de incidencia crítica
		Escala de observación de comportamiento
	Método basado en resultados	Medición de productividad
		Administración por objetivo

Elaboración: Propio

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. ENFOQUE

El enfoque del presente estudio es **Cuantitativo** porque:

Es continuo, porque se usa la recopilación de información para demostrar la hipótesis, que estará calculada de manera cuantitativa, con el propósito de definir una normativa de conducta y de tal manera se podrá comprobar si existe conexión entre las elementos a estudiar. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, pág. 46).

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El nivel de investigación es **Descriptivo- Comparativo**

La presente investigación, intenta comprender, describir, precisar las características de las variables de estudio, y de tal manera desarrollar la magnitud del fenómeno.

La investigación descriptiva comparativa implica recolectar dos o más muestras para observar el comportamiento de las variables y recolectar información importante y sirvan como base para realizar la comparación de los datos recogidos. (Paniagua & Condori, 2018, pág. 34)

M1	01	
M2	02	01~02~03~0n
		≅ ≅ ≅
M3	03	
Mn	0n	

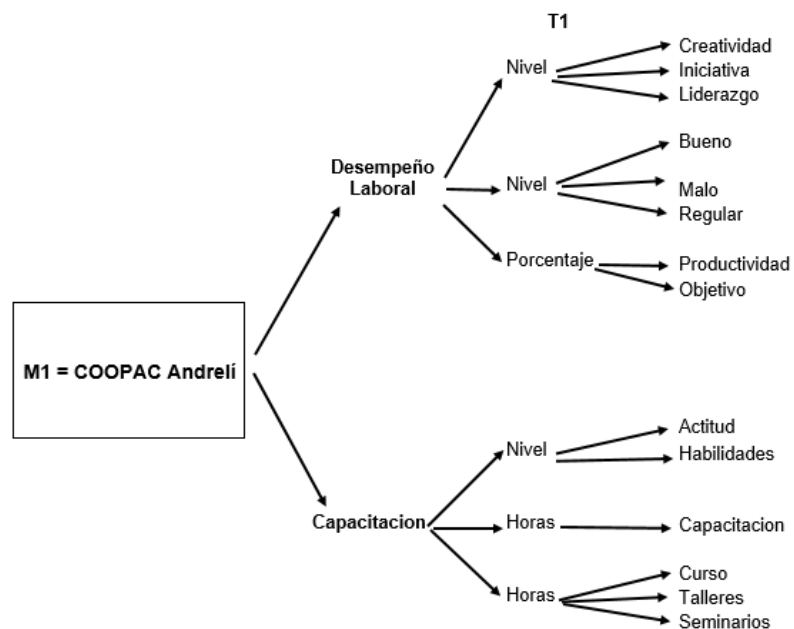
En este estudio busco comparar de qué manera la capacitación influye en el desempeño laboral entre los ambientes de trabajo COOPAC Andreli y CMAC Maynas

3.1.3. DISEÑO

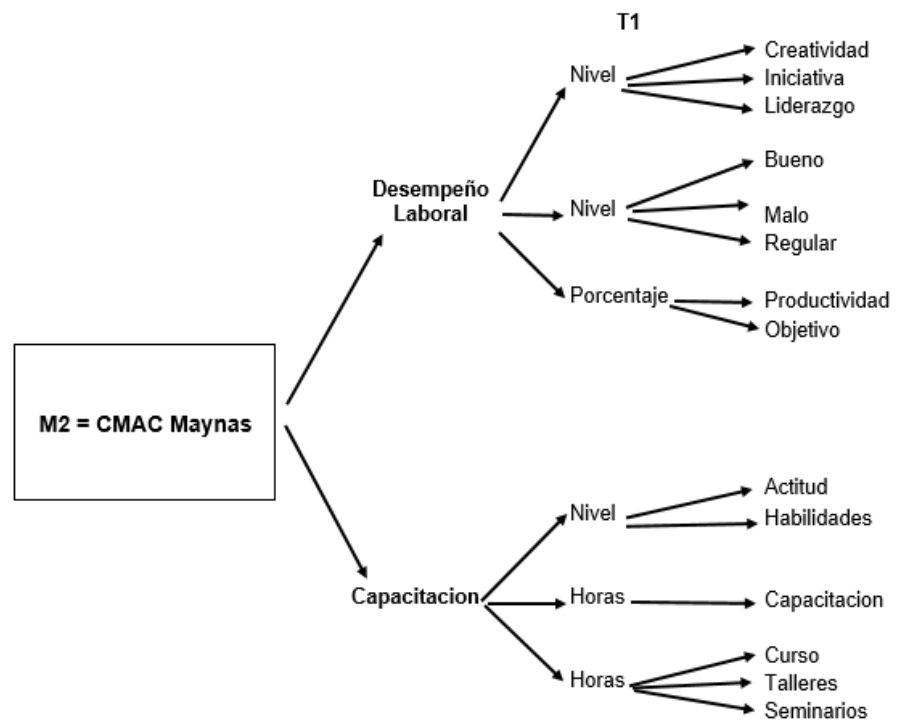
El diseño de investigación se considera como un estudio **No experimental- transversal**.

En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos, simplemente es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos y finalmente obtener una información real. (Hernández, et tal, 2010)

“Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (Hernández, et tal, 2010, pág. 193).



=, ~, =, ≠



Leyenda:

T1: Tiempo evaluac. Único

M1: Primera muestra

M2: Segunda muestra

= resultado

~= resultado semejante

≠ Resultado diferente

Elaboración: Propia

Figura N° 3: Diseño de investigación ejecutada a los trabajadores de COOPAC Andrelí y CMAC Maynas.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población está compuesta por 21 trabajadores, siendo ello 11 colaboradores de la COOPAC. Andreí Agencia Aucayacu, Distrito de José Crespo y Castillo. Y 10 colaboradores de la CMAC. Maynas Agencia Aucayacu, Distrito de José Crespo y Castillo.

