



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EXTENSIÓN LA MANÁ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE TITULACIÓN

**“LA CAPACITACIÓN ADMINISTRATIVA Y EL RENDIMIENTO LABORAL
EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE
DEL CANTÓN LA MANÁ.”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciado en
Administración de Empresas

AUTOR:

Yanchaliquin Quishpe Patricio Misael

TUTOR:

M.Sc. Bassante Jiménez Segundo Adolfo

**LA MANÁ-ECUADOR
FEBRERO-2023**

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Yanchaliquin Quishpe Patricio Misael, declaro ser autor del presente proyecto de investigación “LA CAPACITACIÓN ADMINISTRATIVA Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANÁ”, siendo el Lic. Bassante Jiménez Segundo Adolfo Mg, tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi extensión La Maná y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Yanchaliquin Quishpe Patricio Misael
C.I: 125012805-3

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el Título:

LA CAPACITACIÓN ADMINISTRATIVA Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANÁ, de Yanchaliquin Quishpe Patricio Misael de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, considero que dicho Informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos –técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad Académica de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, febrero del 2023



M. Sc. Bassante Jiménez Segundo Adolfo

C.I: 050129843-4

TUTOR

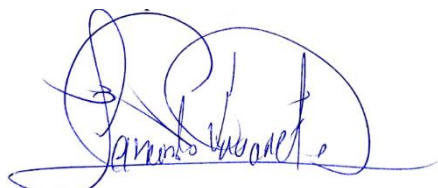
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas por cuanto el postulante Yanchaliquin Quishpe Patricio Misael, con el Título de Proyecto de investigación: “LA CAPACITACIÓN ADMINISTRATIVA Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANÁ”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, febrero de 2023

Para constancia firmar:



Mg. Navarrete Fonseca Mario Fernando
C.I: 180435489-0
LECTOR 1 (PRESIDENTE)



MBA. Pazmiño Cano Gloria Evelina
C.I: 120556832-9
LECTOR 2 (MIEMBRO)



Mg. Sc. Albarrasin Reinoso Marilin Vanessa
C.I: 171971537-5
LECTOR 3 (SECRETARIA)

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios por la salud y sabiduría, por permitir completar un objetivo más en mi vida siendo guía en las decisiones tomadas en mi vida como una persona leal.

Para toda mi familia y compañeros que siempre me han apoyado incondicionalmente, especialmente a mi madre María Quishpe que presenta un apoyo fundamental con actitudes excelentes formando como persona respetuosa.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas por brindar la oportunidad de continuar y culminar con mis estudios superiores, a los maestros por la entrega diaria hacia sus estudiantes forjando jóvenes con espíritu de lucha, excelente habilidad y formando como profesional.

Patricio

DEDICATORIA

A Dios, por la sabiduría y salud brindada, al pilar fundamental en mi vida que ha permitido llegar a este momento tan especial. A mis padres gracias por su apoyo incondicional, por sus consejos y su paciencia, esos ejemplos de lucha constante me han llevado a culminar el sueño más anhelado, todo lo que soy es gracias a ustedes.

A mis hermanos y familia por sus consejos y buenos deseos, por el apoyo que mi han brindado día a día, seguir adelante, sin duda son las mejores personas que Dios puso en mi camino. A mis compañeras que siempre me acompañaron en toda mi carrera universitaria dándome ánimo y motivaciones en los momentos más difíciles.

Patricio

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: “LA CAPACITACIÓN ADMINISTRATIVA Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANÁ”.

Autor:

Yanchaliquin Quishpe Patricio Misael

RESUMEN

La innovación y la actualización de conocimientos representa un factor transcendental para definir un estilo de liderazgo en los colaboradores, y diseñar de manera conjunta los objetivos estratégicos que mejoran el rendimiento laboral. La investigación analiza la relación entre la capacitación y el rendimiento laboral en la Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense del cantón La Maná. El tipo de investigación es exploratoria y descriptiva. La población estuvo conformada por 21 personas entre personal administrativo y gerencia. Se utilizó la entrevista y un cuestionario conformado por preguntas estandarizadas y estructuradas. Como resultado el 80% de los colaboradores consideran necesario implementar un plan de capacitación continua, un mejor ambiente laboral y un mejor desempeño en las capacidades administrativas a fin de lograr sus objetivos. Además, se realizó un análisis de correlación entre las horas de capacitación y rendimiento laboral, es decir, el número de horas que se han capacitado los colaboradores y como el número de errores cometidos en los últimos meses. Se evidenció un coeficiente de correlación negativo de -0,45 que demuestra una relación negativa y que a mayor número de horas de capacitación se disminuyen los errores. Por lo tanto, se evidencia la necesidad de proponer un plan de capacitación para los colaboradores de la Cooperativa. Se plantea una propuesta de capacitación para los colaboradores de la institución relacionado con el servicio al cliente, atención en servicios financieros, que contribuyan a mejorar el rendimiento laboral y esperando de disminuyan el número de errores que se comenten en las actividades que se desarrolla.

Palabras claves: capacitación; gestión; fidelización; rendimiento laboral.

ABSTRACT

Innovation and knowledge updating represent a factor transcendental in defining a leadership style in the collaborators and designing strategic objectives that improve labor performance. The research analyzes the relationship between training and work performance in the Saving and Credit Cooperative Futuro Lamanense La Maná canton. The type of research is exploratory and descriptive. The population consisted of 21 people, including administrative and management personnel applied an interview and a questionnaire with standardized and structured questions. As a result, 80% of the collaborators consider it necessary to implement a constant training plan, a better work environment, and better performance in administrative skills to achieve their objectives. In addition, a correlation analysis was carried out between training hours and work performance, for instance, the number of employees' hours who received the training and the number of errors committed in the last months. A negative correlation coefficient of -0.45 showed a negative relationship and that the higher the number of training hours, the lower the number of errors. Therefore, the need to propose a training plan for the Cooperative's collaborators is evident. A training proposal is suggested for the institution's collaborators related to customer service and attention to financial services to improve work performance and hopefully decrease the number of errors made in the activities.

Keywords: training; management; loyalty; work performance.

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
PORTADA	I
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	II
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	IV
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA.....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT	VIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIII
ÍNDICE DE ANEXOS	XIV
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	2
3. JUSTIFICACIÓN	3
4. BENEFICIARIOS.....	4
4.1. BENEFICIARIOS DIRECTOS	4
4.2. BENEFICIARIOS INDIRECTOS.....	5
5. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	5
5.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
5.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	7
6. OBJETIVOS	7
6.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS.	8
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	9
8.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	9
8.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
8.3.1. CAPACITACIÓN.....	10
8.3.2. IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN.....	10
8.3.3. OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN	11

8.3.4. BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN	11
8.3.5. ELEMENTOS DE LA CAPACITACIÓN	12
8.3.6. TIPOS DE CONOCIMIENTOS EMPRESARIALES	12
8.3.7. PROCESOS DE LA CAPACITACIÓN	13
8.3.8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN	15
8.3.9. ¿POR QUÉ CAPACITAR LOS RECURSOS HUMANOS?	15
8.4. ENFOQUE DEL CAPITAL HUMANO	16
8.5. RENDIMIENTO LABORAL.....	17
8.5.1. CARACTERÍSTICAS DEL RENDIMIENTO LABORAL	17
8.5.2. IMPORTANCIA DEL RENDIMIENTO LABORAL	18
8.5.3. ELEMENTOS DEL RENDIMIENTO LABORAL	19
8.6. EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL	20
8.7. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL.....	20
8.7.1. DIMENSIONES	21
8.8. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	22
8.9. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE LA MANÁ	22
9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS.....	22
9.1. HIPÓTESIS	22
9.2. PREGUNTAS CIENTÍFICAS.....	23
10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	24
10.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO	24
10.4. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	24
10.4.1. ENFOQUE.....	24
10.3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	24
10.4. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN UTILIZADA.....	25
10.4.1. ENTREVISTA	25
10.4.2. INSTRUMENTOS UTILIZADOS.....	25
10.4.2.1. CUESTIONARIO	25
10.5. PROCESO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	25
10.6. POBLACIÓN	25
10.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	26
11. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	27

11.2. ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE	29
11.5. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN.....	43
CONCLUSIONES.....	45
RECOMENDACIONES	45
11.6. PROPUESTA	46
11.6.1. TITULO	46
11.7. OBJETIVOS	46
11.7.1. OBJETIVO GENERAL	46
11.8. JUSTIFICACIÓN	46
11.9. DESARROLLO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN	47
11.10. CRONOGRAMA.....	51
12. IMPACTOS.....	52
12.1. IMPACTO TÉCNICO	52
12.2. IMPACTO SOCIAL.....	52
12.3. IMPACTO ECONÓMICO	52
13. PRESUPUESTO Y RECURSOS NECESARIOS PARA LA INVESTIGACIÓN	53
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
14.1. CONCLUSIONES	54
14.2. RECOMENDACIONES	55
15. BIBLIOGRAFÍA.....	56
16. ANEXOS.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

N°	Pág.
1. Beneficiarios.....	4
2. Actividades y sistemas de tareas	8
3. Población.....	26
4. Años laborados en la Institución	29
5. Nivel de capacitación.....	30
6. Interés de capacitar a colaboradores	31
7. Capacitación continua.....	32
8. Desarrollo de planes y procesos asignados.....	33
9. Frecuencia de participación	34
10. Desarrollo de habilidades y competencias laborales	35
11. Gestión de talento humano	36
12. Calificación rendimiento laboral	37
13. Factores para mejorar rendimiento	38
14. Plan de capacitación continúa.....	39
15. Temática de capacitación.....	40
16. Horas de capacitación.....	41
17. Análisis de horas de capacitación y errores.....	43
18. Análisis de correlación	44
19. Plan de capacitación	48
20. Cronograma de capacitaciones	51
21. Presupuesto detallado para la ejecución del proyecto	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº	Pág.
1. Categorías fundamentales.....	10
2. Años laborado en la institución.....	29
3. Nivel de capacitación.....	30
4. Interés de capacitar a colaboradores.....	31
5. Capacitación continua.....	32
6. Desarrollo de planes y procesos asignados.....	33
7. Frecuencia de participación.....	34
8. Desarrollo de habilidades y competencias laborales.....	35
9. Gestión de talento humano.....	36
10. Calificación rendimiento laboral.....	37
11. Factores para mejorar rendimiento.....	38
12. Plan de capacitación continua.....	39
13. Temática de capacitación.....	40
14. Horas de capacitación.....	41
15. Relación entre la capacitación y rendimiento laboral.....	44

ÍNDICE DE ANEXOS

N°	Pág.
1. Currículum del tutor de la investigación	59
2. Datos informativos de la investigadora del proyecto	60
3. Solicitud de realización de investigación	61
4. Solicitud de aceptación de realización de investigación	62
5. Formato de la entrevista realizada al Gerente	63
6. Formato de encuestas dirigidas a los trabajadores de la Cooperativa	65
7. Validación del instrumento docente tutor del proyecto	68
8. Validación del instrumento docente 1	70
9. Validación del instrumento docente 2	72
10. Validación del instrumento docente 3	74
11. Matriz de consistencia	76
12. Fotografías	77
13. Árbol del problema.....	78
14. Cronograma	79
15. Aval de traducción.....	80
16. Certificado de Urkund	81

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto

“La capacitación administrativa y el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del cantón La Maná”.

Fecha de inicio: Octubre 2022

Fecha de finalización: Febrero 2023

Lugar de ejecución: Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia: Licenciatura en Administración de Empresas

Proyecto de investigación vinculado: La investigación del proyecto está vinculada y aporta al macro proyecto de la Carrera de Administración de Empresas, Diseño de un plan de capacitación para mejorar el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del cantón La Maná.

Equipo de Trabajo: M.Sc. Bassante Jiménez Segundo Adolfo

Yanchaliquin Quishpe Patricio Misael

Área de conocimiento: Ciencias sociales, educación comercial y derecho.

Línea de investigación: Administración y economía para el desarrollo sostenible de organización.

Sub líneas de investigación de la Carrera: Estrategias administrativas, productividad y emprendimiento.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El entorno empresarial es cada vez más complejo, dado que, junto a los continuos cambios y la creciente necesidad de competir con las tendencias e influencia del mercado, obliga a las organizaciones a disponer de los medios más adecuados y crear valor para los accionistas, clientes, empleados y la sociedad. En este sentido, uno de los factores que normalmente interviene en el rendimiento laboral es la capacitación continua para nuevas necesidades de la empresa, sobre todo si se requiere productos y servicios de mayor calidad (Chiavenato, 2007).

Para tal efecto, se plantea en primera instancia analizar la capacitación administrativa y su incidencia en el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense Ltda. del cantón La Maná provincia de Cotopaxi. Dado que las realidades de la Cooperativas en el Ecuador están relacionadas con las metas y objetivos de la organización. Desde ese contexto, el rendimiento laboral aparece como una alternativa prometedora para las empresas, como resultado de la formación y capacitación de las personas, cuyo fin consiste en disminuir o evitar problemas que se han observado en los últimos periodos a nivel institucional como morosidad, estancamiento de la cartera de clientes, rendimiento ineficaz del personal, lentitud en los procesos internos y desconocimiento integral del puesto de trabajo, con el objetivo de que sus colaboradores adquieran conocimientos o habilidades que les permitan implementarlo en sus funciones de una mejor forma.

Por esto, a través de un plan de capacitación se brinda un aporte para las instituciones financieras que poseen un personal con los conocimientos necesarios en las actividades diarias con menor número de errores en el proceso. De esta forma, cuando se define un plan de capacitación, el colaborador tiene se mantiene actualizado su conocimiento y evita o limita el error en las actividades que ejecuta.

La investigación está orientado a estructurar la capacitación administrativa, desempeño del personal en la cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense Ltda., en el cantón La Maná, la cual carece de un modelo de evaluación de desempeño, lo que dificulta medir el rendimiento, e impidiendo mejorar el desempeño de los trabajadores, afectando seriamente la productividad y competitividad de la cooperativa. El presente trabajo investigativo está orientado a estructurar la capacitación administrativo, desempeño del personal en la cooperativa de ahorro y crédito.

3. JUSTIFICACIÓN

La capacitación cada vez es una necesidad para las personas y en los grupos de trabajo. Por este motivo, la investigación genera beneficios que permiten el seguimiento y evaluación de los procedimientos aplicados para la consecución de los objetivos, mejorar la calidad y la respuesta a los clientes de forma oportuna, eficiente para el beneficio de la cooperativa, alcanzando así un nivel de satisfacción y equilibrio interno (Arellano, 2013).

La investigación se realizó con el propósito de evidenciar la capacitación administrativa y el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del cantón La Maná. El estudio tiene la finalidad de conocer si las horas de capacitación tienen relación con el rendimiento laboral de los colaboradores de la cooperativa.

En la actualidad, el tema aún presenta déficit teórico y no todas las empresas e instituciones a nivel local han llevado a cabo estudios similares. Por tal motivo, existe la factibilidad y apertura para el desarrollo investigativo en la institución, con el fin de identificar las necesidades de capacitación. En ese sentido, la capacitación del personal y su incidencia en el rendimiento laboral, resulta de principal importancia en la medida que representa un aporte significativo dentro de la formación práctica de los trabajadores. Desde esa perspectiva, las instituciones orientadas en capacitar y formar al personal, poseen ventajas sobre el resto por las necesidades actuales de superación constante (Hernández, 2011).

La investigación tuvo un gran aporte al sector financiero del cantón la Maná porque consta de datos específicos sobre el desempeño dentro de la organización, la propuesta ayudará al crecimiento de la institución, además los clientes y colaboradores de la Cooperativa se observaron beneficiados en vista que la investigación refleja información que favorece a la ciudadanía general.

Por tanto, la presente investigación posee una utilidad teórica – práctica, ya que se sustenta en aportes teóricos conceptuales y su propuesta, además de una guía para la realización e implantación de sistemas de capacitación, lo que genera impactos sociales y culturales significativos, a partir de los conocimientos adquiridos, competencias y destrezas, se logra un mejor desenvolvimiento en la vida personal de los trabajadores. Su utilidad práctica radica en establecer un plan de capacitaciones que permita mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores al limitar los errores que se cometen en las cooperativas de ahorro y crédito.

4. BENEFICIARIOS

El proyecto de investigación denominado “La capacitación administrativa y el rendimiento laboral en la cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense del cantón La Maná”, tiene como beneficiarios directos e indirectos como se representa en la tabla 1 a continuación:

Tabla 1. Beneficiarios

Beneficiarios Directos	Nº	Beneficiarios Indirectos	Nº
Estudiante UTC	1	Ciudadanía	59765
Gerente de la cooperativa	1	Gerentes de otras cooperativas de La Maná	12
Colaboradores	20		
Total	22	Total	59777

Elaboración: Autor.

4.1. Beneficiarios directos

Se consideran beneficiarios directos debido a que representan al eje institucional sobre la base del problema, cuya intención es desarrollar una alternativa o estrategia de solución que permita mejorar en rendimiento laboral y por ende un mejor desempeño de la Cooperativa, por ende, se evidencia los siguientes. Gerente de la cooperativa, Asesor de créditos, colaboradores, estudiante

Estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi desarrolladoras del proyecto. Los estudiantes de la universidad, beneficia en adquirir sus habilidades laborales de mucho valor al operar las actividades, realiza las pasantías con la finalidad de poner en prácticas sus conocimientos y cumplir con las horas de las prácticas pre profesionales. En adquirir las informaciones necesarias de los beneficiarios de la cooperativa, para realizar las tabulaciones con la finalidad de culminar la tesis.

Gerente de la cooperativa. Se beneficia a la Cooperativa en maximizar la rentabilidad de los socios, incrementar el nivel de motivación del personal a cargo. Posee una labor más rentable que le ayuda económicamente a su bienestar.

