

**US | UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA
COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES
APROCASSI - 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach. Pintado Gonzaga Kevin Jeferson
Código Orcid: 0000-0003-4194-0667

Asesor:

Dr. Echevarría Jara José Foción
Código Orcid: 0000-0001-6750-0032

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2021

HOJA DE APROBACION DE JURADO

TESIS:

**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES APROCASSI - 2018.**

Asesor (a): Dr. José Foción Echevarría Jara
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo
Nombre Completo Firma

Secretario (a): Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra
Nombre Completo Firma

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado al creador Dios quien con su ayuda su voluntad y bendición nos colma de salud y fuerza nos llena de amor y sabiduría para seguir siempre adelante y cumplir nuestros objetivos.

A mis padres quienes son el motivo principal para luchar día a día por su apoyo incondicional y por sus palabras de aliento, la educación, valores que han hecho de mí una buena persona para servir al prójimo.

A toda mi familia en especialmente mi esposa a mi hijo que son el motor y un gran motivo para seguir superándome para alcanzar mis metas superando cualquier obstáculo.

AGRADECIMIENTO

Siempre a Dios fuente de sabiduría y esperanza por lo bonito de la vida por la salud, por guiarme y acompañarme siempre, por iluminarme hacia el buen camino y fortalecerme día a día, por enmarcarme siempre en mis estudios para seguir siendo cada vez una persona mejor en lo personal y profesional, por velar y cuidar mis sueños y hacer que estos se realicen, por las alegrías y tristezas que me regala día a día y por darme la dicha de nacer y ver todo lo maravilloso de su creación.

A toda mi familia que siempre me apoyaron y aun me siguen apoyando, por sus buenas vibras de éxito, por cada consejo y palabras de aliento, por su comprensión, por creer y confiar en mí, por hacerme creer que todo se logra con esfuerzo y sacrificio, porque siempre me enseñaron que para triunfar hay que luchar y que el éxito no viene por casualidad del destino, sino por las oportunidades y acciones que asumimos, y por ese apoyo incondicional que siempre me brindan.

A los docentes por cada clase impartida, porque siempre se esmeran en formar y forjar nuevos profesionales, por sus conocimientos, palabras de aliento, comprensión, consejos, y por su dedicación para enseñar y plasmar cada conocimiento en sus alumnos.

ÍNDICE

RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	21
1.3.1 Plan de capacitación	21
1.3.1. Desempeño Laboral.	25
1.4 Formulación del problema:	29
1.5 Justificación e importancia de la investigación:.....	29
1.6 Hipótesis.....	30
1.7 Objetivos.....	30
II. MATERIAL Y METODO.....	32
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	32
2.1.1. Tipo de investigación	32
2.1.2. Diseño de la investigación	32
2.2 Población y muestra.....	33
2.3 Variables, Operacionalización	38
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	36
2.4.3. Confiabilidad y Validez	37
2.5. Procedimiento para la recolección de datos.....	37
2.5.1. Análisis estadístico e interpretación de los datos	37
2.6. Principios éticos	38
2.7. Criterios de rigor científico	38
III. RESULTADOS.....	39
3.1 Tablas y figuras.....	39
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
4.1. Conclusiones.....	80
4.2. Recomendaciones	82
ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente	38
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente	39
Tabla 3 Prueba de Confiabilidad.	38
Tabla 4 Te han impartido alguna capacitación al interior de la empresa durante el tiempo que llevas laborando.....	39
Tabla 5 Te gustaría que la cooperativa te capacite para mejorar tus funciones.....	40
Tabla 6 Usted considera que tiene los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo.	40
Tabla 7 El contenido del plan de capacitación se ajusta a la necesidad del personal.....	42
Tabla 8 La empresa apoya económicamente en los cursos o seminarios que se puedan brindar.....	43
Tabla 9 Las condiciones ambientales en su lugar de trabajo son las adecuadas.	43
Tabla 10 Aplica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones en sus funciones.	44
Tabla 11 Cree usted que las capacitaciones cumplen con los objetivos de la organización.	45
Tabla 12 Se siente satisfecho con el trabajo que realiza.....	46
Tabla 13 Considera importante tener iniciativa y compromiso en las labores encomendadas.....	48
Tabla 14 La relación con sus compañeros es muy buena.....	49
Tabla 15 Existe compañerismo en su grupo de trabajo.....	50
Tabla 16 Considera que tiene la suficiente autonomía en su trabajo.	51
Tabla 17 Se siente motivado para poder desempeñar sus labores.....	52
Tabla 18 Las condiciones ambientales en su lugar de trabajo son las adecuadas.	53
Tabla 19 La atención que brinda a los usuarios es de calidad.	54
Tabla 20 Usted actúa con rapidez ante la solicitud de los usuarios.	55
Tabla 21 La remuneración influye en su desempeño laboral.	56
Tabla 22 1era. Etapa afiliación	61
Tabla 23 2da. Etapa –Logro	62
Tabla 24 3ra. Etapa- Poder	67
Tabla 25 Instrumentación de la estrategia.....	68
Tabla 26 Cronograma y Costos Actividad 1 y 2	66
Tabla 27 Cronograma y Costos Actividad 3 y 4	68
Tabla 28 Cronograma y Costos Actividad 1, 2, 3 y 4.....	69
Tabla 29 Evaluación de rutina:	72
Tabla 30 Cronograma de las estrategias.....	74

