



# **FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN HILARIÓN AGENCIA CANTO GRANDE DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO – LIMA 2014**

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

### **AUTOR:**

**LOURDES LOPEZ CAPILLO**

### **ASESORA:**

**Mgr. MARTHA ALICIA AMES COCA**

### **LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA – PERÚ**

**2014**

PÁGINA DEL JURADO

.....  
PRESIDENTE

.....  
SECRETARIO

.....  
VOCAL

## DEDICATORIA

Doy gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A Freddy, mi esposo amado, compañero, y amigo leal, por su comprensión y apoyo inquebrantable.

A mi hijo, Rodrigo, por ser mi fuente de motivación e inspiración.

A mis padres, Alicia y Guillermo quienes me dieron vida, educación, consejos y mucho amor.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco al programa SUBE y docentes que transmitieron sus conocimientos y contribuyeron en mi desarrollo profesional.  
Docente Teresa Gonzales Moncada quien me trasmitió sus conocimientos y señalo las mejoras al trabajo a desarrollar.  
Docente Martha Ames por la paciencia ante mi inconsistencia.  
Docente Irma Neyra Carbajal por sus consejos e invalorable apoyo y orientación incondicional.  
Gracias a todos.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Lourdes López Capillo con DNI N° 40497469, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Ciencias Empresariales, declaró 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.

San Juan de Lurigancho, 26 de Abril del 2015

.....  
Lourdes Lopez Capillo

## PRESENTACIÓN

Señores miembros de Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Capacitación del Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión Agencia Canto Grande del distrito de San Juan de Lurigancho – Lima 2014”, con la finalidad de identificar la capacitación del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión Agencia Canto Grande del distrito de San Juan de Lurigancho – Lima 2014, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Lourdes Lopez Capillo

## ÍNDICE

CARÁTULA	
<i>PÁGINAS PRELIMINARES</i>	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
<i>I. INTRODUCCIÓN</i>	<i>15</i>
1.1. Problema	32
1.2. Objetivos	32
<i>II. MARCO METODOLÓGICO</i>	
2.1. Variable	34
2.2. Operacionalización de Variables	35
2.3. Metodología	36
2.4. Tipos de estudio	36
2.5. Diseño	37
2.6. Población, muestra y muestreo	37
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.8. Metodología De Análisis De Datos	39
2.9. Aspectos éticos	39
<i>III. RESULTADOS</i>	<i>40</i>
<i>IV. DISCUSIÓN</i>	<i>50</i>
<i>V. CONCLUSIONES</i>	<i>53</i>
<i>VI. RECOMENDACIONES</i>	<i>55</i>
<i>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</i>	<i>56</i>
<i>ANEXOS</i>	<i>57</i>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - ¿Se realiza seguimiento pertinente de las necesidades del personal para identificar la satisfacción?	57
Tabla 2 - ¿Se realiza seguimiento oportuno a la participación del personal en las capacitaciones programadas?	58
Tabla 3 - ¿Recibió el proceso de inducción antes del desarrollo de sus labores y le resultó útil para sus tareas?	59
Tabla 4 - ¿La capacitación recibida por la institución contribuye con el desarrollo profesional del colaborador?	60
Tabla 5 - ¿La línea de carrera de la institución cubre las expectativas del desarrollo profesional del personal?	61
Tabla 6 - ¿La institución realiza el diagnóstico de necesidades del personal para la programación de las capacitaciones?	62
Tabla 7 - ¿Los errores de las áreas forman parte del FODA y la institución los atiende en las capacitaciones?	63
Tabla 8 - ¿La institución cuenta con capital humano capacitado e idóneo acorde al área, pues el proceso de selección fue ideal?	64
Tabla 9 - ¿Los colaboradores del área expresan sus inquietudes laborales y la necesidad de estrategias nuevas para que sean contempladas en la gestión de capacitación?	65
Tabla 10 - ¿La institución cuenta con indicadores que le permita medir la efectividad de la capacitación en el cumplimiento de tiempos e incremento de clientes?	66
Tabla 11 - ¿La eficiencia de la capacitación se evidencia en el buen control de la morosidad y en el incremento de los créditos?	67
Tabla 12 - ¿Los objetivos planteados en la capacitación generan satisfacción en el colaborador pues su cumplimiento se expresa en la mejora de su desempeño?	68
Tabla 13 - ¿La institución les motiva brindando oportunidades de ascensos laborales a los que resultaron mejor evaluados en el proceso de capacitación?	69



