



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CONTROL ADMINISTRATIVO Y CAPACITACION EN EL AREA
DE OPERACIONES EN UNA CAJA DE AHORRO Y CREDITO –
VILLA EL SALVADOR, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

AUTORA:

RAMOS FLORES, CINDY BEATRIZ

ASESORA:

MSC. MAIRENA FOX, PETRONILA LILIANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO



Dr. Arce Álvarez, Edwin

PRESIDENTE



Dr. Jiménez Calderón, César Eduardo

SECRETARIO



MSc. Mairéna Fox, Petronila Lilliana

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi hijo que me inspira día a día para ser mejor, a mis padres que me apoyan a pesar de todo a mi hermano que está ahí apoyándome a su forma y a mis amigas, que nunca dejan de alegrarme los días.

AGRADECIMIENTO

A Dios por su infinito amor, gracia y misericordia que evidencia a diario en mi vida, a él que me ha dado todo lo que tengo. A mis profesoras que me han guiado en este camino para ser mejor cada día. Y por el apoyo para desarrollar esta investigación.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Cindy Beatriz Ramos Flores, con DNI N° 45077174, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre del 2017



Cindy Beatriz Ramos Flores

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Control Administrativo y Capacitación en el área de operaciones de una Caja de Ahorro y Crédito, Villa el Salvador - 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La Autora

INDICE

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xii
Resumen	xv
Abstract	xvi
I. Introducción	12
1.1 Realidad problemática:	13
1.2 Trabajos Previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1 Control Administrativo	22
1.3.2 Capacitación de Personal	24
1.3.3 Marco conceptual	29
1.4 Formulación del problema	30
1.5 Justificación del estudio	31
1.6 Hipótesis	33
1.7 Objetivos	34
II. Método	35
2.1 Diseño de la Investigación	36
2.2 Variables, Operacionalización	37
2.3 Población y muestra	40
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y conf.	40
2.5 Métodos de análisis de datos	43
2.6 Aspectos éticos	45
III. Resultados	46
3.1 Prueba de Normalidad	47
3.2 Constatación de la Hipótesis	47
3.3 Análisis descriptivos de las dimensiones.	52

IV. Discusión	54
V. Conclusiones	59
VI. Recomendaciones	61
VII. Referencias	74
Anexos	74
Anexo 1: Instrumento	75
Anexo 2: Matriz de consistencia	80
Anexo 3: Validación de expertos	81
Anexo 4: ítems de discusión	82
Anexo 5: datos del spss	91
Anexo 6: Acta de aprovacion de originalidad de los trabajos academicos de la ucv	92

INDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1 - Escala de calificación de control administrativo	42
Tabla 2 - Escala de calificación de capacitación de personal I	42
Tabla 3 – Validación de jueces de expertos.	43
Tabla 4 - Estadístico de fiabilidad para las variables.	44
Tabla 5 – Prueba de normalidad.	47
Tabla 6 - Correlación de la hipótesis general.	48
Tabla 7 - Correlación de la hipótesis específica 1.	49
Tabla 8 - Correlación de la hipótesis específica 2.	50
Tabla 9 - Correlación de la hipótesis específica 3.	51
Tabla 10 - Resultados de la dimensión control anticipado.	52
Tabla 11 - Resultados de la dimensión control concurrente.	52
Tabla 12 - Resultados de la dimensión competencias técnicas.	53
Tabla 13 - Resultados de la dimensión control posterior.	54
Tabla 14 - Resultados de la variable diagnóstico de las necesidades de la capacitación.	53
Tabla 15 – Resultados de la dimensión diseñado de a capacitación	54
Tabla 16 – Resultados de la dimensión implementación de la capacitación	54
Tabla 17 – Resultados de la dimensión evaluación de la capacitación	55

RESÚMEN

La presente tesis es el estudio Control Administrativo y capacitación en el área de operaciones de una Caja de Ahorro y Crédito, Villa el Salvador - 2017, tuvo como objetivo en determinar la relación que existe entre el Control Administrativo y la capacitación en dicha empresa. Para el control administrativo se tomó como referencia la teoría del autor Bernal C. y Sierra A. (2013) y sus enfoques son: control anticipado, control concurrente y control posterior; para la capacitación la referencia tomada es por el autor Louffat E. (2012) con sus procesos: el diagnóstico de las necesidades de la capacitación, un diseño de la capacitación, la implementación de la capacitación y la evaluación de la capacitación.

La investigación realizada es de tipo científica básica, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de tipo transversal correlacional-causal de enfoque cuantitativo, contando con una población de 35 empleados que laboran en la empresa, con una muestra de 35 empleados. La recolección de información se hizo a través del instrumento cuestionario, fue formulado con 44 preguntas de tipo cerrado para el objeto de estudio en escala Likert, validado por juicios de expertos con un promedio de 94.5%, en el procesamiento de la información se utilizó el software estadístico SPSS V.24, con los resultados obtenidos sirvió para discutir, concluir y recomendar.

Finalmente, el estudio concluyo que existe relación entre el control administrativo y la capacitación en el área de operaciones en una Caja de Ahorro y Crédito.

Palabras clave: Control administrativo, capacitación, correlacional

ABSTRAC

The present thesis is the study Administrative Control and training in the area of operations of a Savings and Credit Box, Villa El Salvador - 2017, aimed at determining the relationship between the Administrative Control and the training in said company. For the administrative control, the theory of the author Bernal C. and Sierra A. (2013) was taken as a reference and their approaches are: early control, concurrent control and subsequent control; For the training, the reference taken is by the author Louffat E. (2012) with its processes: the diagnosis of the needs of the training, the design of the training, the implementation of the training and the evaluation of the training.

The research carried out is of a basic scientific type, correlative descriptive level, non-experimental design of a correlative-causal transversal type of quantitative approach, counting on a population of 35 employees that work in the company, with a sample of 35 employees. The information gathering was made through the questionnaire instrument, it was formulated with 44 closed-type questions for the subject of study on the Likert scale, validated by expert trials with an average of 94.5%, in the processing of the information the Statistical software SPSS V.24, with the results obtained was used to discuss, conclude and recommend.

Finally, the study concluded that there is a relationship between administrative control and training in the area of operations in a Savings and Credit Fund.

Keywords: administrative control, training, correlational

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática:

El proceso administrativo tiene como base la teoría del francés H. Fayol quien propone lograr la eficiencia de las organizaciones mediante la definición de las funciones administrativas las cuales son planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar. a su vez también propuso la división del trabajo por áreas funcionales (técnica de producción, comercial, finanzas y seguridad) lo que en la actualidad se llama énfasis en la estructura y hoy se le denomina el padre de la gerencia.

En América Latina tuvo gran importancia la administración y asumió diversas formas de desarrollo, en el siglo XXI se caracterizó por el avance de los ámbitos político social y económico. Dicho ciclo se caracteriza por los grandes avances tecnológicos como la automatización de los procesos, tecnologías de información y su uso en las empresas. Existen muchas empresas transnacionales, nacionales, globales, pequeñas, medianas y grandes por lo que existe una enorme competencia y obliga a la utilización de diferentes escuelas y estilos de administración. De los análisis extranjeros de la administración provenientes de Europa y EEUU aplicados en América Latina nos puede ayudar a concluir que en cada época y cultura surgen nuevos estilos de administración.

En el Perú se ha podido comprobar que las empresas siguen un formato de trabajo de acuerdo a teorías ya pasadas, que no se logra encontrar exactamente una forma de trabajo de la cual se pueda llevar un buen manejo, se puede decir que una empresa no logra un buen desarrollo de todos los procesos de la administración porque siempre se saltan alguno de ellos el planificar, organizar, direccionar y controlar son procesos que se tienen que seguir de forma adecuada. Se sabe que con un buen control administrativo después de haber realizado los procesos anteriores se logra que la empresa pueda analizar y descubrir cuáles son sus debilidades y de esta manera poder tener estrategias específicas para poder convertirlas en fortalezas.

La Caja de Ahorro y crédito se encuentra en una etapa de evaluación el cual se realiza por el control administrativo tomando en cuenta que los anteriores procesos

han sido realizados con éxitos, la Caja es una empresa de atención al público en la cual se puede observar que los clientes están siendo insatisfechos en atención, ya que los trabajadores no son bien evaluados ante las necesidades que se tienen.

La capacitación se dio a conocer en la revolución industrial y lo transforma para incorporar los objetivos y los métodos, lo cual permitía la participación de las personas para un trabajo conjunto, para la formación de un proceso de fabricación, en la 1era guerra mundial se entrenó a personas no solo a realizar una tarea conjunta, sino también a distintas actividades conjuntas, convirtiendo así la capacitación en actividades conjunta.

En esta etapa Army Beta implementa la eficiencia, se desarrolla en Estados Unidos de América el método con 4 pasos: exponer, evidenciar, proceder y verificar. Momento en el cual se empieza a comprender que la capacitación es una función organizada y sistematizada.

A nivel nacional las capacitaciones se establecen en las empresas como una obligación, convirtiendo de esta manera como un derecho para el trabajador. Son programas desarrollados como ayuda a los trabajadores de cada empresa para brindar conocimientos de tareas realizadas en su área, una vez realizadas los empresarios realizan una evaluación para saber si las capacitaciones brindadas son acorde a lo realizado y de esta manera favorece a la empresa con su cultura organizacional. Se determina como objetivo general la adaptación del personal en un puesto de trabajo.

En la actualidad la caja de ahorro y créditos encuentra con un problema fehaciente que los trabajadores de esta empresa no saben realizar bien sus funciones ya que no cuentan con una buena capacitación por lo cual se ha visto reflejado en las utilidades brindadas a estos mismos en los últimos 5 años. Se han realizado distintas charlas sin un éxito oportuno por lo cual se puede ver la empresa en serios problemas ya que se están cerrando múltiple agencia por baja rentabilidad, se puede comprobar que en la caja de Ahorro y Crédito se encuentra una falta de

planificación de objetivos debido a una falta de información confiable para así poder establecer estándares y poder tener información oportuna.

No se encuentra una buena supervisión en el cumplimiento de los objetivos y estrategias planteadas para la comparación de estándares planteados y de esta manera no se puede tener una medición de resultados para realizar cambios y tomar medidas correctivas y así de esta manera realizar una retroalimentación, los trabajadores indican que en la empresa hay una gran carencia de capacitación para las distintas áreas, encontrando así carencias individuales los cuales afectan de manera contundente el trabajo en grupo las áreas de recursos humanos no logran encontrar un perfil adecuado para cada puesto por para realizar una buena capacitación de ingreso por que los procesos con continuamente cambiados

El personal antiguo tampoco es capacitado con la actualización de nuevos productos o cambios de estrategias (tasas y tiempos). El cual hace que el trabajo realizado sea deficiente incurriendo así en errores y a su vez retasando el trabajo a realizar de otras áreas.

Son estos problemas específicos que formaron parte del trabajo de investigación que tuvo como fin en determinar la relación que existe entre el control administrativo y la capacitación en la Caja Metropolitana de Lima, y la necesidad de medir los objetos de estudio para encontrar las deficiencias que se presentaron en la empresa.

1.2. Trabajos Previos

La presente investigación se ha revisado trabajos previos a sus objetos de estudio realizados en diversas instituciones educativas superiores a nivel nacional e internacional con la finalidad de tenerlas como herramientas de comparación para realizar enfoques: científico, metodológico y resultados. Se detalla:

A nivel nacional

BARBOZA M. (2015) En la tesis elaborada con título *capacitación del personal y calidad de servicio al cliente, en el área de operaciones de una empresa prestadora de servicios de lima metropolitana, para la obtención del título profesional de*

licenciada en administración en la Universidad Cesar Vallejo Lima – Perú, tuvo como objetivo general identificar la relación entre la capacitación del personal y la calidad de servicio al cliente con un investigación descriptiva y un diseño de estudio no experimental transversal teniendo como población a 47 personas siendo esta también su muestras aplicable, el instrumento consistió en un cuestionario, la encuesta tipo escala de Likert. Se tuvo como conclusión en esta investigación, se reconoció que en las necesidades de capacitación existe relación positiva con la calidad de servicio al cliente, en el área de operaciones, los resultados manifiestan que los requerimientos deben ser analizados por la empresa para así lograr seguridad, confianza hacia sus trabajadores para que el servicio sea de calidad y llevar a cabo los objetivos, se reconoció que la evaluación se relaciona positivamente con la calidad de servicio al cliente en el área de operaciones, donde resulta evidente llevar y una evaluación constante para los colaboradores para lograr resolver aquellas fallas como el desempeño, seguimiento, mejoras, y el ejercicio de lo aprendido.

En la presente investigación el autor nos indica que en toda organización la capacitación es muy importante ya que contribuye al desarrollo de sus colaboradores de forma personal y profesional estos a su vez ayudan a transmitir información de las actividades dentro de la empresa y los colaboradores tienen la oportunidad de aprender cosas nuevas.

PEREZ G. (2014) En la tesis elaborada con título *capacitación de personal y la satisfacción del ciudadano en el módulo de evaluación registral de la RENIEC en san Borja para la obtención del título profesional de licenciada en administración en la Universidad Cesar Vallejo Lima - Perú* tuvo como objetivo general identificar la relación que existe entre la capacitación del personal y la satisfacción del ciudadano en el módulo de evaluación registral de la RENIEC con un investigación descriptiva y un diseño de estudio no experimental transversal con una población y muestra de 35 trabajadores el instrumento consistió en un cuestionario, la encuesta tipo escala de Likert. Se tuvo como conclusión que existe un vínculo moderado entre la detección de las necesidades de capacitación y la satisfacción de los ciudadanos, estos resultados demostraron que existen deficiencias al momento de realizarla detección de las necesidades de capacitación del personal

del módulo de evaluación registral, estos resultados no son muy marcados por lo que permiten concluir que la detección de las necesidades de capacitación se vincula moderadamente.

En la presente investigación el autor nos explica que para una buena capacitación se tiene que conocer principalmente las necesidades que tenga la empresa y todo el personal, el análisis de los objetivos no realizados y la insatisfacción de los trabajadores para de esta manera desarrollar una estrategia que pueda ayudar a la empresa como a los trabajadores.

PALMA G. (2014) *En la tesis Gestión Administrativa en el área de las unidades vehiculares y calidad de servicio de la empresa ANCRO SRL. Para la obtención del título profesional de licenciado en administración en la universidad Cesar Vallejo Lima – Perú,* tuvo como objetivo general identificar la relación entre la gestión administrativa del área de las unidades vehiculares y la calidad de servicio de la empresa ANCRO SRL con una investigación no experimental de tipo transversal – descriptiva, teniendo a población de 30 personas las mismas que fueron utilizadas como muestra el instrumento que se aplicó fueron cuestionarios de los cuales se pudo concluir que se determinó que la gestión administrativa del área de las unidades vehiculares y la fiabilidad justamente con la calidad de servicio se relacionan directamente, debido a que los clientes acuden en la búsqueda del servicio por la experiencia que tiene la empresa en el rubro, haciendo que nuestros clientes se fidelicen, actualmente los reclamos son derivados a otras áreas que descuidan el seguimiento de lo requerido, perjudicando la orientación del usuario.

El autor nos explica que la gestión administrativa desarrollada en la empresa no tiene que carecer de un buen control llegando así que los clientes tengan una fidelización con la empresa y de esta manera lograr tener una buena rentabilidad y éxito de la empresa.

TABOADA J. (2014) *En la tesis Gestión administrativa de proyecto inmobiliario de la empresa T & T contratistas generales SAC para obtención del título profesional de licenciado en administración de la universidad Cesar Vallejo Lima – Perú,* tuvo como objetivo general identificar la gestión administrativa de proyecto inmobiliario de la empresa T & T contratistas generales en el distrito de san juan de Lurigancho

con un investigación descriptiva y un diseño de estudio no experimental transversal con una población y muestra de 17 personas el instrumento consistió en un cuestionario, la encuesta tipo escala de Likert de los cual se obtuvo como conclusión lo significativo de tener el control en la empresa T & T contratistas generales SAC puesto que los resultados y medidas correctivas muestran la importancia que se tiene sobre el manejo y control de todo lo planeado y organizado. La empresa busca lograr estándares eficientes para sus procesos, o trata de aproximarse a ellos. Al final es el público objetivo o clientes que le dirá cuan eficiente es en su trabajo se considera importante las medidas correctivas porque sirven de experiencia para futuras operaciones y poder afinar la calidad del producto o servicio.

El autor nos indica que una mala aplicación del control administrativo aría que las operaciones futuras que realice la empresa no serían un éxito y de esta manera la empresa tendría pérdidas, la realización de un buen control administrativo logra que nuestros clientes logren tomar una buena opción de compra.

Valdivia L., (2014), en su tesis "*Gestión Administrativa y Satisfacción de los clientes internos del área de operaciones en la Cía. de Seguros Pacifico vida sede central San Isidro*", título de Licenciado en administración, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Su objetivo fue determinar la relación entre el control y la satisfacción de los clientes internos del área de operaciones, su tipo de estudio fue descriptivo correlacional, de diseño no experimental y transversal, la población y la muestra estuvo conformada por 48 trabajadores del área de operaciones, se utilizó el alfa de Croabas y la validez de expertos para determinar la confiabilidad y la validación del instrumento que fue el cuestionario.

Tuvo como conclusión establecer el vínculo que existe entre el control y la satisfacción de los clientes internos en el área de operaciones en la cía. de seguros pacifico vida sede central distrito de san isidro, es significativa. Puesto que los trabajadores mencionaron que el control administrativo es deficiente y a su satisfacción es mínima, En la investigación se aprecia que el valor de la correlación entre las dos variables es 0,893, lo que demuestra una correlación positiva significativa, por ende, se establece que hay una correlación significativa entre el

control administrativo y la satisfacción del cliente interno del área de operaciones de la compañía de seguros pacifico vida. Por tanto, se confirma las hipótesis planteadas.

La investigación permitió afirmar que, si se tiene más clientes satisfechos, se podrá tener más clientes nuevos, lo cual ara que la empresa tenga un crecimiento y resalte ante el resto del mercado logrando así un buen control administrativo para la mejora de la empresa.

JUAREZ P. (2014) en su tesis realizada *“Capacitación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Área de Tesorería de la Clínica Golf -2014” en la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo Lima*, tuvo como objetivo general identificar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de tesorería de la clínica el Golf durante el año 2014, asimismo cabe precisar que el tipo de investigación es descriptiva correlacional de diseño no experimental y transversal, la población y muestra fue de 30 colaboradores, como método utilizado se tiene las encuestas y la herramienta un cuestionario en la escala de Likert, se puede concluir que los trabajadores del área de tesorería de la clínica el golf necesitan ser fomentados a la capacitación constante ya que no logran realizar un desarrollo individual lo cual no permite el desarrollo organizacional por q no existe un beneficio para ambas partes.