Colaboradores se beneficia la Cooperativa de sus intereses, convierten en sus ganancias para el pago de empleados, gastos operativos. Al ser socio oportunamente tendrán mejores

condiciones para el próximo crédito, con una tasa de interés bajo a largo plazo, ahorro a plazo fijo.

4.2. Beneficiarios indirectos

Los beneficiarios indirectos son aquellos que estando en relación con los beneficiarios directos, pueden beneficiarse directamente e incluso sin tener relación con ellos porque los participantes de la investigación obtienen más información sobre temas importantes. contados como beneficiarios indirectos: Beneficios de la institución financiera como ahorros, solicitud de préstamo, beneficios de bonos de desarrollo. Los ciudadanos se benefician del hecho de que la cooperativa tiene la oportunidad de hacer algún crédito, ahorrando. Directores de otras cooperativas. Esto permite aumentar la competitividad y gestionar las competencias humanas según la organización educativa

5. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

En la actualidad a nivel mundial, muchas empresas consideran que el principal factor de éxito se debe al rendimiento laboral de sus empleados. No obstante, dichos estándares están asociados a los modelos de capacitación que mantienen en sus organizaciones, los mismos que permitan obtener mayores conocimientos y estrategias, que posteriormente sean implementadas y evaluadas a nivel institucional. Por lo tanto, ante los nuevos avances tecnológicos y las dinámicas actuales, se hace necesario que en las empresas se determinen estrategias, las direcciones de recursos humanos puedan trazar y Capacitación a las personas es el objetivo principal, existe un alto nivel de educación para que puedan lograr una mayor productividad, competitividad y desempeño laboral exitoso.

En este sentido, una de las principales herramientas para que toda organización pueda generar conocimientos, aportes relevantes y aspirar a ubicarse en el rango de competente, es precisamente, la formación y el desarrollo continuo y planificado de sus empleados, con base en las necesidades reales de cada empleado, para impulsar la mejora y el desempeño organizacional. Las organizaciones o entidades deben estar preparadas para la competitividad y optimización del capital humano, lo que facilita la toma de decisiones. En consecuencia, la gestión del talento humano es un factor diferenciador para cualquier organización, aunque intencionalmente debe redundar en una mejora continua que posibilite la ejecución de acciones estratégicas, fortalecer de la competitividad de la organización (Díaz, 2014).

En Ecuador, la inadecuada capacitación del personal y la incapacidad para evaluar el trabajo y el control interno en diversas organizaciones económicas conducen a la desmotivación de los empleados y a la disminución de la productividad. A medida que los países adoptan modelos de desarrollo basados en la globalización, la apertura y la integración de nuevas tecnologías y formas de organización del trabajo, la formación de recursos humanos adquiere características diferentes. Desde ese contexto, en el caso de Ecuador, el recurso humano en muchos casos, a criterio de investigadores como Talavera (2015) no es tratado con la importancia debida siendo más significativo para algunos empresarios nacionales, el progreso tecnológico es más importante. Se descuida la educación y formación sistemática del personal, y la falta de planes de formación reduce la capacidad de crecimiento de las empresas.

Ante la problemática detectada, las microempresas comerciales en el país poseen un bajo índice de capacitación en el aspecto organizacional, y desde este punto de vista las organizaciones deben recurrir a soluciones para establecer ventajas competitivas que le permitan mantenerse en el mercado.

El cantón La Maná, en especial su Cabecera Cantonal, se caracteriza por ser un territorio con presencia de una gran cantidad de negocios encaminados a cubrir las necesidades de la población. Una de ellas es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, es una institución que se dedica a la intermediación financiera, es decir a la captación y colocación de dinero de los socios/clientes para esto se requiere de personal altamente calificado en el análisis de los perfiles financieros de quienes acuden a solicitar créditos en la Institución.

Con base a estos antecedentes, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, no ha implementado un sistema de capacitación y formación del personal, por lo que es insuficiente la visión y objetivos empresariales. Por otro lado, si sus colaboradores no son capacitados, no lograrán obtener habilidades y características que posibiliten el crecimiento empresarial. Este hecho, ha ocasionado disminución de ingresos y al mismo tiempo una mala imagen percibida por los clientes. En cuanto a los factores internos, la falta de motivación y trabajo en equipo por parte de la administración, han ocasionado un bajo desarrollo organizacional, por lo que estas empresas requieren de estrategias eficientes para competir en el mercado y así tener una posibilidad de mantenerse y aumentar su actividad (Argoti, 2013).

Ante esto, es de primordial importancia que se establezca un Plan de Capacitación del Talento Humano, el cual incida en la calidad del servicio que brindan a los clientes y permita establecer mejoras en su desempeño laboral.

5.1. Formulación del problema

¿De qué manera la capacitación administrativa se constituye en una alternativa para el fortalecimiento del rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense?

5.2. Delimitación del problema

Delimitación del contenido: capacitación y rendimiento laboral

Delimitación espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense La Maná

Delimitación temporal: octubre 2022 a marzo 2023

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo General

Analizar la relación entre la capacitación con el rendimiento laboral en la Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense del Cantón La Maná en la provincia de Cotopaxi.

6.2. Objetivos específicos

- Definir los conceptos de capacitación y rendimiento laboral en las organizaciones para conocer las dimensiones de las variables.
- Relacionar la capacitación administrativa y rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.
- Esbozar un plan de capacitación para los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS

Tabla 2. Actividades y sistemas de tareas

Objetivos específicos	Actividades	Resultado de la actividad	Medio de verificación
Definir los conceptos de capacitación y rendimiento laboral en las organizaciones para conocer las dimensiones de las variables.	Revisión en fuentes de información como revistas científicas electrónicas y libros.	Marco Teórico de	Matriz de consistencia
Relacionar la capacitación administrativa y rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.	Tratamiento e interpretación de los resultados obtenidos en la encuesta	Diagrama de correlación	Cuestionario de Gráfico de correlación
Esbozar un plan de capacitación para los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.	Elaboración de cronograma de capacitación	de Formato de cronograma de capacitación y entrenamiento anual para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.	Cronograma de capacitación

Fuente: El autor

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

8.1. Antecedentes de la investigación

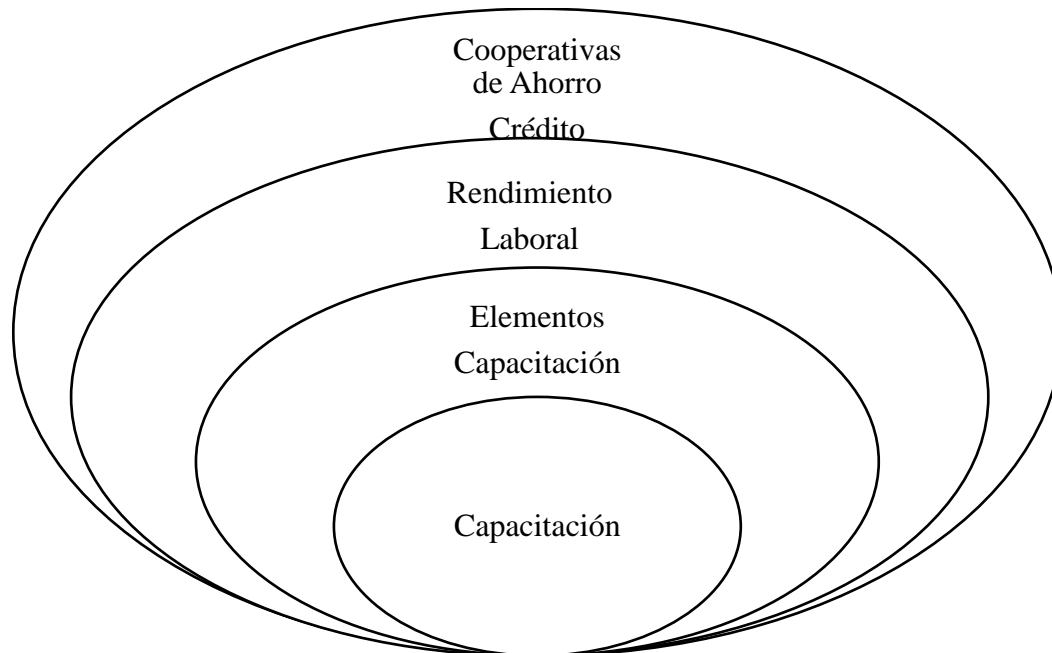
El proyecto se fundamenta en diferentes investigaciones ya realizadas, las cuales se describen a continuación:

Arellano (2013) investiga la capacitación permanente del personal administrativo en el Departamento de Salud de la Provincia de Tungurahua y su impacto en el desempeño de los empleados mediante una encuesta a 53 funcionarios que manifestaron que no se había desarrollado ninguna capacitación. así quien no considera la eficiencia de su trabajo la más adecuada; Se reconoce que no se reconocen las deficiencias en la gestión gerencial, no se actualizan las nuevas herramientas de planificación, ni siquiera las tecnologías de la información. El 22,6% respondió que la empresa siempre ofrece oportunidades de desarrollo profesional, 19 de ellas 35,8% a menudo, 20 de ellas regularmente 37,7% y 2 personas o 3,8% nunca. Con el fin de mejorar el personal del área administrativa de la Junta de Salud de la Ciudad de Quito se propone un plan de capacitación en el transcurso de 10 años de formación. todos los sábados, lo que permite implementar este tipo de procesos para mejorar los RRHH y RRHH. Con base en el diagnóstico del desempeño y eficiencia del personal del área administrativa de la Junta Provincial de Salud de Tungurahua, todos se sienten capaces de realizar sus actividades con normalidad, pero también reveló la necesidad de capacitación continua, que, sin ella, ciertamente aumentar su eficacia y eficiencia.

Por otro lado, Andrago (2015) examina las finanzas y la formación del talento humano del banco central del Ecuador y su relación con el desempeño laboral, con el objetivo de descubrir cómo incide la formación en el desempeño laboral del público. Funcionarios del Banco Central del Ecuador. Los resultados del trabajo arrojaron que los servidores del departamento de talento humano y finanzas del Banco Central del Ecuador están muy satisfechos con la capacitación brindada, lo que también se refleja en los resultados del estudio de impacto, donde los servidores lo confirman. que los temas tratados en el evento ayudaron a su trabajo, cubrieron todos los temas esperados y cubrieron todas sus expectativas, el material estuvo muy bien elaborado y para el docente, respondió a sus inquietudes, por lo que se lograron resultados satisfactorios y muy satisfactorios, lo que significa que el plan de formación tuvo un efecto muy positivo.

8.2. Categorías Fundamentales

Gráfico 1. Categorías fundamentales



8.3. Fundamentación Teórica

8.3.1. Capacitación

La capacitación se refiere que la capacitación es una actividad planteada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador (Arellano, 2013).

La capacitación suele ser práctica, humanística o técnica y puede ser general o específica, mientras que la educación es práctica, técnica y preferiblemente específica de tareas. Con las dos técnicas se consigue desarrollo que según Botero (2009) es la capacidad de desplegar algo que esta arrollado o enrollado, de tal manera que pueda lucir en toda su plenitud, tanto la capacitación y la educación se basan en su éxito en lo que los sujetos de prueba necesitan para aprender y crecer, no en las intenciones de los educadores de implementar y entregar el contenido.

8.3.2. Importancia de la capacitación

Según Arellano (2013), La capacitación es importante porque le permite establecer metas claras y específicas después de identificar sus necesidades, y aparecen los siguientes factores importantes: Brinda una oportunidad de desarrollo personal continuo no solo en su rol actual,

sino también en otros roles donde una persona puede estar considerado satisfactorio para crear un ambiente entre los empleados, aumentar la motivación o aceptar métodos de control y gestión. Dota a la empresa de recursos humanos altamente cualificados en conocimientos, habilidades y actitudes para hacer más eficiente su trabajo. Desarrollar la responsabilidad de la empresa a través de la competitividad y la suficiente experiencia. Mantener a los gerentes y empleados al tanto de los cambios científicos y tecnológicos resultantes de la implementación de nuevas tecnologías. Conseguir cambios en su comportamiento con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa.

8.3.3. Objetivos de la capacitación

De acuerdo a Bonilla et al. (2018), se debe establecer metas claras y específicas, las cuales se establecen después que se han identificado las necesidades. Preparar al personal para el desempeño inmediato de las diversas funciones propias del cargo. Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo, no solo en función actual, sino también en otras funciones en las cuales puede ser considerada la persona. Cambiar la actitud de las personas para crear un ambiente más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia. Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en cuanto a conocimiento, habilidades y actitudes para mejorar el desempeño laboral. Cultivar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos adecuados. Mantener informados a los funcionarios y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nuevas tecnologías.

8.3.4. Beneficios de la capacitación

De acuerdo a Botero (2009), a continuación, se evidencian algunos beneficios de la capacitación, beneficios organizacionales, mejor conocimiento del puesto a todos los niveles, aumenta la moral del recurso humano, colabora al personal a identificarse con los objetivos de la organización, mejora las relaciones entre superiores y subordinados. Es una técnica que ayuda a la comprensión y adopción de políticas, se optimiza la toma de decisiones y la solución de problemas, fomenta el desarrollo con vistas a la promoción. Participa en la formación de gerentes y líderes, mejora la productividad y la calidad del trabajo, ayuda a mantener los costos bajo control, elimine los costos de utilizar consultores externos, beneficios para empleados que repercuten propiciamente en la organización, ayuda a las personas a resolver problemas y

tomar decisiones, aumenta la confianza, el asertividad y el desarrollo, educar líderes y mejora las habilidades de comunicación, aumentar la satisfacción laboral, permite el logro de objetivos individuales, elimina el miedo a la incompetencia o la ignorancia individual.

Beneficios en relaciones interpersonales internas y externas, y adopción de políticas. Mejora la comunicación grupal y entre individuos, apoyo a la formación de nuevos empleados, proporciona información sobre la normativa, esto hace que las políticas organizacionales sean alcanzables, proporciona ambiente propicio para el aprendizaje. Convierte a la compañía en un ambiente de mejor calidad para trabajar.

8.3.5. Elementos de la capacitación

Según Cota y Rivera (2016), la capacitación es un ciclo de un principio y fin, que permite visualizar el desarrollo de un programa de formación y se conforma de cuatro elementos: diagnóstico, intervención, comprobación y evaluación. El diagnóstico es el proceso que ayuda a evaluar las necesidades de formación y entrenamiento a través de las herramientas que permiten medir de forma objetiva las competencias actuales del individuo en comparación con las habilidades esperadas por la organización. De esta manera, se pueden definir acciones que se ajusten a las necesidades del personal y la empresa. Por lo tanto, se establecen niveles de profundidad requeridos para cada seminario y así enfocar la capacitación (Cáceres, 2015). La intervención establece el programa de talleres y seminarios que permitan entrenar las competencias identificadas como claves en cada persona. Permite seleccionar adecuadamente a los proveedores de cada uno de los eventos de capacitación y al mismo tiempo exigir de ellos resultados evaluables (Botero, 2019). Comprobación consiste en una serie de eventos posteriores al aprendizaje que validan cada habilidad y trazan la curva de aprendizaje de la habilidad que se está utilizando. Por lo general, toma de 2 a 3 meses para que los temas recibidos en las capacitaciones y talleres se utilicen en la vida cotidiana y de esta manera poder establecer cuáles contenidos o eventos fueron de mayor o menor impacto. Finalmente, la evaluación permite conocer el avance real del proceso en cada participante y establece mediante las mismas herramientas iniciales los resultados obtenidos (Grados, 2019).

8.3.6. Tipos de conocimientos empresariales

Según Iturralde (2011), la tarea de la organización se convierte en desarrollar las capacidades que puedan permitir la apertura a nuevas tecnologías, a nuevos desafíos, las necesidades de

adaptación se vuelven más urgentes. Está conformada en varios tipos de conocimientos son: Conocimiento operativo, Conocimiento proactivo, Conocimientos básica, Conocimientos claves. Conocimiento operativo es el tipo de conocimiento, se incluyen las habilidades, experiencia y la inteligencia, y responden a la transformación de los individuos, estos pueden ser aplicados para alcanzar La productividad se logra aumentando la productividad de varias organizaciones y mejorando su capacidad para realizar tareas conocidas y emprender tareas nuevas y diversas, como la innovación. El conocimiento proactivo es el conocimiento que se basa en las fortalezas individuales para anticipar las necesidades y crear cambios que sean lo suficientemente efectivos para efectuar cambios en el entorno. La competitividad es la garantía de la proactividad bien enfocada, la gente está motivada al momento que se está capacitación. Conocimientos básica, son conocimientos basada en la precisión, el conocimiento o la formación que se puede aplicar a otras organizaciones con las mismas características o se puede aplicar sin grandes cambios en su estructura. Conocimientos claves es el conocimiento lo que trae el mayor beneficio. Deben abordarse principalmente en las organizaciones porque diferencian a las organizaciones en un mercado competitivo.

8.3.7. Procesos de la capacitación

La capacitación debe usarse como una estrategia de largo alcance para cubrir terrenos muy difíciles. Cómo y quién debe ser analizado, porque la educación ofrece una estructura que hace que la organización sea sistemática, orgánica y adecuada al sistema de vida de la organización en cada momento histórico (Reza, 2016).

La capacitación propone la infraestructura necesaria, ya que las leyes que obligan la capacitación para todas las empresas y regulan su implementación no son suficientes, también se requiere por parte de los directivos una franca concientización del valor de la capacitación (Vecino, 2012).

Estas actividades deben ser realizadas por alguien que comparta los valores de la organización, así como los valores de la educación, que tenga una personalidad impresionante y sea parte del personal. Cada método sistemático tiene componentes en su funcionamiento, estos componentes se pueden identificar mediante preguntas simples como, ¿Qué se quiere y que se espera de la capacitación? Y ¿Sobre qué lineamientos se tiene que manejar en la empresa? (Sánchez, 2014).