Tabla N° 5: Trabajadores de la COOPAC. Andreí

Características Socioeconomicas		N°	%
Puesto			
Supervisor	1	9%	
Jefe de Operaciones	1	9%	
Administrador	1	9%	
Auxiliar de Operaciones	2	18%	
Asesores de crédito	4	37%	
Gestores de Cobranza	2	18%	
Tiempo de Servicio			
1 a 6 meses	2	18%	
6 a 12 meses	3	27%	
1 a 2 años	4	37%	
2 a mas	2	18%	
Genero			
Varón	6	54%	
Mujer	5	46%	
Edad			
18-25	6	54%	
26-35	3	28%	
35 a mas	2	18%	
TOTAL		11	100%

Elaboración: Propia

Tabla N° 6: Trabajadores de la CMAC Maynas

Características Socioeconomicas	N°	%
Puesto		
Administrador	1	10%
Jefe de Operaciones	1	10%
Representante Financiero	3	30%
Asesor de Negocios	5	50%
Tiempo de Servicio		
1 a 6 meses	1	10%
6 a 12 meses	1	10%
1 a 2 años	5	50%
2 a mas	3	30%
Genero		
Varón	6	50%
Mujer	4	50%
Edad		
18-25	3	27%
26-35	5	55%
35 a mas	2	18%
TOTAL	10	100%

Elaboración: Propia

3.2.2. MUESTRA

En el proyecto de estudio se va considera un muestreo no probabilístico o también llamada muestra dirigida.

En este caso, el tamaño de la prueba será igual al tamaño de la población, ya que ésta representa una cantidad reducida y a la que se podrá acceder sin dificultades.

Por el tipo de estudio no se requiere cálculo de muestra, considerando el tamaño de muestra no es aplicativo.

3.2.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y DE EXCLUSIÓN DE LA MUESTRA

a) Criterios de inclusión

- Todos aquellos trabajadores con vínculo laboral que acepten participar voluntariamente.
- Todos aquellos cuyo vínculo laboral sea mayor a los 3 meses.
- Participan todos los trabajadores:
 - Administrador
 - Jefe de Operaciones
 - Asesores Financieros
 - Auxiliar de Operaciones
 - Asesores de Crédito
 - Gestores de cobranza

b) Criterios de exclusión

- Los colaboradores que se encuentren con licencia, permiso y vacaciones.
- Los practicantes
- Personal tercerizado (servicio de limpieza, servicio vigilancia)

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron en la investigación son siguientes:

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se aplico es la entrevista y la encuesta porque con ello se ha obtenido información directa y eficiente para predecir el comportamiento de los fenómenos de estudio que estamos realizando en la presente investigación.

Instrumentos:

- **GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE DESEMPEÑO LABORAL**

La guía de entrevista está compuesta por un total de 20 interrogantes, de los que corresponden: Método basado en características (se registró 8 frases), Método basado en el comportamiento (se elaboró 6 frases) y Método basado en los resultados (se resisto 6 frases). De tal manera se puedo presentar en una escala Dicotómica (Anexo 2).

- **CUESTIONARIO DE ENCUESTA ONLINE SOBRE CAPACITACION**

El cuestionario está formado por 17 ítems con preguntas dicotómicas e Politómicas. El cuestionario evalúa indicadores de capacitación que son: Detección de necesidades (se registró 7 preguntas), Programas de capacitación (se elaboró 4 preguntas) y Ejecución de programas (se desarrolló 4 preguntas) (Anexo 3).

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE CUADROS Y GRÁFICOS

Los programas que se utilizó para la presentación de cuadros y gráficos serán:

- **MICROSOFT EXCEL**, es aquel sistema que ayudado con la elaboración de los resultados de las encuestas y guía de entrevistas obtenidas por el programa Google Forms para poder llevar acabo los resultados a través del SPSS.
- **MICROSOFT WORD**, software que permitirá la descripción y redacción de la información que se ha obtenido en dicho estudio.
- **POWER POINT**, programa que ayudo a realizar un diseño didáctico de la información adquirida en el presente estudio.

Selección y validación de los instrumentos:

Tanto para la Encuesta de Capacitacion y Guia de entrevista sobre Desempeño laboral han sido validados por 3 expertos por

lo cual cada uno de ellos son especialistas en el ambito financiero teniendo amplio conocimiento de evaluacion de desempeño y administracion de ello.

Para la valoración de de los instrumentos se ha desarrollado los siguientes criterios

- Claridad
- Objetividad
- Contextualización
- Organización
- Cobertura
- Intencionalidad
- Consistencia
- Coherencia
- Metodología
- Oportunidad

Para la evaluación de la fiabilidad de los instrumentos se consideró una valoración dicotómica utilizando para ello el cálculo de la V de Aiken, teniendo como coeficiente 1 que quiere decir que el instrumento de datos tiene validez.

Formula de La V de Aiken

$$V=S/n(C-1)$$

S= Suma de respuestas afirmativas

n: números de expertos

c: números de valores de la escala de evaluación

Tabla N° 7: Validez de instrumento de recolección de datos según juicio de expertos. Diferencias de capacitación para el desempeño laboral entre una Cooperativa y una Caja Municipal de ahorro y crédito de la ciudad de Aucayacu, 2020

ITEMS ENCUESTA	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	SUMA	V de Aiken
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
4	1	1	1	3	1
5	1	1	1	3	1
6	1	1	1	3	1
7	1	1	1	3	1
8	1	1	1	3	1
9	1	1	1	3	1
10	1	1	1	3	1
11	1	1	1	3	1
12	1	1	1	3	1
13	1	1	1	3	1
14	1	1	1	3	1
15	1	1	1	3	1
16	1	1	1	3	1
17	1	1	1	3	1
ENTREVISTA					
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
4	1	1	1	3	1
5	1	1	1	3	1
6	1	1	1	3	1
7	1	1	1	3	1
8	1	1	1	3	1
9	1	1	1	3	1
10	1	1	1	3	1
11	1	1	1	3	1
12	1	1	1	3	1
13	1	1	1	3	1
14	1	1	1	3	1
15	1	1	1	3	1
16	1	1	1	3	1
17	1	1	1	3	1
18	1	1	1	3	1
19	1	1	1	3	1
20	1	1	1	3	1

V de AIKEN coeficiente= 1
Elaboración Propia

Interpretación:

El coeficiente tiene un valor desde 0 hasta 1 mientras más se acerque a la unidad, mejor valides tendrá el contenido, en este caso el cuestionario y guía de entrevista evaluado según el resultado de coeficiente V de Aiken.