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ciclos de Capacitación	22
Figura 2 Detección de necesidades de capacitación	23
Figura 3 Valoración de la importancia de las capacitaciones durante el tiempo que están laborando en la empresa.	39
Figura 4: Valoración de las capacitaciones para mejorar las funciones del personal de la Cooperativa de servicios múltiples Aprocassi	40
Figura 5 Valorización de los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo.....	41
Figura 6 Valorización del contenido del plan de capacitación se ajusta a la necesidad del personal.	42
Figura 7 Valorización del apoyo de la empresa en los cursos y seminarios que se brindan.....	43
Figura 8 Valorización de las condiciones ambientales en su lugar de trabajo son las adecuadas.	44
Figura 9 Valorización de la aplicación de los conocimientos adquiridos en las capacitaciones en sus funciones.	45
Figura 10 Valorización de que las capacitaciones cumplen con los objetivos de la organización.	46
Figura 11 Valorización de la satisfacción del trabajo que realizan los colaboradores.....	47
Tabla 13 Considera importante tener iniciativa y compromiso en las labores encomendadas.....	48
Figura 12 Valorización de la importancia de tener iniciativa y compromiso en las labores encomendadas.	48
Figura 13 Valorización de la relación entre los compañeros es buena.	49
Figura 14 Valorización del compañerismo en su grupo de trabajo.	50
Figura 15 Valorización de la autonomía en su centro laboral.	51
Figura 16 Valorización de la motivación para desempeñar sus funciones.....	52
Figura 17 Valorización de las condiciones ambientales en su lugar de trabajo son las adecuadas. ..	53
Figura 18 Valorización de la atención que brindan los colaboradores a los usuarios es de calidad. ..	54
Figura 19 Valorización de la rapidez de la atención de los colaboradores con los usuarios.....	55
Figura 20 Valorización de la influencia de la remuneración en su desempeño laboral.....	56
Figura 21 Reconocimientos digitales.	70
Figura 22 Reconocimientos digitales.	70

RESUMEN

El presente plan de investigación tiene por objetivo general proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la cooperativa de servicios múltiples Aprocassi, identificando las necesidades de capacitación para enfocarnos directamente a mejorar y evaluar para dar mejores resultados en beneficio de la cooperativa, el tipo de investigación es cuantitativa y descriptiva. El diseño de investigación del proyecto fue pre experimental- propositivo, La población del proyecto de investigación estuvo conformada por las 30 personas que vienen prestando servicios como personal administrativo de la cooperativa, asimismo la técnica que se utilizo es la encuesta que está conformado y formulado por 18 preguntas estandarizadas y estructuradas para conocer las opiniones y actividades del personal administrativo.

Como resultado de la encuesta se obtuvo que el 76% no les han impartido ningún tipo de capacitación mientras que el 24% afirman haber estado presentes en lagunas capacitaciones que se han venido dando a fin de reforzar sus conocimientos y habilidades como también ayudarlos como profesionales a mejorar sus funciones laborales, manteniendo un mejor ritmo de trabajo y un mejor desempeño laboral, asimismo el 100% de los trabajadores considera que le gustaría que la empresa invierta en cursos de capacitación preocupándose siempre por las necesidades de superación de cada uno de sus trabajadores a fin de lograr sus objetivos y metas propuestos aduciendo también que la comunicación y el compañerismo que tienen es muy buena, creando un clima laboral satisfactorio que facilita el trabajo y mejora su entorno laboral.

Palabras Claves: Plan, Capacitación, Desempeño, Cooperativa de servicios.

ABSTRACT

The general objective of this research plan is to propose a training plan to improve work performance in the multipurpose cooperative Aprocassi, identifying the training needs to focus directly on improving and evaluating to give better results for the benefit of the cooperative, the type of research is quantitative and descriptive, the research design of the project was pre-experimental-propositive, the population of the research project was made up of the 30 people who have been providing services as administrative staff of the cooperative, also the technique that was used is the survey that is formed and formulated by 18 standardized and structured questions to know the opinions and activities of the administrative staff.

As a result of the survey, it was obtained that 76% have not been given any type of training, while 24% claim to have been present in training gaps that have been given in order to reinforce their knowledge and skills as well as to help them as professionals. improve their work functions, maintaining a better work rate and a better job performance, also 100% of the workers consider that they would like the company to invest in training courses always worrying about the needs of improvement of each of their workers in order to achieve their objectives and goals proposed also adducing that communication and companionship they have is very good, creating a satisfactory work environment that facilitates work and improves their work environment.

Keywords: Plan, training, performance, service cooperative.

I. INTRODUCCIÓN

En la presente investigación, se enfocó en proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la cooperativa de servicios múltiples Aprocassi.

En la presente tesis se realizó como formulación del problema de investigación: ¿ De qué manera el plan de capacitación mejora el desempeño del personal de la cooperativa de servicios múltiples Aprocassi?, De esta manera el objetivo general, que se formuló en la tesis fue proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño del personal de la cooperativa de servicios múltiples Aprocassi, por otro lado se propuso formular los objetivos específicos con referencia a identificar las necesidades de capacitación del personal que laboran en la cooperativa de servicios múltiples Aprocassi, de igual manera evaluar el desempeño actual del personal en términos de eficiencia y eficacia de la cooperativa de servicios múltiples Aprocassi y diseñar el plan de capacitación en función a las necesidades para mejorar el desempeño laboral del personal de la institución. Se planteó la hipótesis, en donde si elaboramos un plan de capacitación entonces mejorara el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples Aprocassi.

La presente investigación contiene cuatro capítulos: en la cual el capítulo I, contiene la parte de la introducción, en donde se tuvo el criterio de enfocar el problema de investigación con el aporte de investigaciones en artículos científicos de diferentes autores con su respectiva citación; también se enfoca la situación problemática, se tomaron en cuenta las investigaciones de otros tesis a nivel internacional, nacional y local, se realizó la pregunta de investigación formulada, la justificación; y objetivo general, y específicos, las teorías con respecto a las variables en estudio y la justificación. El segundo capítulo se presenta el marco metodológico, la misma que abarca la metodología que se utilizó para el desarrollo de la tesis. El III capítulo presenta los resultados, también se encuentra nuestra propuesta de investigación y el análisis y discusión de los resultados, finalmente en el IV capítulo se consideraron las conclusiones y recomendaciones; y en la parte final de presentan las referencias y anexos.