Sin embargo, es responsabilidad de cada empresa elegir el enfoque más adecuado para la planificación de sus actividades de capacitación, utilizando su visión coyuntural (de corto plazo) y/o estratégica- según las condiciones específicas en las que actúa, procurando alinear los intereses de la organización con los de sus trabajadores. Independientemente de su enfoque, su plan de capacitación debe considerar al menos los siguientes aspectos:

Análisis y priorización de necesidades de formación por áreas de la empresa y tipos de personal. Análisis de la oferta de educación externa e interna, considerando las diversas opciones para planificar la educación y su precio. Las opciones suelen ser diferentes: comprar servicios externos "bajo demanda" de acuerdo con las especificaciones definidas por la empresa; contrato directo u oferta; "cursos abiertos" ofrecidos por organismos profesionales con programas estándar, etc. La formación también puede ser organizada por la propia empresa utilizando sus empleados y recursos, lo que es más común en empresas especializadas más grandes, si es difícil encontrar oportunidades de formación externas adecuadas o si la formación implica información confidencial o secretos comerciales. Cronograma de actividades de capacitación por tiempo y lugar. Las empresas muchas veces no tienen mucho tiempo para capacitar a su personal, por lo que el planificador de operaciones debe calcular con precisión las horas para estas operaciones, especialmente si se realizan durante la jornada laboral. Implementación de medidas de capacitación de acuerdo con el cronograma prescrito. Es lógico pensar que, según las prioridades, debe hacerse de forma que no afecte a la operativa de la empresa ni a la disponibilidad de tiempo de trabajo. Además, se deben tener en cuenta las consideraciones logísticas relacionadas con la disponibilidad de capacitadores, aulas, laboratorios y equipos para realizar las actividades de capacitación. Hacer un seguimiento de las actividades de capacitación para monitorear su implementación y evaluar sus resultados (Grados, 2019).

Por lo tanto, es importante distinguir dos dimensiones del seguimiento: el monitoreo durante la ejecución de las acciones de capacitación, que apunta al control de las operaciones para asegurar el cumplimiento del programa y uso de recursos, evaluación de los medios para medir los resultados de la capacitación en términos de aprendizaje, desempeño laboral e impacto en la organización (Sánchez, 2014).

8.3.8. Descripción del proceso de elaboración del plan de capacitación

El plan de formación se implementa de dos maneras. Interno y externo. La primera se realiza dentro del mismo grupo de trabajo, también se le conoce como formación inmanente. Otro agente externo proporciona la información necesaria, llamado entrenamiento inducido. Ambos métodos son efectivos y se utilizan cuando las circunstancias lo requieren (Gil, 2017). El plan de formación consta de cinco pasos que se muestran a continuación:

Identificar y analizar la necesidad. Identifica las fortalezas y debilidades de la tarea, como las necesidades de información y rendimiento. Elaboración del plan de formación: Se elabora el contenido del plan, folletos, libros, actividades y métodos de ejecución. Aprobar el plan de formación. Los defectos se eliminan del plan presentándolos a un pequeño grupo de empleados. Ejecución del plan de formación. El plan de formación debe mostrarse a los empleados con antelación. Evaluación del plan de formación: Se explican los resultados del plan, sus aspectos positivos y negativos (Grados, 2019).

8.3.9. ¿Por qué capacitar los recursos humanos?

En una economía de mercado, una empresa es una comunidad de trabajo organizada para producir bienes o servicios que satisfagan las necesidades de la sociedad a través del mercado, utilizando recursos escasos y usos alternativos. Esta definición incluye tres dimensiones principales que permiten medir el éxito de una empresa moderna: como entidad económica, como comunidad de trabajo y como entidad social. Por tanto, el éxito de la empresa depende de cada una de las dimensiones mencionadas, lo que implica utilizar diferentes enfoques para medir su contribución: como entidad económica, su eficiencia es importante; Como comunidad de trabajo es importante su cohesión y estabilidad y como unidad social su contribución al bienestar de la sociedad. (Vecino, 2012).

Desde la perspectiva económica, son múltiples los objetivos específicos que persigue una organización empresarial y tienen que ver, entre otras cosas, con los bienes o servicios que produce, los recursos que consume, los mercados a los que presta servicios, las fuentes de suministros y mecanismos de financiación; maximizar la rentabilidad de la inversión a largo plazo. En una economía global, volátil y altamente competitiva de hoy, el logro de dicho objetivo depende no sólo de las operaciones internas, sino también de condiciones externas sobre las cuales la empresa tiene poca o ningún control (Andrago, 2015). Desde esta

perspectiva, según Bonilla et al. (2018) tiene sentido agrupar los factores de éxito de una empresa en las siguientes categorías:

Factores internos. Son las condiciones de acción y gestión de la empresa que determinan la eficiencia productiva, la estabilidad financiera y la cohesión organizacional. Este último depende en gran medida de la calidad del clima y la cultura organizacional. El clima organizacional se refiere a la percepción que tiene el empleado de las estructuras y procesos que existen en su medio laboral. A su vez, la cultura organizacional tiene que ver con las formas de pensar y sentir compartidas por los trabajadores acerca de los patrones de comportamiento que rigen la organización. El clima y la cultura organizacional afectan el estado de ánimo de los trabajadores, este es uno de los factores claves en el desempeño laboral. Factores de mercado. Son los precios de los bienes o servicios que produce la empresa y el costo de los insumos que consume la empresa. La interacción de los factores de mercado y el rendimiento empresarial determina la productividad de la empresa. En este caso, la productividad se expresa en términos costo por unidad de producto a nivel de la empresa. Generalmente, en una economía de mercado una empresa en particular tiene poco control sobre precios de sus productos o insumos, salvo las empresas monopólicas u oligopólicas. Factores institucionales, se relacionan con la estructura del mercado, por un lado, y con las políticas y regulaciones económicas que enmarcan el comportamiento de las empresas, en particular las relacionados con impuestos, aranceles, cambio, comercio y cuestiones laborales, por otra. La productividad y los factores institucionales determinan, en último término, “la competitividad de las empresas. Por ejemplo, las empresas del sector agrícola de un país pueden ser verdaderamente competitivas a nivel internacional, en virtud de su productividad o de los efectos sinérgicos de las redes productivas en que están insertas, mientras que otras pueden ser artificialmente competitivas por los subsidios y tipos de cambio artificiales (Vecino, 2012).

8.4. Enfoque del Capital Humano

La formación del trabajador favorece a la realización de sus actividades de manera más eficiente, por lo que el conocimiento institucionalizado (educación formal) y el conocimiento certificado por instancias profesionalizan o de capacitación contribuye a incrementar la productividad laboral. En este sentido, se fomenta una mayor formación por parte del trabajador se encuentra incentivada debido a que en sí misma una mayor educación encierra la promesa de una mejora salarial en términos laborales (Cordero et al., 2019).

La importancia de la formación del recurso humano está relacionada con la mayor eficiencia que experimentan en sus áreas de trabajo, Mas conocimiento y de mejor calidad les permite desempeñar mejor sus labores, abre posibilidades de movilidad dentro de la organización, ocupar áreas de trabajo de mayor responsabilidad y de mejor retribución económica. Un mayor ingreso brinda al trabajador mayor satisfacción y bienestar personal y familiar. Por lo tanto, el trabajador se esfuerza en adquirir conocimientos, en la escuela y al interior de la organización donde labore, es decir, avanzar en los grados académicos y capacitarse. En este contexto, la educación y capacitación que el individuo posee aumenta factores determinantes de los puestos de trabajo y de la remuneración que percibe como, por ejemplo, el género, la edad, etc (Grados, 2019).

8.5. Rendimiento laboral

El desempeño se define como las acciones o comportamientos observados en los empleados que se relacionan con las metas de la organización y se pueden medir por la competencia y la contribución de cada individuo a la organización. Esta es una evaluación sistemática de la posición de cada persona y su potencial para el desarrollo futuro. Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado (Gabini y Salessi, 2015).

Además, la mayor parte de los empleados procuran obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo. Son además como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que muestran la importancia de algo para lograr las metas de la organización, y puede medirse de acuerdo con la capacidad de la persona y el nivel de participación en la empresa (Gutiérrez, 2019).

8.5.1. Características del rendimiento laboral

El desempeño laboral se puede definir, como la calidad con que un trabajador se desarrolla en un cargo determinado, hace referencia a la acción o acciones que una persona realiza destinado a lograr un efecto, efecto o resultado particular. Está rodeada y regulada por normas, límites, directivas, expectativas de los demás, necesidades técnicas y económicas, estándares de eficiencia, incentivos y recursos o herramientas necesarias para asegurar la calidad de las relaciones desempeño- resultado (Cordero et al., 2019).

Un análisis importante es el propuesto por Chiavenato (2007), que destaca que el desempeño implica eficacia. En este sentido, el desempeño laboral de las personas depende de sus acciones y de los resultados alcanzados.

El desempeño laboral está influenciado por factores tales como habilidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimiento, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talento, mejora y maximización del diseño del trabajo el desempeño (Cordero et al., 2019).

8.5.2. Importancia del rendimiento laboral

Según Cota y Rivera (2016), afirma que es importante conocer el desempeño laboral y se puede destacar, cinco como las categorías genéricas, conocidas como: Confirmar posición, comunicar posición, confirmar las prioridades, confirmar las prioridades, compilar el progreso. Confirmar posición es la necesidad de tener información de desempeño para la toma de acciones gerenciales. Comunicar posición es las organizaciones utilizan medidas de rendimiento para comunicar resultados a las partes interesadas. Confirme las prioridades, la medición del rendimiento le permite evaluar qué tan lejos está de los objetivos de rendimiento predeterminados. Compilar el progreso es la medición de rendimiento en sí no mejora el mismo, pero hace el progreso explícito. El proceso de medición del desempeño permite monitorear variables y monitorear procesos, lo que posibilita: Anticipar actividades e implementar medidas preventivas, solucionar problemas con medidas correctivas.

Incrementar la eficacia y eficiencia de los procesos a través de medidas de mejora continua. Implementación de medidas innovadoras. Conocer el desempeño ayuda a tomar decisiones y definir estrategias a corto, mediano y largo plazo.

Con la ayuda del análisis de desempeño, las empresas pueden evaluar alternativas para mejorar las capacidades internas y anticipar las inversiones necesarias en personal, sistemas y métodos para mejorar el desempeño futuro. Analizar el desempeño o el liderazgo de una persona es una herramienta para orientar y dirigir al personal. Entre sus principales objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y aprovechamiento adecuado de los recursos humanos (Cordero, Narvárez, Erazo, 2019).

Por otro lado, crea un puente entre el responsable y sus colaboradores, un entendimiento mutuo y un diálogo adecuado sobre qué se espera de ambos y cómo se cumplen las expectativas de

mejora de resultados. Por lo tanto, el conocimiento de los resultados del trabajo permite la mejora continua de los servicios y la productividad organizacional, aumentando la satisfacción del cliente, la competitividad empresarial y la participación en el mercado (Chávez et al., 2015).

8.5.3. Elementos del rendimiento laboral

Los elementos del desempeño laboral son rasgos, características o características individuales requeridas por los empleados para demostrar un desempeño satisfactorio en un trabajo, rol o grupo en particular, de modo que la alta gerencia de una organización deberá seleccionar las características que mejor enfatizan las cualidades necesarias para que los empleados realicen sus tareas y objetivos con éxito (Gabini y Salessi, 2015).

A continuación, se exponen brevemente los elementos más importantes al respecto son: Capacidad de comunicación, Capacidad para trabajar sin supervisión, Precisión en el trabajo, Cooperación, Confiabilidad, Uso del tiempo, Adaptabilidad, Precisión, Seguridad, Actitud laboral favorable, Conocimiento del trabajo, Calidad del trabajo. Capacidad de comunicación: La eficacia con la que un empleado presenta información correcta tanto de forma oral como escrita. Relaciones con los demás: la medida en que el empleado crea relaciones positivas con los compañeros de trabajo (p. ej., es un buen jugador de equipo, es discreto y cortés con los compañeros de trabajo). Capacidad para trabajar sin supervisión: este es el grado en que un empleado puede trabajar de forma independiente, lo que requiere muy poca supervisión además de la independencia en la realización de tareas. Precisión en el trabajo: El empleado comete errores o faltas que requieren corrección. Cooperación: La medida en que el empleado coopera con sus superiores, colegas y aquellos para quienes se realiza el trabajo. Confiabilidad: La medida en que se puede confiar en un empleado para seguir un horario de trabajo y cumplir con los deberes y responsabilidades asociados con sus deberes laborales. Uso del tiempo: Es la eficiencia y eficacia con la que un empleado utiliza su tiempo para cumplir con sus funciones (por ejemplo, no esperar hasta el último minuto para trabajar en proyectos importantes). Adaptabilidad: El grado en que un empleado es capaz de adaptarse a los cambios en el trabajo o en la organización. Voluntad de aprender: el grado en que un empleado quiere aprender sobre su trabajo y hace preguntas inteligentes al respecto. Tiempo de actividad: esta es la medida en que un empleado hace su trabajo de manera efectiva y cumple con los plazos de manera efectiva. Precisión: La medida en que un empleado requiere información sobre el trabajo y las tareas, reuniones en un momento determinado. Seguridad: La medida en que un empleado

sigue las prácticas de seguridad establecidas y corrige las prácticas de trabajo inseguras. Actitud laboral favorable: la medida en que un empleado muestra interés y entusiasmo por su trabajo y se enorgullece del trabajo bien hecho. Conocimiento del trabajo: la medida en que el empleado conoce los detalles del trabajo y sigue los procedimientos establecidos. Carga de trabajo: la cantidad de trabajo en la que un empleado realiza una cantidad razonable de trabajo para cumplir con los horarios en los que puede influir. Calidad del trabajo: es la medida en que el empleado realiza las tareas que se le asignan de manera sistemática, completa y precisa de acuerdo con los estándares de calidad establecidos (Grados, 2019).

8.6. Evaluación del rendimiento laboral

Iturralde (2011) define a la evaluación como un procedimiento formal y productivo para medir el trabajo y los resultados deseados de un empleado en función de sus responsabilidades laborales. Se puede utilizar para medir el valor agregado de los empleados en comparación con los estándares de la industria en términos de mayores ingresos y retorno total de la inversión en talento humano. Todas las organizaciones que han aprendido a "ganar desde adentro" centrándose en los empleados se basan en un proceso sistemático de evaluación del desempeño para medir y evaluar regularmente. Los dos están estrechamente relacionados cuando se trata del desempeño de los empleados. La evaluación del desempeño también juega un papel importante al proporcionar retroalimentación regular a los empleados para que estén más conscientes de sus indicadores de desempeño en lugar de mejorar su desempeño en última instancia. (Teijeiro y Biedma, 2013).

8.7. Métodos de evaluación del rendimiento laboral

Analizar que los métodos de evaluación están directamente relacionados con el trabajo y son prácticos y confiables, la evaluación la puede hacer un supervisor, es una evaluación que hacen los subordinados de cada jefe, donde el jefe es el que conoce el puesto y el del subordinado. la mejor actuación, pero también su actuación. Puede ser una autoevaluación, donde el empleado examina sus propias actividades en la organización. Los empleados involucrados en este proceso de evaluación pueden ser más dedicados y comprometidos con las metas. O podría ser una revisión por pares, este tipo de revisión se lleva a cabo entre personas del mismo nivel o posición, por lo general es un predictor útil del desempeño. O evaluar a los subordinados es lo que los empleados hacen con sus superiores, puede hacer que los superiores sean más conscientes de su influencia sobre los subordinados. Y finalmente, la calificación del cliente

es la calificación que los clientes le dan al operador actual. Adecuado para diferentes contextos (Bonilla et al., 2018).

La evaluación se realiza por orden jerárquico y/o ente superior sobre su desempeño laboral del colaborador lo cual cumple una actividad y dedicación que se encuentra contratado con la Institución que de acuerdo con el calificativo será renovado o anulado su contrato (Cordero et al., 2019).

8.7.1. Dimensiones

Según Gabini y Salessi (2015), las dimensiones para considerar para una evaluación son las siguientes

Productividad laboral, que puede definirse simplemente como la relación entre la cantidad de recursos transportados y la cantidad de recursos proporcionados y la cantidad de bienes y servicios producidos. Además, se puede distinguir cada factor utilizado en la producción, especialmente el factor trabajo o capital humano. En general, por tanto, puede decirse que la productividad del trabajo es el cociente entre lo producido (normalmente medido por su valor de mercado, ya que la moneda permite comparar resultados que de otro modo serían heterogéneos) y las horas trabajadas, era necesario para ello, hay que tener en cuenta que también depende de varios otros factores existentes; es obvio que el rendimiento de una hora de trabajo será mayor si el trabajador dispone de herramientas (capital físico) adecuadas para realizar sus funciones.

Eficacia. la eficacia se refiere a algo o una persona capaz de producir un efecto deseado o prestar el servicio a que están destinadas”. Algo se vuelve efectivo cuando logra o hace lo que debía hacer. Cabe destacar que la eficacia contempla el logro de los objetivos independientemente del costo o el uso de recursos. Una determinada iniciativa será más o menos efectiva en la medida que cumple sus objetivos, considerando la calidad y la oportunidad, y sin tener en cuenta los costos. Eficiencia Laboral. La eficiencia es un parámetro que relaciona el costo de los recursos humanos utilizados con los objetivos alcanzados. Por otro lado, la eficiencia se entiende como el porcentaje de la ecuación resultante entre el tiempo estimado para realizar un determinado trabajo y el tiempo empleado efectivamente en culminar esta tarea.