3.3.3. PARA ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

- **IBM SPSS Statistics 25:** aquel programa estadístico e informático donde se trabajó con datos precedente para su posterior analisis estadísticos.
- **GRAFICOS ETADISTICOS:** Los gráficos se utilizarán para ilustrar y presentar un conjunto de datos relacionados entre sí, de manera que facilite su comprensión, comparación y análisis, las representaciones gráficas nos permiten conocer, analizar y comparar visual y rápidamente datos sobre la evolución de una o varias magnitudes, a lo largo del tiempo, en uno o en distintos lugares; así mismo facilitan la comprensión de los hechos y las relaciones que existen entre ellos y las representaciones se realizan en forma proporcionada.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Mediante los siguientes cuadros estadísticos se detallara e interpretara los datos recolectados por el investigador que serán aplicados para verificar si existe diferencia de capacitación y desempeño laboral entre a una Cooperativa y una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Coopac. Andrelí (n=11 trabajadores) y Cmac. Maynas (n=10 trabajadores).

Tabla Nº 8: Prueba de mann-whitney capacitación

	Rangos			
	Empresa	N	Rango promedio	Suma de rangos
Existe actitud de cooperación	CM	10	11,50	115,00
	CO	11	10,55	116,00
	Total	21		
identidad con la empresa	CM	10	13,50	135,00
	CO	11	8,73	96,00
	Total	21		
¿Estarías dispuesto a apoyar sin ninguna remuneración?	CM	10	12,75	127,50
	CO	11	9,41	103,50
	Total	21		
En que situaciones problemáticas te ayudo a solucionar la capacitación?	CM	10	11,00	110,00
	CO	11	11,00	121,00
	Total	21		
¿Has recibido capacitación en habilidades blandas para mejorar trabajo en equipo?	CM	10	14,50	145,00
	CO	11	7,82	86,00
	Total	21		
¿Si tuvieras la posibilidad de 99.9% de no ser descubierto, sustraerías información privilegiada?	CM	10	10,50	105,00
	CO	11	11,45	126,00
	Total	21		
¿Qué pasa si un cliente necesita ayuda, pero estas con recargada labor, lo ayudarías?	CM	10	10,45	104,50
	CO	11	11,50	126,50
	Total	21		
¿Usted se encuentra habilitado para desempeñarse en su área?	CM	10	14,00	140,00
	CO	11	8,27	91,00
	Total	21		

Las capacitaciones realizadas han tenido resultados favorable para tu...	CM	10	11,00	110,00
	CO	11	11,00	121,00
	Total	21		
¿La empresa ofrece capacitación? Con que frecuencia:	CM	10	11,00	110,00
	CO	11	11,00	121,00
	Total	21		
¿Cuáles son los temas de capacitación prioritarios para mejorar tu capacitación en tu área?	CM	10	11,00	110,00
	CO	11	11,00	121,00
	Total	21		
¿Cuáles son las principales dificultades que tuviste al momento de recibir la capacitación?	CM	10	11,00	110,00
	CO	11	11,00	121,00
	Total	21		
¿la empresa cuenta con un plan de capacitación que responda a las necesidades del personal?	CM	10	14,50	145,00
	CO	11	7,82	86,00
	Total	21		
¿Has recibido algún curso de capacitación por tu cuenta?	CM	10	14,50	145,00
	CO	11	7,82	86,00
	Total	21		
De las alternativas, señale en aquellas donde participaste para el diagnóstico de capacitación	CM	10	11,00	110,00
	CO	11	11,00	121,00
	Total	21		
¿Recibiste capacitación al momento de tu ingreso a la empresa?	CM	10	11,00	110,00
	CO	11	11,00	121,00
	Total	21		
Los cursos, talleres y seminarios están articulados con	CM	10	11,00	110,00
	CO	11	11,00	121,00
	Total	21		

Fuente: IBM SPSS Statistics 25, Prueba de Mann-Whitney-Capacitación

Elaboración: Propia

Interpretación:

Se ha elaborado la prueba Mann-Whitney para determinar la significatividad estadística de las diferencias observadas entre 2 conjuntos de datos, entre ella tenemos a la Cooperativa (CO) y la Caja Municipal (CM).

Teniendo como resultados las siguientes:

- Item 1: Considerando la existencia de actitud de cooperación se visualizó de que la Caja Municipal muestra mayor colaboración (11.50) que en la Cooperativa (10.55) teniendo en ello una diferencia significativa en este aspecto.

- Item 2: En la Caja Municipal la mayoría de sus colaboradores (13.5) se sienten identificados con la empresa, teniendo como diferencia relevante en la Cooperativa que se muestra un resultado menor (8.73), queriendo decir que el personal que labora en la institución se siente identificado con ella.
- Item 3: En temas de apoyo sin alguna recompensa remunerativa, un porcentaje considerable de colaboradores de la Caja municipal (12.75) manifiestan que, si estarían dispuestos a cooperar sin ningún incentivo económico de por medio, a diferencia de la Cooperativa muchos de sus colaboradores (9.41) han manifestado de que para ellos es importante el tema salarial en las actividades que ellos realizan.
- Item 5: Las capacitaciones en aspectos de habilidades blandas han sido desarrolladas con mayor énfasis a la Caja Municipal (14.50) observando que existe una desigualdad con la Cooperativa (7.82) en donde sus colaboradores afirman que las capacitaciones brindadas no cuentan con estos temas en específico.
- Item 6: Según datos recolectados uno de los colaboradores (11,45) de la Cooperativa estaría dispuesto a sustraer información teniendo el 99% de probabilidad de que no sea descubierto, pero por otro lado la Caja Municipal presenta un índice parcial (10.50) ya que el número total de colaboradores afirman que no hurtarían información importante.
- Item 7: En el ítem de N° 7 nos da a conocer que si un cliente necesita ayuda para cualquier operación que va realizar en la empresa el 11.50 de los colaboradores de la cooperativa estarían dispuesto ayudar mientras tanto en la Caja municipal se observa un índice menor (10.45).
- Item 8: Dentro de las empresas existen personales habilitados para realizar sus funciones ejemplo: Área de operaciones (caja) necesitan cada uno de los trabajadores contar con un certificado de verificación de moneda nacional y extranjera emitido por el Banco Central de reserva, tomando aquel ejemplo la gran mayoría (14.00) de colaboradores de la Caja Municipal se encuentra habilitado para ejercer

sus funciones en su área teniendo una considerable diferencia entre la Cooperativa (8.27).