1.1 Realidad Problemática

En pleno siglo veinte uno se considera al talento de las personas, los recursos humanos, como el ente fundamental y primordial de la gestión de las compañías, es por ello que muchas empresas han optado por crear diferentes estrategias para mejorar el reclutamiento del personal para retroalimentar la parte teórica y por ende la performance de los colaboradores, con la finalidad de que estos sean más eficientes y productivos en sus puestos de trabajo, hoy en día las compañías de diferentes tipo de constitución han empezado a ver las capacitaciones como una herramienta o estrategia para lograr los objetivos a los que esta direccionada.

Campos (2018) nos indica en su investigación sobre la importancia de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en una empresa de servicios de la ciudad de Ecuador y como un proceso de capacitación lograria mejorar la performance de los colaboradores y pone énfasis en la comunicación y los medios en donde se desarrolla.

Antinori (2017) nos indica que debe de existir una correcta comunicación con todo el personal ejecutivo y ordinales en una organización que promueva alienarse al cumplimiento de las metas de la compañía, en las empresas en Colombia, no siempre se debe de potenciar la comunicación y capacitar los ejecutivos en diversas metodologías que fortalezcan los lazos de unión, respeto y consideración, para lograr este propósito es importante tener una buena visión de los diferentes objetivos que tengan las diferentes áreas de la organización y que se mejore el trabajo en equipo, consolidando las metas al largo plazo.

Ramos (2017), nos manifiesta que en pleno siglo XXI a mayor parte de las organizaciones en España luchan constantemente para alcanzar sus objetivos y mantenerse en competencia esto logro que sus colaboradores tengan otro ritmo de trabajo es por ello que las empresas u organizaciones deben instruir a su personal, a través de constantes capacitaciones, acciones orientadas al intercambio de conocimientos, habilidades, ideas que les permita desarrollarse profesionalmente, técnicamente y desenvolverse eficientemente en un puesto de trabajo; es aquí donde radica la idea de este estudio.

Según Olivo (2017), en su investigación realizada en el distrito de los Olivos en Lima, indican que se puede decir que la capacitación es una herramienta que nos permite mejorar el estilo de trabajo de los colaboradores como también el

fortalecimiento de las propias en su crecimiento personal y profesional, algo tan esencial para mejorar el conocimiento de los mismos, que requiere de capacitaciones permanentes como clave de supervivencia, desarrollo personal y social.

Cruz y Sanchez (2017), en una investigación que se realizó en la ciudad de Arequipa, indica que se deben de considerar en todo momento al cliente interno para mejorar el crecimiento en todo momento y en todas las áreas correspondientes además de hacer que los nuevos desafíos les incrementen la capacidad de mejora continua el cual hará que se mucho más competente contribuyendo a que la organización se vuelva solucionadora de problemas a partir de una buena inducción de sus nuevas competencias que les hará mejorar su trabajo.

Delgado (2017), en una publicación que se realizó en la ciudad de Jaén indico sobre la importancia de generar valor en la gestión pública y sobre todo en el tema educativo en la Ugel 01, en donde la importancia del trabajo de los supervisores radica en el propósito de encontrar resultados en los diferentes proyectos que deben de auditarse y tener siempre presente la mejora continua para brindar una mejor educación entre los profesores

Vásquez (2017) , indica que en la actualidad en el Perú hay diversas organizaciones que están constantemente midiendo la calidad de las diversas prestaciones de servicio y una de ellas como Sociedad Americana de la mejora de la calidad, quienes realizaron una investigación en la ciudad de Chachapoyas, en donde indican que la calidad es un servicio que se traduce en una experiencia única y que se debe de ser en cada una de manera especial, es por ello que en la actualidad la competitividad de las diversas empresas pueden diversificar a manera de prestar el servicio y dan soluciones integrales para cada una de las experiencias que tienen los consumidores.

La empresa Aprocassi ubicada en la ciudad de San Ignacio ,dedicada el rubro del café, empezó en el año 2000 y en el 2010 paso hacer una cooperativa de servicios múltiples iniciando sus actividades con 400 socios y actualmente cuenta con aproximadamente 600 socios en 35 comités base en las provincias de Jaén y San Ignacio, el cual tuvo un crecimiento sostenido a lo largo del tiempo, pero a lo largo del tiempo hubo una serie de reclamos que estuvo enfocada en la atención a los socios y en la información inoportuna sobre las capacitaciones y asistencias técnicas y productivas y los pagos por la venta de su café, haciéndolos esperar

meses para puedan recibir su dinero, en el año 2018 mencionan que hubo una disminución en la cuota de los clientes, es por ello que de seguir con esta coyuntura en la cooperativa podría verse implicada en una disminución de socios y disminuir su recuerdo de imagen y por ende el posicionamiento de la misma. Por este motivo se desea que la cooperativa recupere posiciones y mejore los niveles de calidad de atención a los socios, mejorar las perspectivas que desean tener los clientes del negocio y su razón de ser para mejorar las experiencias de atención. Por este motivo la problemática radica que se debe de mejorar la manera de atender a los asociados y mejorar su fidelización a través de un plan de capacitación.

1.2 Trabajos previos

A nivel internacional

Rojas (2018), en su tesis *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa aseguradora*. Guatemala : que tuvo como objetivo principal fue, determinar la relación de las variables de estudio, transeccional que se realizó en un tiempo determinado y no se tuvo que experimentar, solo describir los hechos, fue aplicado en 58 colaboradores, entre sus principales hallazgos, se corroboró que en el transcurso del estudio se tomó como fundado, es decir efectivamente existe una relación fuerte entre lo que es el desarrollar un buen proceso de inducción sobre la performance de los colaboradores, específicamente señalando que todo tiene un inicio en donde el colaborador ingresa a trabajar en la empresa. También se pudo establecer que una buena organización del programa de capacitación permitirá consolidar un progreso sostenido de las actividades que se realizarán para mejorar la performance de los agentes corredores, también se pudo determinar que un 80% de los colaboradores están de acuerdo con el plan de capacitación para adaptarse a las nuevas plataformas digitales y atender con mejores argumentos a los clientes, por otro lado un 95% de los colaboradores necesitan que los procesos de capacitación sean más técnicos que contribuya a mejorar las soluciones integrales sobre los siniestros que tienen los clientes y de igual manera a solucionar los diferentes reclamos que presentan los clientes.