La presente investigación nos indica que se tiene que fomentar la capacitación constante para el desarrollo individual y esto permite el crecimiento de la empresa, al tener una capacitación adecuada se tiene una atención adecuada hacia nuestros clientes.

A nivel Internacional

Robert G., (2013) Realizó una investigación titulada *“La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán”*, para obtener el título de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing, TULCÁN – ECUADOR. Su objetivo principal fue dar a conocer las características, ventajas y beneficios del servicio, mediante la difusión de un

servicio al cliente excelente, de calidad, que brinde confort y genere valor agregado; para que el mismo cliente se convierta en la mejor carta de presentación de la organización, estableciendo relaciones a largo plazo que permitan lograr fidelizar a los clientes y por ende posicionar a la empresa con un excelente nivel en comparación a la competencia. La investigación fue cualitativa, diseño de un Sistema de Gestión Administrativas y como instrumento utilizaran las encuestas.

Tuvo conclusión Con el diagnóstico realizado se puede observar que existe una necesidad de mejora con respecto al sistema organizacional. En el proceso administrativo realizado se denota una debilidad, sobre todo en la fase del control. Como propósito la empresa de transporte de carga pesada “Logitrans Reinoso Arcos” es la mejora a nivel organizacional para así poder satisfacer a los clientes con un servicio de calidad brindado.

La presente investigación toma como relevancia los problemas con los procesos administrativos, se determina con mayor énfasis en el Control Administrativo, por lo cual se propone una mejora de procesos con modelos propuestos el cual ayudara a la mejora del control administrativo y de esta manera la empresa pueda fidelizar a sus clientes por una buena atención brindada por parte de los colaboradores.

RAMON C. (2011) En la tesis *Plan de capacitación y desarrollo del recurso humano en la distribuidora COFASA, esta tesis fue elaborada para la obtención del título profesional de administración en la universidad tecnológica Israel, ecuador.* El diseño utilizado fue una investigación no experimental se tomó una población de 60 trabajadores de la empresa siendo esta también su muestra utilizada en su cuestionario realizado, la encuesta es realizada a escala de Likert su objetivo general fue en el estudio de un plan de capacitación y desarrollo del recurso humano en la distribuidora COFASA, que permite el desarrollo de sus colaboradores y por ende un mayor desarrollo de la empresa con esto se pudo llegar a la conclusión que la capacitación del personal es importante, porque permite que la empresa pueda lograr una mayor consolidación en la integración de

los miembros de la organización, y una mayor identificación con la cultura organizacional.

El autor nos indica que el estudio de un buen plan de capacitación lograra que los colaboradores de tengan más compromiso con la empresa y de esta manera puedan realizar un buen trabajo y lograr los objetivos planteados con los conocimientos y preparación para que no cometan errores.

RAIMUNDO D. (2011) En la Tesis *“Capacitación y desempeño Laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad zona Monte Morelos- Linares Nuevo León” para la obtención del grado de maestría en administración, Universidad Montemorelos Monterrey México.* Su objetivo general fue determinar si la evaluación del nivel de capacitación influye en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la CFE Zona Montemorelos-Linares. La metodología de la investigación es de tipo descriptivo, diseño fue no experimental, la población conformada por 34 trabajadores, se pudo concluir teniendo en cuenta que se está tratando con un mundo globalizado y competitivo, tanto a nivel nacional como internacional, las capacitaciones realizadas brindan a la empresa el alcance de sus objetivos determinando la fuerza de trabajo.

Lo sostenido en la presente investigación son los resultados porque muestra en la capacitación un punto de relevancia a los procesos realizados, por lo cual el desarrollo de las personas mediante la formación y aprendizaje generado por las capacitaciones logra que los trabajadores puedan hacer una línea de carrera dentro de la empresa y a su vez se logre la satisfacción de los clientes y mejor imagen para la empresa.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Control Administrativo

Definición

Las siguientes definiciones ayudaran a comprender mejor el objeto de estudio:

Bernal & Sierra (2013) define:

Que el control como hoy se conoce. Consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrolla la organización para que estas coincidan con los objetivos y expectativas establecidas en sus planes. Así la planeación, la organización, la dirección y el control están estrechamente interrelacionados. Sin planes, sin planes, sin organización y sin dirección, el control es imposible, debido a que se realiza sobre lo planeado y sobre criterios preestablecidos. En conceptos básicos el control es el proceso que consiste en supervisar las actividades que se realicen en una organización. (p 326)

El autor nos dice que es la supervisión de los procesos realizados dentro de la empresa, donde se garantiza que se realice según lo planeado y así corregir cualquier desviación significativa. También nos dice que son las regulaciones de las actividades y actitudes que se dan dentro de la organización.

Bernal C. (2007) define:

Consiste en el proceso sistemático de regular las actividades desarrolladas por las organizaciones para que coincidan con las expectativas establecidas en sus planes. En este sentido, la planeación y el control están interrelacionados. Sin planes, el control es imposible debido a que este se realiza sobre lo planeado y sobre criterios preestablecidos. (p 132)

Aquí el autor nos dice que para tener un buen control administrativo se tiene que tener un plan bien establecido para que estos sean seguidos a lo que la organización requiera y así se puedan cumplir los objetivos planteados.

MÜNCH L. (2010) define:

Es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones. En esta obra se estudia el criterio de las cinco etapas porque es uno de los más aceptados, además de que ofrece mayor claridad para fines didácticos. El proceso administrativo es la metodología básica para aplicar cualquier enfoque de administración o gestión. Es decir, el hecho de que existan nuevas corrientes administrativas, requiere para su implementación la aplicación del proceso administrativo.

Un resumen de las fases, etapas y elementos y principios que conforman el proceso administrativo. (p. 26).

El autor nos dice que a través de buenos estándares establecidos en la planeación se realiza un mejor control para así poder corregir los errores que se puedan presentar en la organización.

Importancia del Control Administrativo

El control administrativo está ligado a la planeación, las cuales son evaluados por medio de los resultados obtenidos en relación a lo planeado y así poder corregir las desviaciones y poder realizar nuevamente el proceso. Se tiene que escoger y utilizar técnica, formas y tipos del control para propiciar al máximo la satisfacción de los clientes y personal de la organización por ello se dice que el control es de vital importancia porque ayuda a comprobar la efectividad, asegura y promueve la calidad, protege los activos de la empresa, se garantiza el cumplimiento de planes, previene errores, reduce costos y tiempo.

Dimensiones

Según Bernal y Sierra (2013) los enfoques del control administrativo son 03 de los cuales se determinó como dimensiones:

1. Control anticipado

Es el tipo de control más deseable para los administrativos y se realiza antes que los procesos o eventos se implementen. Tiene como propósito evitar que se presenten problemas antes de que las actividades planteadas se ejecuten. La clave para el control anticipado es la forma de medidas administrativas antes de implementar acciones, y, para ello, es importante contar con información oportuna y confiable sobre el entorno específico y general que permita prever cambios antes de que ocurran los hechos. (p. 328).

Es uno de los procesos más importantes para los administradores, en ella se realizan la revisión de los procesos antes que estos sean aplicados en las áreas correspondientes y de esta manera poder evitar errores en la ejecución de planes propuestos por la corporación. Es la adopción a medidas previas a la implementación de los planes Y para que esto pueda

ocurrir de manera exitosa se tiene que contar con una información oportuna y específico al torno al que se va aplicar.

2. Control concurrente

Es el control que se realiza durante el tiempo que se está ejecutando una determinada actividad. La forma más usual de realizar control concurrente es la supervisión directa durante el tiempo de la actividad de trabajo. Es la supervisión que se realiza durante y en el sitio de trabajo. (p. 328)

Es el control concurrente se toma durante la aplicación de los planes para que de esta manera se sigan los pasos específicos y no se pueda incurrir en un error del cual no se pueda solucionar a tiempo, de esta manera la empresa y los trabajadores no se vean afectados.

3. Control posterior o retroalimentación

El control posterior (utilizar información para realizar cambios) se lleva a cabo sobre actividades o procesos ya efectuados, informa sobre la eficacia de los resultados obtenidos respecto de lo previstos y es fundamental para retroalimentar sobre resultados. Cuando se han implementado controles previos a los procesos t durante estos, los controles posteriores son de gran importancia, pero cuando el control solo se efectúa al final sin controles precios las consecuencias pueden ser altamente negativas para las organizaciones. (p. 328)

El control posterior es el más importante, en este se analiza cómo se han estado realizando los procesos que se tenían previstos dentro del plan es la parte final en la cual se espera que no se hayan cometido errores, para la empresa es la parte más importantes ya que quieren ver cuán rentable han sido los planes que se han tomado para realizar y si estos seguirán siendo efectuados.

1.3.2 Capacitación de personal

Definición

Las siguientes definiciones ayudaran a comprender mejor el objeto de estudio

E. L OUFFAT (2012) define:

El término capacitación, no en pocas ocasiones, es considerado como sinónimo de: entrenamiento, formación, desarrollo e inclusive educación corporativa. Si bien no es objeto del presente es un debate terminológico, si consideramos necesario realizar algunos

deslindes básicos. No obstante, se empleará el término de padrón de capacitación a modo de estandarización. La capacitación es el proceso educativo a corto plazo, en el que se utiliza un procedimiento por medio del cual el personal no ejecutivo obtiene capacidades y conocimientos técnicos para un propósito particular. Por su parte, el desarrollo es un proceso educativo a largo plazo, en el que se utiliza un procedimiento por medio del cual el personal ejecutivo obtiene conocimiento para propósitos generales. La capacitación es un proceso técnico, sistemático y permanente de la administración en del potencial humano que se encarga de ofrecer las condiciones para que el personal desarrolle sus niveles de competencias profesionales y personales a corto, mediano y largo plazo. (p 31)

El autor nos dice que la capacitación es muy necesaria para la corporación por que le brinda un proceso de entrenamiento al personal, el cual permita analizar los puntos débiles de los trabajadores al momento de realizar su trabajo. El considera que una capacitación se puede realizar en un corto y largo plazo según lo amerite el trabajador para ello el utiliza 4 procesos en los cuales se logra analizar las necesidades de la corporación y desarrollar un proceso exitoso.

SNELL & BOHLANDER (2013) define:

La capacitación en el trabajo solía ser más bien en forma de caja. Se enfocaba en enseñar a los empleados a hacer determinadas actividades, operar las maquinas, procesos del trabajo y así sucesivamente. Sin embargo, como el lugar de trabajo ha pasado de mano de obra de contacto a trabajadores del conocimiento, el enfoque de la capacitación ha cambiado también. Las empresas se están dando cuenta de que los trabajadores no solo necesitan conocimientos técnicos operativos si no la experiencia de trabajo superior, el conocimiento sobre competitividad, la industria y las tendencias tecnológicas y la capacidad de aprender continuamente y utilizar la información nueva. Estas características ayudan a la organización a adaptarse mejor e innovar para competir con mucha más eficacia en el acelerado mundo de los negocios el día de hoy. Debido a que la capacitación desempeña un papel fundamental en el cultivo, fortalecimiento y ampliación de las competencias, se ha convertido en parte de la columna vertebral de la administración. (p 292)

El autor indica que es la columna vertebral el cual nos ayuda a fortalecer la empresa, la capacitación ha cambiado en la actualidad y nuestras distintas características de las cuales tanto la empresa como los trabajadores tienen que adecuarse a ellas para así poder ser competitivos en el mercado y desempeñar sus labores de forma oportuna, para el cumplimiento de las metas planteadas.

M. I. MACHICAO (2011) define:

Es el proceso educativo de corto plazo, en que se hace uso de un conjunto de técnicas debidamente pre estructurado dentro de un procedimiento planeado, sistemático y organizado. Todo este plan va dirigido al personal seleccionado, para que se capacite y adquiera nuevos conocimientos, o profundice y amplíe los propios, cambie de actitud y desarrolle sus habilidades y competencias, adaptándose a la cultura organizacional y de acuerdo a las exigencias del puesto que desempeñe. La capacitación sirve como base para el desarrollo personal del trabajador y lo ayuda a mejorar su desempeño actual, por lo que debe verse como una inversión y no como un gasto, ya que tiene como finalidad reducir o eliminar los obstáculos del desarrollo de la organización empresarial. (p.105)

El autor considera que la capacitación es un proceso a corto plazo, se utilizan técnicas y se dirige a un personal seleccionado para el desarrollo de sus habilidades y competencias, para la adaptación de una nueva cultura organizacional para un mejor desarrollo personal y profesional del trabajador, un trabajador satisfecho ayuda al crecimiento de la empresa.

Importancia del Capacitación Personal:

Ayuda que las labores realizadas dentro de la empresa sean realizadas de manera correcta, y el trabajador puede adquirir y ampliar sus niveles de conocimiento; los trabajadores sienten motivación al incrementar su competitividad y buscan el desarrollo de más habilidades y a su vez logra su estabilidad emocional. Contribuyen con un desarrollo de mejor calidad en la producción porque con una buena capacitación el trabajador estará informado de sus tareas y cometer menos errores; sirve para evitar la obsolescencia y está preparado para un control continuo

Dimensiones

Louffat E. (2012) proponen que la capacitación sea dividida en cuatro procesos diferenciados: el diagnóstico de las necesidades de la capacitación, un diseño de la capacitación, la implementación de la capacitación y la evaluación de la capacitación. Para el estudio se tomó como dimensiones.

1. Diagnóstico de las Necesidades de la capacitación

Louffat E. (2012) afirma que el diagnóstico de las necesidades de la capacitación es el punto de inicio para poder establecer un programa, proceso, o actividad de capacitación, la idea es descubrir en que aspectos se debe focalizar la capacitación. Se dicen que hay distintas necesidades, necesidad como carencia, ante la ausencia de nivel de competencia, necesidad como voluntad de cambio, para adecuarse a nuevas circunstancias, necesidad como sensación percibida por el colectivo en su conjunto, necesidad expresada por los sujetos en base a un autodiagnóstico, necesidad relativa basada en la comparación.

Dichas percepciones de las necesidades nos dan origen a dos enfoques: Enfoque formativo: se caracteriza por que la institución no distingue necesidades específicas, impone su criterio y selección de cursos, el participante no puede manifestar sus preferencias.

Enfoque participativo: se caracteriza por evaluar las necesidades presentes y futuras, por buscar la participación activa del trabajador. Se dirige al autoaprendizaje (p 37)

En el diagnóstico de las necesidades se busca establecer los procesos y actividades que se realizaran tomando en cuenta las perspectivas de los trabajadores, si tipifica las necesidades cuyas causas son detectadas a simple vista y así desarrollar un análisis detallado y lograr encontrar el origen.

2. Diseño de la capacitación

Louffat E. (2012) afirma que el diseño de la capacitación Aquí se trata de desarrollar los contenidos o fundamentos pedagógico del programa de capacitación y cada uno de estos programas debe contemplar: las necesidades detectadas entre el perfil y competencias del funcionario; objetivos perseguidos, a medida que sea mayor el nivel de adquisiciones, conocimientos y habilidades establecidos como objetivo del curso, más extendidos, más profundos y específicos serán contenido; características de los alumnos, situación y entorno; los requisitos contenidos para el curso.(p 141)

En el diseño de la capacitación de desarrolla el contenido que tendrá dicha capacitación (curso) en la cual se analizan los temas relevantes al desarrollo de la institución para poder adaptarlas y aplicarlas a la realidad existente en la organización, se actualizan las secuencias de acuerdo a la coyuntura en una aplicación moderna y esto se llevara a cabo en varias unidades didácticas que les dé secuencia y consistencia a la programación y metodología utilizada.

3. Implementación de la capacitación

Louffat E. (2012) afirma que la implementación de la capacitación Esta etapa es la encargada de operacionalizar la ejecución de los programas, actividades o cursos de capacitación, para lo cual, básicamente habría que definir algunos tópicos específicos que responden básicamente a las siguientes preguntas, ¿quiénes son los capacitadores? personas que serán las encargadas en desarrollar la actividad de capacitación programada, ¿dónde se produce la capacitación? El área específica a trabajar para poder desarrollar las carencias que en estas se encuentre, ¿Cómo será el local de la capacitación cómo será el lugar de las capacitaciones los colores, espacio, ventilación y comodidad para dicho curso? (p 151)

en la implementación de la capacitación es donde se realiza el desarrollo del programa propuesto se analizan desde el lugar donde se realiza contando con ello que el lugar sea lo más cómodo posible para que los trabajadores se sientan súper cómodos y disfruten del curso brindado para ello los capacitadores que se soliciten para esta labor tienen que estar muy bien preparados para poder brindar al personal una buena capacitación y absolver sus dudas, el área analizada es el encargado de informar las deficiencias que se encuentran en el área al cual se le brindara una capacitación.

4. Evaluación de la Capacitación

Louffat E. (2012) afirma que la evaluación de la capacitación es saber si un programa, curso o actividad de capacitación ha sido eficaz y eficiente se determina a partir de una evaluación que procure medir la generación de valor económico referido a la rentabilidad financiera de la inversión realizada y la generación de valor social, buscando medir el mejoramiento de las potencialidades individuales del trabajador y de organización como todo. Todo proceso de evaluación implica comparar lo que se ha obtenido en el periodo de tiempo diferentes para ello se utilizan distintos modos de evaluación en la capacitación. La situación inicial: es el momento referente, como se encuentra el futuro capacitado antes de iniciar, es una especie de diagnóstico de las necesidades de los trabajadores y de la institución. La situación deseada: es la proyección a un segundo momento de la que el capacitado debe lograr con la capacitación que ha seguido, se encarga de analizar la marcha del proceso de enseñanza-aprendizaje y el avance de los objetivos iniciales planteados. La situación lograda: es lo que efectivamente ha conseguido como resultado concreto en la práctica con la capacitación seguida. La situación mantenida: es la capacidad de medir el impacto y la transferencia de lo recibido a otros compañeros

y a la organización, a modo de impacto o recuperaciones cuantitativas y cualitativas. (p. 154)

la evaluación de la capacitación es el último proceso que realiza el autor en el cual toma puntos importantes en consideración para la empresa así como para sus trabajadores, aquí realiza el análisis de 4 momentos la situación de la capacitación para saber los puntos exactos para realizar la capacitación tomando en cuenta la reacción que tomaran los trabajadores la satisfacción que ello traerá a ellos mismos así como a la organización, las situación desea aquí se evalúa como se está llevando la capacitación para de esta manera poder analizar si el concepto que están presentando los capacitadores será de un buen aprendizaje para ellos la forma en que el capacitador logren transmitir las enseñanzas y esta pueda ejecutarse en su ambiente laboral, situación lograda es donde se ve si la capacitación brindada fue de agrado de los capacitados, cual es el nivel de aplicación en sus puestos es decir si lo pondrán en práctica en su día a día y si las habilidades recién descubiertas son de ayuda para su puesto. Situación mantenida aquí se trata de cuantificar económica y financieramente por medio de valores monetarios los resultados obtenidos por la capacitación y de esta manera decir si la capacitación valió la pena la inversión.