- Item 13: En la Caja Municipal muchos de sus colaboradores conocen de los planes de capacitación que realiza la empresa (14.50) con respecto a las necesidades que ellos presentan y también para el desarrollo de conocimiento en los nuevos productos o servicios que la empresa lanza al mercado, en comparación con la Cooperativa son pocos los trabajadores (7.82) que conocen de su plan de capacitación entre ellos están el supervisor, Administrador y Jefe de operaciones y mediante.
- Item 14: Existe una desigualdad elocuente entre la caja Municipal y en la Cooperativa, teniendo como resultado de que el 14.50 de sus colaboradores que han tenido a bien poder tener una capacitación externa que ayudara a sus conocimientos y como enfrentar cada situación de incertidumbre en su trabajo, entretanto los colaboradores de la Cooperativa se visualiza un índice preocupante en donde el colaborador no se preocupa por su desarrollo profesional.

Tabla Nº 9: Prueba de mann-whitney desempeño laboral

	Rangos		Rango promedio	Suma de rangos
	Empresa	N		
¿Los colaboradores cuentan con medios o canales para plantear libremente su creatividad y mejorar el trabajo en equipo?	CM	10	12,95	129,50
	CO	11	9,23	101,50
	Total	21		
¿Cuenta con /herramientas/materiales adecuados para la realización de sus funciones?	CM	10	12,45	124,50
	CO	11	9,68	106,50
	Total	21		
¿Existe apoyo solidario entre colegas?	CM	10	11,00	110,00
	CO	11	11,00	121,00
	Total	21		
¿Te ocupas de provocar las mejores emociones en ti y en tus colaboradores/compañeros?	CM	10	11,00	110,00
	CO	11	11,00	121,00
	Total	21		
¿Llevas trabajo a casa / y lo realizas sin ninguna queja?	CM	10	11,70	117,00
	CO	11	10,36	114,00
	Total	21		
	CM	10	10,45	104,50

¿Utilizas algunas habilidades blandas para ayudar a gestionar las emociones de los colaboradores/ compañeros?	CO	11	11,50	126,50
	Total	21		
¿Tiene valor para ti el desarrollo de tus colaboradores y tu persona?	CM	10	11,00	110,00
	CO	11	11,00	121,00
	Total	21		
¿Tu equipo apoya tu trabajo y te inspira a mejorar?	CM	10	11,00	110,00
	CO	11	11,00	121,00
	Total	21		
¿Cuenta con estrategias de afrontamiento cuando se dan situaciones de incertidumbre y presión?	CM	10	12,50	125,00
	CO	11	9,64	106,00
	Total	21		
¿Puedes identificar un problema y tomar la decisión de resolverlo?	CM	10	11,00	110,00
	CO	11	11,00	121,00
	Total	21		
¿Al tomar una decisión es usted impulsivo?	CM	10	11,55	115,50
	CO	11	10,50	115,50
	Total	21		
¿Al tomar una decisión es usted reflexivo?	CM	10	11,00	110,00
	CO	11	11,00	121,00
	Total	21		
¿Te sientes valorado como colaborador de esta institución?	CM	10	14,00	140,00
	CO	11	8,27	91,00
	Total	21		
¿Existe medios o canales de queja?	CM	10	14,50	145,00
	CO	11	7,82	86,00
	Total	21		
¿Los sistemas de evaluación de desempeño son adecuados?	CM	10	14,50	145,00
	CO	11	7,82	86,00
	Total	21		
¿Puedes mejorar la situación de tus colaboradores/compañeros con problemas reiterados en su desempeño como incumplimiento de metas y bajo rendimiento?	CM	10	12,00	120,00
	CO	11	10,09	111,00
	Total	21		
¿Crees mantener la estabilidad de desempeño en tu puesto?	CM	10	13,45	134,50
	CO	11	8,77	96,50
	Total	21		
¿Tus tareas están bien definidas?	CM	10	12,00	120,00
	CO	11	10,09	111,00
	Total	21		
¿Tus objetivos empresariales son bien comprendidos?	CM	10	11,00	110,00
	CO	11	11,00	121,00

	Total	21		
¿El estilo de comunicación motiva e inspira a tus colaboradores, para así dar menos indicaciones de cómo deben hacer su trabajo?	CM	10	11,00	110,00
	CO	11	11,00	121,00
	Total	21		

Fuente: IBM SPSS Statistics 25, Prueba de Mann-Whitney- Desempeño Laboral

Elaboración: Propia

Interpretación:

Se ha elaborado la prueba Mann-Whitney para determinar la significatividad estadística de las diferencias observadas entre 2 conjuntos de datos, entre ella tenemos a la Cooperativa (CO) y la Caja Municipal (CM).

Teniendo como resultados las siguientes:

- Ítem 1: se ha podido detectar que dentro de la Caja Municipal existe un índice positivo (12.95) en temas de medios y canales donde el colaborador tenga acceso a proponer sus ideas u opiniones sobre los diversos temas relacionados con las actividades de la empresa, sin embargo, existe una distancia significativa en la Cooperativa (9.23) en donde se muestra que es escasa los canales que permitan al trabajador desarrollar sus habilidades.
- Ítem 2: para realizar un adecuado trabajo se necesita de herramientas y materiales en donde la Cooperativa muestra un déficit en ello teniendo un indicador de 9.68, menor a la de la Caja Municipal (12.45) que sus colaboradores manifiestan tener lo necesario para poder llevar acabo sus labores.
- Ítem 5: los colaboradores de la Caja Municipal existen un mínimo de personal que lleva trabajo a casa (11.70) de tal manera lo realiza la Cooperativa con un índice del 10.36.
- Ítem 6: dentro de esta ítems se observa con mayor relevancia la actitud que muestra los colaboradores de la Cooperativa (11.50) en utilizar sus habilidades blandas para poder influir en sus compañeros, sin embargo existe una índice menor en la Caja Municipal (10.45) suponemos que

existe un pequeño grupo de colaboradores que no muestran empatía hacia sus compañeros.