Marti (2017), en su tesis *Plan de Capacitacion para una empresa de seguridad en la provincia de Cordoba - Argentina*, realizada en la universidad de la defensa nacional Córdoba de Argentina, que tuvo como objetivo principal proponer un cronograma de capacitaciones con temas de seguridad para lograr mejorar la atención al cliente interno. La metodología fue orientada a los resultados y no se realizó experimentación solo se describieron los hechos, dentro de sus principales hallazgos se encontró que el 75% de los encuestados indico que necesita actualizar las diferentes maneras de realizar una mejor atención a los clientes y tener las herramientas para poder hacer mejor su trabajo; entre sus conclusiones se encontró que el uso efectivo del personal de la empresa es consecuencia de un buen programa de inducción y retroalimentación de los procesos de la empresa, se pudo identificar que el proceso de capacitación les ayuda a ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos y la imagen de la empresa mejora en todo aspecto, se recomendó que los colaboradores tengan un seguimiento dos veces al año y se realice una retroalimentación con los colaboradores y se les reconozca su trabajo tanto por desempeño como por los años de servicio a la empresa, y que los procesos de capacitación sean continuos y que según sea la problemática sean atendidos.

Campos (2018) en su tesis *Implementacion de un plan de capacitacion para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Creativa*, realizada en la universidad central de Ecuador, entre sus principales objetivos estuvo implementar un plan de capacitación para contribuir con el mejoramiento de los trabajadores de la empresa en estudio. La metodología fue cuantitativa, no se experimentó solo se describieron hechos en un periodo de tiempo determinado, se tuvo una población censal de 37 trabajadores, dentro de sus principales hallazgos se encontró que la evaluación de desempeño se encontraron los siguientes hallazgos: calificaron de manera excelente un total de 62.31%, muy bueno 21.34%, satisfactorio 12.30%, insuficiente 4.05%, por otro lado, la totalidad de los colaboradores no tiene un perfil de ingreso por competencias, por otro lado la mayor parte de colaboradores si cuenta con algún conocimiento técnico que los hacen aptos para los diferentes puestos, entre sus principales conclusiones se considera la implementación de un programa de capacitaciones si mejorará la posibilidad mejorar la captación de personal, lo cual este impactará de forma correcta en las metas de la organización y de los socios y aminorará los reclamos

que están presentado con los clientes que son exigentes, por este motivo se estarían mejorando el presupuesto para los diferentes programas de capacitación que se realizarán en la empresa en el corto plazo, siempre buscando la excelencia en el servicio.

Según Oquendo (2017) en su tesis *Programa de capacitación para una empresa de servicios de soluciones para el manejo de documentos en una empresa de servicios en Guatemala*, cuyo objetivo principal fue, realizar un mejora en la parte actitudinal de los trabajadores, con la ejecución de un programa de capacitación que contribuyan a dar soluciones con el manejo de la parte documentaria, en donde se tuvo como metodología y tipo de investigación propositiva y describiendo hechos que al final no se experimentaron, con una población de 48 colaboradores y en donde se pudo concluir que de acuerdo a los diversos análisis realizados es que no existe un programa serio para minimizar los reclamos de los diferentes proveedores de servicio y de los clientes con referencia a los problemas que viene presentando la organización, tampoco tienen una planificación que pueda contemplar la posibilidad de contar con este programa, un 89% de los colaboradores están en desacuerdo con la falta de capacitación, un 97% de los trabajadores necesita una capacitación que este orientada en el mejor manejo de la plataforma digital. Entre sus principales conclusiones se pudo determinar que el 72% de los colaboradores encuestados indican que no están considerados los factores trascendentes para que se ejecute un proceso de capacitación por lo que el personal se encuentra muy insatisfecho y consideran alejarse de la empresa.

Velazco (2017), de la tesis *Propuesta de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral en la empresa Ripley en la ciudad de Santiago de Chile*, tuvo que determinar cuál sería la propuesta más idónea para mejorar la comunicación interna y mejorar el trabajo de los colaboradores de la organización Ripley, la población estuvo compuesta por 58 vendedores de la empresa retail. Se utilizó la descripción de hechos que se realizaron sin el uso de la experimentación, de igual manera se realizó en un periodo de tiempo determinado en el estudio, entre sus principales conclusiones se pudo determinar que el flujo de comunicación interna no está llevada de manera correcta un 78% considera que no está de acuerdo con la política de comunicar los diferentes cambios estructurales y de incentivos que tienen con los colaboradores ya que existen una

falta de delegación de tareas y de empoderamiento por parte de las diferentes jefaturas de la tienda, también hay un 86% de colaboradores que no están de acuerdo con la nueva política de pagos de incentivos al sueldo variable en la empresa y que solo e tenga que considerar a incentivo general de ventas que corresponda a cada área correspondiente en la tienda, y un 84% está en desacuerdo con las nuevas políticas del mercado de la asistencia en el local y que no tienen el monitoreo del área de gestión del talento humano, también necesitan un 82% que se cambie la política de las horas extras que no son contabilizadas de manera correcta en el sistema interno de la organización, por último no hay un proceso de retroalimentación que se enfoca sobre las reuniones en donde se refleja la problemática de los reclamos por parte de los consumidores de las diferentes áreas de la empresa.