8.8. Cooperativas de ahorro y crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito son consideradas como organizaciones sin fines de lucro creadas para prestar servicio a sus socios. Al igual que los bancos, las cooperativas de ahorro y crédito aceptan depósitos, otorgan préstamos y ofrecen una amplia variedad de otros servicios financieros. Pero como instituciones cooperativas y de propiedad de sus socios, las cooperativas de ahorro y crédito brindan un espacio seguro para ahorrar y pedir prestado a tasas razonables.

8.9. Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense La Maná

Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense es una empresa en Ecuador, con sede principal en La Maná. Opera en Cooperativas de Crédito sector. La empresa fue fundada en 02 de mayo de 2013. En sus últimos aspectos financieros destacados, Cooperativa De Ahorro Y Crédito Futuro Lamanense reportó aumento de ingresos netos of 11,94% en 2022.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense es una entidad financiera con responsabilidad social, cuenta con 25 años de experiencia, que garantiza seguridad, solvencia y responsabilidad. Productos como: Créditos, consumo, emprendimientos, vivienda. Inversiones depósito a plazo fijo. Ahorros a la vista, cuenta Junior, ahorro programado. La cooperativa está conformada por 7 agencias, en 2 regiones del país: Matriz La Mana, Buena Fe, El Empalme, Paraíso la 14, El Carmen y Pedernales.

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS

9.1. Hipótesis

H1.- El promedio de las horas que los empleados administrativos dedica a realizar la capacitación en ciertos rendimientos laboral, diferentes horas al mes en la Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense del cantón La Maná en la provincia de Cotopaxi.

H1.- Un programa de capacitación administrativa a los empleados basado en el aprendizaje programado incrementara la productividad de la Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense del cantón La Maná en la provincia de Cotopaxi.

9.2. Preguntas científicas

¿Cuáles son los conceptos de capacitación administrativa y rendimiento laboral en las organizaciones para conocer las dimensiones de las variables?

Los conceptos de capacitación administrativa y rendimiento laboral representan factores importantes en el desarrollo empresarial, debido a que se realiza con el propósito de dar a conocer las capacitaciones a los empleados mediante la aplicación de una entrevista identificando aquella competencia laboral que está afectando a un nivel residual bajo y mediante la aplicación de la encuesta al personal administrativo se identificó las competencias más relevantes, desconocimiento integral del puesto de trabajo, gestión de actividades laborales empíricas, no cuenta con un sistema de gestión por competencia, en la área administrativo en la Cooperativa

¿Cuál es la relación entre la capacitación administrativa y rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense?

Están relacionados de manera directa y proporcional, porque a través de la misma se emitirá sugerencias que ayuden a mejorar a cada uno de los procesos que comprende la otorgación de capacitación, permitiendo contribuir a un desarrollo más acerado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

¿Cómo influye un plan de capacitación sobre las competencias administrativas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense?

Influye de manera directa, ya que al diseñar la capacitación a los empleados de la Cooperativa, se identifica, un rendimiento ineficaz del personal, y un mejoramiento en los procesos internos en el área de administración en la Cooperativa, mediante el formato realizado en la base de datos para el respectivo proceso que permita estimar dichas pérdidas financieras, contribuyendo de forma eficiente el buen mejoramiento de las oportunidades de crediticios, y lograr obtener una cartera sana en base a los créditos otorgados por la Cooperativa.

10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

10.2. Descripción del área de estudio

Este proyecto se realizó con el enfoque de evaluar las capacitaciones de los empleados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, cantón La Maná. Este estudio se ejecutó con el identificar las actividades no productivas por la falta de capacitación a los empleados de la Cooperativa que presta su servicio en diferentes áreas administrativo, para mejorar el servicio a los socios de la Cooperativa.

10.4. Enfoque y tipo de investigación

10.4.1. Enfoque

El enfoque de esta investigación fue cualitativo y cuantitativo, considerando que un estudio cualitativo analiza las características específicas de la Cooperativa y describe las inconsistencias o deficiencias encontradas en los procesos de gestión realizados en diferentes áreas.

Además, fue cuantitativo porque se cuantificó el impacto de errores o deficiencias identificados para medir el rendimiento laboral del área administrativa. Este tipo de investigación permitió identificar con claridad las causas de los problemas y su aparición en los elementos del conjunto, preservando la coherencia entre la teoría y la práctica, lo que posibilita una decisión más oportuna y confiable. Para la realización de esta investigación se utilizaron métodos, técnicas y herramientas que permitieron realizar una evaluación para el control de competencia laboral de la cooperativa. De esta forma se obtuvieron herramientas para la optimización del cumplimiento, eficacia y eficiencia que impulsa la toma de decisiones.

10.3.2. Tipo de investigación

Exploratoria

Una investigación cuyo propósito es proporcionar una versión general sobre una realidad o aspecto de ella de una manera tentativa o aproximativa. Este tipo de investigación se obtiene un alcance exploratorio, porque permitió analizar las capacitaciones administrativas en la competencia laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

Descriptiva

La investigación de tipo descriptiva se aplicó con el objetivo de analizar las variables de estudio y los factores que intervienen en el rendimiento laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, por ello fue necesario elaborar encuestas, donde se tuvo en cuenta varios factores para determinar, analizar e interpretar la situación actual.

10.4. Técnicas de la investigación utilizada

10.4.1. Entrevista

Esta técnica de investigación fue aplicada al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense (Anexo 2).

10.4.2. Instrumentos utilizados

10.4.2.1. Cuestionario

Para tal efecto, se elaboraron cuestionarios de preguntas con el propósito de recopilar información importante acerca del tema en estudio.

10.5. Proceso de validación del instrumento

La validación del cuestionario se llevó a cabo por medio de revisión de distintas fuentes bibliográficas, para entender los diferentes constructos. El cuestionario estuvo constituido por varias preguntas abiertas relacionadas a la capacitación administrativa y el rendimiento laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, mismas que fueron planteadas con el fin de determinar las distintas categorías y sus variables que se hallan inmersas en la problemática tratada, además se procedió a la revisión de profesionales para la correcta estructuración del instrumento.

10.6. Población

Se tuvo cuenta la población, la cual considera como objeto de investigación de campo para un estudio más profundo, compuesta por las 21 personas que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, con diferentes cargos como se describe a continuación:

Tabla 3. Población

Población	Cantidad
Gerente de la cooperativa	1

Población	Cantidad
Asesor de créditos	5
Secretaria	1
Cajera	2
Contabilidad	3
Sistemas	3
Atención al Cliente	1
Odontólogo	1
Riesgo y Cumplimiento	2
Peluquero	1
Servicios Varios	1
Total	20

Fuente: Elaboración Propia.

10.7. Procesamiento y análisis de la información

Una vez recopilados los datos con los instrumentos diseñados para el efecto, los resultados obtenidos fueron ordenados bajo una matriz en Excel, para conocer datos importantes como porcentajes y análisis de frecuencias, para luego obtener las conclusiones, en relación con los objetivos planteados en la investigación.

11. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y DISCUSIÓN

11.1. Entrevista al gerente general de la Cooperativa Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

No	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito tiene definición?	De acuerdo a lo indicado por el gerente, si existe definida misión, visión, políticas y metas institucionales, sin embargo, no todos los colaboradores las conocen, debido a que no se ha implementado un reglado interno en donde se indique a los colaboradores conocer obligatoriamente estos aspectos institucionales.	Según el gerente si cuentan con definición, sin embargo, a nivel de trabajadores no se han implementados políticas que requiera que los colaboradores se aprendan las políticas institucionales.
2	¿Se efectúa la política crediticia por lo menos una vez al año conjuntamente con los empleados, para determinar cambios al desarrollo del mercado competitivo?	Generalmente si, sin embargo, depende del cumplimiento.	Según la pregunta menciona que si efectúa la política crediticia
3	¿Qué factores considera usted que mejorarían la gestión de riesgos operativos en la Cooperativa?	Los riesgos operativos pueden ser mejorados a partir de una adecuada gestión de los recursos humanos, los cuales establezcan procesos internos conjuntamente con los directivos, los cuales puedan ser monitoreados continuamente.	De acuerdo a lo indicado por el gerente, los riesgos operativos pueden ser mejorados o evitarse caer en este tipo de errores a través de una correcta dirección.
4	¿Cuántas horas usted es capacitado por la empresa en el tema que realiza la actividad dentro de la institución financiera?	Desde la gerencia, es importante mantener actualizados en conocimientos que contribuyan a los procesos administrativos y crediticios, por lo que las capacitaciones son realizadas de manera continua, con alrededor de 160 horas de capacitación.	La capacitación es importante y el tiempo que se brinda a la actualización de conocimientos, constituye un factor fundamental para el normal desarrollo de las actividades.

5	¿Cuántos años tiene usted laborando de la institución financiera?	El gerente indicó que lleva laborando en la empresa por más de 10 años, los mismo que han contribuido a adquirir más conocimientos.	Bajo este cargo, el gerente cuenta con la experiencia suficiente para poder manejar la Cooperativa y mejorar los procesos que resulten diagnosticadas.
6	¿De acuerdo a la actual crisis económica, la entidad ha realizado cambios para el mejoramiento de la gestión de riesgo operativo?	Si, entre las medidas aplicadas, se encuentran a la aplicación de créditos con garantes personales, reducción del tiempo del crédito, entre otros.	Desde la gerencia, se tomaron medidas para sobrellevar la crisis económica actual. Además, a través del departamento se hace un plan de acción de cuáles son los riesgos que se va a medir frecuentemente y mensualmente la persona encargada de esta área mitiga los riesgos.
7	¿Cuál es el número de veces que usted se ha equivocado en su puesto de trabajo o en actividad relacionadas con la institución, por falta de la capacitación?	Desde la gerencia es muy importante conocer acerca del trabajo que se realiza para minimizar los errores, sin embargo, al menos 1 vez el gerente cometió un error por falta de capacitación.	De acuerdo a lo reportado, los errores siempre existen, sin embargo, se evidencia un trabajo con cautela para minimizar los errores.
8	¿Qué nivel de rendimiento económico genera la capacitación a los trabajadores de la cooperativa?	El gerente considera que los procesos de capacitación si generan rendimiento, sobre todo si se consideran el nivel de cumplimiento y minimización de errores, estos podrían convertirse en ingresos económicos.	Los procesos de capacitación son importantes para evitar inconvenientes en el normal desarrollo de las funciones.
9	¿La junta directiva tiene como responsabilidad la supervisión y el control de la gestión de riesgos?	En realidad, es responsabilidad del gerente, sin embargo, son monitoreadas a través de los informes mensuales solicitados.	El control y seguimiento de la gestión está dada por el gerente, sin embargo, es necesario la actualización del organigrama institucional.

11.2. Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

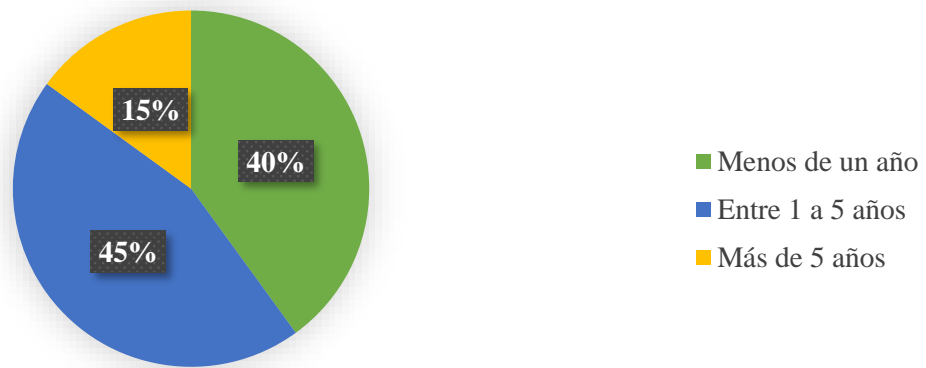
1. ¿Indique cuantos años ha laborado en la institución financiera?

Tabla 4. Años laborados en la Institución

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes (%)
Menos de un año	8	40
Entre 1 a 5 años	9	45
Más de 5 años	3	15
Total	20	100

Fuente: Encuestas
Elaboración: Autor

Gráfico 2. Años laborado en la institución



Fuente: Encuestas
Elaboración: Autor

Análisis e interpretación. - Según el gráfico 1, el 45% de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense indicaron que laboran en la institución entre 1 a 5 años, el 40% menos de un año, mientras que el 15% más de 5 años. Estos valores podrían ser indicativos para identificar los factores que podrían influir en el rendimiento laboral de los colaboradores.

Mencionemos que los colaboradores en un 45 por ciento tienen entre 1 a 5 años en la empresa y únicamente un 15 por ciento tiene más de cinco años. Claramente se puede ver que el 40 por ciento de los empleados tiene menos de un año. Por esta razón los problemas pueden generarse por la falta de experiencia en el área de trabajo.

2. ¿Qué nivel de capacitación recibió al momento de ingresar a la empresa?

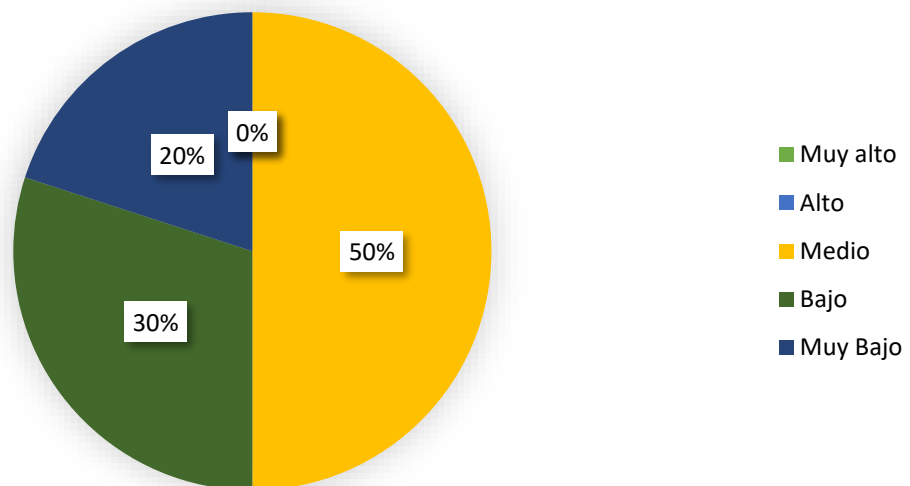
Tabla 5. Nivel de capacitación

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes (%)
Muy alto	0	0
Alto	0	0
Medio	10	50
Bajo	6	30
Muy Bajo	4	20
Total	20	100

Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Gráfico 3. Nivel de capacitación



Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Análisis e interpretación. - Según el gráfico 2, el 50% de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense indicaron el nivel de capacitación al ingreso a la empresa fue medio, el 30% bajo, mientras que el 20% muy bajo. Bajo este análisis, los resultados podrían indicar que la falta de capacitación al ingreso de los colaboradores podría influir en el rendimiento laboral.

Se puede interpretar que el nivel de capacitación en general existe, pero debe estar más direccionado y se puede enfocar en el área que se necesita según el estudio.

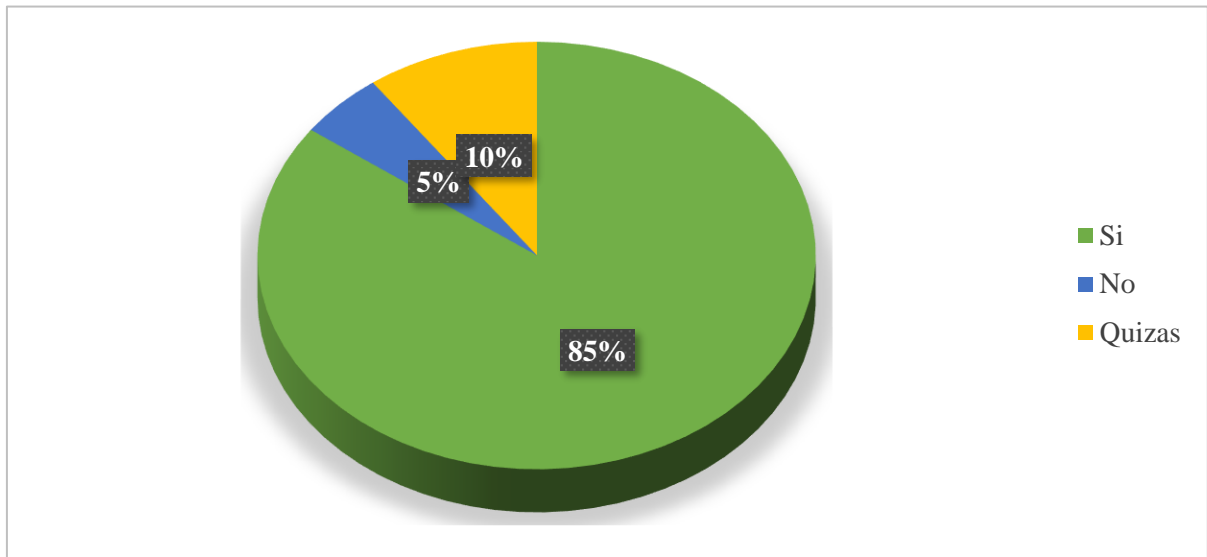
3. ¿Conoce si la institución donde usted labora está interesada en capacitar a los colaboradores para el desarrollo de sus competencias?

Tabla 6. Interés de capacitar a colaboradores

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes (%)
Si	17	85
No	1	5
Quizás	2	10
Total	20	100

Fuente: Encuestas
Elaboración: Autor

Gráfico 4. Interés de capacitar a colaboradores



Fuente: Encuestas
Elaboración: Autor

Análisis e interpretación. - Según el gráfico 3, el 85% de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense consideran que la institución sí interesada en capacitar a colaboradores, el 10% cree que quizás, mientras que el 5% indicó que la institución no tiene interés en capacitar a los colaboradores. Estos resultados influyen en el rendimiento laboral, ya que para mejorar la gestión se debe capacitar continuamente a los colaboradores.