Tabla 14 - ¿El cumplimiento de las metas contribuye con el personal capacitado en el desarrollo de sus funciones?	70
Tabla 15 - ¿Las metas propuestas en el área son excesivas aun capacitándose es difícil alcanzarlas?	71
Tabla 16 - ¿Se cuenta con un programa de formación por competencias y las capacitaciones la atienden?	72
Tabla 17 - ¿La consolidación de las capacidades de los colaboradores es el logro de la capacitación?	73
Tabla 18 - ¿Los colaboradores con competencias, ideales para el área carecen de capacitación?	74
Tabla 19 - ¿La institución se interesa por los talleres de capacitación y desarrollo del personal debido a las quejas y reclamos que se ha incrementado en la Agencia Canto Grande?	75
Tabla 20 - ¿Existen colaboradores que posterior a las capacitaciones lograron que sus competencias contribuyan con el desarrollo del área?	76
Tabla 21 - ¿Aplica el personal los conocimientos adquiridos durante la capacitación en el desarrollo de sus funciones y son evaluados por ello?	77
Tabla 22 - ¿La institución promueve a sus colaboradores acorde al desarrollo de sus habilidades pues en esta se expusieron y resolvieron casos vinculados al servicio brindado?	78
Tabla 23 - ¿Se genera un cambio de actitud después de la capacitación?	79
Tabla 24 - ¿Es difícil el cambio de actitudes en una capacitación pues se acude por obligación?	80
Tabla 25 - ¿Los contenidos del desarrollo de programas de capacitación responden a sus expectativas del área?	81
Tabla 26 - ¿Los temas desarrollados en la capacitación son idóneos al desarrollo de sus funciones de los colaboradores?	82
Tabla 27 - ¿Los colaboradores están dispuestos a participar en los programas de capacitación pues es dentro de su horario laboral, se realizan periódicamente?	83
Tabla 28 - ¿La participación de los colaboradores en las capacitaciones está garantizada pues se elabora un programa rotativo de atención?	84
Tabla 29 - ¿Los temas atendidos en la capacitación son repetitivos descuidándose su utilidad en el beneficio del servicio?	85

Tabla 30 - ¿La temática de la capacitación es repetitiva cuando es una necesidad del área?	86
Tabla 31 - ¿Los conocimientos adquiridos en la capacitación se trasladan inmediatamente en las actividades diarias de los colaboradores poniendo en práctica lo aprendido pues las jefaturas monitorean su cumplimiento?	87

#### ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - ¿Se realiza seguimiento pertinente de las necesidades del personal para identificar la satisfacción?	57
Gráfico 2 - ¿Se realiza seguimiento oportuno a la participación del personal en las capacitaciones programadas?	58
Gráfico 3 - ¿Recibió el proceso de inducción antes del desarrollo de sus labores y le resultó útil para sus tareas?	59
Gráfico 4 - ¿La capacitación recibida por la institución contribuye con el desarrollo profesional del colaborador?	60
Gráfico 5 - ¿La línea de carrera de la institución cubre las expectativas del desarrollo profesional del personal?	61
Gráfico 6 - ¿La institución realiza el diagnóstico de necesidades del personal para la programación de las capacitaciones?	62
Gráfico 7 - ¿Los errores de las áreas forman parte del FODA y la institución los atiende en las capacitaciones?	63
Gráfico 8 - ¿La institución cuenta con capital humano capacitado e idóneo acorde al área, pues el proceso de selección fue ideal?	64
Gráfico 9 - ¿Los colaboradores del área expresan sus inquietudes laborales y la necesidad de estrategias nuevas para que sean contempladas en la gestión de capacitación?	65
Gráfico 10 - ¿La institución cuenta con indicadores que le permita medir la efectividad de la capacitación en el cumplimiento de tiempos e incremento de clientes?	66
Gráfico 11 - ¿La eficiencia de la capacitación se evidencia en el buen control de la morosidad y en el incremento de los créditos?	67
Gráfico 12 - ¿Los objetivos planteados en la capacitación generan satisfacción	