A nivel Nacional

Según Noda (2017), en su tesis *Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la ciudad de Huanuco*, realizada cuyo objetivo principal fue establecer la relación de las variables del estudio, la metodología fue cuantitativa, no se tuvo que experimentar y solo se describieron los hechos, tuvo una población censal de 58 trabajadores, dentro de sus principales hallazgos se encontró que el 49% de los encuestados no están de acuerdo que hay incentivos laborales y por ende no se llegaban a los objetivos de la empresa, entre sus principales conclusiones, indican que existe una correlación del Rho de Spearman de 0.456 lo que dice que es confiable, también se pudo determinar que se debe de potenciar una mejora en la forma de atender a los consumidores y capacitarlos en mejorar aquellas las diversas capacidades y competencias.

Cruz y Sanchez (2017) en su tesis titulada *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa Publicidad y Servicios Generales Boga S.A* cuyo objetivo principal fue como la planificación de una capacitación contribuya en mejorar la variable dependiente de estudio. Cabe indicar que el estudio fue de tipo no experimental, al no haber manipulado ninguna de los temas o variables a investigar y además fue descriptivo, entre los

principales hallazgos los colaboradores indicaron un 86% que están de acuerdo que la empresa los capacite para lograr las métricas que exigen en la organización, por otro lado, un 78% indicaron que una capacitación en la manera de realizar mejor su trabajo se ajusta a la planificación que se tiene pendiente en la organización; entre sus principales conclusiones se encontró que el 79% de los colaboradores están de acuerdo con en que un proceso de inducción podrá mejorar los desempeños de los colaboradores de manera significativa o que permitirá demostrar y contrastar la hipótesis de trabajo, a pesar que el desempeño que se tiene en el momento del estudio se está dando de manera negativa, no hay supervisión y tampoco los seguimientos de los supervisores, esto incrementa el índice de reclamos en la organización y refleja una mala imagen de la empresa.

Ruiz (2017), en su tesis *la capacitación de personal y el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante la Glorieta Tacneña*, cuyo objetivo principal fue, determinar la influencia de la capacitación de personal en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante, el estudio fue de tipo no experimental, al no haber manipulado ninguna de los temas o variables a investigar y además fue descriptivo, con una población de 28 colaboradores, entre sus principales conclusiones se logró determinar que el 82% el personal está de acuerdo en mejorar su desempeño con el proceso de capacitación que desea implementar la empresa, en tal sentido se evidencia que la correlación de las variables de estudio tienen una significancia bilateral de $0,423 < 0.05$ y de igual manera se encontró una (Sig.= $0.000 < 0.05$), con el cual se puede confirmar que hay una correlación significativa que valida a su vez la hipótesis positiva.

Delgado (2017), en su tesis titulada *Plan de capacitación y la relación con el desempeño de los trabajadores operativos de la UGEL 01*", que tuvo como objetivo principal determinar la correación de las variables de estudio en el personal de la empresa pública de la UGEL 01, , tuvo una población a 42 colaboradores y se utilizó una metodología que no tenga una experimentación solo describir los hechos y se respete el tiempo de elaboración del estudio, de igual manera se tiene que haya la correlación de las variables de estudio, entre sus principales hallazgos, la investigación permitió concluir que el grado de correlación del desempeño laboral por tener una significancia bilateral de $0,426 < 0.05$ comparándose con el desempeño

laboral y que presentó una ($\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$), reafirmando la correlación significativa de las variables en estudio. Esta evolución de promedios de igual manera nos permitió aceptar la hipótesis de trabajo mediante la prueba estadística del Chi cuadrado dando como aceptado y concluyendo que si hay correlación entre las variables. De igual manera tuvo una propuesta de capacitación mediante un programa que se sugirió se realice en tres meses para que los resultados sean de manera óptima.

Según Olivo (2017), en su tesis *Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del I.S.T. El Buen Pastor del distrito de los Olivos, 2016*, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre las variables de estudio, se tuvo como población censal a los docentes de dicha institución de estudios. El método que se empleó fue no experimental y solo se describieron los hechos, de igual manera se tuvo en cuenta un periodo determinado de tiempo para realizar la investigación, también fue de tipo correlacional, entre sus principales conclusiones muestra en el resultado del análisis de los enunciados que existe una relación entre las variables, de igual tienen correspondencia con la variable dependiente, los mismos que deben de mejorar teniendo en cuenta los diferentes procesos y prácticas de los recursos humanos como se articulan con los propósitos de la planificación estratégica de la institución, la cual debe de sintonizar más con los principios y valores y además con los diferentes procesos de gestión en la institución privada.

Se deben de tener en cuenta que se debe de mejorar según la evaluación las remuneraciones que estén de acuerdo a lo establecido como política de pago de incentivo a los colaboradores de otro lado, la importancia de los procesos de capacitación está orientados en mejorar las competencias de los mismos, finalmente se recomendó que se dediquen mayores esfuerzos que permitan consolidar los objetivos de la organización en el corto plazo y que estén de acuerdo con lo planificado por la misma, y de igual manera en el proceso de planificación del programa de capacitación podría dar el mejor resultado en la performance de los colaboradores y permita brindar la mejor atención al consumidor.

A nivel local.

Gallardo (2017), en su tesis *Propuesta de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa Agroindustrial Santa Ana S.A.C. Chiclayo*, cuyo objetivo principal fue hacer una propuesta que permita mejorar las capacidades del personal en la empresa de estudio, la metodología fue orden cuantitativo, no experimental, descriptiva, dentro de sus principales hallazgos se encontró que los colaboradores indicaron un 72% que están de acuerdo que la empresa invierta en procesos de capacitación y tenga promociones del personal en varios momentos del año lectivo, por otro lado, un 78% indicaron que los procesos de jornadas de capacitación se ajusta a las solicitudes de los colaboradores, dentro de sus principales conclusiones, se puede indicar que la empresa en estudio orientada a la industria agroindustrial no tiene un programa de capacitaciones para mejorar las capacidades del personal que cada vez tienen más necesidades de nuevos conocimientos para mejorar sus competencias, también es necesario una capacitación específica en salud ocupacional y las normas Oshas 45001 para mejorar en temas de seguridad en el trabajo y permita disminuir los accidentes del trabajo en la organización, finalmente se determinó que no será un gasto para la empresa sino una inversión que mejorará las condiciones de trabajo y la atención final por parte de los colaboradores.