- Ítem 9: se visualiza dentro del cuadro que los colaboradores de la Caja Municipalidad cuentan con un mayor conocimiento de poder solucionar cualquier problema que se le presente dentro de su área (12.50), a diferencia de los colaboradores de la Cooperativa aun los colaboradores no pueden manejar situaciones de incertidumbre (9.64)
- Ítem 11: en el ítem se observa que no hay una diferencia significativa entre ambos grupos CM (11.55) y CO (10.50) ya que dentro de ellos según datos recolectados 1 personal de ambos grupos muestra una actitud impulsiva en el momento de toma de decisiones.
- Ítem 12: en términos de valoración del personal dentro de la empresa, en la Caja Municipal los colaboradores en general declaran (14.00) que se sienten valorados por la entidad donde laboran, en cambio en la Cooperativa muchos (8.27) de sus colaboradores manifiestan de no se sientes valorados por ella.
- Ítem 13: tomando como referencia el Ítem 1, los colaboradores opinan lo mismo, en el caso de la Caja Municipal (14.50) refieren de si cuentan con los medios para poder expresar sus quejas, por otro lado en el caso de la Cooperativa (7.82) aún seguimos observando que ellos no cuentan con ese recurso.
- Ítem 14: en el aspecto de los sistemas de evaluaciones de desempeño laboral los colaboradores de la Caja Municipal (14.50) afirman de que la entidad financiera cuenta un sistema adecuado en donde que a ellos les motivan a poder esforzarse para el cumplimiento de metas, y en la Cooperativa (7.82) los colaboradores manifiestan que existe un sistema de evaluación ambiguo.
- Ítem 15: los colaboradores de la Caja Municipal (12.00) pueden ayudar a mejorar la situación de desempeño de su compañero mostrando en ello cooperación, pues existe una diferencia entre la Cooperativa (10.09) en lo cual mucho de los colaboradores no pueden desarrollar esa habilidad.

- Ítem 16: la mayoría de los colaboradores (13.45) de la Caja Municipal hace referencia de que siente una estabilidad en su desempeño ya que muchos de ellos tienen tiempos laborando y conocen bien sus objetivos, por otro lado se registra en la Cooperativa (8.77) una desconfianza de sus colaboradores con respecto a su estabilidad de desempeño.
- Ítem 17: las tareas dentro de la Caja Municipal (12.00) según los colaboradores están muy bien definidas, habiendo una diferencia significativa con respecto a la Cooperativa en donde sus colaboradores opinan de que no cuentan con tareas bien establecidas causando en ellas una deficiencia en el desempeño laboral.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Teniendo en cuenta los resultado según el número de colaboradores de ambos grupos de estudio se determina que la Cooperativa de ahorro y Crédito Andrelí (CO) y la Caja Municipal de ahorro y crédito (CM) y segun sus dimensiones de acuerdo a la Prueba de Mann- Whitney se acepta la H1 de que el desarrollo de la capacitación para el desempeño laboral son diferentes significativamente entre una cooperativa y una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Aucayacu.

Tabla N° 10: Prueba de mann-whitney capacitación y desempeño laboral

Rangos				
	Empresa	N	Rango promedio	Suma de rangos
Suma variable capacitación	CM	10	15,40	154,00
	CO	11	7,00	77,00
	Total	21		
Suma variable desempeño laboral	CM	10	14,45	144,50
	CO	11	7,86	86,50
	Total	21		

Fuente: IBM SPSS Statistics 25, Prueba de Mann-Whitney- Capacitación y desempeño laboral.

Elaboración: Propia

Mediante la Prueba de Mann-Whitney se admite que la H1a El desarrollo de la detección de necesidades de la capacitación para el desempeño laboral son diferentes significativamente entre una Cooperativa y una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Aucayacu.

Tabla Nº 11: Prueba de mann-whitney detección de necesidades

Rangos				
	Empresa	N	Rango promedio	Suma de rangos
Suma de dimensión detección de necesidades	CM	10	14,60	146,00
	CO	11	7,73	85,00
	Total	21		
Suma variable desempeño laboral	CM	10	14,45	144,50
	CO	11	7,86	86,50
	Total	21		

Fuente: IBM SPSS Statistics 25, Prueba de Mann-Whitney- Detección de necesidades

Elaboración: Propia

Mediante la Prueba de Mann-Whitney se asume que la H1b El desarrollo de los programas de capacitación y su influencia en el desempeño laboral son diferentes significativamente entre una Cooperativa y una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Aucayacu.

Tabla Nº 12: Prueba de mann-whitney programas de capacitación

Rangos				
	Empresa	N	Rango promedio	Suma de rangos
Suma dimensión programa de capacitación	CM	10	14,50	145,00
	CO	11	7,82	86,00
	Total	21		
Suma variable desempeño laboral	CM	10	14,45	144,50
	CO	11	7,86	86,50
	Total	21		

Fuente: IBM SPSS Statistics 25, Prueba de Mann-Whitney- Programas de Capacitación

Elaboración: Propia

Mediante la Prueba de Mann-Whitney se reconoce que la H1c El desarrollo de la ejecución de programas de capacitación y su influencia en el desempeño laboral son diferentes significativamente entre una Cooperativa y una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Aucayacu.

Tabla N° 13: Prueba de mann-whitney ejecución de programas

Rangos				
	Empresa	N	Rango promedio	Suma de rangos
Suma ejecución de programa	CM	10	14,50	145,00
	CO	11	7,82	86,00
	Total	21		
Suma variable desempeño laboral	CM	10	14,45	144,50
	CO	11	7,86	86,50
	Total	21		

Fuente: IBM SPSS Statistics 25, Prueba de Mann-Whitney- Ejecución de Programas
Elaboración: Propia

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

5.1. PRESENTAR LA CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Habiéndose planteado como objetivo comparar las diferencias de capacitación para el desempeño laboral entre una cooperativa y una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Aucayacu, cuyos resultados al cual se contrastan son los siguientes:

En cuanto a la frecuencia de casos por cada uno de nuestras dimensiones de capacitación, (Detección de necesidades, programas de capacitación y ejecución de programas), indican que existe una disimilitud entre los 2 grupos de estudio.