1.3.3 Marco conceptual

Planificación de Objetivos

Implementación de planes para la realización de un proceso con el objetivo de alcanzar un propósito

Información Confiable

Es una serie de información de la cual se puede confiar porque es directamente cuidada para ofrecerla.

Establecimiento de Estándares

Son criterios de desempeño para que los encargados puedan percibir información de la empresa y así poder brindar información para lograr los objetivos planteados.

Información Oportuna

Información apropiada para los gerentes para una buena orientación para la empresa en tiempos adecuados para el cumplimiento de objetivos.

Supervisión Directa

Actividad fundamental para dar los factores para la realización de un proceso para la realización de objetivos uniendo el trabajo conjunto para la mejora continua.

Cumplimiento de Objetivos y Estrategias

Es el planteamiento de objetivos de una organización, tomado decisiones a corto o largo plazo lo que permite tomar estrategias específicas para la realización de estas.

Medición de Resultados

Desempeño que requiere mucha profundidad de revisión de los resultados en un periodo de tiempo para la mejora a tiempo de los objetivos planteados.

Retroalimentación

Es la evaluación de resultados obtenidos de una tarea en la cual se cruza la información brindada con la obtenida y de esta manera se logra conocer la realidad de la empresa.

Carencias Individuales

Es la carencia de aptitudes de una persona al momento de realizar sus funciones en un puesto de trabajo.

Competencias del Puesto

Es la recolección de información determinada para la adecuada realización de las funciones de un puesto.

1.4. Formulación del problema

Problema general:

- ¿Cómo se relaciona el control administrativo y la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito Villa el Salvador, Lima - 2017?

Problemas específicos:

- ¿Qué vínculo existe entre el control anticipado con la en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito Villa el Salvador, Lima - 2017?
- ¿Cómo se relaciona el control concurrente con la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito Villa el Salvador, Lima - 2017?
- ¿Cómo se relaciona el control posterior con la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito Villa el Salvador, Lima - 2017?

1.5. Justificación del estudio

1.5. Justificación del estudio

A continuación, se explica y justifica las razones del presente estudio.

Teórica:

Bernal (2010) define que justificación teórica es: “cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (p.106).

Para el presente estudio se encontraron diversidad de teorías, eligiendo dos autores principales para la investigación debido al enfoque que presentan en sus textos y la facilidad de comprenderlos, para la variable control Administrativo se tomó a Cesar Augusto Bernal Torres & Hernán Darlo Sierra Arango, su contenido nos permitió conocer los enfoques del control administrativo y se pueda contar una empresa; para la Capacitación de personal el aporte teórico del autor Enrique Louffat donde se identificó los procesos de la capacitación del personal, ambos autores nos muestra la importancia de conocer y aplicar ambas teorías.

Los conocimientos recolectados ayudaron a identificar y reconocer conceptos de las variables que usan los colaboradores para el aporte eficiente de la empresa en los fines encomendadas por este, así se podrán desarrollar un nivel de

compromiso y así contar con personal calificado y competitivo para el logro de objetivos y metas.

Práctica:

Según Bernal (2010) considera que la justificación práctica “es cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo” (p.106).

La presente investigación es realizada para la identificación de las competencias laborales para brindar recomendaciones para el aumento del nivel de compromiso de los colaboradores.

El análisis de estas causas de ahondan, para que permitan superar el problema y no se conviertan en un mayor obstáculo, se recomienda incentivar el desarrollo de las competencias de cada colaborador para así obtener colaboradores competitivos y se logre el aumento del rendimiento laboral y poder desarrollar mejoras para un compromiso organizacional.

Por todo lo indicado anteriormente es necesario solucionar el problema a través de un adecuado plan de capacitación con el objetivo de sensibilizar al personal para que tomen conciencia de la importancia de mejorar como personas y como empresa.

Económico:

Carrasco (2015) afirma sobre la justificación socioeconómica que “radica en los beneficios y utilidades que reporta para la población los resultados de la investigación, en cuanto constituye base esencial y punto de partida para realizar proyectos de mejoramiento social y económico para la población” (p.120).

La empresa de tomar en cuenta las recomendaciones para su aplicación, esta financiara el costo de las capacitaciones, cuando se obtengan los resultados de dichas capacitaciones la inversión será justificada con el alto compromiso por parte

de los colaboradores, por ello se ve la inversión a largo plazo, la empresa lograra que la productividad mejore día con día para el bienestar de todos

Metodológica:

Bernal (2010) define que justificación metodológica se da: “cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable” (p. 107).

El presente estudio empezó con un problema evidente en el área de operación del control administrativo y la capacitación de personal de la empresa en estudio por ello se planteó un objetivo general, desarrollando el instrumento con la formulación de 44 ítems de preguntas cerradas a la escala de Likert para la medición de ambas variable y tener la información necesaria para la problemática planteada, se aplicó el instrumento a 35 colaboradores, instrumento de fue evaluado por juicio de expertos con un promedio de 83% generando una confiabilidad de 0.98, con los resultados obtenidos se realizó la constatación de la hipótesis, para el posterior desarrollo de la discusión y realización de las conclusiones y recomendaciones.

Social:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) una justificación social es cuando se responde a las preguntas: “¿Cuál es su trascendencia para la sociedad?, ¿quiénes se beneficiarán con los resultados de la investigación?, ¿de qué modo? En resumen ¿que alcance o proyección social tiene?” (p. 40).

El estudio permitirá que cada empleado pueda reconocer la importancia del desarrollo de sus competencias y como debe aplicarlo para ejecutar sus funciones en el puesto laboral que se le ha encomendado, son ellos quienes podrán aportar para el desarrollo de los planes de motivación y así cada uno aumente su compromiso con la empresa, esto permitirá crear ambientes laborales agradables y mejorara el clima laboral.

Por consiguiente, la calidad de vida laboral en la empresa Intexpac mejorará y el beneficio será para todos los integrantes que conforman la fuerza laboral de la empresa.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general:

- Existe una relación significativa entre el control administrativo y la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito villa el salvador, Lima - 2017.

Hipótesis específicas:

- Existe una relación significativa entre el control anticipado con la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito Villa el Salvador, Lima - 2017
- existe una relación significativa entre el control concurrente y la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito Villa el Salvador, Lima - 2017
- Existe una relación significativa entre el control Posterior con la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito Villa el Salvador, Lima - 2017

1.7. Objetivos

Objetivo general:

- Identificar la relación entre el control administrativo y la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito Villa el Salvador, Lima - 2017

Objetivos Específicos:

- Establecer el vínculo entre el control anticipado y la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito Villa el Salvador, Lima – 2017
- Determinar la relación entre el control durante con la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito Villa el Salvador, Lima – 2017

- Determinar la relación entre el control posterior con la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito Villa el Salvador, Lima – 2017

II. MÉTODO

2.1 Diseño de la Investigación

La presente investigación es de tipo científica básica, porque según Valderrama (2015) Se explora las teorías encontradas en contraste con los resultados alcanzados, en la adaptación de resolver los problemas planteados y ofrecer recomendaciones. El estudio se realiza para la recolección de información real para desarrollar entendimiento científico y teórico.

En cuanto al nivel de investigación es descriptiva, el estudio muestra la disposición que se dan en un señalado entorno. El fin de recoger solo indagación del propósito de investigación.

Hernández et al. (2014) afirman sobre investigación descriptiva:

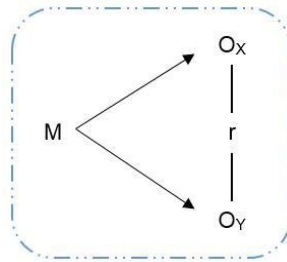
Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas (p.92).

Por lo tanto, la investigación se utilizó el diseño no experimental, pues solo se examinó la reacción de las variables en su entorno natural sin influir en ella para que no haya ninguna variación.

Dentro del diseño elegido es de tipo transversal correlacional - causal porque la investigación se dará en un tiempo determinado y se indagará el vínculo que exista entre las dos variables. El beneficio de este tipo de estudio es saber cómo se podrá comportar una variable al comprender el comportamiento de otras variables vinculadas.

Hernández et al. (2014) señala que "Diseños transversales correlacionales causales describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto" (p. 155)

El siguiente esquema corresponde al diseño correlacional –causal:



Donde:

O_x= Medición de la variable 1 – Competencia laboral O_y=

Medición de la variable 2 - Compromiso organizacional M=

muestra del estudio.

r= correlación entre competencias laborales y compromiso organizacional

Por último, la indagación fue de orientación cuantitativo porque tuvo un cúmulo de evoluciones, siendo secuencial y probatorio además se empleó la acumulación de antecedentes para acreditar la hipótesis a través de análisis estadísticos con la finalidad de establecer pautas de conducta y comprobar teorías.

2.2 Variables, Operacionalización

Según Valderrama (2015) las variables “son características observables que posee cada persona, objeto o institución, y que, al ser medidas, varían cuantitativa y cualitativamente una en relación a la otra” (p.157).

2.2.1. Variables

Definición conceptual: Control Administrativo Bernal

y Sierra (2013), dice:

Nos dicen que hoy el control consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrolla una organización, para que se cumplan con los objetivos y expectativas Establecidas en sus planes El control al igual que todos los Procesos administrativos está en función de las personas de la organización, eso sí, cada una según su cargo y las responsabilidades que allí tengan. (p. 217).

Esta variable tiene una actividad independiente, pues no tiene relación con la otra variable, porque el control administrativo, son procesos que realiza la organización

para la supervisión de los objetivos planteados en un periodo de tiempo. Por esta razón se identificará las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Competencias Anticipado.

Dimensión 2: Competencias Concurrente.

Dimensión 3: Competencias Posterior.

Definición conceptual: Capacitación

Enrique Louffat (2012) la capacitación es un proceso técnico, sistemático y permanente de la administración del potencial humano que se encarga de ofrecer las condiciones para que el personal desarrolle sus niveles, implica el mejoramiento continuo del funcionario a futuro, la idea es que se desarrolle integralmente en sus competencias y potenciales, es decir, aprender a ser un mejor funcionario y sobre todo persona, abarcando aspectos de conocimiento, habilidades y actitudes

La variable capacitación es un proceso sistemático que se realiza a los colaboradores y no incluye el proceso de evaluación de la empresa. Por lo tanto, identificaremos las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Identificación de las necesidades de la Capacitación.

Dimensión 2: Diseño de la capacitación.

Dimensión 3: Implementación de la Capacitación

Dimensión 4: Evaluación de la Capacitación

2.2.2. Cuadro de Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA Y VALORACIÓN	RANGO	INSTRUMENTO
CONTROL ADMINISTRATIVO	Bernal y Sierra (2013): "Nos dicen que hoy el control consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrolla una organización, para que se cumplan con los objetivos y expectativas Establecidas en sus planes. El control al igual que todos los Procesos administrativos está en función de las personas de la organización, eso sí, cada una según su cargo y las responsabilidades que allí tengan. En los últimos años el control es llamado un sistema de retroalimentación y su propósito central es identificar oportunidades de mejoramiento y les permite a las empresas una mejora continua en optimización de sus recursos y el logro de sus resultados en función de una mejor competitividad, mediante un mejor desempeño".	El control administrativo se evalúa tomando en cuenta el control anticipado, control concurrente y control posterior son los enfoques del proceso administrativo, se recurre a detalles menores para la mejor aproximación con los cuales se aplicara un cuestionario con respuestas cerradas en la escala de Likert, información procesada para obtener resultados	CONTROL ANTICIPADO	Planificación de objetivos	P1, P2, P3, P4	(1) NUNCA	ALTO	CUESTIONARIO
				Información confiable	P5, P6			
				Establecimiento de estándares	P7	(2) CASI NUNCA		
				Información oportuna	P8, P9			
			CONTROL CONCURRENTE	Supervisión directa	P10, P11	(3) A VECES		
				Cumplimiento de objetivos y estrategias	P12, P13			
				Comparación de actividades con estándar	P14			
			CONTROL POSTERIOR	Medición de resultados	P15	(4) CASI SIEMPRE		
				Ajustes /cambios	P16, P17, P18, P19, P20			
				Toma de medidas correctivas	P21, P22	(5) SIEMPRE		
				Retroalimentación	P21, P22			
			CAPACITACIÓN	Enrique Louffat (2012) la capacitación es un proceso técnico, sistemático y permanente de la administración del potencial humano que se encarga de ofrecer las condiciones para que el personal desarrolle sus niveles, implica el mejoramiento continuo del funcionario a futuro, la idea es que se desarrolle integralmente en sus competencias y potenciales, es decir, aprender a ser un mejor persona, abarcando aspectos de conocimiento, habilidades y actitudes	La capacitación del personal es evaluado tomando en cuenta el diagnóstico de las necesidades de la capacitación, un diseño de la capacitación, con la implementación de la capacitación y la evaluación de la capacitación estos son los procesos de los cuales se recurre a los detalles menores para la mejor aplicación de un cuestionario de respuestas cerradas en la escala de Likert, información procesada para la obtención de resultados.	DIAGNOSTICO DE LAS NECESIDADES DE LA CAPACITACIÓN	Carencias Individuales	
Voluntad del cambio	P3							
Percepción de necesidades colectiva	P4							
Autodiagnóstico	P5							
DISEÑO DE LA CAPACITACIÓN	Evaluación presentes y futuras	P6				(2) CASI NUNCA		
	Perfil y competencias del puesto	P7						
	Objetivos	P8, P9						
	Características de situación y entorno	P10, P11						
IMPLEMENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	Requisitos de contenidos	P12				(3) A VECES		
	Capacitadores	P13						
	Capacitación en el puesto	P14, P15				(4) CASI SIEMPRE		
	Métodos internos	P16						
	Métodos externos	P17						
	Otras técnicas	P18						
	EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	Diagnóstico de necesidades				P19	(5) SIEMPRE	
		Analizar el proceso				P20		
Avance de objetivos		P22						
Evaluación sumativa		P22						

Fuente: Elaboración propia.

2.3 Población y muestra

2.3.1. Población

Según Valderrama (2015) universo: “es un conjunto finito o infinito de elementos, seres o cosas, que tienen atributos o características comunes, susceptibles de ser observados” (p. 182).

Para Hernández et al. (2014) población: “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174).

Con la definición de población se podrá concluir la cantidad de la población para la presente investigación, el cual está conformada por 35 colaboradores de ambos sexos que laboran en la caja de ahorro y Crédito. Esta población será utilizada como nuestra muestra para la presente investigación.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica de recolección

Grupo de pautas y normas que orientan las tareas del indagador para recoger datos, examinar y procesar la información recolectada, para ofrecer una solución al problema planteado. Para la presente investigación se utilizó fuentes primarias y se acumuló la data por medio de la técnica de encuesta.

Bernal (2010) afirma:

Fuentes primarias son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etcétera (p.198).

La técnica de encuesta sirve para calcular la escala de conocimiento y niveles de actitudes, a través de interrogantes expresadas directa o indirectamente a las personas que constituyen la unidad de análisis de la investigación (muestra). La encuesta aplicada es de escalamiento tipo Likert, actualmente es un enfoque vigente y bastante conocido, en su texto Hernández et al. (2014) afirma que radica en un grupo de ítems mostrados en forma de afirmaciones ante los cuales se pide la reacción de los participantes eligiendo entre tres, cinco o siete categorías que se le proporciona como alternativa de respuesta.

2.4.2. Instrumento

En el presente estudio se usó el instrumento de Cuestionario y tuvo como propósito recolectar los datos apreciables para definir el vínculo entre el Control Administrativo y la Capacitación. Las interrogantes del cuestionario fueron de tipo cerradas para poder cuantificarlas porque los datos fueron trasladados a una escala numérica.

En su texto Hernández et al. (2014) define al cuestionario como el grupo de interrogantes donde se evaluará las variables, estas interrogantes deben ser coherentes con el planteamiento del problema y la hipótesis, están preguntas pueden ser:

Preguntas Cerradas: son interrogantes que presentan posiciones o alternativas de respuesta que han sido anticipadamente delimitadas, donde el encuestado solo debe acomodarse a estas opciones, pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuestas) o incluir varias opciones de respuestas (p.217).

Cuestionario 1

- Nombre: Instrumento para medir la variable control administrativo
- Autora: Cindy Ramos Flores
- Administración: Individual
- Duración: 20 minutos aproximadamente
- Aplicación: Colaboradores de la Caja de Ahorro y Crédito

TABLA 1

Escala de calificación – Control administrativo

Ítems	Valor	Leyenda
1	1	Nunca
2	2	Casi nunca
3	3	A veces
4	4	Casi siempre
5	5	Siempre

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario 2

- Nombre: Instrumento para medir la variable capacitación
- Autora: Cindy Ramos Flores
- Administración: Individual
- Duración: 20 minutos aproximadamente
- Aplicación: Colaboradores de la Caja de Ahorro y Crédito

Tabla 2

Escala de calificación - Compromiso organizacional

Ítem	Valor	Leyenda
1	1	Nunca
2	2	Casi nunca
3	3	A veces
4	4	Casi siempre
5	5	Siempre

Fuente: Elaboración propia

- **Descripción del instrumento**, para el estudio de Control Administrativo y Capacitación de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja de Ahorro y Crédito de Villa el Salvador, 2017 se aplicó la encuesta para cada variable compuesta por 44 ítems para cada una las cuales fueron entregadas a los 35 colaboradores con 5 alternativas para cada una.

2.4.3. Validez

Valderrama (2015) indica que validez se entiende: “como el grado en que la medida refleja con exactitud el rasgo, característica o dimensión que se pretende medir”. (p.206).

La validez es llegar a medir el elemento de estudio con imparcialidad, determinación y sincero. Para esta investigación el instrumento fue sujeta al juicio de expertos.

Hernández et al. (2014) indica que Validez de experto: “Grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema” (p. 204).

EL instrumento fue sujeta a juicio de 03 expertos docentes de la universidad Cesar Vallejo, se determinó su validez en base a 9 criterios (Claridad, objetividad, actualidad, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia) para lograr como resultado si el instrumento puede ser aplicado al estudio.