Vásquez (2017) en su tesis *Propuesta de un programa de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los funcionarios y servidores de la unidad de gestión educativa Local Ferreñafe*, tuvo como objetivo principal proponer la mejora de las variable dependiente en base a una capacitación a los docentes en dicha organización educativa de Ferreñafe, este estudio se circunscribió en mejorar los criterios de las tareas en la gestión pública que tienen que realizar los servidores públicos y sus funcionarios, en donde se pone énfasis en la gestión más orientada en los resultados. La metodología utilizada fue descriptiva, propositiva y transversal, entre sus principales hallazgos nos indica que se propuso el fomento de una serie de capacitaciones que están orientadas en potenciar las relaciones humanas en la institución educativa pública de Ferreñafe; esta estrategia es importante para mejorar las comunicaciones entre

la alta dirección y los colaboradores administrativos y docentes para mejorar también sus capacidades, habilidades blandas y etc.

Acuña y Bustamante, (2017) en su tesis *Plan de capacitación por competencias laborales en la prestación de servicios de salud en la Clínica Milenium*, en la universidad Señor de Sipán, cuyo objetivo principal fue mejorar las competencias laborales del personal mediante un proceso de capacitaciones que pueda mejorar la atención a los pacientes en la unidad de estudio, se utilizó una metodología que describió hechos en un periodo de tiempo, entre sus principales hallazgos se pudo corroborar que no existe un programa de capacitación constante en los colaboradores, en las diferentes áreas de la clínica privada, se encontró que el 84% del personal encuestado, indican que hay una gran insatisfacción por parte de los pacientes con el tema del tiempo de espera, por lo que se hace imprescindible se mejoren los sistema de comunicación e informática en la clínica, por otro lado, un 47% de los encuestados manifiesta la necesidad de mejorar algunas habilidades como la escucha activa con los gerentes y jefes de área y finalmente un 89% del personal encuestado manifestó que no hay procesos de actualización hace un buen tiempo en la organización.

More (2018) en su tesis *Gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral en la empresa Ángel Divino* realizada cuyo objetivo principal fue proponer estrategias de la variable independiente relacionada con el talento humano que mejore la variable dependiente, se tuvo la utilización metodológica en donde se describieron los hechos y no se experimentó, solo se hizo en un periodo de tiempo, entre sus principales hallazgos indican que el 72% de los colaboradores indican que hay deficiencias en la comunicación entre los supervisores y jefes de unidad y el 28% indicaron que hay falta de capacitación para mejorar los procesos y, de igual manera hay que mejorar el reclutamiento del nuevo personal para tener una mejora en la efectividad y en el trabajo en equipo, y finalmente hay que potenciar los recursos informáticos para tener una mejor información relevante a los pasajeros.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Plan de capacitación

Se denomina a los diferentes procesos que se inician con detectar una necesidad de mejora en la organización y a través de la capacitación se puedan mejorar los diferentes resultados cuantitativos y de atención final a los consumidores, estas nuevas métricas están considerando tener nuevos procesos de evaluación y pueda medirse para tener un progreso del mismo en el espacio del tiempo y se puedan evaluar. (Chiavenato, 2009).

Se le considera a la capacitación como un proceso de educar a los individuos para tener resultados de corto plazo, que tiene una aplicación de forma organizada y que involucra la sistematización para que las personas puedan desarrollar sus cualidades, capacidades, habilidades organizativas y blandas, orientadas a la productividad y que hagan tangibles las metas de la organización, también es considerado como un proceso colaborativo en donde se pone en ejercicio el trabajo coordinado, etc., y poder dar solución integral a las metas en donde está orientado la organización. (Chiavenato, 2009, p.369).

El plan de cada capacitación es un acto que tiene una planificación previa en donde se debe de brindar a las personas la integración de los diferentes grupos humanos para lograr los objetivos en los procesos productivos, a través de la ciencia del conocimiento. (Chiavenato, 2017).

1.3.1.1. Objetivos de la capacitación

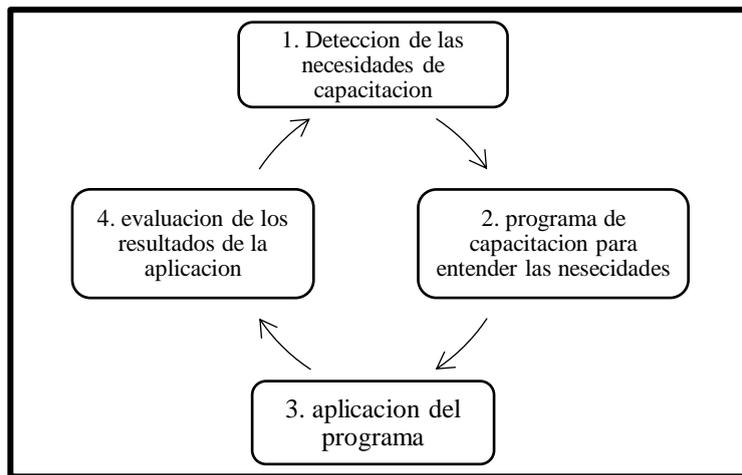
Dentro de los principales objetivos tenemos:

- Realizar una preparación integral a los individuos para que puedan realizar una tarea específica.
- Otorgar la oportunidad de contar con un desarrollo de manera continua y actualizar los conocimientos en otras tareas que sean más orientadas en la toma de decisiones.
- Persuadir que los individuos hagan trabajos dinámicos y que tengan un cambio en sus actitudes y poder consolidar los objetivos de la productividad y en el tema de la motivación para que sean más susceptibles al cambio.