Situaciones que requieren de una pronta intervención de los altos gerentes de la Cooperativa de Ahorro y crédito Andreli para evitar un desempeño laboral negativos de los colaboradores, en lo cual también se viera afectado la productividad de la organización. Como señala Yzquierdo (2017), un estudio elaborado en la ciudad de Huaraz en la Caja Arequipa, en donde presente estudio guarda concordancia con los resultados obtenidos en la Cooperativa y Caja Municipal en donde se manifiesta que la capacitación es la mejor forma de aprender y poder mejorar permanentemente el desempeño laboral.

Al respecto Robbins S. y Coulter M. (2010) sostienen que la fundamentación de la capacitación se dividía en 2 grupos siendo ellas las generales (Habilidades, aplicación y programación de sistemas de cómputo, servicio al cliente, habilidades gerenciales y desarrollo, crecimiento personal y conocimiento) y las específicas (Habilidades básicas de trabajo/vida, creatividad, liderazgo, conocimiento del producto, habilidades para hablar y presentaciones en público, seguridad, ética, etc.), los resultados de la investigación van enfocados a estos aspectos en donde una empresa se desarrolla con mayor énfasis a comparación de la otra.

Lo descrito anteriormente guarda correspondencia con el planteamiento de que al enfocarse en el rendimiento del puesto y la conducta de los colaboradores, el rendimiento del puesto es circunstancial en casos radicales, y cambia de uno a otro dependiendo de la condición, la importancia de la recompensa determina el esfuerzo del individuo, y este hace que la persona muestre más empeño en sus actividades poniendo mayor énfasis en su capacidad y destreza, en donde se ve que tiene una gran relación con los resultados obtenidos donde los colaboradores manifiestan de que para ellos es importante el clima laboral en el trabajo, las medios para trabajar y sobre todo el desarrollo de ellos.

CONCLUSIONES

- Se determinó que existe una diferencia significativa de Capacitación para el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andrelí, a comparación con la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas en la ciudad de Aucayacu, por lo cual indica el **Objetivo General**.
- Se deduce el **Objetivo específico 1**: que si existe diferencia entre la detección de necesidades del personal, ya que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andrelí no cuentan con medios y canales para determinar las necesidades de sus colaboradores a diferencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas se tiene los medios para que el colaborador mantenga comunicación constante y directa con las diversas áreas.
- Se concluye el **Objetivo específico 2**: si existe diferencia significativa en aspecto de los programas de capacitación, teniendo la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas un plan de capacitación en donde los colaboradores tienen pleno conocimiento a diferencia de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andrelí manifiestan de que no conocen el plan de capacitación que la empresa maneja.
- Se señala el **Objetivo específico 3**: la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andrelí a consecuencia de no contar con un programa de capacitación idónea se refleja con gran dificultad la ejecuciones de estas, en lo cual influye significativamente en el desempeño de sus colaboradores, con respecto a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas se ha observado una adecuada ejecución de programas que mantiene a su personal motivado, con la seguridad de realizar su labores y sobre todos productivos.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realicen estudios de comparación con las condiciones de tiempo de servicio que mantiene el colaborador.
- A futuros investigadores se recomienda se realicen estudios comparativos para las condiciones laborales y el grupo ocupacional respecto a su capacitación y desempeño laboral.
- Se recomienda que las diferencias detectadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andrelí sean mejoradas, con el fin de fortalecer la productividad, de igual forma en otras entidades financieras de la localidad y mantener un nivel alto de desempeño de los colaboradores.
- Se plantea se realicen estudios comparativos en diversos sistemas financieros y entidades públicas y de tal manera contrastar con los resultados, que ayudarían a mejorar el desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alva J. (2018). *Motivación y desempeño laboral en la Caja Arequipa-Huánuco 2018*, (Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad de Huánuco, Perú.
- Baéz I. (2015). *“El impacto de la capacitación en el desempeño laboral de los servidores de la dirección de administración del talento humano de una institución pública”*. (Tesis para obtener el Grado de Magister en Gestión de Talento Humano). Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Chiavenato I. (2000). *Administración de Recursos humanos*. Colombia. Editorial McGraw-Hill Interamericana. Quinta edición.
- Chiavenato I. (2011). *Administración de Recursos humanos*. México. Editorial McGraw-Hill Interamericana. Novena Edición.
- Dávalos M. (2018) *Proceso de capacitación del personal y su influencia en el desempeño laboral en una empresa del sector bancario Lima, 2018”* (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad Cesar Vallejos.
- Del socorro F. (2018). *Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional de Tumbes*. (Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública). Universidad Nacional de tumbes.
- Diario Gestión, (2019). *La capacitación de personal para hacer crecer tu empresa*. Publicación de Diario Gestión

<https://destinonegocio.com/pe/gestion-pe/la-capacitacion-de-personal-para-hacer-crecer-tu-empresa/>.

Hernández et al., (2010). *Método de la investigación*. México. Editorial McGraw-Hill Interamericana. Quinta edición.

Ibáñez M. (2007). *Administración de Recursos humanos en la empresa*. Lima-Perú. Editorial San Marcos E.I.R.L.

Montano L. (2016) “*El proceso de capacitación y su impacto en el desempeño laboral en la Universidad Nacional Agraria de la Selva.*” (Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración). Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Panduro A. (2017). *La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en el área de banca servicios del Banco Interbank S.A.A. Lima, Perú, 2016.* (Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas). Universidad Privada.

Paniagua F. & Condori P. (2018). *Investigación científica en educación*. Juliaca-Perú. Editorial Industria Gráfica Maxcolor S.A.C.

Robbins S. y Coulter M. (2010). *Administración*. México. Editorial Pearson Educación. Décima edición.

Rodríguez, A. (2008). *La importancia de la capacitación en la empresa*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa/>.

Rojas F. (2015). *“Capacitación y desempeño laboral (Estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango)”*. (Tesis para obtener el Grado de licenciado).Universidad Rafael Landívar.

Siliceo A. (2017). *Capacitación y desarrollo de personal*. México. Editorial Limusa S.A.

Torres N., Loyola E. & Cotera R. (2018) *“La capacitación institucional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco 2017”*. (Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciados en Administración de Empresas).

Yzquierdo N. (2017). *La capacitación y desempeño laboral en la Caja Arequipa, sucursal Huaraz*. (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración). Universidad San Pedro.