Tabla 3

Validación de Jueces de expertos

N°	Experto -Docente	Valoración de aplicación
1	Ramírez Briones Lorena	90%
2	Costilla Castillo Pedro	80%
3	Cojal Loli Bernardo	80%
	Promedio	87%

Fuente: Elaboración propia

El promedio final del instrumento fue de 87% a través de juicio de expertos, por lo tanto, la validez de contenido del instrumento es aceptable.

2.4.4. Confiabilidad

Según Valderrama (2015) “un instrumento es confiable o fiable si produce resultados consistentes cuando se aplica en diferentes ocasiones [estabilidad o reproducibilidad (réplica)]”. (p.215)

Al realizar el cuestionario al total de la muestra nuestros índices de confiabilidad que se obtuvo para la V1 una confiabilidad de ,940 y para la V2 ,972 por lo tanto se reafirma que la confiabilidad para ambas variables es de un nivel alto, como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 4

Confiabilidad general de las Variables

Estadísticas de fiabilidad		
Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Competencia laboral	,940	22
Compromiso organizacional	,972	22

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para conseguir los resultados de una investigación se debe ejecutar a través de un software estadístico que permite el procesamiento de los datos obtenidos a través del cuestionario, el programa que elige el investigador ayudara a estimar parámetros para probar la hipótesis.

Hernández et al. (2014) El análisis cuantitativo de los datos se lleva a cabo por computadora u ordenador. Ya casi nadie lo hace de forma manual ni aplicando fórmulas, en especial si hay un volumen considerable de datos. Por otra parte, en la mayoría de las instituciones de educación media y superior, centros de investigación, empresas y sindicatos se dispone de sistemas de cómputo para archivar y analizar datos. (p. 272).

Para el presente estudio se utilizó un software estadístico SPSS versión 24. Este programa brindó como resultado tablas de frecuencia y gráficos que permiten validar los resultados obtenidos a través del cuestionario.

2.6 Aspectos éticos

Para la investigación se consideró la reserva del origen de los encuestados, así como de las repuestas emitidas en el cuestionario, por ello se presenta instrumentos anónimos.

Además, tratándose de un diagnóstico con respecto a dos variables se asume la responsabilidad de informar los resultados obtenidos con la voluntad de establecer el nivel del control administrativo y el nivel de la capacitación.

III. RESULTADOS

3.1 Prueba de Normalidad

Si $N < 50$ entonces usamos Chápiro – Wilk

H0: La distribución es Normal

H1: La distribución No es Normal

Tabla 5: Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
chápiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
CONTROL ADMINISTRATIVO	,941	35	,059
CAPACITACION DE PERSONAL	,936	35	,041

Interpretación

Con una población de 35 encuestados la relación de dos variables, acorde con la prueba de Shapiro- Wilk, muestra un nivel de significancia menor a 0.05, Sig E 0.00 < 0.05 Sig T, es decir rechazamos la H0 (hipótesis nula), luego aceptamos la H1 (hipótesis alterna) es decir la distribución de los datos no es normal.

3.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general:

Ho: No Existe una relación significativa entre el control administrativo y la capacitación del área de operaciones de la caja de ahorro y crédito.

H1: Existe una relación significativa entre el control administrativo y la capacitación del área de operaciones de la caja de ahorro y crédito.

Regla de decisión.

Si valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y se acepta H_1

Tabla 6

Correlación entre control Administrativo y Capacitación de Personal

		CONTROL ADMINISTRATIVO	CAPACITACION DE PERSONAL
CONTROL ADMINISTRATIVO	Correlación de Pearson	1	,918**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
CAPACITACION DE PERSONAL	DE Correlación de Pearson	,918**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

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

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio.

Interpretación:

Sujeta a la comprobación estadística de Rho de Pearson, se considera que, si existe relación altamente significativa entre el control administrativo y la capacitación del personal, encontrándose con un valor calculado para $p = 0.000$, a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral) y una correlación de 0.918, lo cual verifica que existe correlación positiva fuerte entre las dos variables de análisis. Por ello, ante estas demostraciones estadísticas mostradas se toma la determinación de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Entonces se puede concluir que: Si existe relación significativa entre el control administrativo y la capacitación en el área de operaciones de la

caja de ahorro y crédito, es decir si incrementa el nivel de control administrativo el nivel de capacitación al personar también incrementará.

Hipótesis específica 1:

Ho: No existe una relación significativa entre el control anticipado con la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito.

H1: Existe una relación significativa entre el control anticipado con la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito.

Regla de decisión.

Si valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y se acepta H1

Tabla 7

Correlación entre control anticipado y la capacitación de personal

		Correlaciones	
		Control Anticipado	CAPACITACION DE PERSONAL
Control Anticipado	Correlación de Pearson	1	,945**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
CAPACITACION PERSONAL	DE Correlación de Pearson	,945**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

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

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio.

Interpretación:

Sometido a la prueba estadística de Rho de Pearson, se aprecia que, si existe correlación sumamente significativa entre el control anticipado y la capacitación de personal, encontrándose con un valor calculado para $p= 0.000$, a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral) y una correlación de 0.945, lo cual señala que encuentra correlación positiva fuerte entre las dos variables de estudio. Por ello, ante estas demostraciones estadísticas presentadas se toma la determinación de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

Se concluir que: si existe relación significativa entre la entre el control anticipado y la capacitación de personal, en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito es decir si sube el grado de control anticipado el nivel de capacitación al personal también subirá.

Hipótesis específica 2:

Ho: No existe una relación significativa entre el control concurrente y la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito.

H1: Existe una relación significativa entre el control concurrente y la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito.

Regla de decisión.

Si valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y se acepta H1 Tabla

8

Correlación entre control concurrente y la capacitación de personal

Correlaciones

		Control Concurrente	CAPACITACION DE PERSONAL
Control Concurrente	Correlación de Pearson	1	,747**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
CAPACITACION PERSONAL	DE Correlación de Pearson	,747**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

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

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio.

Interpretación:

Sometido a la prueba estadística de Rho de Pearson, se observa que, si existe relación sumamente significativa entre el control concurrente y la capacitación de personal, encontrándose con un valor calculado para $p= 0.000$, a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral) y una correlación de 0.747, lo cual determina que existe relación positiva solida entre las dos variables de estudio. Por ello, ante estas demostraciones estadísticas presentadas se toma la determinación de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

Se concluye que: si existe relación significativa entre el control concurrente y la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito, esto quiere decir que si incrementa el grado del control concurrente el nivel de capacitación del personal también incrementará.

Hipótesis específica 3:

Ho: No existe una relación significativa entre el control Posterior con la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito.

H1: Existe una relación significativa entre el control Posterior con la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito.

Regla de decisión.

Si valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y se acepta H_1

Tabla 9

Correlación entre control posterior y la capacitación de personal

		Correlaciones	
		CAPACITACION Control Posterior DE PERSONAL	
Control Posterior	Correlación de Pearson	1	,875**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
CAPACITACION PERSONAL	DE Correlación de Pearson	,875**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

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

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio.

Interpretación:

Sometido a la prueba estadística de Rho de Pearson, se aprecia que, si existe relación sumamente significativa entre el control posterior y la capacitación del área de operaciones, hallándose con un valor calculado para $p = 0.000$, a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral) y una correlación de 0.875, lo cual indica que existe correlación positiva fuerte entre las dos variables de análisis. Por ello, ante estas evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

Por lo tanto, se concluye que: si existe relación significativa entre el control posterior y la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y

crédito es decir si aumenta el nivel del control posterior el grado de capacitación también aumentará.

3.4 Análisis descriptivos de las dimensiones.

TABLA 10

		Control Anticipado			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	37,1	37,1	37,1
	CASI NUNCA	19	54,3	54,3	91,4
	AVECES	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a los resultados podemos observar que el 37.1% de los encuestados manifestó una respuesta de “Nunca” respecto al control anticipado que hay actualmente en la empresa, asimismo el 54.3% respondió “casi nunca” y un 8.6% a veces.

TABLA 11

		Control Concurrente			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	8,6	8,6	8,6
	CASI NUNCA	22	62,9	62,9	71,4
	AVECES	9	25,7	25,7	97,1
	CASI SIEMPRE	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a los resultados podemos observar que el 8.6% de los encuestados manifestó una respuesta de “Nunca” respecto al control concurrente que hay actualmente en la empresa, asimismo el 62.9% respondió “casi nunca”, un 25.7% a veces y 2.9 “casi siempre”.

TABLA 12

Control Posterior

		Porcentaje			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
	NUNCA	5	14,3	14,3	14,3
	CASI NUNCA	18	51,4	51,4	65,7
	AVECES	9	25,7	25,7	91,4
	CASI SIEMPRE	2	5,7	5,7	97,1
	SIEMPRE	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a los resultados podemos observar que el 14.13% de los encuestados manifestó una respuesta de “Nunca” respecto al control posterior que hay actualmente en la empresa, asimismo el 51.4% respondió “casi nunca”, un 25.7% a veces 5.7% “casi siempre” y 2.9% “siempre”

TABLA 13

Diagnóstico de las necesidades de la Capacitación

		Porcentaje			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
	NUNCA	4	11,4	11,4	11,4
	CASI NUNCA	9	25,7	25,7	37,1
	AVECES	16	45,7	45,7	82,9
	CASI SIEMPRE	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a los resultados podemos observar que el 11.4% de los encuestados manifestó una respuesta de “Nunca” respecto al control posterior que hay actualmente en la empresa, asimismo el 25.7% respondió “casi nunca”, un 45.7% a veces y 17.1% “casi siempre”.

TABLA 14

Diseño de la Capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	11,4	11,4	11,4
	CASI NUNCA	15	42,9	42,9	54,3
	AVECES	13	37,1	37,1	91,4
	CASI SIEMPRE	2	5,7	5,7	97,1
	SIEMPRE	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a los resultados podemos observar que el 11.4% de los encuestados manifestó una respuesta de “Nunca” respecto al control posterior que hay actualmente en la empresa, asimismo el 42.9% respondió “casi nunca”, un 37.1% a veces 5.7% “casi siempre” y 2.9% “siempre”

TABLA 15

Implementación de la Capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	11,4	11,4	11,4
	CASI NUNCA	6	17,1	17,1	28,6
	AVECES	11	31,4	31,4	60,0
	CASI SIEMPRE	11	31,4	31,4	91,4
	SIEMPRE	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a los resultados podemos observar que el 11.4% de los encuestados manifestó una respuesta de “Nunca” respecto al control posterior que hay actualmente en la empresa, asimismo el 17.1% respondió “casi nunca”, un 31.4% a veces 31.4% “casi siempre” y 8.6% “siempre”

TABLA 16

Evaluación de la Capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	10	28,6	28,6	48,6
	AVECES	13	37,1	37,1	85,7
	CASI SIEMPRE	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a los resultados podemos observar que el 20% de los encuestados manifestó una respuesta de “Nunca” respecto al control posterior que hay actualmente en la empresa, asimismo el 28.6% respondió “casi nunca”, un 37.1% a veces y 14.3% “casi siempre”

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio se realizó con la finalidad de determinar la relación entre el control administrativo y la capacitación el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito. Para conseguir el objetivo del estudio, se aplicó a los colaboradores un cuestionario en escala Likert, que fue generado en base a las teorías de autores descritos en el marco teórico, del cual se cogieron los resultados más notables. En correlación a los trabajos previos se señala las siguientes investigaciones: (Barboza M. 2015), (Pérez G. 2014), (Palma G. 2014), (Taboada J. 2014), (Valdivia L., 2014), (Juárez P. 2014), (Robert G., 2013), (Ramón C. 2011) Y (Raimundo D. 2011; las cuales ayudo para cotejar los resultados del estudio.

BARBOZA M. (2015) En la tesis elaborada con título *capacitación del personal y calidad de servicio al cliente, en el área de operaciones de una empresa prestadora de servicios de lima metropolitana*, como conclusión en esta investigación, se reconoció que en las necesidades de capacitación existe relación positiva con la calidad de servicio al cliente, en el área de operaciones, los resultados manifiestan que los requerimientos deben ser analizados por la empresa para así lograr seguridad, confianza hacia sus trabajadores para que el servicio sea de calidad y llevar a cabo los objetivos, se reconoció que la evaluación se relaciona positivamente con la calidad de servicio al cliente en el área de operaciones, donde resulta evidente llevar una evaluación constante para los colaboradores para lograr resolver aquellas fallas como el desempeño, seguimiento, mejoras, y el ejercicio de lo aprendido. Se determina que un punto clave es establecer un programa, proceso o actividad de capacitación para que de esta manera se focalicen los puntos clave de esta, las carencias de competencias con voluntad de cambio. Esto se ve reflejado en los resultados de esta investigación realizada en la cual se observa en los datos en referente a la eficiencia en el proceso de la capacitación con evidente deficiencia (ítems 1 y 2 Nunca 25.72% casi nunca 36%), competencias con voluntad al cambio (ítems 3 nunca 14.29% y casi nunca 14.29%) las cuales coinciden con el trabajo realizado por Barboza donde es imprescindible tener un adecuado proceso de actividades, así como también competencias con voluntad al cambio.

Louffat indica que el programa de capacitación y cada uno de estos programas debe contemplar: las necesidades detectadas entre el perfil y competencias del funcionario; objetivos perseguidos, a medida que sea mayor el nivel de adquisiciones, conocimientos y habilidades establecidos como objetivo del curso, más extendidos, más profundos y específicos serán contenidos; características de los alumnos, situación y entorno; los requisitos contenidos para el curso.

PEREZ G. (2014) En la tesis *capacitación de personal y la satisfacción del ciudadano en el módulo de evaluación registral de la RENIEC en san Borja*. Se tuvo como conclusión que existe un vínculo moderado entre la detección de las necesidades de capacitación y la satisfacción de los ciudadanos, estos resultados demostraron que existen deficiencias al momento de realizarla detección de las necesidades de capacitación del personal del módulo de evaluación registral, estos resultados no son muy marcados por lo que permiten concluir que la detección de las necesidades de capacitación se vincula moderadamente. Deficiencias generadas por capacitaciones más definidas acorde a los puestos con técnicas inadecuadas, la realización de auto diagnóstico para la percepción de las necesidades colectivas las que no permiten el desarrollo prospera de la empresa.

En comparación a los resultados de dicha investigación con los resultados presentados los cuales se pueden apreciar en el ítems 4 (nunca 25.71% casi nunca 31.43%), el ítems 5 (nunca 17.14% y casi nunca 25.71%) e ítems 6 (nunca 11.43% y casi nunca 25.71%) con respecto a los auto diagnóstico, percepción de necesidades colectivas y evaluaciones presentes y futuras, dichos puntos nos permiten identificar las similitudes con el autor, es trascendente que el área de operaciones canalicen sus necesidades requeridas al área de recursos humanos para que de esta manera el personal tenga una adecuada capacitación y se pueda dar el cumplimiento de los objetivos generales de la empresa. LOUFFAT en su teoría indica que las necesidades de la capacitación en un punto muy importante en el desarrollo de la capacitación se caracterizan por evaluar las necesidades

presentes y futuras, por buscar la participación activa del trabajador. Se dirige al autoaprendizaje.

TABOADA J. (2014) En la tesis *Gestión administrativa de proyecto inmobiliario de la empresa T & T contratistas generales SAC* tuvo como conclusión lo significativo de tener el control en la empresa T & T contratistas generales SAC puesto que los resultados y medidas correctivas muestran la importancia que se tiene sobre el manejo y control de todo lo planeado y organizado. La empresa busca lograr estándares eficientes para sus procesos, o trata de aproximarse a ellos. Al final es el público objetivo o clientes que le dirá cuan eficiente es en su trabajo se considera importante las medidas correctivas porque sirven de experiencia para futuras operaciones y poder afinar la calidad del producto o servicio.

Por lo tanto, está presente investigación tiene las características que ayudan al desarrollo de mis hipótesis ya que utilizan la escala de Likert para la medición de su data obtenida a la vez la normalidad fue trabajado por Chapiro-wilk ya que el tamaño de la muestra es menor a 50 en las cuales se observó que el control administrativo está determinado por medir y desarrollar actividades establecidas por la organización de una forma individual. Las cuales se pueden observar en los resultados obtenidos ítems 1 (nunca 37.14% y casi nunca 31.43%), ítems 2 (nunca 45.71% casi nunca 37.14%) ítems 3 (nunca 34.29% casi nunca 37.14%) e ítems 4 (nunca 45.71% y casi nunca 34.29%) con respecto a los objetivos planteados por la empresa a inicios de cada año se presentaron dichas debilidades las cuales permiten identificar la coincidencia con el autor. La clave para el control anticipado es la forma de medidas administrativas antes de implementar acciones, y, para ello, es importante contar con información oportuna y confiable sobre el entorno específico y general que permita prever cambios antes de que ocurran los hechos.

Valdivia L., (2014), en su tesis *“Gestión Administrativa y Satisfacción de los clientes internos del área de operaciones en la Cía. de Seguros Pacífico vida sede central San Isidro*. Tuvo como conclusión establecer el vínculo que existe entre el control y la satisfacción de los clientes internos en el

área de operaciones en la cía. de seguros pacifico vida sede central distrito de san isidro, es significativa. Puesto que los trabajadores mencionaron que el control administrativo es deficiente y su satisfacción es mínima, En la investigación se aprecia que el valor de la correlación entre las dos variables es 0,893, lo que demuestra una correlación positiva significativa, por ende, se establece que hay una correlación significativa entre el control administrativo y la satisfacción del cliente interno del área de operaciones de la compañía de seguros pacifico vida. Por tanto, se confirma las hipótesis planteadas. Las hipótesis planteadas están en referencia a la supervisión directa de la organización para el cumplimiento de los objetivos y estrategias para la diferenciación de las actividades con estándares bien determinados.

Por lo tanto, tiene como similitud a la presente investigación en los ítems 9(nunca 20% y casi nunca 37.14%) ítems 10 (nunca 40% y casi nunca 34.29) ítems 11 (nunca 11.43 y casi nunca 40%) ítems 12(nunca 14.29% y casi nunca 34.29%) e ítems 13(nunca 25.71% y casi nunca 34.29%) las cuales evidencian debilidades significativas en cuanto a la supervisión directa, cumplimiento de objetivos, actividades con estándares coincidiendo con el autor para una propuesta de mejora para la empresa.