en el colaborador pues su cumplimiento se expresa en la mejora de su desempeño?	68
Gráfico 13 - ¿La institución les motiva brindando oportunidades de ascensos laborales a los que resultaron mejor evaluados en el proceso de capacitación?	69
Gráfico 14 - ¿El cumplimiento de las metas contribuye con el personal capacitado en el desarrollo de sus funciones?	70
Gráfico 15 - ¿Las metas propuestas en el área son excesivas aun capacitándose es difícil alcanzarlas?	71
Gráfico 16 - ¿Se cuenta con un programa de formación por competencias y las capacitaciones la atienden?	72
Gráfico 17 - ¿La consolidación de las capacidades de los colaboradores es el logro de la capacitación?	73
Gráfico 18 - ¿Los colaboradores con competencias, ideales para el área carecen de capacitación?	74
Gráfico 19 - ¿La institución se interesa por los talleres de capacitación y desarrollo del personal debido a las quejas y reclamos que se ha incrementado en la Agencia Canto Grande?	75
Gráfico 20 - ¿Existen colaboradores que posterior a las capacitaciones lograron que sus competencias contribuyan con el desarrollo del área?	76
Tabla 21 - ¿Aplica el personal los conocimientos adquiridos durante la capacitación en el desarrollo de sus funciones y son evaluados por ello?	77
Gráfico 22 - ¿La institución promueve a sus colaboradores acorde al desarrollo de sus habilidades pues en esta se expusieron y resolvieron casos vinculados al servicio brindado?	78
Gráfico 23 - ¿Se genera un cambio de actitud después de la capacitación?	79
Gráfico 24 - ¿Es difícil el cambio de actitudes en una capacitación pues se acude por obligación?	80
Gráfico 25 - ¿Los contenidos del desarrollo de programas de capacitación responden a sus expectativas del área?	81
Gráfico 26 - ¿Los temas desarrollados en la capacitación son idóneos al desarrollo de sus funciones de los colaboradores?	82
Gráfico 27 - ¿Los colaboradores están dispuestos a participar en los programas de capacitación pues es dentro de su horario laboral, se realizan periódicamente?	83
Gráfico 28 - ¿La participación de los colaboradores en las capacitaciones está	

garantizada pues se elabora un programa rotativo de atención?	84
Gráfico 29 - ¿Los temas atendidos en la capacitación son repetitivos descuidándose su utilidad en el beneficio del servicio?	85
Gráfico 30 - ¿La temática de la capacitación es repetitiva cuando es una necesidad del área?	86
Gráfico 31 - ¿Los conocimientos adquiridos en la capacitación se trasladan inmediatamente en las actividades diarias de los colaboradores poniendo en práctica lo aprendido pues las jefaturas monitorean su cumplimiento?	87

## RESUMEN

Capacitación del personal de la cooperativa de ahorro y crédito san Hilarión agencia canto grande del distrito de San Juan de Lurigancho – Lima 2014. Tiene como fundamento lo planteado por el autor Werther, Davis, Guzmán sostiene que es el desarrollo de habilidades técnicas, operativas y administrativas de todos los niveles del personal auxiliar a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse durante toda su vida laboral y ayudar en el desarrollo de la persona para cumplir futuras responsabilidades. Para ello se ha valido de una serie de criterios valorativos denominada dimensiones como son: necesidades del personal, evaluación de las necesidades, objetivos de capacitación, contenido del programa, principios de aprendizaje. El método de investigación observacional, el tipo de investigación es básica descriptiva, diseño no experimental porque hay manipulación de la variable, de corte transversal porque se recolectan datos en un solo momento y tiempo único determinado, se tomó una población finita de 20 colaboradores; a quienes se aplicaron la encuesta elaborado en base al cuestionario con respuestas cerradas medibles en la escala de Likert validada por los expertos y con el respaldo del programa estadístico SPSS versión 22, así mismo se pudo elaborar la discusión correspondiente para contrastar las teorías explicadas en el marco teórico , esto contribuyo a desarrollar las conclusiones y recomendaciones.

Palabras Clave: Capacitación, personal, organización

## ABSTRACT

Training of the staff of the San Hilarión Credit Union Credit Union of the district of San Juan de Lurigancho - Lima 2014. Based on what was written by the author Werther, Davis, Guzmán argues that it is the development of technical, operational and Administrative staff at all levels of auxiliary staff to the members of the organization to perform their current work, their benefits can be extended throughout their working life and assist in the development of the person to meet future responsibilities. To do so, it has used a series of evaluation criteria called dimensions such as: staff needs, needs assessment, training objectives, program content, learning principles. The method of observational research, the type of research is basic descriptive, non-experimental design because there is manipulation of the variable, cross section because data are collected in a single moment and determined single time, a finite population of 20 collaborators was taken; To whom the questionnaire-based survey with closed responses measurable in the Likert scale validated by the experts and with the support of the statistical program SPSS version 22 was applied, also the corresponding discussion could be elaborated to contrast the theories explained in the Theoretical framework, this contributed to developing the conclusions and recommendations.

Key Words: Training, personnel, organization.