La respuesta es clara y se interpreta como un fuerte deseo desde la dirección en mantener una capacitación permanente en la institución.

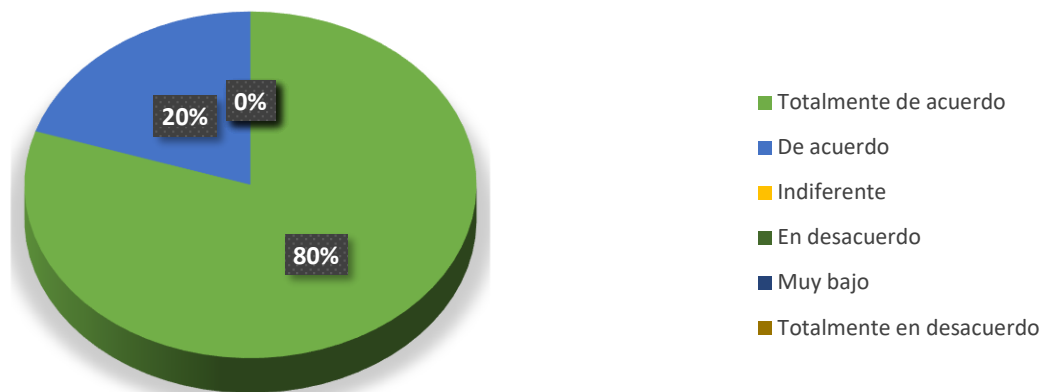
4. ¿Está de acuerdo en que la capacitación continua otorga competencias para el desempeño en su puesto de trabajo?

Tabla 7. Capacitación continua

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes (%)
Totalmente de acuerdo	16	80
De acuerdo	4	20
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Muy bajo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	20	100

Fuente: Encuestas
Elaboración: Autor

Gráfico 5. Capacitación continua



Fuente: Encuestas
Elaboración: Autor

Análisis e interpretación. – Del total de encuestados, el 80% de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense indicaron estar totalmente de acuerdo en que la capacitación continua otorga competencias para el desempeño en su puesto de trabajo, mientras que el 20% indicó que está de acuerdo.

Se interpreta con la necesidad de capacitarse para mantener altas las competencias laborales.

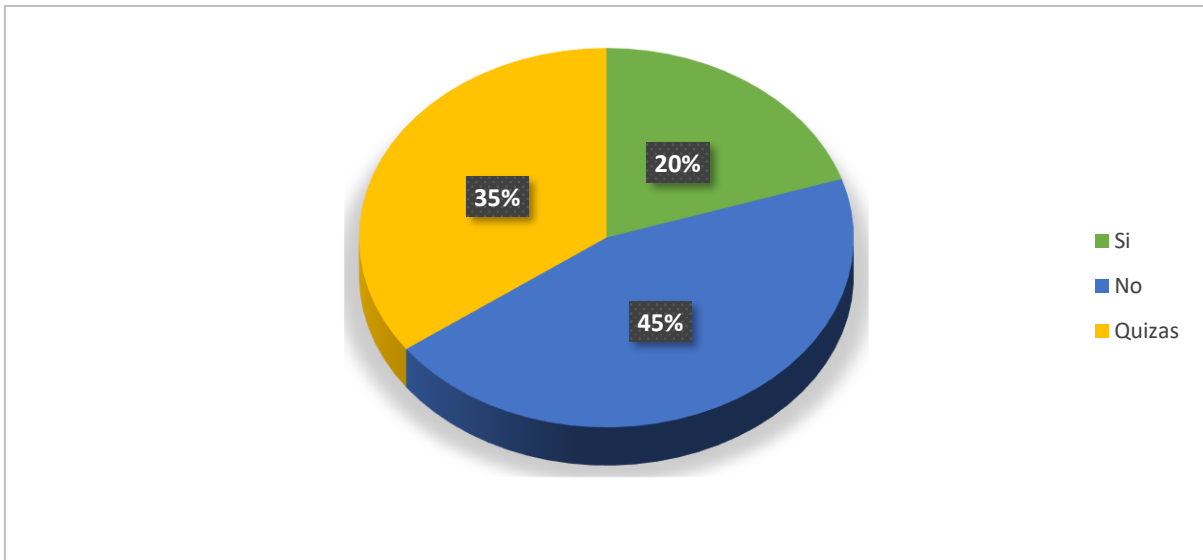
5. ¿Considera que desarrolla adecuadamente los planes y procesos que le son asignados?

Tabla 8. Desarrollo de planes y procesos asignados

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes (%)
Si	4	20
No	9	45
Quizás	7	35
Total	20	100

Fuente: Encuestas
Elaboración: Autor

Gráfico 6. Desarrollo de planes y procesos asignados



Fuente: Encuestas
Elaboración: Autor

Análisis e interpretación. – De acuerdo a los resultados, el 45% de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense consideran que desarrollan adecuadamente los planes y procesos asignados, el 35% indicó que quizás, mientras que el 20% manifestaron que si desarrolla adecuadamente las funciones en sus labores diarias.

Con un porcentaje elevado en un 45 por ciento indican que ejecutan bien sus actividades. Por lo tanto, es clara la necesidad de capacitación de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense.

6. ¿Indique con qué frecuencia ha participado en planes de formación y capacitación dentro de la cooperativa?

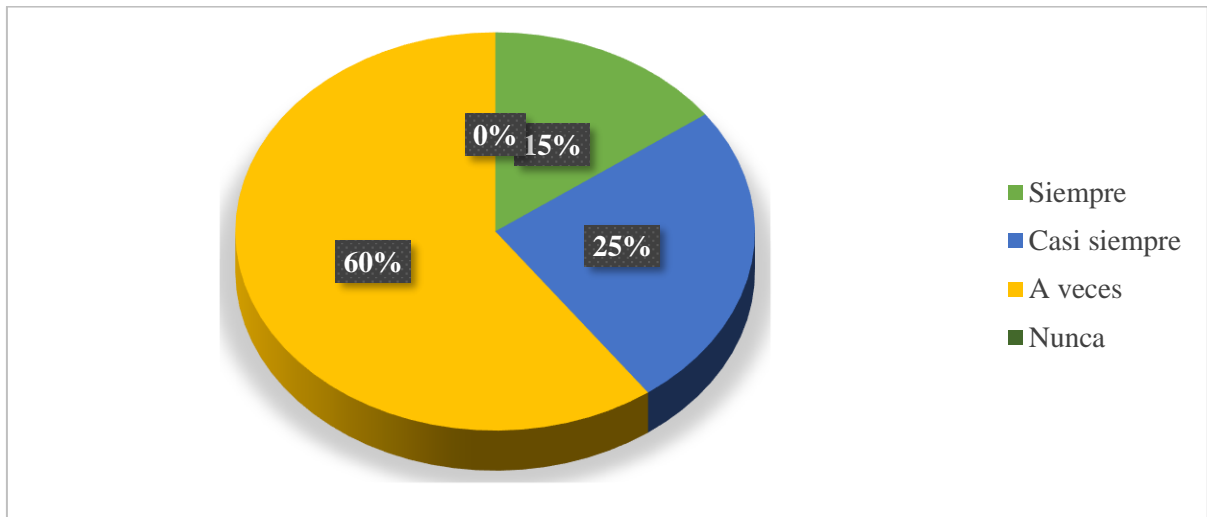
Tabla 9. Frecuencia de participación

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes (%)
Siempre	3	15
Casi siempre	5	25
A veces	12	60
Nunca	0	0
Total	20	100

Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Gráfico 7. Frecuencia de participación



Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Análisis e interpretación. - Según el gráfico 6, el 60% de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense manifestaron que a veces participan en planes de formación y capacitación, el 25% indicó que casi siempre, mientras que el 15% registró que siempre participa en planes de formación y capacitación dentro de la cooperativa.

Se interpreta que la frecuencia que participan los empleados en planes de formación y capacitación dentro de la cooperativa es baja con un 60 por ciento y necesitan participar con más frecuencia en las actividades de capacitación.

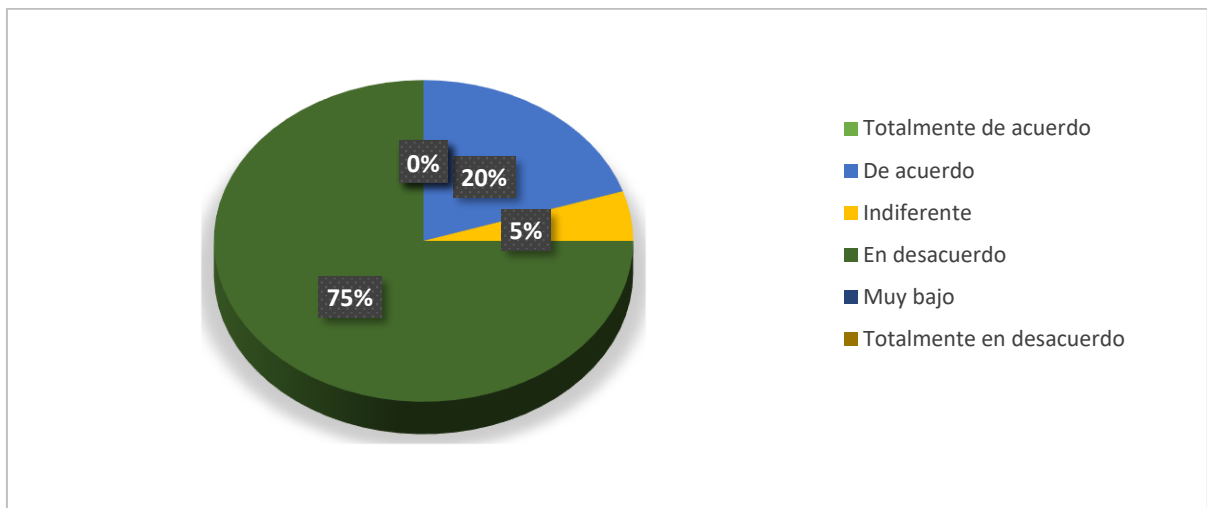
7. ¿Sus funciones en la cooperativa le permiten desarrollar habilidades y competencias laborales?

Tabla 10. Desarrollo de habilidades y competencias laborales

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes (%)
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	4	20
Indiferente	1	5
En desacuerdo	15	75
Muy bajo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	20	100

Fuente: Encuestas
Elaboración: Autor

Gráfico 8. Desarrollo de habilidades y competencias laborales



Fuente: Encuestas
Elaboración: Autor

Análisis e interpretación. – Con respecto a las funciones asignadas en la cooperativa, el 75% de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense indicaron que están en desacuerdo en que las funciones le permiten desarrollar habilidades y competencias laborales, el 20% manifestaron que están de acuerdo, mientras que el 5% es indiferente. Con las respuestas obtenidas se interpreta que el empleado no es de acuerdo con el área de trabajo en el que se desarrollan.

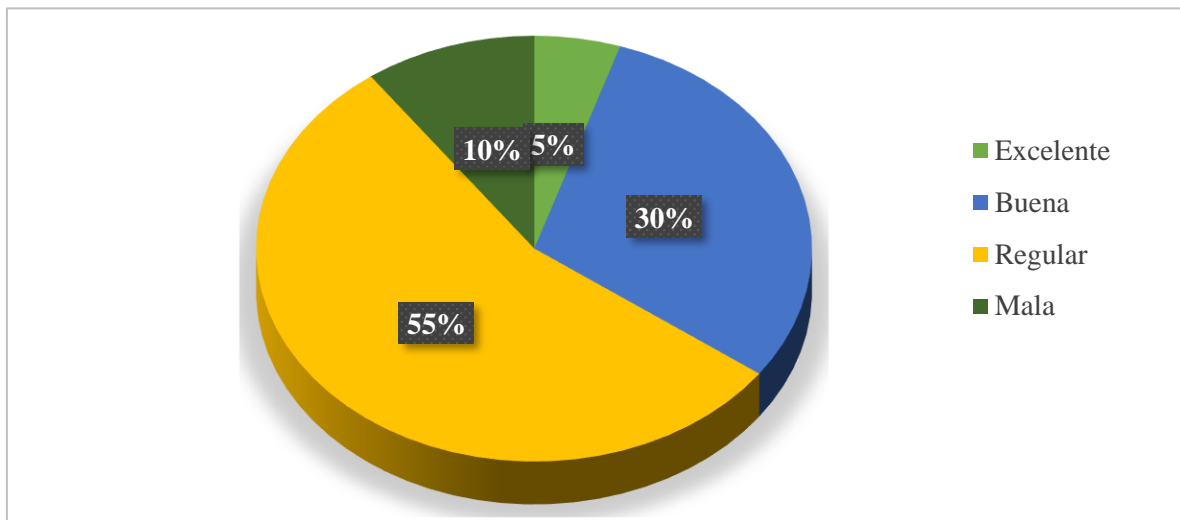
8. Desde una visión institucional, ¿cómo considera usted a la gestión del talento humano que se realiza en la cooperativa?

Tabla 11. Gestión de talento humano

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes (%)
Excelente	1	5
Buena	6	30
Regular	11	55
Mala	2	10
Total	20	100

Fuente: Encuestas
Elaboración: Autor

Gráfico 9. Gestión de talento humano



Fuente: Encuestas
Elaboración: Autor

Análisis e interpretación. - Según el gráfico 8, el 55% de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense indicaron que la gestión de talento humano es regular, el 30% que es buena, 10% mala, mientras que el 5% es excelente.

La interpretación del gráfico podría dar mayor respuesta y a reconocer los factores que han influido en bajo rendimiento laboral en los últimos periodos. Es claro que los empleados no están de acuerdo con el direccionamiento de talento humano en la empresa.

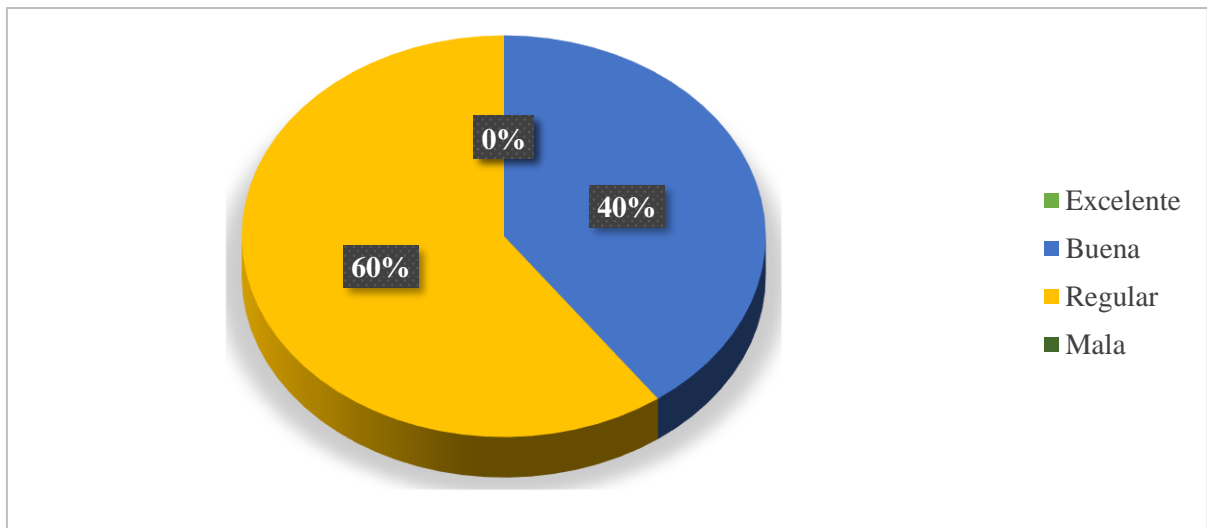
9. ¿Qué calificación cree que ha obtenido en el rendimiento laboral en los últimos periodos?

Tabla 12. Calificación rendimiento laboral

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes (%)
Excelente	0	0
Buena	8	40
Regular	12	60
Mala	0	0
Total	20	100

Fuente: Encuestas
Elaboración: Autor

Gráfico 10. Calificación rendimiento laboral



Fuente: Encuestas
Elaboración: Autor

Análisis e interpretación. - Según el gráfico 9, el 60% de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense consideran que la calificación obtenida en el rendimiento laboral es regular, mientras que el 40% restante considera que es buena.

En el gráfico se aprecia claramente que los empleados no están satisfechos con su rendimiento laboral. Es evidente la falta de capacitación para mejorar sus habilidades y competencia y así elevan su rendimiento laboral.

10. ¿Cuál de los siguientes factores considera que son determinantes para mejorar su rendimiento?