JUAREZ P. (2014) en su tesis realizada *“Capacitación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Área de Tesorería de la Clínica Golf -2014”* se puede concluir que los trabajadores del área de tesorería de la clínica el golf necesita ser fomentados a la capacitación constante ya que no logran realizar un desarrollo individual lo cual no permite el desarrollo organizacional por q no existe un beneficio para ambas partes. Sus datos procesados tienen fiabilidad de 0.87 lo cual determina que si hay una correlación entre las dos variables presentadas las hipótesis planteadas tienen como referencia al perfil de los puestos desarrollados, características de entorno y requisitos de contenidos. Los ítems 7(nunca 14.29% y casi

nunca 25.71%), ítems 8(nunca 22.86% casi nunca 31.43%), ítems 9(nunca 14.29 y casi nunca 31.43%), ítems 10(nunca 14.29% casi nunca 22.86%), ítems 11 (nunca 14.29% y casi nunca 34.29%), ítems 12 (nunca 31.43% y casi nunca 22.86%) e ítems 13(nunca31.43% y casi nunca 22.86%) las cuales ayudan a la solución de las hipótesis planteadas encontrando similitud con el autor el cual plantea las mismas deficiencias.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados y a los resultados obtenidos del estudio, se tienen las siguientes recomendaciones:

- Se logró identificar la relación que existe entre el control administrativo y la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito; basándose con un valor calculado para $p= 0.000$, a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral) y una correlación de 0.918, la cual indica que existe correlación positiva fuerte entre las dos variables en análisis ante la demostración del estudio y con el diagnóstico realizado se observa que evidentemente entre ambas variables existe relación significativa, es decir que si aumenta el nivel del control administrativo el nivel de la capacitación también aumentará. El control administrativo que se tiene a las funciones realizadas con la capacitación constante que se realizan a los colaboradores con el compromiso constante de los jefes de cada área como también del personal administrativo.
- Se estableció que existe un vínculo significativo entre el control anticipado y la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito hallándose con un valor calculado para $p= 0.000$, a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral) y una correlación de 0.945 lo cual indica que existe correlación positiva fuerte entre las dos variables de análisis. El control anticipado que se realiza a las actividades ante capacitación propuestas bien direccionadas por cada área logran una mejora para el área y esta repercutirá para la empresa.
- Se determinó la relación que existe entre el control concurrente con la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito hallándose con un valor calculado para $p= 0.000$, a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral) y una correlación de 0.747, lo cual indica que existe correlación positiva fuerte entre las dos variables de análisis un control concurrente a todas las áreas permiten el análisis de las capacitaciones que se están brindando para la verificación de puntos claves.
- Se determinó la relación que existe entre el control posterior y la capacitación del área de Operaciones de la caja de ahorro y crédito; hallándose con un valor calculado para $p= 0.000$, a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral) y una correlación de 0.875, lo cual indica que existe correlación positiva fuerte entre las dos variables de análisis. El control posterior permite el análisis a la culminación de las capacitaciones brindadas lo cual permite ver si las capacitaciones están teniendo el efecto deseado en cada trabajador para el cumplimiento de las metas trazadas para el éxito de la empresa.

VI. RECOMENDACIONES

En función de los resultados obtenidos se procede a enunciar algunas recomendaciones, tanto para la caja de ahorro y crédito, objeto de investigación, así como a otras investigaciones.

- Se recomienda que el área administrativa de la caja de ahorro y crédito, debe tener presente que el control administrativo es muy importante porque está directamente relacionado con la capacitación brindada a los colaboradores. Mediante la identificación e incremento del nivel de control administrativo realizado a las áreas aplicando herramientas como el control anticipado (el cual permite un análisis general para detectar los errores de aplicación) control concurrente (el cual permite la verificación de errores durante el proceso de realización de tareas) control posterior (permite ver el análisis total de los eventos realizados con la expectativa de una buena realización). Así mismo las capacitaciones realizadas con los análisis correspondientes y dirigidos a todo el personal. Con ello se logrará consolidar el nivel de compromiso por parte de las áreas, así como también de los colaboradores, esto se verá reflejado en los colaboradores y la buena atención brindada a los clientes para la fidelización de estos.
- Según los resultados obtenidos se propone al área administrativa, que dirija la supervisión en el control anticipado el cual permite la identificación de las carencias del control con la planificación de los objetivos, la información confiable, establecimiento de estándares, información oportuna para determinar las deficiencias de las capacitaciones brindadas hasta el momento permitiendo que así sean bien direccionadas por cada área, acorde al personal y funciones realizadas las cuales permitirán la mejora continua de la empresa.
- Se recomienda al área administrativa, que el control concurrente realizado este basado en la supervisión directa, el cumplimiento de objetivos y estrategias, la comparación de actividades con estándares las cuales permitan a los trabajadores expresar las necesidades y de esta manera analizar las capacitaciones ya brindadas para así poder re direccionar estos y brindar una mejora y estabilidad de la empresa en dichos procesos.
- Se sugiere al área administrativa que los controles posteriores realizados están basados en la medición de resultados, ajustes y cambios, toma de decisiones correctivas y la retroalimentación para que de esta manera se realice un buen análisis de las capacitaciones brindadas y así para en un futuro las capacitaciones realizadas sean mejores y se logre tener el efecto que se espera y esto permita la mejora de la empresa y de los colaboradores.

VII. REFERENCIAS

Louffat, E. (2012). *Administración del Potencial Humano*. Argentina: Cengage Learning.

Cesar Augusto Bernal Torres & Hernán Darlo Sierra Arango (2013) *Proceso Administrativo para las Organizaciones del Siglo XXI* segunda edición Colombia: Pearson

Snell & bholander (2013) *administración de recursos humanos* (2.a ed.). Argentina: Granica.

Mario Ibáñez machicao (2011) *Gestión del talento humano en la empresa* México: Cinterfor.

Bernal, C., (2010) *Metodología de la investigación*. (3.a ed.). Colombia: Pearson.

Cámara de Comercio de Medellín (20 de abril de 2017) *Capacitación de personal: clave para el desarrollo empresarial*. Recuperado de <http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/Biblioteca/herramientas/Capacitaci%C3%B3n-empresarial-formato-pdf.pdf>

Carraco, S., (2015) *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (9.a ed.). Perú: San Marcos

Daft R. (2004) *Administración*. (6.a ed.). México: Thomson

Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007) *Clima y compromiso organizacional Vol. I, Versión electrónica gratuita*. Recuperado de <http://eumed.net/libros/2007c/>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) *Metodología de la investigación* (6.a ed.). México: Mc Graw Hill

Robbins, S. y Coulter, M. (2014) *Administración*. (12.a ed.). México: Pearson.

Wong, M. (2015). *Competencia laboral y calidad de servicio en el área de cajeros automáticos de una empresa de servicios en Lima Metropolitana* (Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 26 de marzo de 2017)

Lourdes Münch (2010) Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo México: PEARSON EDUCACIÓN,
Hernández R., Fernández C., Baptista P., (2014). Metodología de la Investigación. México: Mc. Graw Hill.

Mario Ibáñez machicao (2011). Gestión del Talento Humano en la Empresa. Perú: Editorial San Marcos.

Snell & bholander (2013) Administración de Recursos Humanos
Características del control Administrativo
<http://dianaccruz27.blogspot.pe/2013/03/controlconceptoelementos-del.html> Evolución del Control Administrativo
<http://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizaciondireccion-y-control/>

Cesar A. Bernal Torres (2007) Introducción a la Administración de las Organizaciones
Enfoque Global e Integral
Colombia: Pearson

Barzola M. (2015) capacitación del personal y calidad de servicio al cliente, en el área de operaciones de una empresa prestadora de servicios de lima metropolitana

Pérez G. (2014) En la tesis elaborada con título capacitación de personal y la satisfacción del ciudadano en el módulo de evaluación registral de la RENIEC en san Borja para la obtención del título profesional de licenciada en administración en la Universidad Cesar Vallejo Lima

Palma G (2014) Gestión Administrativa en el área de las unidades vehiculares y calidad de servicio de la empresa ANCRO SRL. Para la obtención del título profesional de licenciado en administración en la universidad Cesar Vallejo Lima – Perú,

Taboada J. (2014) Gestión administrativa de proyecto inmobiliario de la empresa T & T contratistas generales SAC para obtención del título profesional de licenciado en administración de la universidad Cesar Vallejo Lima – Perú

Valdivia L., (2014) Gestión Administrativa y Satisfacción de los clientes internos del área de operaciones en la Cía. de Seguros Pacifico vida sede central San Isidro”, título de Licenciado en administración, Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Juárez P. (2014) Capacitación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Área de Tesorería de la Clínica Golf -2014” en la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo Lima,

Robert G., (2013) La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán”, para obtener el título de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing, TULCÁN – ECUADOR

Ramón C. (2011) Plan de capacitación y desarrollo del recurso humano en la distribuidora COFASA, esta tesis fue elaborada para la obtención del título profesional de administración en la universidad tecnológica Israel, Ecuador.

Raimundo D. (2011) Capacitación y desempeño Laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad zona Monte Morelos- Linares Nuevo León” para la obtención del grado de maestría en administración, Universidad Montemorelos Monterrey México.

ANEXOS

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA ELCONTROL ADMINISTRATIVO

DATOS INFORMATIVOS:

CARGO DICIÓN

NIVEL DE INSTRUCCIÓN SEXO

INSTRUCCIONES. La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúa las competencias laborales de tu empresa, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
------------------	-----------------------	------------------------	-----------------------------	--------------------

DIMENSIÓN 1: CONTROL ANTICIPADO		Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
Planificación de Objetivos		N	CN	AV	CS	S
¿Los objetivos planificados por la gerencia son elaborar el consenso entre la gerencia y los jefes de área?						
¿La planificación de objetivos se elabora en consideración a los resultados de periodos anteriores para proyectar los logros?						
¿Los objetivos planificados que se desean alcanzar son elaboradas en consideración a la fortaleza del área?						
¿Los objetivos planificados son toma de decisiones por parte de la gerencia los mismos que son alcanzables para los trabajadores de cada área?						
Información Confiable		N	CN	AV	CS	S
¿La empresa revisa y mejora de forma sistemáticas con los controles previos para garantizar resultados óptimos?						
¿La información se sistematizan oportunamente a los jefes de área en función a debilidades y fortalezas, es el mismo para la optimización de habilidades?						
Establecimiento de Estándares		N	CN	AV	CS	S
¿Los estándares establecidos para los controles administrativos son diferenciar a los trabajadores sin discriminación de puestos?						
Información Oportuna		N	CN	AV	CS	S
¿La gerencia y los mandos informan oportunamente sobre los indicadores de control de cada área?						
¿La gerencia reúne permanentemente información oportuna de los subordinados para evaluar el desempeño y solucionar la problemática que ocurre en el área?						
DIMENSIÓN 2: Control Concurrente						

Supervisión directa	N	CN	AV	CS	S
¿El jefe inmediato está involucrado de manera directa en la supervisión de los procesos?					
¿El jefe inmediato se reúne permanentemente con los trabajadores para compartir o intercambiar ideas?					
Cumplimiento de objetivos y estrategias	N	CN	AV	CS	A
¿Los que ejecutan un adecuado control son colaboradores competitivos y éticos lo que genera el cumplimiento de los objetivos por medio de las estrategias planificadas?					
¿el servicio brindado por la organización la demanda es periódica se cuenta con estrategias para la continuidad y mejora del servicio?					
Comparación de actividades con estándar	N	CN	AV	CS	S
¿En el desarrollo de las actividades operativas se levantan informes sin postergación para validar el cumplimiento de los estándares?					
DIMENSION 3 : CONTROL POSTERIOR					
Medición de resultados	N	CN	AV	CS	S
¿El administrador verifica constantemente los trabajos del personal para medir su eficiencia cuando un colaborador elabora sus tareas en los tiempos establecidos se difunde sus logros a todas las área?					
Ajustes /cambios	N	CN	AV	CS	S
¿Su jefe inmediato detecta errores y orienta a brindar una solución?					
¿Las áreas y jefatura de la organización están integrada por ellos los procesos administrativos son ajustados a cada área para ser más efectivos?					
Toma de medidas correctivas	N	CN	AV	CS	S
¿En el área cuando existen un problema se aplican medidas correctivas efectivas?					
¿Las medidas correctivas que se toman en el área son el resultado entre jefes y equipos de trabajo?					
¿El administrador cuenta con acciones inmediatas cuando los trabajos asignados no se están terminando a tiempo?					
Retroalimentación	N	CN	AV	CS	S
¿La gerencia reúne permanentemente a los subordinados para evaluar el desempeño y solucionar la problemática que ocurre en centro de labores?					
¿La gerencia realiza permanentemente la retroalimentación de los procesos con los subordinados para evaluar el desempeño y solucionar la problemática que ocurre en las distintas áreas?					

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CAPACITACION DEL PERSONAL

DATOS INFORMATIVOS:

CARGO CONDICIÓN

NIVEL DE INSTRUCCIÓN SEXO

INSTRUCCIONES. La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúa las competencias laborales de tu empresa, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
------------------	-----------------------	------------------------	-----------------------------	------------------------

DIMENSIÓN 1: DIAGNOSTICO DE LAS NECESIDADES DE LA CAPACITACION		Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
Carencias Individuales		N	CN	AV	CS	S
¿Los jefes de área tienen identificados las carencias individuales de cada trabajador y se suman en su fortaleza?						
¿Los trabajadores tienen sus carencias identificadas que buscan resolver en las capacitaciones?						
Voluntad de Cambio		N	CN	AV	CS	S
¿Los trabajadores tienen voluntad de cambio para mejorar sus procesos para la motivación de sus jefes cuando un colaborador participa de la capacitación viene motivado para el cambio de sus procesos?						
Percepción de Necesidades Colectivas		N	CN	AV	CS	S
¿El área de recursos humano actúa con responsabilidad para informar los datos de las necesidades del área?						
Auto Diagnostico		N	CN	AV	CS	S
¿El área de recursos humanos promueve actividades para la auto evaluación de sus colaboradores después de participaren las capacitaciones?						
Evaluación Presentes y Futuras		N	CN	AV	CS	S
¿Las evaluaciones del desempeño laboral son el insumo para la temática de la capacitación?						
DIMENSIÓN 2: DISEÑO DE LA CAPACITACION						
Perfil y Competencias del Puesto		N	CN	AV	CS	S
¿Las capacitaciones brindadas por la organización están bien dirigidas al perfil y las competencias que los puestos requieren?						
¿Se generan reportes del área de recursos humanos sobre el perfil de los colaboradores para diseñar capacitaciones idóneas?						
Objetivos		N	CN	AV	CS	A

¿Con la capacitación brindada los colaboradores cumplen con los objetivos trazados por la empresa?					
¿La empresa da a conocer de manera clara los objetivos que se tienen que alcanzar con la capacitación mediante los correos corporativos?					
Característica de Situación y Entorno	N	CN	AV	CS	S
¿Las capacitaciones se desarrollan en la misma empresa para promover las participaciones?					
¿Para diseñar el programa de las capacitaciones el área de recursos humanos cuenta con el presupuesto oportuno?					
Requisitos de Contenidos	N	CN	AV	CS	S
¿Los contenidos a desarrollar en la capacitación se diseñan con el aporte de los jefes de áreas y recursos humanos?					
DIMENSION 3 : IMPLEMENTACION DE LA CAPACITACION					
Capacitadores	N	CN	AV	CS	S
¿El expositor que dicta la capacitación es un personal que conoce lo que necesita el trabajador?					
Capacitación en el Puesto	N	CN	AV	CS	S
¿La capacitación es dictada de acuerdo con el puesto de cada trabajador y las necesidades del área?					
¿Para brindar las capacitaciones preguntan a los trabajadores las necesidades que requiere el puesto?					
Métodos Internos	N	CN	AV	CS	S
¿Cuándo se ejecutan las capacitaciones se emiten reportes de fortalezas y debilidades para no repetir modelos sin metodología?					
Métodos Externos	N	CN	AV	CS	S
¿Los expositores de las capacitaciones aplican metodología activa y dinámica durante el desarrollo de sus competencias?					
Otras Técnicas	N	CN	AV	CS	S
¿Los casos, problemas o incidencias laborales son tomados como ejemplos en las capacitaciones?					
DIMENSIÓN 4: EVALUACION DE LA CAPACITACION					
	Escala de Valoración				
Diagnóstico de las Necesidades	N	CN	AV	CS	S
¿Durante el desarrollo de las evaluaciones un comité del área de recursos humanos evalúa los logros e identifica las necesidades a satisfacer en otros programas?					
Análisis del Proceso	N	CN	AV	CS	S
¿Cuándo las capacitaciones concluyen existe un comité que evalúa el traslado de aprendizaje en la mejora de las áreas?					
Avance de Objetivos	N	CN	AV	CS	S
¿Los objetivos planificados por cada área se cumplen por la efectividad de las capacitaciones?					
Evaluación Sumatoria	N	CN	AV	CS	S
¿Durante la participación de los colaboradores en las capacitaciones se evalúa los logros obtenidos para ser incluidos en su desempeño laboral?					