ANEXOS

Anexo 1.

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOS Y TECNICAS
<p>Problema general:</p> <p>¿El desarrollo de la capacitación para el desempeño laboral será diferente entre una cooperativa y una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Aucayacu?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿El desarrollo de la detección de necesidades de la capacitación para el desempeño laboral son significativamente diferentes entre una Cooperativa y una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Aucayacu? • ¿El desarrollo de programas de capacitación para el desempeño laboral serán significativamente diferentes entre una Cooperativa y una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Aucayacu? • ¿El desarrollo de ejecución de programas para el desempeño laboral serán significativamente diferentes entre una Cooperativa y una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Aucayacu? 	<p>Objetivo general:</p> <p>Comparar las diferencias de capacitación para el desempeño laboral entre una Cooperativa y una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Aucayacu.</p> <p>Objetivo específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comparar si la detección de necesidades de la capacitación para el desempeño laboral son significativamente diferentes entre una Cooperativa y una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Aucayacu. • Comparar si los programas de capacitación y su influencia para el desempeño laboral son significativamente diferentes entre una Cooperativa y una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Aucayacu. • Comparar si la ejecución de programas y su influencia para el desempeño laboral son significativamente diferentes entre una Cooperativa y una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Aucayacu 	<p>Hipótesis General</p> <p>El desarrollo de la capacitación para el desempeño laboral son significativamente diferentes entre una Cooperativa y una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Aucayacu.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • El desarrollo de la detección de necesidades de la capacitación para el desempeño laboral son significativamente diferentes entre una Cooperativa y una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Aucayacu. • El desarrollo de los programas de capacitación y su influencia en el desempeño laboral son significativamente diferentes entre una Cooperativa y una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Aucayacu. • El desarrollo de la ejecución de programas de capacitación y su influencia en el desempeño laboral son significativamente diferentes entre una Cooperativa y una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Aucayacu. 	<p>Variable dependiente</p> <p>Desempeño laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Método basado en características <ul style="list-style-type: none"> ✓ Creatividad ✓ Iniciativa ✓ Liderazgo • Método basado en el comportamiento <ul style="list-style-type: none"> ✓ Método de incidencia crítica ✓ Escala de observación de comportamiento • Método basado en los resultados <ul style="list-style-type: none"> ✓ Medición de productividad ✓ Administración por objetivos <p>Variables independientes</p> <p>Capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detección de necesidades <ul style="list-style-type: none"> ✓ Actitudes ✓ Habilidades • Programas de capacitación <ul style="list-style-type: none"> ✓ Horas de Capacitación • Ejecución de programas <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cursos ✓ Talleres ✓ seminarios <p>Variable Intervinientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de servicio • Edad • Puesto 	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Alcance o Nivel Descriptivo - Comparativo</p> <p>Diseño No experimental- transversal.</p> <p>Población y muestra</p> <p>Población 25 colaboradores</p> <p>Muestra 25 colaboradores</p> <p>Técnicas Entrevista Cuestionario Online- Capacitación</p> <p>Instrumentos Guía de entrevista Cuestionario</p>

Anexo 2

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		
INDEPENDIENTE: Capacitación	Detección de necesidades	Actitud	Existe actitud de cooperación, identidad con la empresa? ¿Estarías dispuesto a apoyar sin ninguna remuneración? ¿En que situaciones problemáticas te ayudo a solucionar la capacitación? ¿Has recibido capacitación en habilidades blandas para mejorar trabajo en equipo? ¿Si tuvieras la posibilidad de 99.9% de no ser descubierto, sustrarías información privilegiada? ¿Que pasa si un cliente necesita ayuda, pero estas con recargada labor, lo ayudarías?	
		Habilidades	¿Usted se encuentra habilitado para desempeñarse en su área? Las capacitaciones realizadas han tenido resultados favorable para tu..	
	Programa de capacitación	Horas de Capacitación	¿la empresa ofrece capacitación? Con que frecuencia ¿Cuáles son los temas de capacitación prioritarios para mejorar tu capacitación en tu área? ¿Cuáles son las principales dificultades al momento de recibir la capacitación? ¿la empresa cuenta con un plan de capacitación que responda a las necesidades del personal	
		Ejecución de programas	Cursos	¿has recibido algún curso de capacitación por tu cuenta? De las alternativas, señale en aquellas donde participastes para el diagnóstico de capacitación
			Talleres	¿Recibiste capacitación al momento de tu ingreso a la empresa?
	Seminarios	Los cursos, talleres y seminarios están articulados con		
	DEPENDIENTE: Desempeño laboral	Método basado en características	Creatividad	¿Los colaboradores cuenta con medios o canales para plantear libremente su creatividad y mejorar el trabajo en equipo? ¿Cuenta con /herramientas/materiales adecuados para la realización de sus funciones?
Iniciativa			¿Existe apoyo solidario entre colegas? ¿Te ocupas de provocar las mejores emociones en ti y en tus colaboradores/compañeros? ¿Llevas trabajo a casa / y lo realizas sin ninguna queja?	
liderazgo			¿Utilizas algunas habilidades blandas para ayudar a gestionar las emociones de los colaboradores/ compañeros? ¿Tiene valor para ti el desarrollo de tus colaboradores y tu persona? ¿Tu equipo apoya tu trabajo y te inspira a mejorar?	
Método basado en comportamiento		Método de incidencia crítica	¿Cuenta con estrategias de afrontamiento cuando se dan situaciones de incertidumbre y presión? ¿Puedes identificar un problema y tomar la decisión de resolverlo?	
		Escala de observación de comportamiento	¿Al tomar una decisión es usted impulsivo? ¿Al tomar una decisión es usted reflexivo? ¿Te sientes valorado como colaborador de esta institución?	

		¿Existe medios o canales de queja?
Método basado en resultados	Medición de productividad	¿Los sistemas de evaluación de desempeño son adecuados? ¿Puedes mejorar la situación de tus colaboradores/compañeros con problemas reiterados en su desempeño como incumplimiento de metas y bajo rendimiento) ¿Crees mantener la estabilidad de desempeño en tu puesto? ¿Tus tareas están bien definidas?
	Administración por objetivo	¿Tus objetivos empresariales son bien comprendidos? ¿El estilo de comunicación motiva e inspira a tus colaboradores, para así dar menos indicaciones de cómo deben hacer su trabajo?