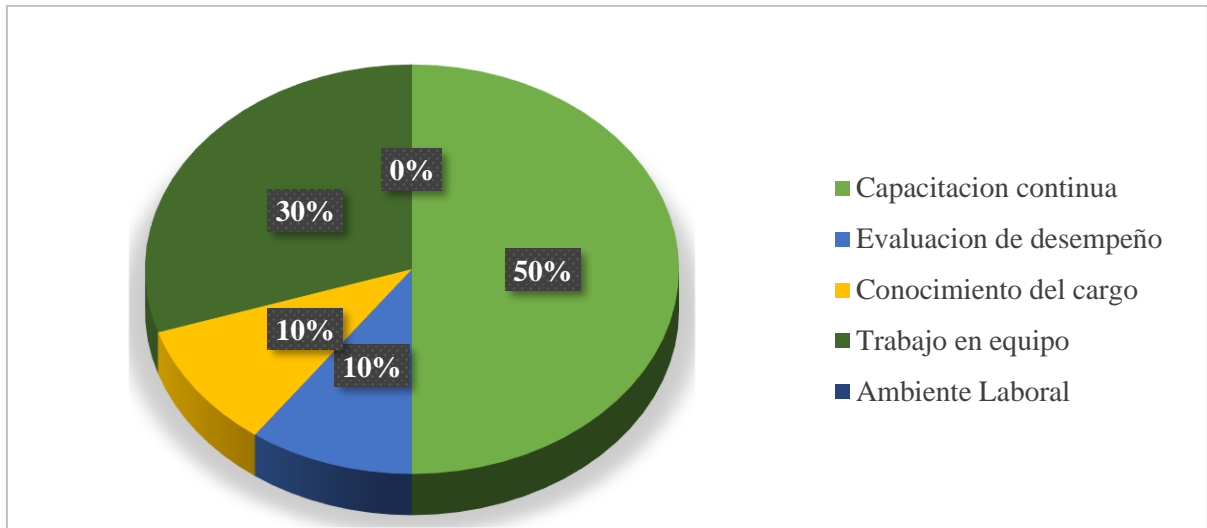
Tabla 13. Factores para mejorar rendimiento

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes (%)
Capacitación continua	10	50
Evaluación de desempeño	2	10
Conocimiento del cargo	2	10
Trabajo en equipo	6	30
Ambiente Laboral	0	0
Total	20	100

Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Gráfico 11. Factores para mejorar rendimiento



Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Análisis e interpretación. - Según el gráfico 10, el 50% de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense consideran que la capacitación continua mejora el rendimiento laboral, 30% indicó que el trabajo en equipo, el 10% cree que la evaluación de desempeño, mientras que el 10% restante registró que el conocimiento del cargo. La respuesta en general menciona que el rendimiento está claramente asociado con la capacitación continua debido a que los empleados responden a la necesidad de capacitación para mejorar el rendimiento.

11. ¿Considera que la institución debería implementar un plan de capacitación continua en sus colaboradores?

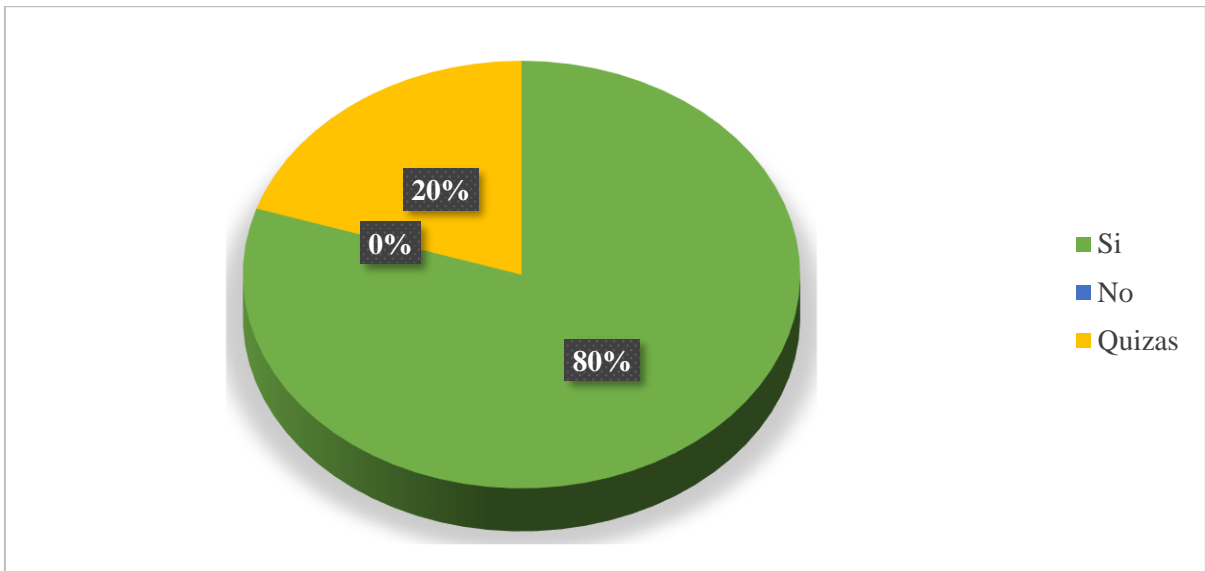
Tabla 14. Plan de capacitación continúa

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes (%)
Si	16	80
No	0	0
Quizás	4	20
Total	20	100

Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Gráfico 12. Plan de capacitación continua



Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Análisis e interpretación. - Según el gráfico 11, el 80% de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense consideran que la institución debería implementar un plan de capacitación continua, mientras que el 20% indicó que quizás. Dado los datos obtenidos, es de primordial importancia brindar capacitaciones de forma continua a los colaboradores para que se mejoren los aspectos relacionados al desempeño correcto de sus funciones. Se interpreta como evidente y necesaria una capacitación en la empresa.

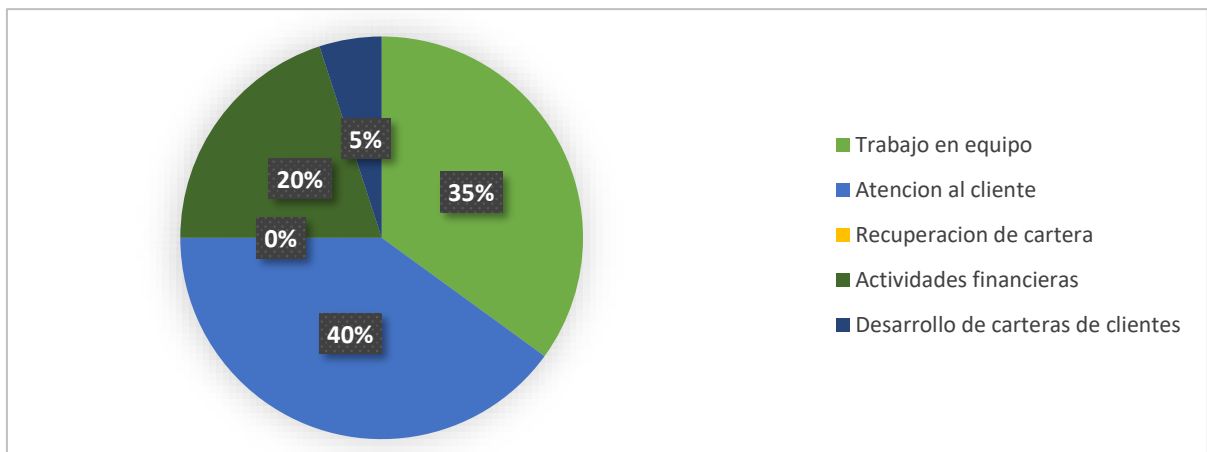
12. ¿De las siguientes opciones cuál considera la temática en que tiene necesidad de capacitarse?

Tabla 15. Temática de capacitación

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes (%)
Trabajo en equipo	7	35
Atención al cliente	8	40
Recuperación de cartera	0	0
Actividades financieras	4	20
Desarrollo de carteras de clientes	1	5
Total	20	100

Fuente: Encuestas
Elaboración: Autor.

Gráfico 13. Temática de capacitación



Fuente: Encuestas
Elaboración: Autor

Análisis e interpretación. - Según el gráfico 12, el 40% de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense consideran que la atención al cliente es la temática que merece capacitación, el 35% indicó que el trabajo en equipo, el 20% cree que las actividades financieras, mientras que el 5% restante manifestó que el desarrollo de cartera de clientes. Se nota la necesidad de trabajo en equipo y atención al cliente para mejorar el rendimiento en el lugar de trabajo y se hace evidente la capacitación.

13. ¿Cuántas horas usted se ha capacitado en el tema que realiza la actividad dentro de la institución financiera?

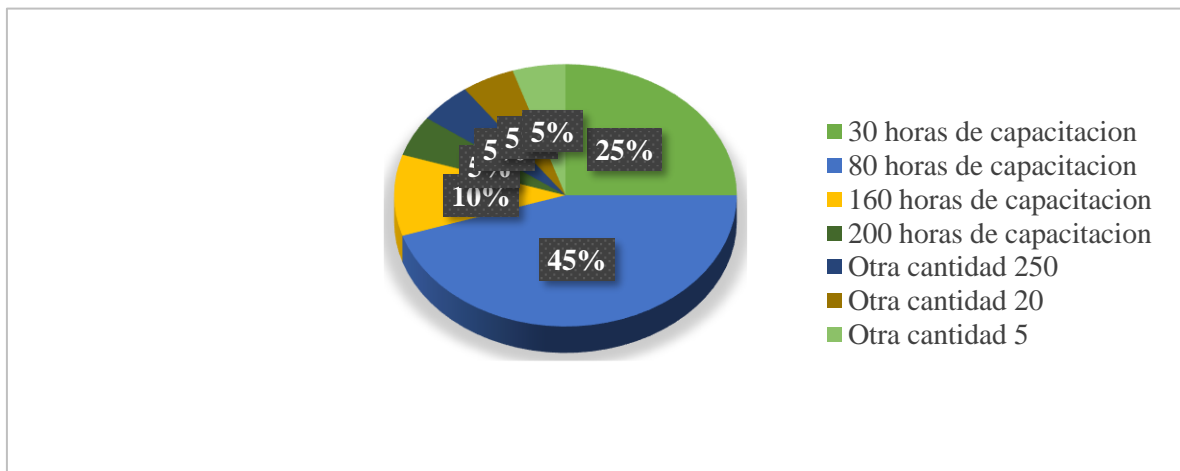
Tabla 16. Horas de capacitación

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes (%)
30 horas	5	25
80 horas	9	45
160 horas	2	10
200 horas	1	5
250 horas	1	5
20 horas	1	5
5 horas	1	5
Total	20	100

Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor.

Gráfico 14. Horas de capacitación



Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Análisis e interpretación. – De acuerdo al gráfico 13, el 45% de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense indican que se han capacitado 80 horas, 25% manifestó que 30 horas, el 10% mencionó que 160 horas, el 5% opinó que, desde 5 horas, otro 5% 20 horas, mientras que el 5% restante, cree que 250 horas. Se puede interpretar que la capacitación existe entre los empleados, pero puede ser que la capacitación no es la adecuada según las necesidades de los empleados para mejorar su rendimiento.

11.3. Conclusiones

- De acuerdo a lo observado en los resultados de las encuestas, más del 50% de los colaboradores considera que la capacitación es importante, dado que sólo recibió información de la empresa en el momento del ingreso.
- El desempeño laboral de los colaboradores se ve afectado, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario. Además, existe desmotivación por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los gerentes, así como la falta de programas de capacitación continua que permita actualizar conocimientos para mejorar sus capacidades laborales.

11.4. Recomendaciones

- ❖ Se sugiere a los directivos, implementar estrategias de capacitación para un mejor desarrollo de las actividades diarias.
- ❖ Es recomendable que el plan de capacitación sea dirigido constantemente a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, debido a que no solo implantan desarrollo en el ámbito económico y mejora de los objetivos de las organizaciones, sino que es un beneficio en todos los ámbitos y aspectos, sobre todo desarrollo personal y profesional y en su capacidad para afrontar las dificultades y diversos problemas.

11.5. Análisis de correlación

Se procede a recolectar datos cuantitativos que corresponden al número de horas y las veces que han cometido algún error en el puesto de trabajo en el último año.

Tabla 17. Análisis de horas de capacitación y errores

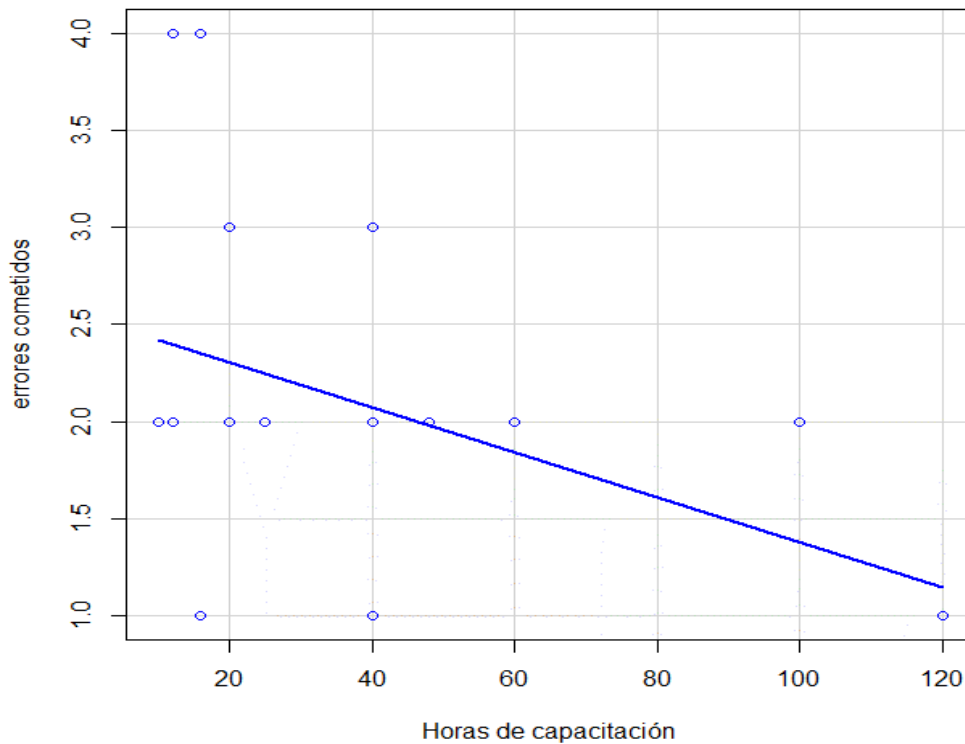
Horas de capacitación	Errores
12	2
10	2
10	2
48	2
12	4
40	2
40	1
40	1
16	1
20	3
12	2
20	2
25	2
20	2
120	1
120	1
100	2
60	2
40	3
20	3
16	4

Elaboración: Autor.

Tabla 18. Análisis de correlación

PEARSON CORRELATIONS		
	Errores	Horas de capacitación
Errores	1	-0,4493
Horas de capacitación	-0,4493	1
Number of observations: 21		

Elaboración: Autor.

Gráfico 15. Relación entre la capacitación y rendimiento laboral

Análisis. - De acuerdo al gráfico 14, se evidencia un coeficiente de correlación negativo de -0,4493, lo que indica que a mayor cantidad veces que un colaborador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense se equivoca es porque la persona tiene menos horas de capacitación. Lo que permite considerar que entre más capacitaciones reciban, los colaboradores cometerán menos errores en sus actividades diarias.

CONCLUSIONES

- Los conceptos sobre capacitaciones y rendimiento laboral se han investigado y revisado según la bibliografía de diversos autores. Por esta razón, se demostró que la capacitación es importante porque permite establecer objetivos claros y concretos que se determinan luego de la detección de necesidades, y se evidencia para crear un clima satisfactorio entre los empleados, para aumentar su motivación y mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores.
- La investigación pudo demostrar mediante un gráfico de dispersión la relación evidente entre las variables capacitación y los errores cometidos durante un año que puede identificarse como el rendimiento que ha tenido el colaborador durante un año. Esto permite considerar que entre más capacitaciones reciban los colaboradores cometerán menos errores en sus actividades diarias.
- La capacitación es una actividad planteada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. Suele ser práctica, humanística o técnica y puede ser general o específica, mientras que la educación es práctica, técnica y preferiblemente específica de tareas de tal manera que pueda lucir en toda su plenitud, tanto la capacitación y la educación se basan en su éxito en lo que los sujetos de prueba necesitan para aprender y crecer, no en las intenciones de los educadores de implementar y entregar el contenido.

RECOMENDACIONES

- Los resultados podrían indicar que la falta de capacitación al ingreso de los colaboradores podría influir en el rendimiento laboral. Por lo tanto, se recomienda que el gerente considere la necesidad de plantar reasignación de puestos de trabajo mediante un estudio que identifique las habilidades y destrezas de cada colaborador.
- Es importante plantear una capacitación que considere el ambiente laboral y el trabajo en equipo al considerar las respuestas otorgados por los colaboradores. Según las respuestas se considera fundamental el trabajo en equipo y actividades acorde a las habilidades que poseen.
- Además, se recomienda considerar para futuras investigaciones involucrar únicamente al departamento de talento humano con el objetivo de conocer cuáles son los elementos que caracterizan las decisiones de talento humano al momento de reclutar talento humano.

11.6. PROPUESTA

11.6.1. Título

Plan de capacitación administrativa para los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del cantón La Maná, que contribuya al rendimiento laboral.

11.7. Objetivos

11.7.1. Objetivo general

Establecer un plan de capacitación administrativa para los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del cantón La Maná, que contribuya al rendimiento laboral.

11.8. Justificación

Actualmente las instituciones a nivel empresarial, no invierten en capacitar a sus colaboradores, dejando a un lado el esfuerzo laboral y solo se centran en conseguir mayores márgenes y enfoques sumamente competitivas en el mercado (Vecino, 2012).

Por tanto, el plan de capacitación constituye en una pieza fundamental para el mejorar la problemática existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, por lo que el reto para la investigadora implica el aportar con conocimientos académicos en el mejoramiento del rendimiento de los colaboradores, generando un mejor servicio para el cliente interno y externo, aspectos que permitirán afianzar su experiencia y poner en práctica lo aprendido a nivel profesional y laboral.

En ese sentido, el diseño e implementación de un plan de capacitación constituye una alternativa viable para el mejoramiento del rendimiento laboral, de las condiciones de trabajo y el cambio de actitudes, predisposición y nuevas formas de actuación en el trabajador, frente a aspectos que requieran.