Matriz de Consistencia

TÍTULO	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR
CONTROL ADMINISTRATIVO Y CAPACITACIÓN DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO VILLA EL SALVADOR, LIMA - 2017	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	CONTROL ADMINISTRATIVO (Bernal & Sierra-2013)	control anticipado	planificación de objetivos
	¿Cómo se relaciona el control administrativo y la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito Villa el Salvador, Lima - 2017?	Identificar la relación entre el control administrativo y la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito Villa el Salvador, Lima - 2017	Existe una relación significativa entre el control administrativo y la capacitación del área de operaciones de la caja de ahorro y crédito villa el salvador, Lima - 2017.			información confiable
						establecimiento de estándares
						información oportuna
						control concurrente
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS			supervisión directa
				cumplimiento de objetivos y estrategias		
				comparación de actividades con estándares		
	1. ¿Qué vínculo existe entre el control anticipado con la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito Villa el Salvador, Lima - 2017?	Establecer el vínculo entre el control anticipado y la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito Villa el Salvador, Lima - 2017	Existe una relación significativa entre el control anticipado con la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito Villa el Salvador, Lima - 2017	control posterior		
				medición de resultados		
				ajustes/cambios		
				toma de medidas correctivas		
	2. ¿Cómo se relaciona el control concurrente con la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito Villa el Salvador, Lima - 2017?	Determinar la relación entre el control durante con la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito Villa el Salvador, Lima - 2017	existe una relación significativa entre el control concurrente y la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito Villa el Salvador, Lima - 2017	retroalimentación		
				CAPACITACIÓN (Enrique Louffat-2012)	DIAGNOSTICO de necesidades de capacitación	carencias individuales
						voluntad de cambio
percepción de necesidades colectivas						
autodiagnóstico						
3. ¿Cómo se relaciona el control posterior con la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito Villa el Salvador, Lima - 2017?	Determinar la relación entre el control posterior con la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito Villa el Salvador, Lima - 2017	Existe una relación significativa entre el control Posterior con la capacitación en el área de operaciones de la caja de ahorro y crédito Villa el Salvador, Lima - 2017	Diseño de la capacitación	evaluación presentes y futuras		
				perfil y competencias del puesto		
				objetivos		
Implementación de la capacitación	Evaluación de la capacitación	Evaluación sumatoria	características de situación y entorno			
			requisitos de contenidos			
			capacitadores			
			capacitación en el puesto			
Evaluación de la capacitación	Evaluación sumatoria	Evaluación sumatoria	métodos internos			
			métodos externos			
			otras técnicas			
Evaluación de la capacitación	Evaluación sumatoria	Evaluación sumatoria	diagnostico de las necesidades			
			análisis del proceso			
			avance de objetivos			
Evaluación de la capacitación	Evaluación sumatoria	Evaluación sumatoria	evaluación sumatoria			

Validación de encuesta por expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. RAMIREZ BRIONES LORENA
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: DOCENTE - UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
- 1.3 Especialidad del validador: ADMINISTRADORA
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
- 1.5 Título de la Investigación: _____
- 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						90%

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Prímera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		

Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		
Item 20	✓		
Item 21	✓		
Item 22	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		
Item 20	✓		
Item 21	✓		
Item 22	✓		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %. V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 45756754 Teléfono N° 949589919

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
 DE INVESTIGACIÓN**
I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. COJAL LOLI BERNARDO
 1.2 Cargo e Institución donde labora: DIRECTOR UCV
 1.3 Especialidad del validador: ECONOMISTA
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				/	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80%	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		

Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 0992834 Teléfono N° 97504725

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
 DE INVESTIGACIÓN**
I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. COSME CASTILLO PEGU
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: DOCENTE INVESTIGACIÓN
- 1.3 Especialidad del validador: DA EN ADMINISTRACION
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
- 1.5 Título de la Investigación: _____
- 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					✓
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						80%

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		

Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		
Item 20	✓		
Item 21	✓		
Item 22	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

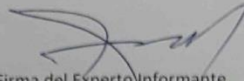
INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		
Item 20	✓		
Item 21	✓		
Item 22	✓		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 7898068 teléfono N° 966547895

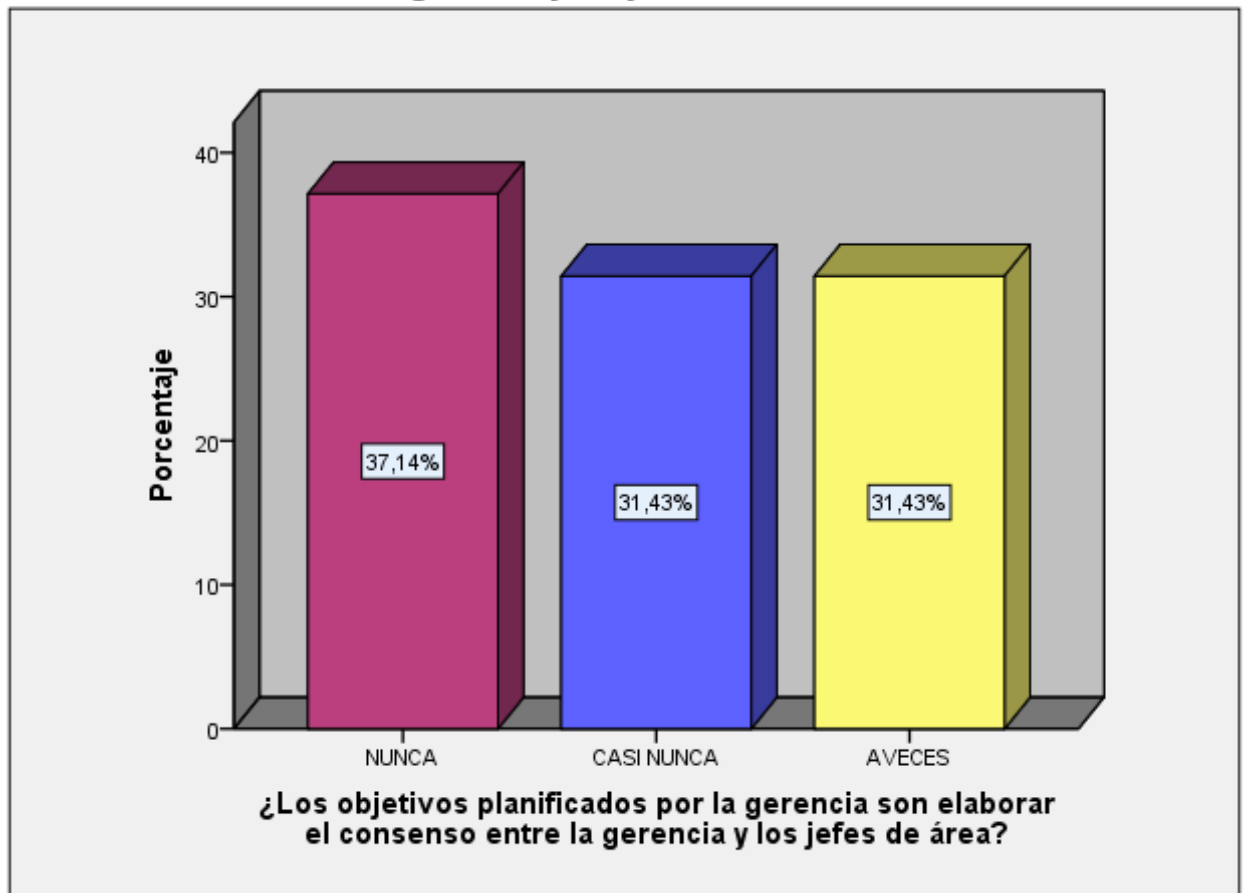
ITEMS DE DISCUSIÓN

ITEMS N°1

¿Los objetivos planificados por la gerencia son elaborar el consenso entre la gerencia y los jefes de área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	37,1	37,1	37,1
	CASI NUNCA	11	31,4	31,4	68,6
	AVECES	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

¿Los objetivos planificados por la gerencia son elaborar el consenso entre la gerencia y los jefes de área?

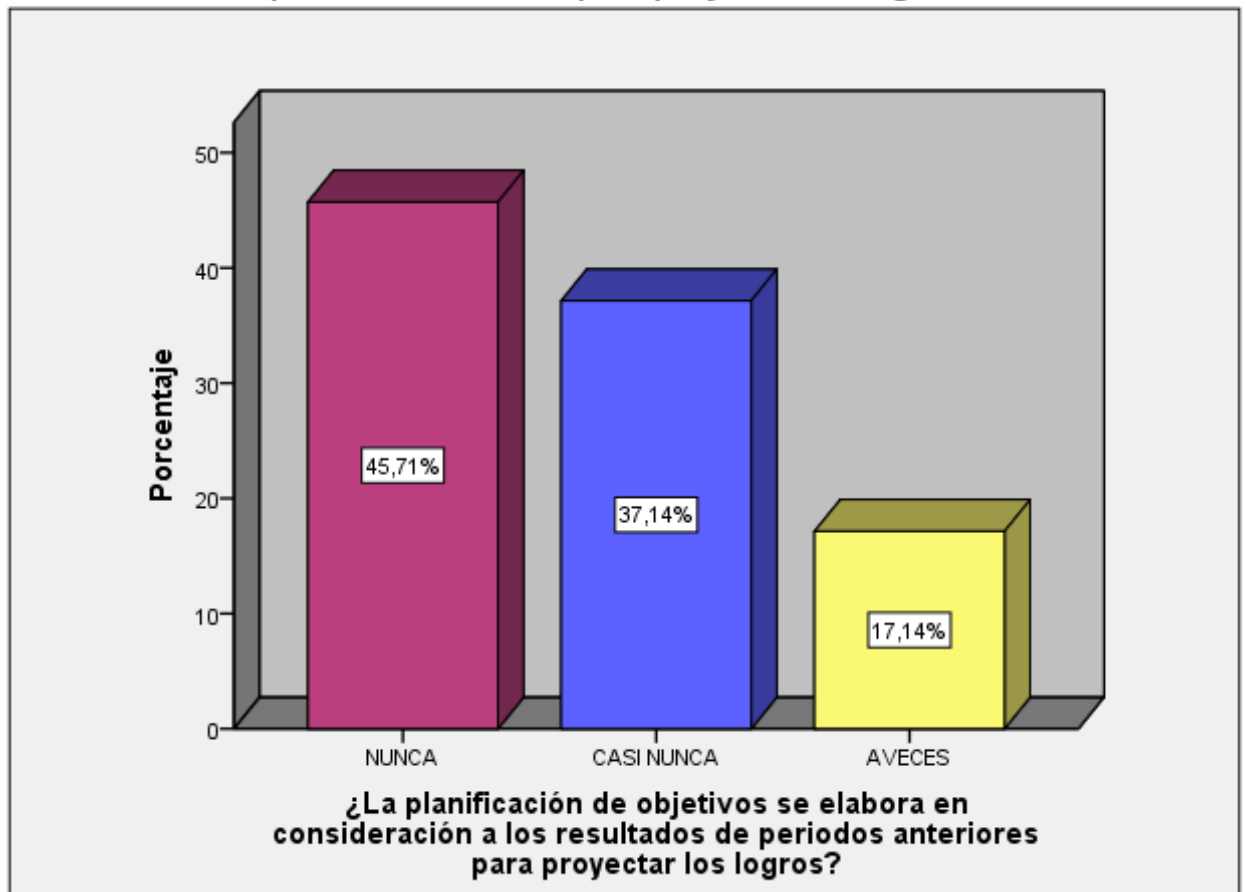


ITEMS N°2

¿La planificación de objetivos se elabora en consideración a los resultados de periodos anteriores para proyectar los logros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	16	45,7	45,7	45,7
	CASI NUNCA	13	37,1	37,1	82,9
	AVECES	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

¿La planificación de objetivos se elabora en consideración a los resultados de periodos anteriores para proyectar los logros?

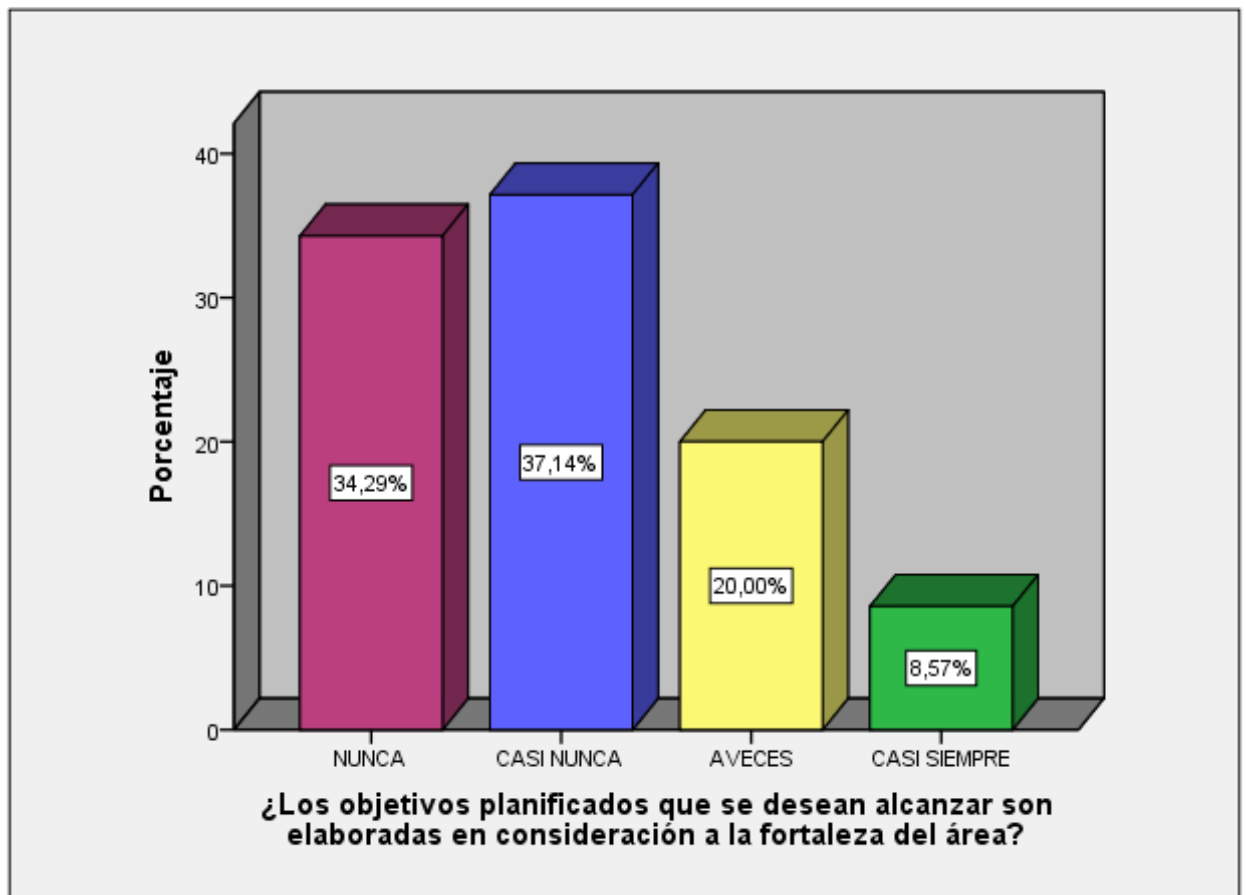


ITEMS N°3

¿Los objetivos planificados que se desean alcanzar son elaboradas en consideración a la fortaleza del área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	34,3	34,3	34,3
	CASI NUNCA	13	37,1	37,1	71,4
	AVECES	7	20,0	20,0	91,4
	CASI SIEMPRE	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

¿Los objetivos planificados que se desean alcanzar son elaboradas en consideración a la fortaleza del área?

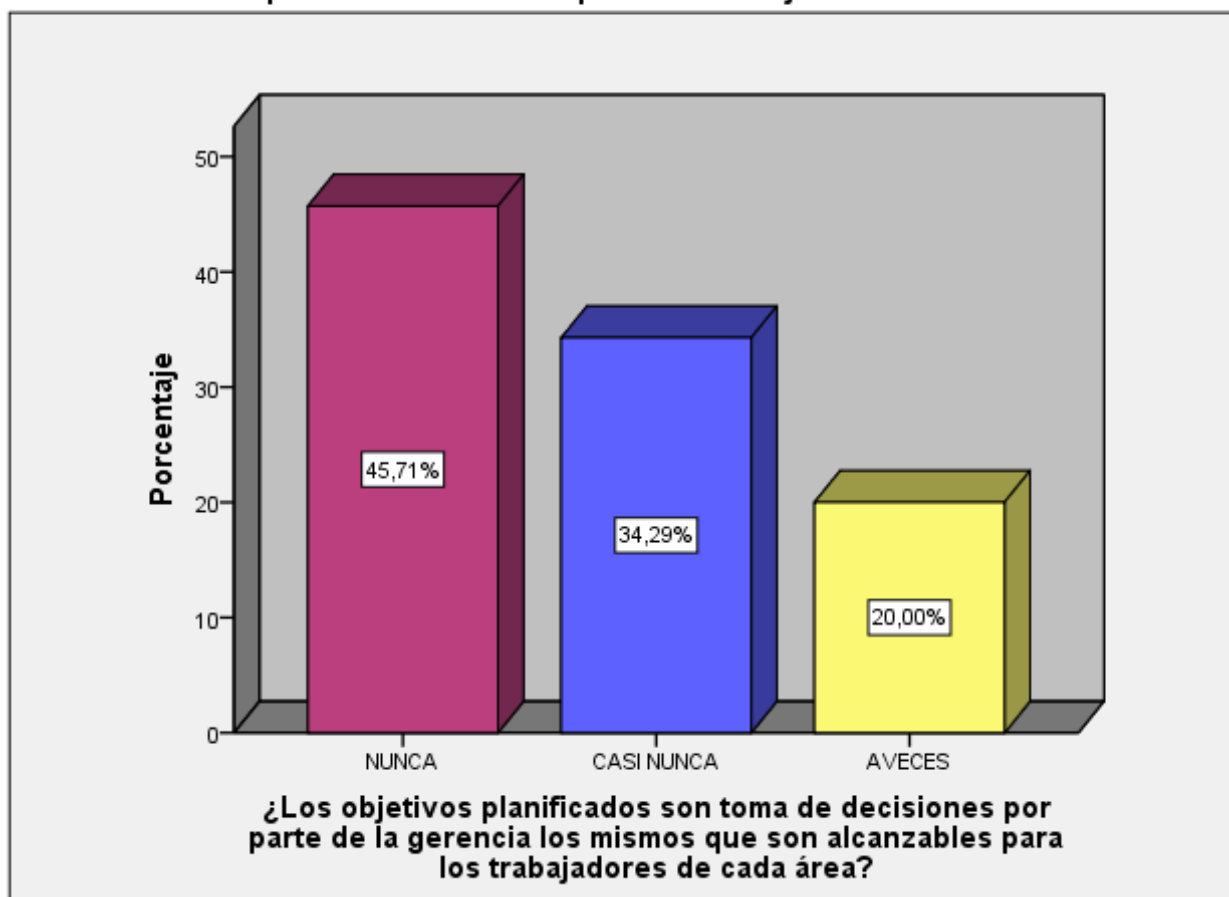


ITEMS N°4

¿Los objetivos planificados son toma de decisiones por parte de la gerencia los mismos que son alcanzables para los trabajadores de cada área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	16	45,7	45,7	45,7
	CASI NUNCA	12	34,3	34,3	80,0
	AVECES	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

¿Los objetivos planificados son toma de decisiones por parte de la gerencia los mismos que son alcanzables para los trabajadores de cada área?