1.3.1.2 Selección de personal.

Se considera que los procesos de capacitación son continuos en el tiempo, ya que, dependiendo de la necesidad organizacional, siempre hay que renovar los diferentes conceptos, y puedan potenciar las áreas determinadas y mejorar sus habilidades ya sea de manera individual como en grupo, las cuales mejorarán sus diferentes competencias, y puedan consolidar las metas de la empresa. El proceso de capacitación tiene un modelo específico que tiene el siguiente ciclo:

Figura 1. Ciclos de Capacitación

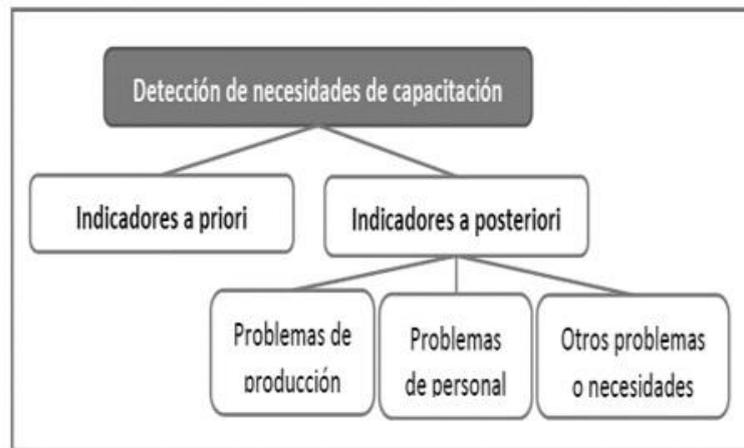


Fuente: Chiavenato, (2009)

1. *Detención de las necesidades.*

Es un diagnóstico primario en donde se deben de identificar y hacer un análisis de cada una de las habilidades que tiene que contener el puesto que se está solicitando, de igual manera, se debe de tener en cuenta los factores económicos, de productividad que son importantes para los dealers de la empresa y están provocando un desequilibrio en el trabajo.

Figura 2. Detección de necesidades de capacitación



Fuente: Chiavenato, (2009)

Para tener un mejor conocimiento de aquellas necesidades de capacitación se deben de tener en consideración los tres niveles de análisis.

- Sistema de control de la organización: en donde se analiza a toda la organización en su conjunto.
- Sistema de requerimiento de capacitación: en donde se analiza a los diferentes recursos humanos.
- Sistema de adhesión de habilidades: en donde analizamos las tareas propiamente dichas.

Indicadores a priori:

Probables eventos que podrían ocurrir, que producen algunas necesidades que serían previsibles:

Aquellos indicadores a priori son los siguientes:

- Lograr posicionar la expansión de la organización y lograr la captación de nuevos talentos.
- Reducir en algunos casos la cuota de colaboradores en la organización.
- Cambiar algunas metodologías para captar al nuevo personal.

- Controlar mejor las solicitudes de licencias, vacaciones y ausencias del personal
- Consolidar la creación de nuevos servicios en el área de talento humano.

Indicadores Posteriori:

Son aquellas ocurrencias que se dan en la organización cuando hay un déficit que se deviene por la no atención de una necesidad no atendida. Estos se relacionan con las áreas de personal y producción y nos pueden servir como un catalizador de necesidades futuras en la organización:

Problemas en el área de producción:

- Deficiente procesos de calidad en la producción y en la calidad de atención a los clientes.
- Baja producción en planta.
- Constantes deterioros de la maquinaria y equipo de la empresa.
- Falta de comunicación.
- Recurrentes errores y desperdicios.
- Alto índice de accidentes.
- Constantes problemas con el personal
- Mala relación entre los equipos de trabajo.
- Falta de sinergia entre las áreas de trabajo.

2. *Programa de capacitación.*

En punto se deben de clarificar las metas y plasmarlas en el plan de capacitación, y por otro lado se desea consolidar la satisfacción de las necesidades que fueron diagnosticadas en la fase anterior.

3. *La aplicación del programa.*

Aquí se aplica la inducción a un grupo de

colaboradores que fueron seleccionados y se les da una orientación para lograr una línea de carrera en la organización.

4. La evaluación de los resultados.

En este paso final se debe de hacer una serie de evaluaciones ya sea que demuestre una mejora o los fracasos que contengan los programas.

1.3.1. Desempeño Laboral.

Según Chiavenato (2009) se considera que es la eficiencia que tiene un ser humano cuando desempeña un trabajo en una organización, la que a su vez es importante para ella, en la cual los individuos logran brindar lo mejor de sus destrezas y conocimientos para consolidar una buena satisfacción en el trabajo realizado. En este punto, el desempeño laboral de los individuos va tener correspondencia con la parte actitudinal y los resultados que obtengan y que son evaluados con las métricas de la organización, de igual manera es importante que se tengan en cuenta: las cualidades de cada individuo, y sobre todo las habilidades, que tengan coherencia con la labor desempeñada y también con la interacción que se debe de tomar en cuenta, tales como:

- Los factores actitudinales: la disciplina, la cooperación, la parte actitudinal. La seguridad de sí mismo, y la actitud.
- Los factores operativos: que tiene que ver con las habilidades blandas como el liderazgo, el trabajo comunitario, el pensamiento crítico, la innovación y la creatividad.

1.3.1.1. Elementos del desempeño laboral.

Chiavenato (2009) afirma: “Considera al valor de las compensaciones tienen una dependencia sobre los esfuerzos que tengan la performance del individuo, y como hace para generar valor en la organización y encuentra una sinergia en llegar a los objetivos de la empresa, de igual manera también depende de las competencias que tiene el individuo” (p.357).