Anexo 3.

Guia de entrevista sobre desempeño laboral.

Estimado Señor (a): Le agradezco anticipadamente por su colaboración, se solicita su valiosa cooperación y sinceridad al momento de responder mediante esta entrevista para el informe titulado: **“DIFERENCIAS DE CAPACITACION PARA EL DESEMPEÑO LABORAL ENTRE UNA COOPERATIVA Y UNA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE LA CIUDAD DE AUCAYACU , 2020”**. Para obtener el título de Licenciada en Administración. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación.

Sexo: _____ **Edad:** _____ **Cargo:** _____
Tiempo de servicio: _____ **Grado académico:**

1. ¿Los colaboradores cuenta con medios o canales para plantear libremente su creatividad y mejorar el trabajo en equipo?
 - a) Si
 - b) No

2. ¿Cuenta con /herramientas/materiales adecuados para la realización de sus funciones?
 - a) Si
 - b) No

3. ¿Existe apoyo solidario entre colegas?
 - a) Si
 - b) No

4. ¿Te ocupas de provocar las mejores emociones en ti y en tus colaboradores/compañeros?
 - a) Si
 - b) No

5. ¿Llevas trabajo a casa / y lo realizas sin ninguna queja?
 - a) Si
 - b) No

6. ¿Utilizas algunas habilidades blandas para ayudar a gestionar las emociones de los colaboradores/ compañeros?
- a) Si
 - b) No
7. ¿Tiene valor para ti el desarrollo de tus colaboradores y tu persona?
- a) Si
 - b) No
8. ¿Tu equipo apoya tu trabajo y te inspira a mejorar?
- a) Si
 - b) No
9. ¿Cuenta con estrategias de afrontamiento cuando se dan situaciones de incertidumbre y presión?
- a) Si
 - b) No
10. ¿Puedes identificar un problema y tomar la decisión de resolverlo?
- a) Si
 - b) No
11. ¿Al tomar una decisión es usted impulsivo?
- a) Si
 - b) No
12. ¿Al tomar una decisión es usted reflexivo?
- a) Si
 - b) No
13. ¿Te sientes valorado como colaborador de esta institución?
- a) Si
 - b) No
14. ¿Existe medios o canales de queja?
- a) Si
 - b) No

15. ¿Los sistemas de evaluación de desempeño son adecuados?

- a) Si
- b) No

16. ¿Puedes mejorar la situación de tus colaboradores/compañeros con problemas reiterados en su desempeño como incumplimiento de metas y bajo rendimiento)

- a) Si
- b) No

17. ¿Crees mantener la estabilidad de desempeño en tu puesto?

- a) Si
- b) No

18. ¿Tus tareas están bien definidas?

- a) Si
- b) No

19. ¿Tus objetivos empresariales son bien comprendidos?

- a) Si
- b) No

20. ¿El estilo de comunicación motiva e inspira a tus colaboradores, para así dar menos indicaciones de cómo deben hacer su trabajo?

- a) Si
- b) No

Anexo 4.

ENCUESTA ONLINE

Estimado Señor (a): Le agradezco anticipadamente por su colaboración, se solicita su valiosa cooperación y sinceridad al momento de responder mediante esta cuestionario online para el informe titulado: **“DIFERENCIAS DE CAPACITACION PARA EL DESEMPEÑO LABORAL ENTRE UNA COOPERATIVA Y UNA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE LA CIUDAD DE AUCAYACU , 2020”**. Para obtener el título de Licenciada en Administración. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación.

Nombre de la entidad:

Fecha de aplicación:

1. ¿Existe actitud de cooperación?

SI	NO

Fuente de verificación

2. ¿Te sientes identidad con la empresa?

SI	NO

Fuente de verificación

3. ¿Estarías dispuesto a apoyar sin ninguna remuneración?

SI	NO

Fuente de verificación

4. ¿En qué situaciones problemáticas te ayudo a solucionar la capacitación?

Fuente de verificación

5. ¿Has recibido capacitación en habilidades blandas para mejorar trabajo en equipo?

SI	NO

Fuente de verificación

6. ¿Si tuvieras la posibilidad de 99.9% de no ser descubierto, sustraerías información privilegiada?

SI	NO

Fuente de verificación

7. ¿Qué pasa si un cliente necesita ayuda, pero estas con recargada labor, lo ayudarías?

SI	NO

Fuente de verificación

8. ¿Usted se encuentra habilitado para desempeñarse en su área?

SI	NO

Fuente de verificación

9. Las capacitaciones realizadas han tenido resultados favorable para tu...

SI	NO

Fuente de verificación

- Mayor conocimiento
- Mayor desarrollo de Habilidades.
- Creacion de estrategias

SI	NO

SI	NO

10. ¿la empresa ofrece capacitación? Con que frecuencia:

SI	NO

Fuente de verificación

- Anual
- Semestral
- Trimestral

SI	NO

SI	NO

11. ¿Cuáles son los temas de capacitación prioritarios para mejorar tu capacitación en tu área?

Fuente de verificación

12. ¿Cuáles son las principales dificultades que tuviste al momento de recibir la capacitación?

SI	NO

Fuente de verificación

- El horario
- Tiempo de duración

SI	NO

- Mal diseño de Capacitación.

SI	NO

13. ¿la empresa cuenta con un plan de capacitación que responda a las necesidades del personal?

SI	NO

Fuente de verificación

14. ¿Has recibido algún curso de capacitación por tu cuenta?

SI	NO

Fuente de verificación

15. De las alternativas, señale en aquellas donde participaste para el diagnóstico de capacitación

- Entrevista
- Evaluación de desempeño

SI	NO

Fuente de verificación

- Talleres grupales

SI	NO

16. ¿Recibiste capacitación al momento de tu ingreso a la empresa?

- Créditos
- Ahorros
- Sistema
- Atención de cliente

SI	NO
SI	NO
SI	NO
SI	NO

Fuente de verificación

17. Los cursos, talleres y seminarios están articulados con:

- La misión
- Objetivos

SI	NO
SI	NO

Fuente de verificación