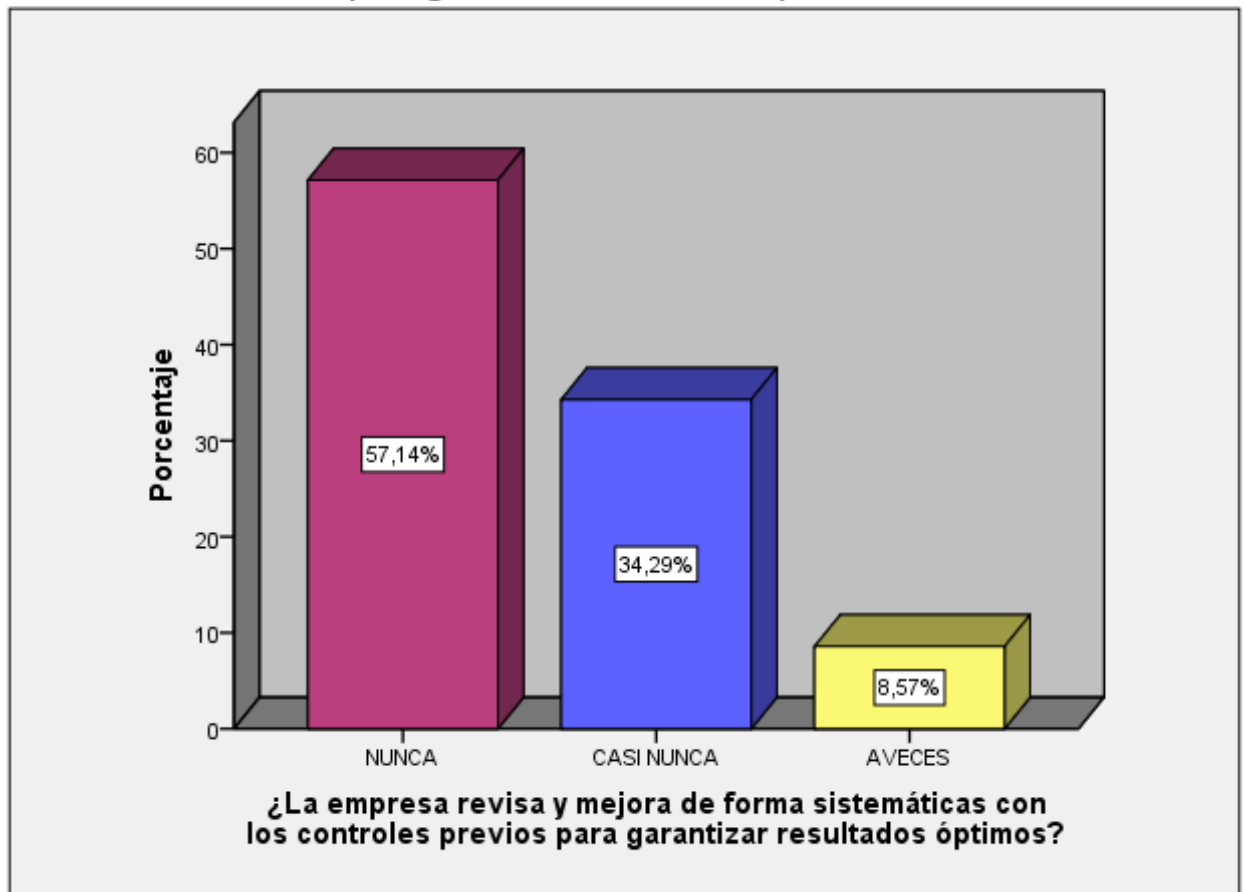


ITEMS N°5

¿La empresa revisa y mejora de forma sistemáticas con los controles previos para garantizar resultados óptimos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	20	57,1	57,1	57,1
	CASI NUNCA	12	34,3	34,3	91,4
	AVECES	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

¿La empresa revisa y mejora de forma sistemáticas con los controles previos para garantizar resultados óptimos?

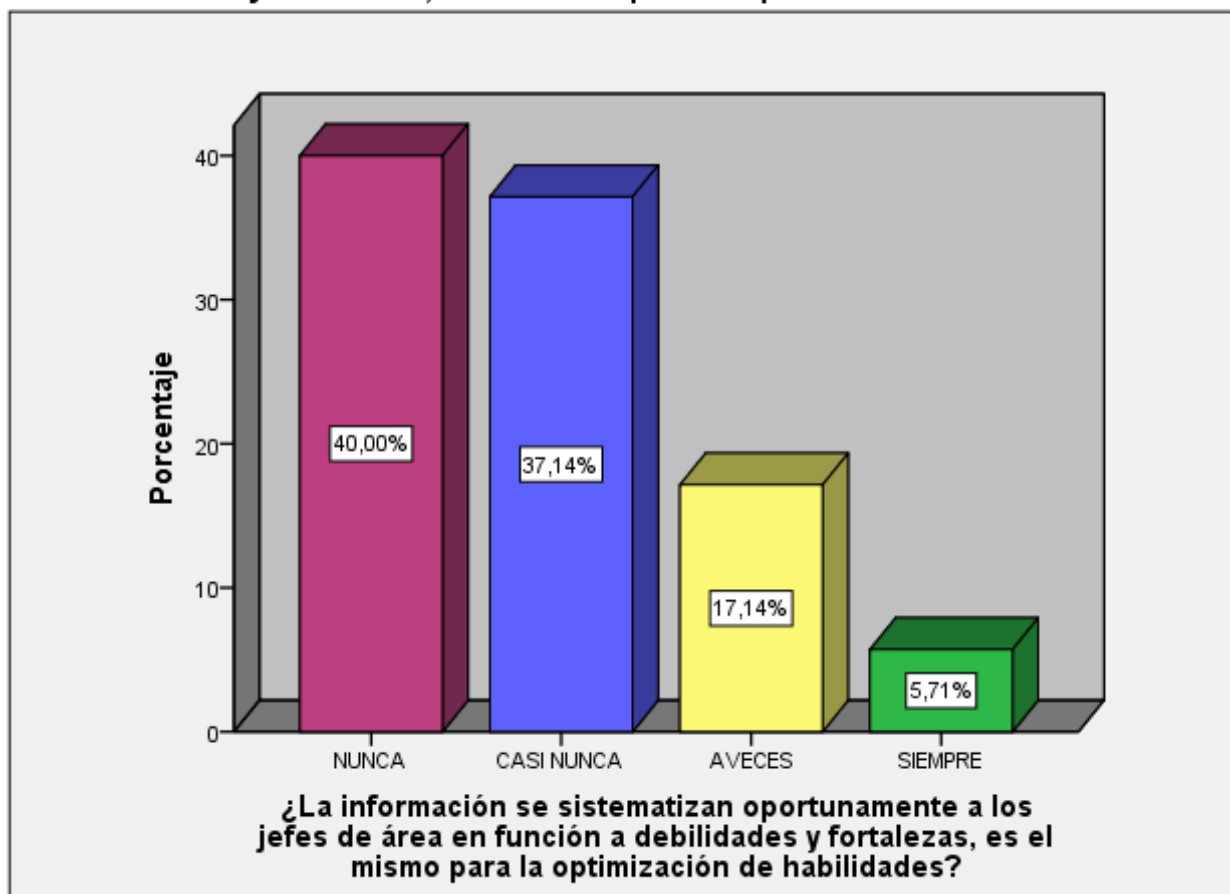


ITEMS N°6

¿La información se sistematizan oportunamente a los jefes de área en función a debilidades y fortalezas, es el mismo para la optimización de habilidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	40,0	40,0	40,0
	CASI NUNCA	13	37,1	37,1	77,1
	AVECES	6	17,1	17,1	94,3
	SIEMPRE	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

¿La información se sistematizan oportunamente a los jefes de área en función a debilidades y fortalezas, es el mismo para la optimización de habilidades?

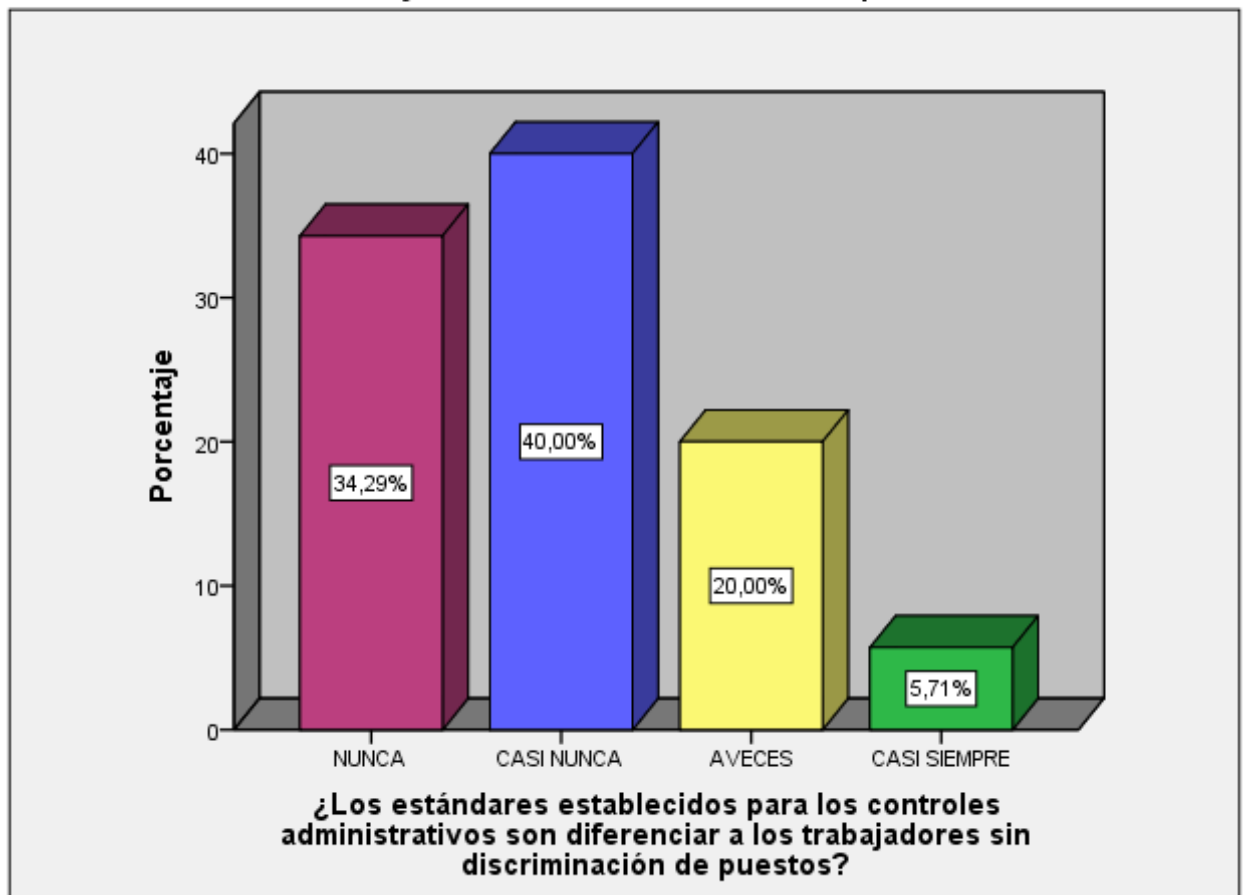


ITEMS N°6

¿Los estándares establecidos para los controles administrativos son diferenciar a los trabajadores sin discriminación de puestos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	34,3	34,3	34,3
	CASI NUNCA	14	40,0	40,0	74,3
	AVECES	7	20,0	20,0	94,3
	CASI SIEMPRE	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

¿Los estándares establecidos para los controles administrativos son diferenciar a los trabajadores sin discriminación de puestos?

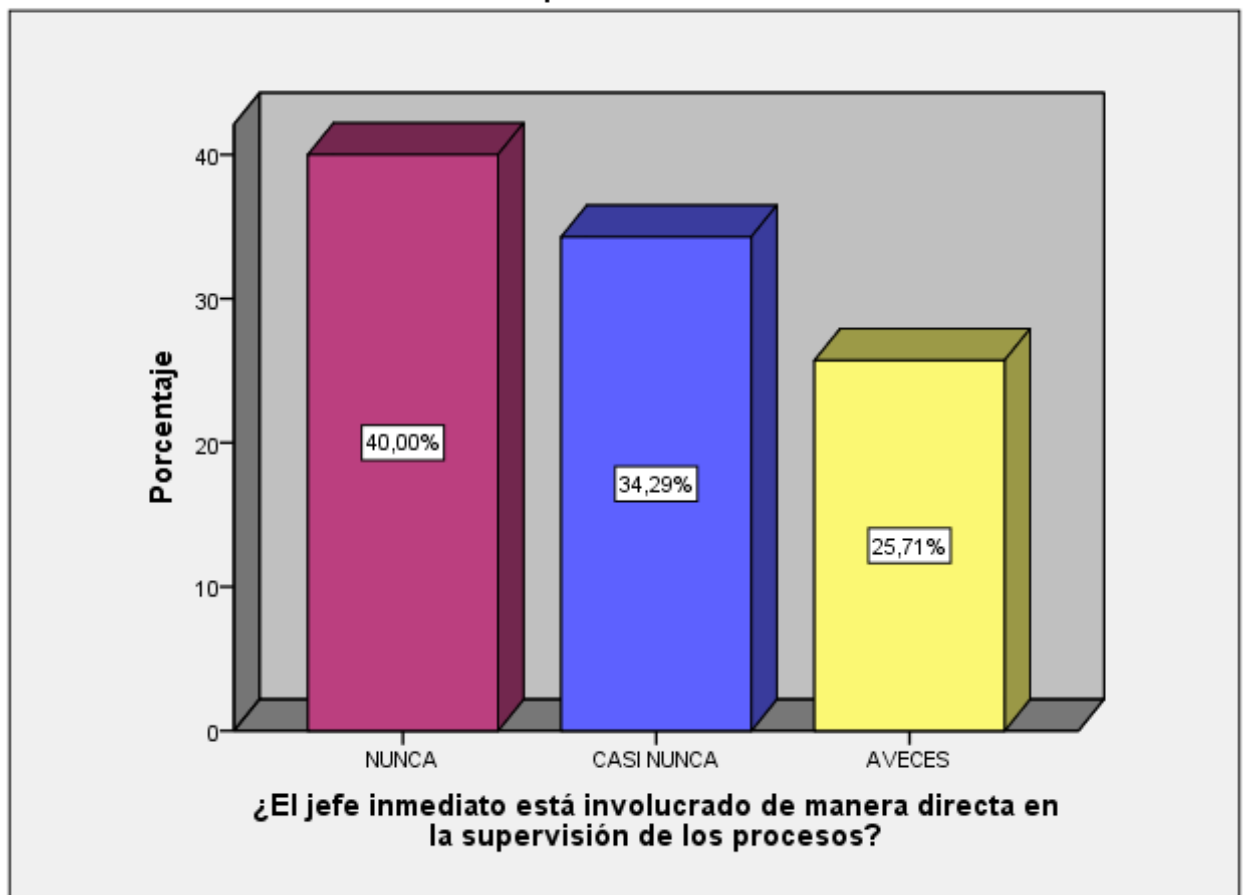


ITEMS N°9

¿El jefe inmediato está involucrado de manera directa en la supervisión de los procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	40,0	40,0	40,0
	CASI NUNCA	12	34,3	34,3	74,3
	AVECES	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

¿El jefe inmediato está involucrado de manera directa en la supervisión de los procesos?

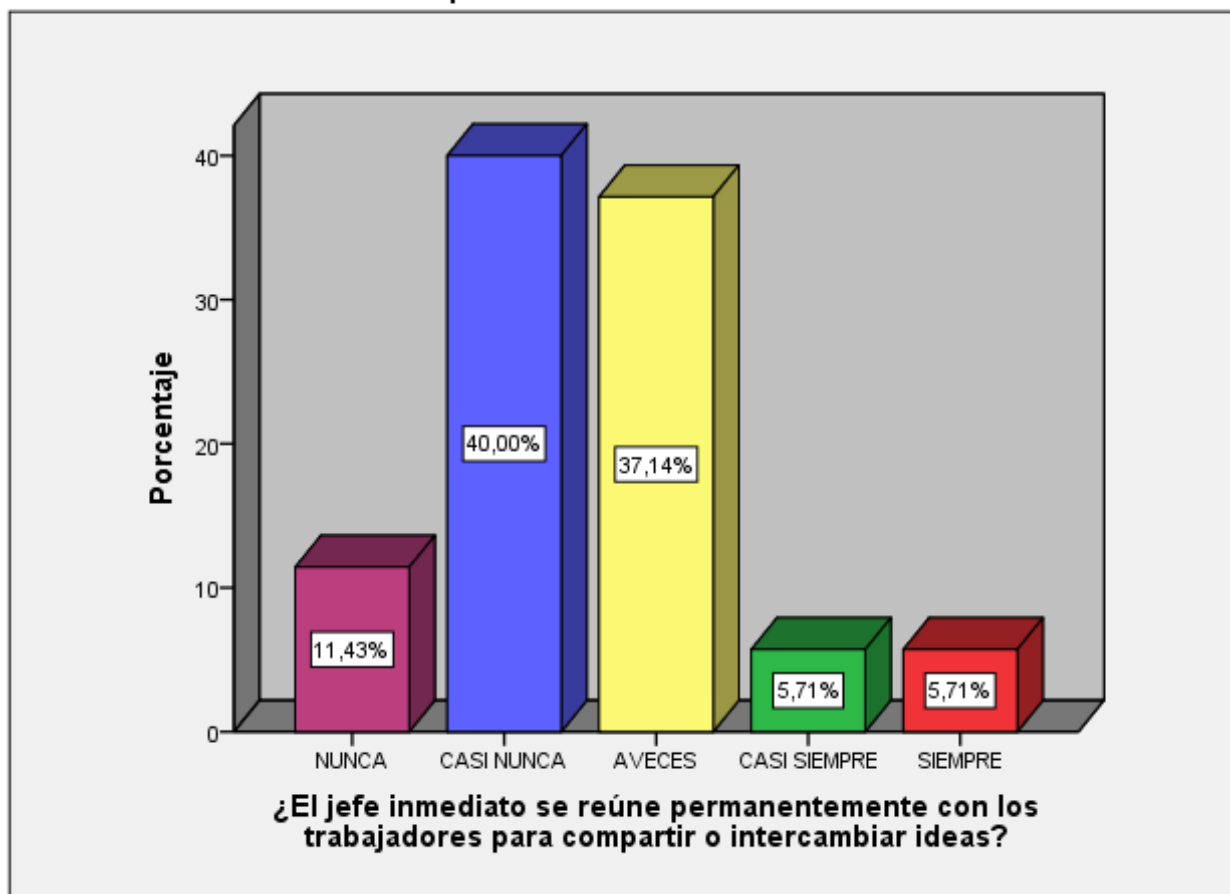


ITEMS N°10

¿El jefe inmediato se reúne permanentemente con los trabajadores para compartir o intercambiar ideas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	11,4	11,4	11,4
	CASI NUNCA	14	40,0	40,0	51,4
	AVECES	13	37,1	37,1	88,6
	CASI SIEMPRE	2	5,7	5,7	94,3
	SIEMPRE	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

¿El jefe inmediato se reúne permanentemente con los trabajadores para compartir o intercambiar ideas?