Además, como componente del proceso de desarrollo del talento humano, la capacitación implica el perfeccionamiento y mejoras del colaborador en su puesto de trabajo, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral, siendo así que la capacitación posibilita que cada colaborador brinde su mejor aporte en el puesto asignado con mayor eficiencia y productividad desde nuevos resultados en el rendimiento, el ingenio

creativo del colaborador y el desempeño sustentado en valores, en el respeto al otro y la solidaridad con el grupo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del cantón La Maná, carece de un plan de capacitación, perjudicando directamente a los socios que a diario se quejan por la atención recibido por parte de los empleados, ya que en los últimos años no se han implementado programas de capacitación y no se ha asignado presupuesta para la implementación de este tipo de eventos, es necesario concientizar que el recurso más importante de toda organización es el personal, quienes contribuyen directamente al desarrollo e implementación de procesos institucionales.

11.9. Desarrollo del plan de capacitación

Para elaborar el plan de formación de la asociación cantonal de ahorro y préstamo Futuro Lamanense de La Maná, fue necesario diagnosticar las competencias y potencialidades del talento humano en su formación a la altura del criterio de los socios. para ello, se basó en el análisis de la situación laboral y la capacidad de desarrollo del personal. Por lo tanto, deben ser utilizados para optimizar el desempeño laboral, entre los que se destacan los siguientes:

Determinar las causas del bajo desempeño de los compañeros de trabajo. Optimice el ambiente de trabajo, coordine cómodamente el trabajo interno de la empresa. Defina y comunique visiblemente los objetivos del departamento e involucre a todos los empleados del departamento. Mejorar la imagen externa de la empresa. Lograr un servicio al cliente atractivo. Aumentar la motivación de los empleados. La lealtad del cliente.

Para ello, se elaboró un plan de capacitación en base a los criterios dados en el análisis realizado por los socios y de acuerdo a los criterios donde había mayor problema, para recuperar la credibilidad de la cooperativa en el mercado financiero. El Cantón de La Maná y sus alrededores, para lo cual incluyó la organización de conferencias sobre diversos temas como atención al cliente, crédito y procesos de gestión. En la tabla 18 se observan las temáticas:

Tabla 19. Plan de capacitación

N°	Temática de las capacitaciones	Objetivo	Estructura	Metodología	Materiales	Presupuesto	Evaluación	
1	Planeación y organización	Capacitar a los colaboradores en la generación de estrategias que permitan evaluar, aplicar correctivos y hacer seguimiento en las diferentes actividades que desempeñan	Los talleres corresponden a: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Monitoreo ❖ Evaluación y control de procesos ❖ Elaboración de planificaciones crediticias ❖ Operaciones de crédito y campañas crediticias para los clientes. 	Taller grupal	didáctico	Instructor Profesional en Recursos Humanos externo Recursos propios de la Cooperativa	200.00	Encuesta de satisfacción
2	Vocación al servicio	Potenciar e Incrementar en los colaboradores una actitud positiva respecto de la atención tanto del cliente interno como del cliente externo	Actitud de servicio Atención con calidad al cliente interno y externo	Taller grupal	didáctico	Instructor Profesional en Recursos Humanos externo Recursos propios de la Cooperativa	200.00	Encuesta de satisfacción
3	Servicio al cliente	Realizar una retroalimentación constante para obtener un mejoramiento continuo en los colaboradores de la Cooperativa.	Las temáticas del taller corresponden a las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Servicio al cliente, factor diferenciador ❖ Inteligencia emocional ❖ Comunicación efectiva 	Talleres prácticos de atención al cliente mediante el desarrollo de programas de capacitación para mejorar el servicio diferenciado frente a la competencia.		Instructor Profesional en Recursos Humanos externo Recursos propios de la Cooperativa	200.00	Encuesta de satisfacción

4	Fidelización del cliente	Brindar información al colaborador sobre las estrategias para la fidelización de clientes.	Las temáticas serán las siguientes: ❖ ¿Cómo abordar a un cliente? ❖ Seguimiento crediticio ❖ Estrategias de fidelización de clientes ❖ Elaboración de campañas crediticias con fechas cortas de vencimiento.	Taller teórico y didáctico grupal	Instructor Profesional en Recursos Humanos externo Recursos propios de la Cooperativa	200.00	Encuesta de satisfacción
5	Políticas y cultura de ahorro y endeudamiento responsable.	Actualizar información a los colaboradores sobre aspectos crediticios que puedan ser implementados en campo.	Se abordarán las siguientes temáticas: ❖ Desarrollo de políticas para personal direccionados a las necesidades de la cooperativa. ❖ Establecimiento de estándares de calidad en el servicio. ❖ Diseño de campañas publicitarias ❖ Desarrollo de políticas de crédito.	Taller teórico y práctico	Instructor Profesional en Recursos Humanos externo Recursos propios de la Cooperativa	200.00	Evaluación técnica
6	Gestión y fidelización de clientes.	Fortalecer la gestión de la institución con el incremento y retención socios y clientes.	Los talleres se desarrollarán en base a las siguientes temáticas: ❖ Mejora de la gestión en la retención de socios y	Se desarrollarán llamadas periódicas a los socios que han sido atendidos por los asesores y conocer su	Instructor Profesional en Recursos Humanos externo Recursos propios de la Cooperativa	200.00	Encuesta de satisfacción

			clientes con el acercamiento y mejora del servicio.	opinión y tomar correctivos acerca de los procesos crediticios y la posibilidad de acceder nuevamente a los servicios de la Cooperativa.			
			❖ Evaluación la calidad del servicio periódicamente.				
7	Servicios financieros	Brindar información actualizada al colaborador con el fin de mejorar y afianzar sus conocimientos sobre los servicios financieros que otorga la Cooperativa.	Las temáticas serán las siguientes: ❖ Crédito y microcrédito ❖ Manejo de sistemas contables ❖ Nuevo modelo de banca ❖ Servicios financieros modernos	Taller teórico y práctico	Instructor Profesional en Recursos Humanos externo Recursos propios de la Cooperativa	200.00	Evaluación técnica

Elaboración: Autor.

11.10. Cronograma

Tabla 20. Cronograma de capacitaciones

Temática de las capacitaciones	Personal a capacitar	Responsable	Duración	Valor
Planeación y organización	Personal administrativo y operativo	Gerente y capacitadores	8 horas	\$ 80
Vocación al servicio	Personal administrativo y operativo	Capacitadores	8 horas	\$ 80
Servicio al cliente	Personal administrativo y operativo	Capacitadores	8 horas	\$ 80
Fidelización del cliente	Personal administrativo y operativo	Capacitadores	8 horas	\$ 80
Políticas y cultura de ahorro y endeudamiento responsable.	Personal administrativo y operativo	Capacitadores	8 horas	\$ 80
Servicios financieros	Personal administrativo y operativo	Capacitadores	8 horas	\$ 80
TOTAL			48 horas	\$ 480

Elaboración: Autor.

12. IMPACTOS

12.1. Impacto técnico

Mediante el desarrollo de la investigación se aporta con el conocimiento técnico con respecto las capacidades administrativas y financieras que contribuyan a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del cantón La Maná, mejorando de esta forma la atención al cliente, la motivación laboral y la actualización de conocimientos, para de esta manera aportar con el desarrollo económico de la cooperativa. Finalmente, es una propuesta que involucra considerablemente una cultura de capacitación y aprendizaje continuo, relaciones laborales y participación activa dentro de la institución, en la que se necesita aplicar valores organizacionales para cumplir con sus objetivos.

12.2. Impacto Social

La perspectiva de cumplimiento de la propuesta es favorable debido a que el personal directivo y colaboradores prestaron total disposición para llevar a cabo la investigación, lo que permitió obtener un análisis que proporcionó información necesaria para la toma de decisiones en el mejoramiento a la atención del cliente, motivación laboral, y por ende, a la rentabilidad de la misma, lo que permitirá continuar generando fuentes de empleo para la población de la zona de estudio. Además, el principal impacto se verá reflejado en los clientes, debido a que lograrán mejorar las expectativas, ya que cada vez que acudan a realizar un trámite, exista un personal altamente motivado y capacitado.

12.3. Impacto Económico

El impacto que generó el proyecto fue el conocimiento de un plan de capacitación para lograr una mejor atención al cliente, mayor motivación y actualización de procesos crediticios, y por ende obtener un alto volumen de rentabilidad, lo que permitirá realizar de manera adecuada las actividades administrativas, considerando todos los factores limitantes, y tomar acciones correctivas para mejorar el nivel de sus ingresos económicos y la sostenibilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del cantón La Maná. Por ende, el apoyo económico fue esencial para la investigación y para el diseño del plan de capacitación; ya que se elaboró un presupuesto para la ejecución del mismo, necesario para la correcta aplicación.

13. PRESUPUESTO Y RECURSOS NECESARIOS PARA LA INVESTIGACIÓN

Los costos se muestran en la tabla 21:

Tabla 21. Presupuesto detallado para la ejecución del proyecto

Recursos	Cantidad	Valor unitario (\$)	Valor total (\$)
Equipos			
Laptop	1	400.00	400.00
Impresora	1	200.00	200.00
Servicio de internet	1	30.00	30.00
Viáticos			
Gastos de movilización	1	20.00	20.00
Capacitaciones			
Talles	6	200.00	1200.00
Alimentación	1	10.00	10.00
Materiales y suministros	Cantidad	Valor unitario (\$)	Valor total (\$)
Libreta de apuntes	1	5.00	5.00
Esferos	2	0.50	1.00
Carpetas	2	1.00	2.00
Impresiones	1	10.00	10.00
Anillados	1	2.00	2.00
Total		878.50	1880.00

Elaboración: Autor.

Los costos para la implementación del proyecto ascienden a USD 1880, considerando equipos de oficina, talleres, alimentación y materiales administrativos.

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1. Conclusiones

- De acuerdo a los contenidos teóricos, los procesos de capacitación son de primordial importancia ya que permiten brindar una mejor atención a los clientes, reforzar conocimientos y mejorar las diversas habilidades y la parte actitudinal para lograr un mejor rendimiento laboral, partiendo del hecho de que el potencial de los colaboradores es la base del éxito y la competitividad organizacional actual.
- Al relacionar la capacitación administrativa y rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, se comprobó que, al tener un mayor número de capacitaciones, se podría incrementar el rendimiento de los colaboradores y minimizar los riesgos de tipo administrativos y financieros.
- Se logró evaluar el rendimiento laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, los mismos que demuestran iniciativa y compromiso con la empresa para cumplir con los objetivos y metas de la misma, sin embargo, la falta de capacitación, así como la falta de aplicación de incentivos, ha ocasionado que los colaboradores no se sientan motivados a lograr las metas, por lo que es necesario analizar y proponer alternativas que permitan mejorar el clima organizacional actual y que coadyuven al incremento del rendimiento laboral; a través de un plan de capacitaciones, con el fin de crear un mejor ambiente laboral y así, un mejor desempeño del mismo.

14.2. Recomendaciones

- Considerar los conceptos teóricos para validar las temáticas de capacitación, que permitan mejorar el rendimiento laboral a nivel organizacional.
- Se sugiere a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, capacite a sus colaboradores constantemente, ya que va a ser en beneficio para mejorar el desempeño, y obtener de esta manera un mayor crecimiento organizacional.
- El Plan de capacitación debe relacionar la implementación de estrategias que se desarrollen una mejora en los procesos administrativos y financieros, y el rendimiento laboral de los colaboradores, cuya aplicación sea de manera grupal, incluyendo todas las áreas que conforman la Cooperativa en las cuales los colaboradores realizan sus actividades laborales.

15. BIBLIOGRAFÍA

- Andrago, M. (2015). La capacitación en la dirección de finanzas y talento humano del banco Central del Ecuador y su relación con el rendimiento laboral. Ecuador
- Andrew, A. (2001). Educación y capacitación basadas en normas de competencia. Editorial Limusa.
- Arellano, D. (2013). Capacitación continua y su incidencia en el Desempeño laboral de los empleados del área Administrativa de la dirección provincial de Salud de Tungurahua. Ambato, Ecuador
- Arzbach, M; Durán, A; Báez, B. (2010). Regulación y supervisión de Cooperativas de Ahorro y Crédito en América Latina y el Caribe. San José, C.R.: Confederación Alemana de Cooperativas
- Bohrt, M. (2000). Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras. Scielo, 15-16.
- Bonilla, D; Macero, R, Mora, E. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. Conrado. 14(63). Cienfuegos.
- Botero, C. (2019). Cinco tendencias de la capacitación. Revista Iberoamericana de Educación, 49, (2), 2 – 11. Edición. 7ma.
- Cáceres, A. (2015). La Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Universidad Técnica Particular de Loja. Centro Universitario Manta, Ecuador.
- Cassasus, J. (2000). Problemas de la capacitación en América Latina: o la tensión entre los paradigmas de tipo A y de tipo B. Santiago de Chile: Unesco.
- Cota, J; Rivera J. (2016). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. Instituto Tecnológico de Sonora, de Ciudad Obregón, Sonora México.

- Cordero, J; Narváez, C; Erazo, J. (2019). La evaluación por competencias: una herramienta para determinar la productividad del talento humano. Digital Publisher CEIT, 4(3-1), 76-96.
- Chávez, S; De las Salas, M; Bozo, R. (2015). Competencias gerenciales y desempeño laboral en empresas aseguradoras. Cigac. Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de los recursos humanos, el capital humano de las organizaciones. Octava edición. Interamericana Editores, S.A. ISBN 958-41-0037-8, quinta edición en español.
- Soto, E; Valenzuela, P; Vergara, H. (2003). Evaluación del impacto de la capacitación en la productividad. FUNDES. (Fundación para el Desarrollo Económico y Social).
- Gabini, S; Salessi, S. (2015). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos. Revista Evaluar, 16(1), 10-26.
- Gil, J. (2017). La evaluación de competencias laborales. The evaluation of labor competencies. Educación XX1, 10(1).
- Gutiérrez, N. (2019). Las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador y sus transformaciones durante los últimos diez años. Tesis de maestría en políticas públicas. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. Sede Ecuador.
- Grados, J. (2019). Capacitación y desarrollo de personal. México: Trillas. Edición 5.
- Hernández, H. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas.
- Iturralde, A. (2011). La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Ltda de la ciudad de Ambato en el año 2010. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Reza, J. (2016). Nuevo diagnóstico de necesidades de capacitación y aprendizaje en las organizaciones. Panorama Editorial.

Sánchez, Y. (2014). La evaluación del desempeño laboral y su importancia en las organizaciones.


Teijeiro, J; Biedma, J. (2013). La evaluación del rendimiento individual. Un instrumento válido para lograr la eficiencia en la gestión de Recursos Humanos en las Administraciones Públicas. Gestión y Análisis de Políticas Públicas (10), 1-18.

Vecino, J. (2012). La capacitación como protagonista de la productividad empresarial. Gestipolis, 13

16. ANEXOS

Anexo 1. Currículum del tutor de la investigación

A. DATOS PERSONALES


Nombres	Segundo Adolfo	
Apellidos	Bassante Jiménez	
Lugar y fecha de nacimiento	Pujilí, 9 de agosto de 1963	
Cédula de ciudadanía	0501298434	
Estado civil	Soltero	
Dirección domiciliaria	La Maná, 19 de Mayo y Amazonas	
Teléfonos de contacto	0997762680 032-688443	
Email	adolfoBassante@hotmail.com	

B. ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS

NIVEL	TÍTULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO	CÓDIGO DEL REGISTRO CONESUP O SENESCYT
TERCER NIVEL	Licenciado en Ciencias de la Educación. Profesor de enseñanza secundaria en la especialización de filosofía y ciencias socio económicas	2002-08-03	1010-02-141762
CUARTO NIVEL	Magister en investigación para el desarrollo educativo.	2005-05-19	1014-05-576654
	Especialista superior en educación universitaria	2003-12-08	1014-03-465066
	Diplomado superior en práctica docente universitaria	2003-01-20	1014-03-336185

Anexo 2. Datos informativos de la investigadora del proyecto

A. DATOS PERSONALES

Nombres	Patricio Misael	
Apellidos	Yanchaliquin Quishpe	
Lugar y fecha de nacimiento	La Maná 30 de octubre de 1994	
Cédula de ciudadanía	1250128053	
Estado civil	Soltero	
Dirección domiciliaria	Parroquia El Carmen, Los 7 Arcángeles	
Teléfonos de contacto	0939545562	
Email	patricio.yanchaliquin8053@utc.edu.ec	

B. ESTUDIOS REALIZADOS

Primarios	Escuela “3 DE FEBRERO”
Secundarias	Unidad Educativa PCEI “Monseñor Leónidas Proaño”. Extensión La Maná.
Superiores	Universidad Técnica de Cotopaxi. “Extensión La Maná”. (Cursando)
Cursos y seminarios de capacitación	Aprobación de las prácticas pre profesionales en la Universidad Técnica de Cotopaxi-Extensión La Maná, agosto del 2022

Anexo 3. Solicitud de realización de investigación



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI



Carrera de
Adm. de Empresas
La Maná

La Maná 01 de noviembre de 2022

Ing. M. Sc.
Fabián Moran Marmolejo
JEFE DE AGENCIA COAC FUTURO LAMANENSE

Presente. –

Yo, Yanchaliquin Quishpe Patricio Misael, con C.I 1250128053, en calidad de estudiante de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná, solicito a usted Ing. Fabián Moran Marmolejo, Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, se digne autorizar se realice la investigación que lleva como tema: "Las capacitación administrativa y el rendimiento laboral en la cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense".

Atentamente,

Patricio Yanchaliquin
ESTUDIANTE UTC

COOP. DE AHORRO Y CREDITO
FUTURO LAMANENSE
01 - Nov. 22
CPA Mg. Fabian Moran M.
GERENTE - GENERAL

Anexo 4. Solicitud de aceptación de realización de investigación



información@futurolamanense.fin.ec

Matriz La Maná calle Galo Plaza y Av. 19 de Mayo.