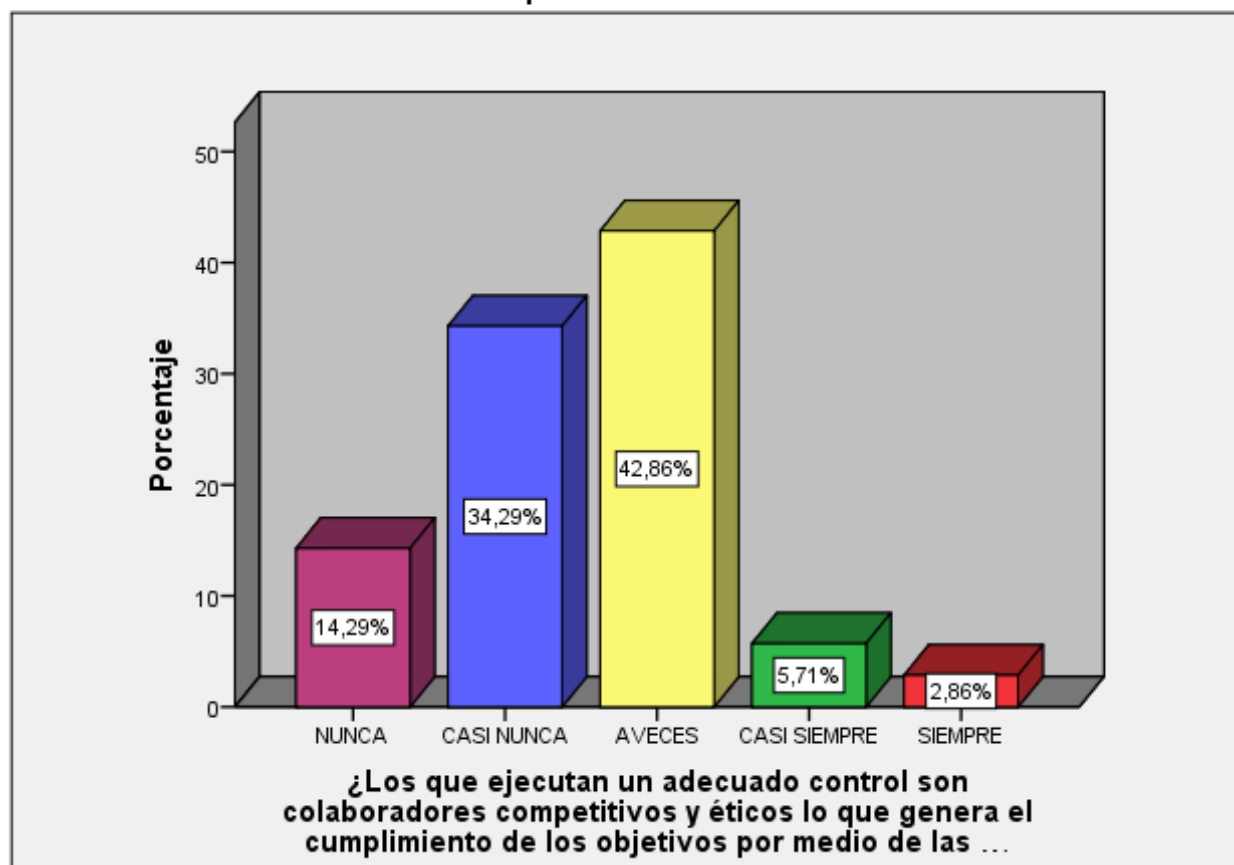


ITEMS N°11

¿Los que ejecutan un adecuado control son colaboradores competitivos y éticos lo que genera el cumplimiento de los objetivos por medio de las estrategias planificadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	14,3	14,3	14,3
	CASI NUNCA	12	34,3	34,3	48,6
	AVECES	15	42,9	42,9	91,4
	CASI SIEMPRE	2	5,7	5,7	97,1
	SIEMPRE	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

¿Los que ejecutan un adecuado control son colaboradores competitivos y éticos lo que genera el cumplimiento de los objetivos por medio de las estrategias planificadas?

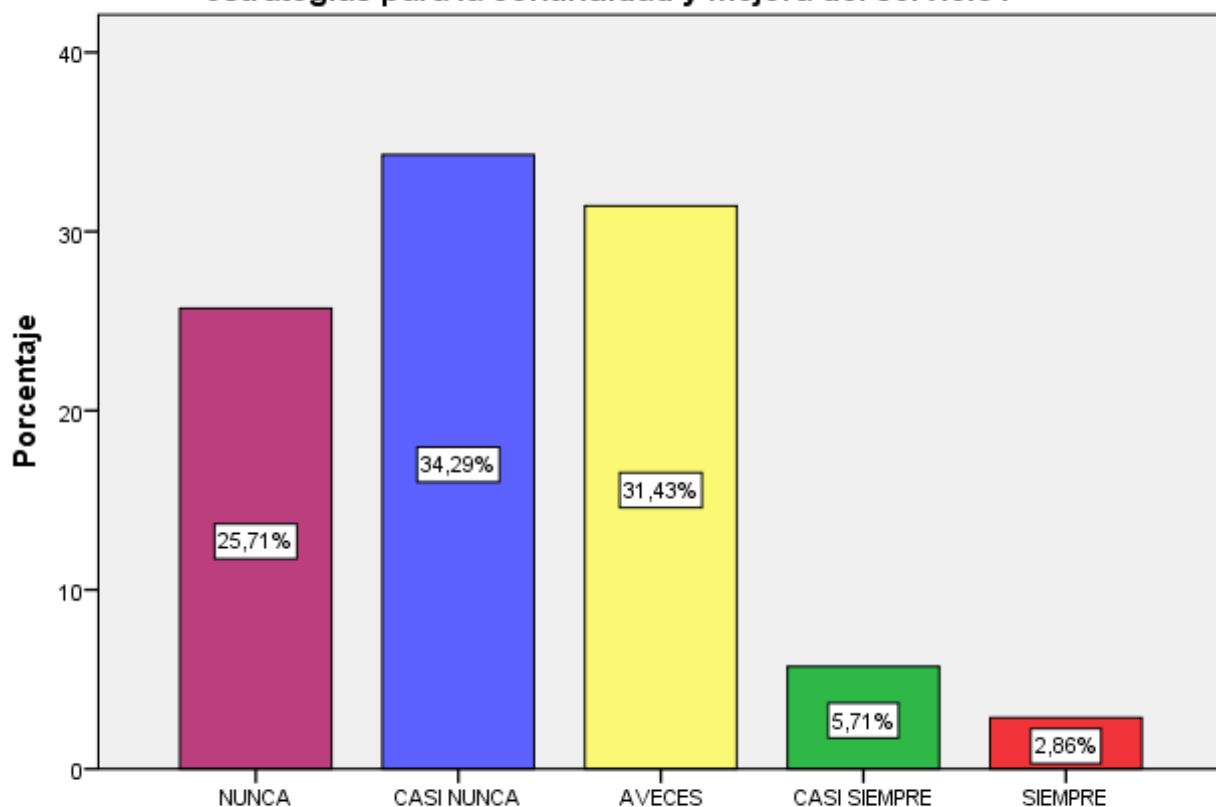


ITEMS N°12

¿el servicio brindado por la organización la demanda es periódica se cuenta con estrategias para la continuidad y mejora del servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	25,7	25,7	25,7
	CASI NUNCA	12	34,3	34,3	60,0
	AVECES	11	31,4	31,4	91,4
	CASI SIEMPRE	2	5,7	5,7	97,1
	SIEMPRE	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

¿el servicio brindado por la organización la demanda es periódica se cuenta con estrategias para la continuidad y mejora del servicio?



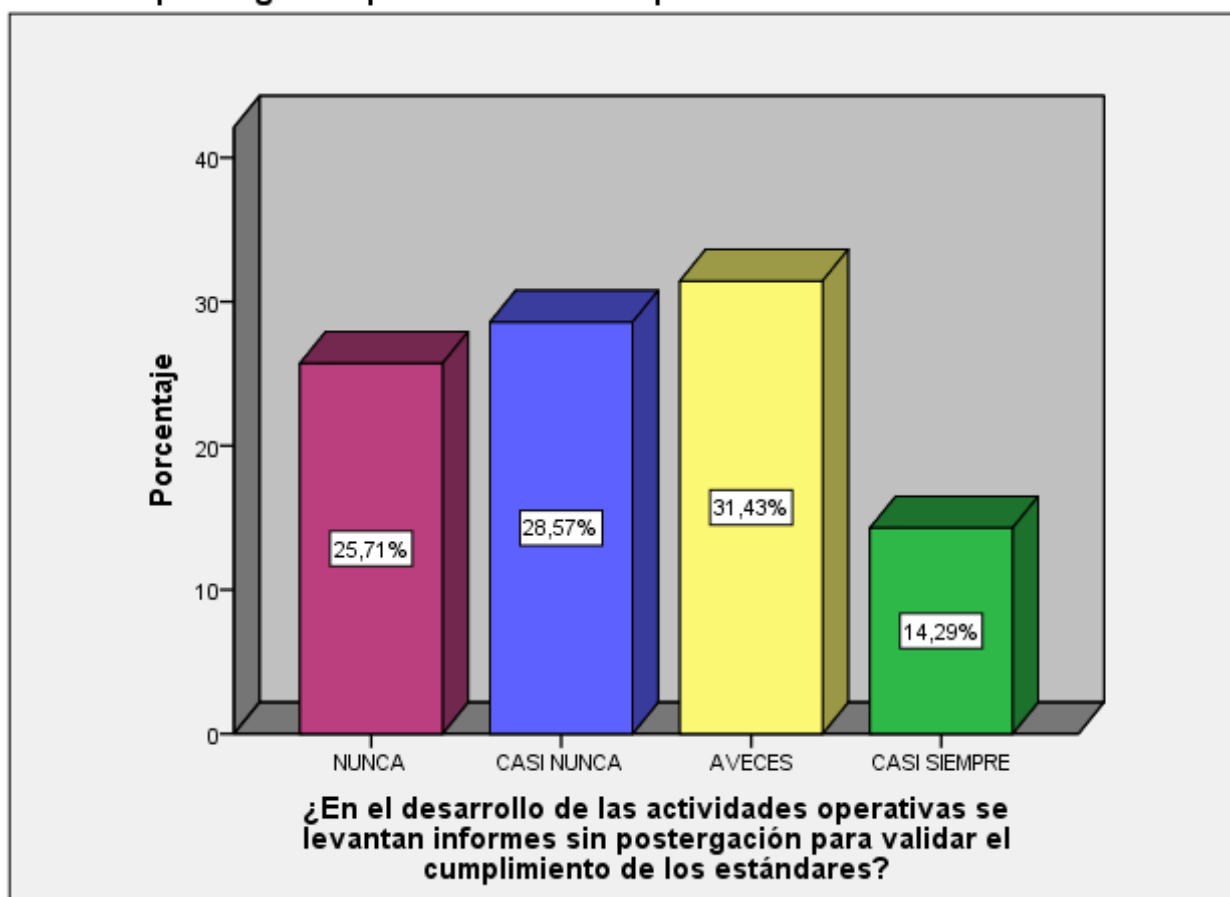
¿el servicio brindado por la organización la demanda es periódica se cuenta con estrategias para la continuidad y mejora del servicio?

ITEMS N°13

¿En el desarrollo de las actividades operativas se levantan informes sin postergación para validar el cumplimiento de los estándares?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	25,7	25,7	25,7
	CASI NUNCA	10	28,6	28,6	54,3
	AVECES	11	31,4	31,4	85,7
	CASI SIEMPRE	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

¿En el desarrollo de las actividades operativas se levantan informes sin postergación para validar el cumplimiento de los estándares?



Variable 2 : CAPACITACION DE PERSONAL

N	D1: Diagnostico de las Necesidades de la Capacitacion							D2: Diseño de la capacitación							D3: Implementación de la capacitación					D4: Evaluación de la capacitación				TOTAL			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	SUB TOTAL	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	SUB TOTAL	P15	P16	P17	P18	P19	SUB TOTAL	P20		P21	P22	SUB TOTAL
1	5	5	4	5	4	5	2	30	4	4	4	5	5	5	5	32	5	4	5	4	4	22	5	4	3	12	96
2	5	5	5	1	5	5	5	31	4	5	5	5	4	4	4	31	5	5	5	5	3	23	4	4	4	12	97
3	5	5	4	4	4	5	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	3	23	4	4	4	12	94
2	5	5	4	4	3	5	3	29	5	3	4	3	3	3	3	24	5	5	5	5	3	23	5	5	1	11	87
5	4	5	3	3	4	5	5	29	4	2	2	3	4	4	5	24	4	4	4	4	5	21	5	3	3	11	85
6	3	2	4	5	5	2	4	25	2	3	3	5	4	4	3	24	4	4	4	4	3	19	4	3	3	10	78
7	5	3	5	2	3	3	3	24	3	4	3	3	3	3	3	22	5	5	5	5	2	22	2	4	3	9	77
8	5	3	4	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	4	4	20	5	3	1	9	74
9	4	4	3	3	3	4	3	24	2	4	3	3	3	3	3	21	5	5	5	5	2	22	3	3	3	9	76
10	4	3	5	2	3	3	3	23	3	3	2	3	4	4	3	22	3	5	3	5	4	20	3	3	3	9	74
11	5	4	3	3	3	4	2	24	2	3	3	3	3	3	3	20	5	3	5	3	3	19	4	3	2	9	72
12	3	3	4	3	3	3	4	23	3	2	3	2	4	4	3	21	5	4	5	4	2	20	3	5	1	9	73
13	4	5	4	1	2	5	3	24	4	3	1	3	3	3	2	19	4	3	4	3	4	18	3	3	3	9	70
14	2	3	5	4	2	3	3	22	2	1	3	4	3	3	3	19	4	3	4	3	3	17	1	5	2	8	66
15	5	3	3	2	3	3	3	22	3	3	3	3	2	2	2	18	3	3	3	3	4	16	2	3	3	8	64
16	3	3	4	3	2	3	3	21	2	4	4	4	1	1	1	17	3	2	3	2	5	15	2	3	3	8	61
17	2	3	3	3	4	3	3	21	3	3	3	2	3	3	2	19	4	4	4	4	2	18	4	2	2	8	66
18	3	2	3	3	3	2	3	19	4	3	4	2	1	1	1	16	3	3	3	3	3	15	2	3	2	7	57
19	3	3	4	2	2	3	3	20	2	3	3	4	2	2	1	17	3	3	3	3	3	15	2	3	2	7	59
20	3	3	2	2	3	3	3	19	1	3	4	2	2	2	2	16	3	3	3	3	3	15	3	3	1	7	57
21	3	3	2	2	2	3	2	17	3	2	3	2	2	2	2	16	3	4	3	4	1	15	3	3	1	7	55
22	3	2	3	3	3	2	2	18	2	2	3	3	2	2	1	15	3	3	3	3	2	14	3	2	1	6	53
23	3	2	2	3	3	2	2	17	2	3	3	2	1	1	2	14	2	2	2	2	4	12	2	2	2	6	49
24	2	2	3	2	3	2	3	17	3	2	4	2	1	1	1	14	3	3	3	3	2	14	2	2	2	6	51
25	3	3	1	1	3	3	4	18	1	2	3	5	1	1	1	14	3	2	3	2	2	12	2	2	1	5	49
26	2	2	3	2	2	2	3	16	2	2	2	2	2	2	2	14	3	2	3	2	2	12	2	1	2	5	47
27	3	2	4	2	1	2	2	16	3	3	2	2	1	1	1	13	3	3	3	3	1	13	2	2	4	8	50
28	4	2	3	1	2	2	2	16	2	2	2	1	3	3	1	14	2	3	2	3	2	12	2	2	1	5	47
29	2	2	2	2	2	2	2	14	1	1	2	2	2	2	3	13	3	3	3	3	1	13	1	2	1	4	44
30	3	3	2	1	1	3	1	14	2	2	2	2	1	1	1	11	2	2	2	2	2	10	1	1	1	3	38
31	1	3	3	1	1	3	2	14	1	2	1	2	2	2	1	11	2	2	2	2	2	10	1	1	1	3	38
32	1	1	1	2	2	1	1	9	1	2	2	1	1	1	1	9	1	2	1	2	1	7	1	1	1	3	28
33	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	22
34	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	22
35	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	22

DATOS PROCESADOS EN EL SPSS

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0	¿Los objetivos ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0	¿La planificació...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0	¿Los objetivos ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0	¿Los objetivos ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0	¿La empresa re...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0	¿La informació...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0	¿Los estándares...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	¿La gerencia y ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	¿La gerencia re...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	¿El jefe inmedi...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	¿El jefe inmedi...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	¿Los que ejecu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	¿el servicio brin...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	¿En el desarroll...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	¿El administrad...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	¿Su jefe inmedi...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	¿Las áreas y je...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	¿En el área cu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0	¿Las medidas ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0	¿El administrad...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	8	0	¿La gerencia re...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Numérico	8	0	¿La gerencia re...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Numérico	8	0	¿Los jefes de á...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Numérico	8	0	¿Los trabajador...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Numérico	8	0	¿Los trabajador...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	Numérico	8	0	¿El área de rec...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P27	Numérico	8	0	¿El área de rec...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P28	Numérico	8	0	¿Las evaluacio...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P29	Numérico	8	0	¿Las capacitac...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Yo, MSC. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor(a) de la tesis titulada

"Control Administrativo y Capacitación en el área de Operaciones de una Caja de Ahorro y Crédito, Villa el Salvador, 2017"

De la estudiante Ramos Flores Cindy Beatriz constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Los Olivos, 18 de octubre 2018

MSC. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 016631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 2 de 3

Universidad César Vallejo

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comité administrativo y representativo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, el día 31 de Marzo del 2017.

TEMAS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ASIGNATURA: **ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

PROFESOR: **ING. PEDRO ALBERTO SUAREZ VITO**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: **ANÁLISIS DE OPERACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

LENGUAJE: **ESPAÑOL**

FECHA: **31-03-17**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

23 %

Recursos de conciliación

Constituyente	Porcentaje
1. Comité administrativo	3 %
2. Comité representativo	3 %
3. Escuela Profesional de Administración	2 %
4. Facultad de Ciencias Empresariales	2 %
5. Escuela de Posgrado y Posdoctorado	2 %
6. Escuela de Ingeniería y Arquitectura	1 %
7. Escuela de Medicina	1 %
8. Escuela de Ingeniería de Alimentos	1 %
9. Escuela de Ingeniería de Textiles y Modas	1 %
10. Escuela de Ingeniería de Sistemas	1 %
11. Escuela de Ingeniería de Telecomunicaciones	1 %
Total	41 %

[Handwritten signature]

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CONTROL ADMINISTRATIVO Y CAPACITACIÓN EN EL ÁREA
DE OPERACIONES DE UNA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO,
VILLA EL SALVADOR, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**



AUTORA:

RAMOS FLORES, CINDY BEATRIZ

ASESORA:

MSC. MAIRENA FOX, PETRONILA LILIANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