03 2 568 435 - 03 2 568 510 - 03 2 568 440

La Maná, 08 de Noviembre del 2022

Oficio N°0239-G-GFL-2022

Mg. Sc. Albarrasin Reinoso Marilyn Vanessa.

**DIRECTORA DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ.**

Presente.

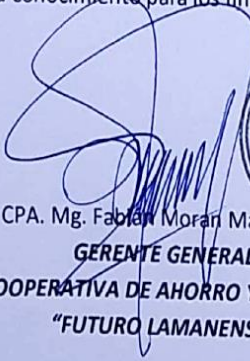
Asunto: Aceptación de Proyecto de Titulación.

Yo, FABIÁN MEDARDO MORAN MARMOLEJO, con cedula de ciudadanía N°050221538-7, representante legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Futuro Lamanense". Con domicilio principal en la calle Galo Plaza s/n y Av. 19 de mayo del cantón La Maná Provincia de Cotopaxi, manifiesto lo siguiente:

En respuesta al oficio de fecha 1 de noviembre del 2022, nos permitimos manifestarle que nuestra institución AUTORIZA al señor Yanchaliquin Quishpe Patricio Misael, con numero de cedula de identidad: 125012805-3 para la realización del proyecto de Titulación "La Capacitación Administrativa y el Rendimiento Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del Cantón La Maná".

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente.


CPA. Mg. Fabián Moran Marmolejo
GERENTE GENERAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"FUTURO LAMANENSE"



FUTUROLAMANENSE.fin.ec

Anexo 5. Formato de la entrevista realizada al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN “LA MANÁ”
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“La capacitación administrativa y el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del cantón La Maná”.

- 1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito tiene definición?**
 - ❖ Misión
 - ❖ Visión
 - ❖ Políticas metas institucional
- 2. ¿Se efectúa la política crediticia por lo menos una vez al año conjuntamente con los empleados, para determinar cambios al desarrollo del mercado competitivo?**
 - ❖ Si
 - ❖ No
- 3. ¿Qué factores considera usted que mejorarían la gestión de riesgos operativos en la Cooperativa?**
 - ❖ Proceso interno
 - ❖ Eventos externos
 - ❖ Recursos humanos
 - ❖ Tecnologías de la información
- 4. ¿Cuántas horas usted se ha capacitado en el tema que realiza la actividad dentro de la institución financiera?**
 - ❖ 20 horas de capacitación
 - ❖ 80 horas de capacitación
 - ❖ 160 horas de capacitación
 - ❖ Otra cantidad_____
- 5. ¿Cuántos años tiene usted laborando de la institución financiera?**
 - ❖ Menos de un año
 - ❖ Entre 1 a 5 años

- ❖ Más de 5 años
 - ❖ Entre 10 a 15 años
- 6. ¿De acuerdo a la actual crisis económica, la entidad ha realizado cambios para el mejoramiento de la gestión de riesgo operativo?**
- ❖ Si
 - ❖ No
- 7. ¿Número de veces que usted se ha equivocado en su puesto de trabajo o en actividad relacionadas con la institución, por falta de la capacitación?**
- ❖ 1 vez
 - ❖ Entre 1 a 5 veces
 - ❖ Más de 5 veces
 - ❖ Entre 10 a 15 veces
- 8. ¿Qué nivel de rendimiento económico genera la capacitación a los trabajadores de la cooperativa?**
- ❖ Muy alto
 - ❖ Alto
 - ❖ Medio
 - ❖ Bajo muy bajo
- 9. ¿La junta directiva tiene como responsabilidad la supervisión y el control de la gestión de riesgos?**
- ❖ Si
 - ❖ No
- 10. ¿De acuerdo a la actual crisis económica, la entidad ha realizado cambios para el mejoramiento de la gestión de riesgo operativo?**
- ❖ Si
 - ❖ No

Anexo 6. Formato de encuestas dirigidas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN “LA MANÁ”
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

“La capacitación administrativa y el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del cantón La Maná”.

- 1. ¿Indique cuantos años ha laborado en la institución financiera?**
 - Menos de un año
 - Entre 1 a 5 años
 - Más de 5 años

- 2. ¿Qué nivel de capacitación recibió al momento de ingresar a la empresa?**
 - Muy alto
 - Alto
 - Medio
 - Bajo muy bajo

- 3. ¿Conoce si la institución donde usted labora está interesada en capacitar a los colaboradores para el desarrollo de sus competencias?**
 - Si
 - No
 - Quizás

- 4. ¿Está de acuerdo en que la capacitación continua otorga competencias para el desempeño en su puesto de trabajo?**
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

- 5. ¿Considera que desarrolla adecuadamente los planes y procesos que le son asignado?**
 - Si
 - No
 - Quizás

- 6. ¿Indique con qué frecuencia ha participado en planes de formación y capacitación dentro de la cooperativa?**
- Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
- 7. ¿Sus funciones en la cooperativa le permiten desarrollar habilidades y competencias laborales?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 8. ¿Desde una visión institucional, cómo considera usted a la gestión del talento humano que se realiza en la cooperativa?**
- Excelente
 - Buena
 - Mala
 - Regular
- 9. ¿Qué calificación cree que ha obtenido en el rendimiento laboral en los últimos periodos?**
- Excelente
 - Bueno
 - Malo
 - Regular
- 10. ¿Cuál de los siguientes factores considera que son determinantes para mejorar su rendimiento?**
- Capacitación continua
 - Evaluación de desempeño
 - Conocimiento del cargo
 - Trabajo en equipo
 - Ambiente laboral
- 11. ¿Considera que la institución debería implementar un plan de capacitación continua en sus colaboradores?**
- Si
 - No

- Quizás

12. ¿De las siguientes opciones cuál considera la temática en que tiene necesidad de capacitarse?

- Trabajo en equipo
- Atención al cliente
- Recuperación de cartera
- Actividades financieras
- Desarrollo de cartera de clientes

13. ¿Cuántas horas usted se ha capacitado en el tema que realiza la actividad dentro de la institución financiera?

- 30 horas de capacitación
- 80 horas de capacitación
- 160 horas de capacitación
- 200 horas de capacitación
- Otra Cantidad _____

Anexo 7. Validación del instrumento docente tutor del proyecto

La Maná, 14 de diciembre del 2022

M. Sc. Bassante Jiménez Segundo Adolfo

Docente Tutor

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Presente

De mi consideración:

Yo, Yanchaliquin Quishpe Patricio Misael con C.I. 1250128053, me dirijo a usted de manera más comedida a fin de solicitarle, me ayude con la validación de la encuesta y la entrevista de investigación en el formato adjunto, la cual será aplicado para la realización del proyecto de investigación con el tema: “LA CAPACITACIÓN ADMINISTRATIVA Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANÁ”.

Por la gentil atención que sirva a dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Yanchaliquin Quishpe Patricio Misael
C.I: 125012805-3
Autor del proyecto

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	Excelente			
Calidad de la redacción		Bueno		
Relevancia del contenido	Excelente			
Factibilidad de aplicación		Bueno		

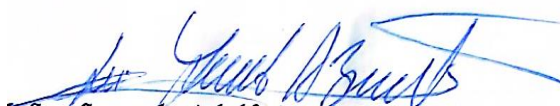
Apreciación cualitativa

Es aplicable previo a cambios mínimos de los factores, ya que están acorde a las variables de estudio, se muestra una revisión de la literatura.

Observaciones

Ninguno

Validado por:



Lic. MSc. Bassante Jiménez Segundo Adolfo

C.I: 050129843-4

Docente Evaluador

Anexo 8. Validación del instrumento docente 1

La Maná, 14 de diciembre del 2022

Mg. Navarrete Fonseca Mario Fernando

Docente Evaluador

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Presente

De mi consideración:

Yo, Yanchaliquin Quishpe Patricio Misael con C.I. 1250128053, me dirijo a usted de manera más comedida a fin de solicitarle, me ayude con la validación de las encuestas y la entrevista de investigación en el formato adjunto, la cual será aplicados para la realización del proyecto de investigación con el tema: “LA CAPACITACIÓN ADMINISTRATIVA Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANÁ”.

Por la gentil atención que sirva a dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Yanchaliquin Quishpe Patricio Misael
C.I: 125012805-3
Autor del proyecto

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento		X		
Calidad de la redacción		X		
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

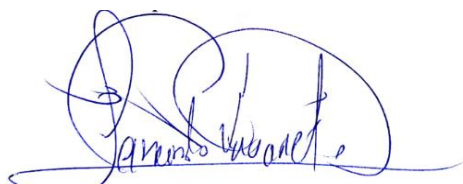
Apreciación cualitativa

Es aplicable previo a cambios mínimos de los factores, ya que están acorde a las variables de estudio, se muestra una revisión de la literatura.

Observaciones

Ninguno

Validado por:



Mg. Navarrete Fonseca Mario Fernando

C.I: 1804354890

Docente Evaluador

Anexo 9. Validación del instrumento docente 2

La Maná, 14 de diciembre del 2022

MBA. Pazmiño Cano Gloria Evelina

Docente Evaluador

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Presente

De mi consideración:

Yo, Yanchaliquin Quishpe Patricio Misael con C.I. 1250128053, me dirijo a usted de manera más comedida a fin de solicitarle, me ayude con la validación de las encuestas y la entrevista de investigación en el formato adjunto, la cual será aplicados para la realización del proyecto de investigación con el tema: “LA CAPACITACIÓN ADMINISTRATIVA Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANÁ”.

Por la gentil atención que sirva a dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Yanchaliquin Quishpe Patricio Misael
C.I: 125012805-3
Autor del proyecto

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	X			
Calidad de la redacción	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación cualitativa

Es aplicable previo a cambios mínimos de los factores, ya que están acorde a las variables de estudio, se muestra una revisión de la literatura.

Observaciones

Ninguno

Validado por:



MBA. Pazmiño Cano Gloria Evelina
C.I: 120556823-9
Docente Evaluador

Anexo 10. Validación del instrumento docente 3

La Maná, 14 de diciembre del 2022

Mg. Sc. Albarrasin Reinoso Marilin Vanessa

Docente

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Presente

De mi consideración:

Yo, Yanchaliquin Quishpe Patricio Misael con C.I. 1250128053, me dirijo a usted de manera más comedida a fin de solicitarle, me ayude con la validación de las encuestas y la entrevista de investigación en el formato adjunto, la cual será aplicados para la realización del proyecto de investigación con el tema: “LA CAPACITACIÓN ADMINISTRATIVA Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANÁ”.

Por la gentil atención que sirva a dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Yanchaliquin Quishpe Patricio Misael

C.I: 125012805-3

Autor del proyecto

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	X			
Calidad de la redacción	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación cualitativa

Es aplicable previo a cambios mínimos de los factores, ya que están acorde a las variables de estudio, se muestra una revisión de la literatura.

Observaciones

Ninguno

Validado por:



Mg. Sc. Albarrasin Reinoso Marilyn Vanessa
C.I: 171971537-5
Docente Evaluador

Anexo 11. Matriz de consistencia

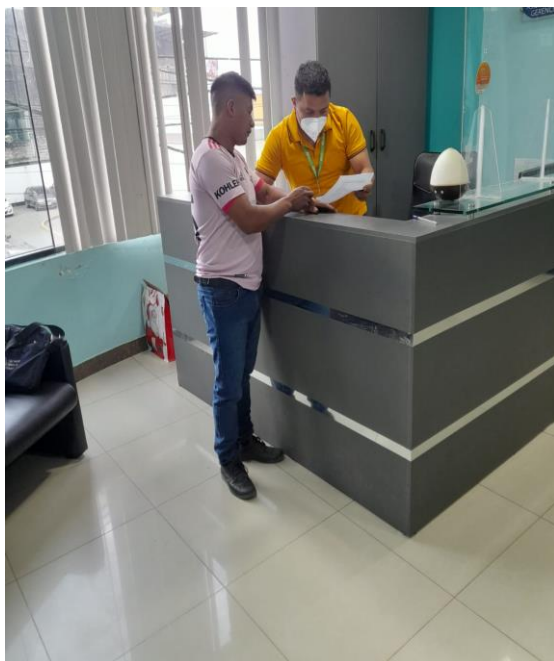
Tema	Variabes	Formulación del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Hipótesis	Técnica
<p>“La capacitación administrativa y el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del cantón La Maná”.</p>	<p>Capacitación administrativa y el rendimiento laboral</p>	<p>¿De qué manera la capacitación administrativa se constituye en una alternativa para el fortalecimiento del rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense?</p>	<p>Analizar la relación entre la capacitación con el rendimiento laboral en la Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense del Cantón La Maná en la provincia de Cotopaxi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definir los conceptos de capacitación y rendimiento laboral en las organizaciones para conocer las dimensiones de las variables. • Entrevistar al gerente y colaboradores para conocer las horas de capacitación y la cantidad de veces que el colaborador a cometido algún error en el puesto de trabajo para evidenciar el rendimiento laboral. • Relacionar la capacitación administrativa y rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense. 	<p>Un programa de capacitación administrativa a los empleados basado en el aprendizaje programado incrementará la productividad de la Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense del Cantón La Maná en la provincia de Cotopaxi.</p>	<p>Árbol del problema</p>

Anexo 12. Fotografías

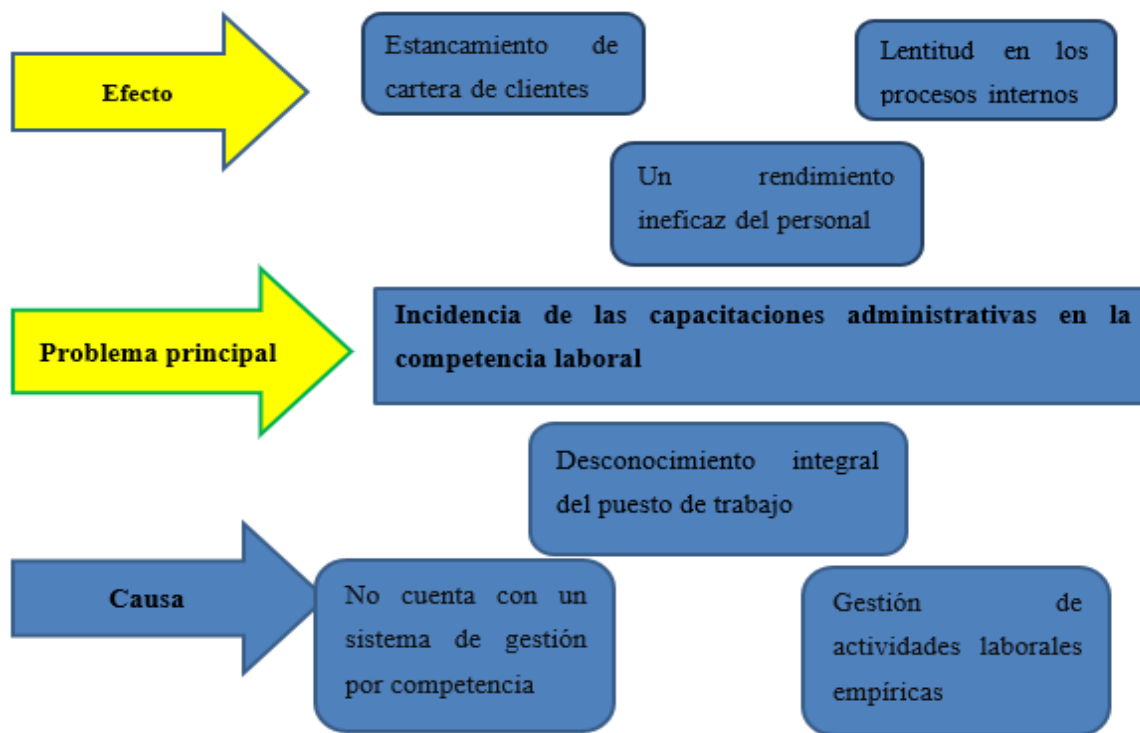
Foto 12.1. Entrevista con el gerente



Foto 12.2. Encuestas a los empleados de la Cooperativa



Anexo 13. Árbol del problema



Anexo 15. Aval de traducción



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI



CENTRO
DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: “**LA CAPACITACIÓN ADMINISTRATIVA Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANÁ.**”, presentado por **Yanchaliquin Quishpe Patricio Misal**, egresados de la Carrera de: **Licenciatura en Administración de Empresas**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

La Maná, febrero del 2023

Atentamente,





Mg. Wendy Núñez
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0925025041

Anexo 16. Certificado de Urkund

Document Information

Analyzed document	Tesis final yanchaliquin patricio TESIS CORREGIDO PLAGIO 2.docx (D158943442)
Submitted	2/17/2023 10:49:00 PM
Submitted by	Marilyn
Submitter email	marilin.albarrasin@utc.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	marilin.albarrasin.utc@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	Tesis 2 Diana Madril URKUND.4C-2.docx Document Tesis 2 Diana Madril URKUND.4C-2.docx (D18954064)	 2
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / PARRAGA Y HUILCA.docx Document PARRAGA Y HUILCA.docx (D132975945) Submitted by: pedro.diaz0606@utc.edu.ec Receiver: pedro.diaz0606.utc@analysis.orkund.com	 8
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / WORD-LOZADA LENIN.docx Document WORD-LOZADA LENIN.docx (D158837688) Submitted by: marilin.albarrasin@utc.edu.ec Receiver: marilin.albarrasin.utc@analysis.orkund.com	 2
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / WORD ABREO JUSNEYDI-CHOLOQUINGA ROSA.docx Document WORD ABREO JUSNEYDI-CHOLOQUINGA ROSA.docx (D143241277) Submitted by: marilin.albarrasin@utc.edu.ec Receiver: marilin.albarrasin.utc@analysis.orkund.com	 1