A continuación, se pasa a detallar los diferentes elementos del desempeño laboral:

1. Competencias laborales.

Son las diversas capacidades que tienen los individuos para poder desarrollar sus diferentes actividades que constituyen una labor específica, que están supeditados a los estándares de calidad que espera la organización logre. Incluye en este caso las habilidades y actitudes solicitadas.

2. Motivación.

Es el rendimiento y conjunto de ocasiones que se dan para mejorar los comportamientos que se dan en el centro laboral, de igual manera es la pieza clave para muchas organizaciones para mejorar los ambientes laborales y comenzar a mejorar los comportamientos y los ambientes de trabajo para realizar mejor sus labores y desalentar a aquellos que le dan la impresión de desaliento.

3. Condiciones de trabajo.

Son los conjuntos de variables que tienen como objetivo concretar las tareas específicas en los entornos en donde se realizan, Este ambiente de

trabajo es el resultado de cada una de las interacciones que dan lugar en un ambiente cómodo, y en donde hay una interacción y las personas deben de estar desempeñando sus funciones en las áreas específicas de manera óptima.

1.3.1.2. Evaluación del desempeño laboral.

Chiavenato (2009), es el tipo de evaluación que tiene como objetivo tener una sistemática valoración de la performance de las personas con referencia a las diferentes asignaciones que desarrolla, las mismas que están sujetas a los resultados y potencial que debe de tener en un periodo de tiempo determinado y de igual manera como contribuye a la generación de valor de la empresa.

Es importante que se tenga en cuenta que los trabajadores deban de tener siempre en cuenta que tendrán que ser evaluados por la parte cuantitativa como de igual manera de como realizan su trabajo potenciando sus habilidades blandas para mejorar la atención de los consumidores. Chiavenato (2002, p.237).

Así mismo se considera dotar a los individuos de las herramientas suficientes para que puedan realizar su trabajo, en este propósito es importante que las organizaciones tengan en consideración que la evaluación del trabajo sea supervisada para fomentar el trabajo de supervisión y que se deba de respetar la línea de mando en la organización. Chiavenato, (2002, p.237).

1.3.1.3. Objetivos del desempeño laboral.

Entre los principales objetivos del desempeño laboral, tenemos a los siguientes, según Chiavenato (2009):

- Lograr consolidar las mediciones para medir al potencial humano.
- Lograr que se otorgue el tratamiento del manejo de los diferentes recursos humanos ya que se considera importante al cliente interno dentro de la organización y de igual forma su productividad.
- Brindar diferentes oportunidades para tener un crecimiento sostenido en el tiempo y que sea de manera eficiente para todos los compañeros del trabajo, ya que se debe de tener en cuenta los objetivos de la empresa, así como los que son de índole personal.

1.3.1.3.1. Calidad del trabajo.

La calidad del trabajo tiene que ver con el trabajo bien realizado, orientado en todo momento a garantizar un nivel de cero errores. Para lograr niveles de calidad laboral, los empleadores deben orientarse a garantizar que el personal se encuentre correctamente capacitado, además de tener un óptimo nivel de conocimientos a fin de seguir procesos al pie de la letra. (Chiavenato, 2004).

Lo que referencia el autor cada colaborador tiene un nivel de valorización en la organización por lo que siempre tendrá las influencias en la cuestión de la toma de decisiones de cada uno de los procesos, además de poder contar con autonomía y de igual manera contar con un buen ambiente en el trabajo (Chiavenato, 2004).

1.3.1.4. Compensación de personas.

Se tienen diversos tipos de compensación que pueden ser entre los salarios y prestaciones, lo que hace que se gratifique a los colaboradores a razón de un trabajo bien realizado, de igual manera es importante para la organización este factor ya que fideliza a los colaboradores y los retiene en el paso del tiempo,

para que tengan de igual forma una línea de carrera en la misma, y puedan mantener su status y estilos de vida.

Se consideran a los tipos de pagos a los que se pueden dar en especie o de manera metálica, con que lo que las empresas retribuyen a los colaboradores.

Con referencia a la consideración de las empresas por su sistema de compensaciones, siempre lo hacen en razón del costo beneficio, en otras palabras, cuando hay una fijación de una remuneración, las empresas requieren un resultado por la inversión en la capacitación y desarrollo de los colaboradores. (Chiavenato 2009)

Las compensaciones pueden ser en efectivo y no efectivo.

Las compensaciones que se realizan en efectivo pueden ser de dos tipos:

- Salaries: dinero recibido por el trabajo en un periodo
- Salaries por horario: dinero recibido por un número de horas trabajadas por semana y se pagaran horas extras por tiempo adicional trabajado.

1.4 Formulación del problema:

¿De qué manera el plan de capacitación mejora el desempeño del personal de la cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi?

1.5 Justificación e importancia de la investigación:

Ñauas, *et al* (2011) señala que el estudio tiene una justificación de una forma teórica, práctica y metodológica, ya que se emplearán algunas teorías que son validadas de manera científica a nivel internacional, tipo de investigación utilizada y de qué manera lo aplicaremos a la sociedad (p. 121).

Justificación teórica

Se pudo determinar que lo más importante de la investigación fue realizar una propuesta para capacitar a los colaboradores que pueda mejorar el trabajo de los colaboradores de la cooperativa Aprocassi, Según Chiavenato (2009), el proceso de capacitación mejora las competencias de los colaboradores para

que puedan tener mejores argumentos en el trato a los clientes.

La meta del proceso de la capacitación es tener influencia para optimizar el trabajo de los individuos para incrementar la productividad de los trabajadores, en tal sentido dicho plan contribuye a la mejora de la eficacia de los colaboradores.

Justificación práctica.

En el presente trabajo tiene el compromiso de tener la propuesta de un proceso de capacitaciones a los colaboradores para mejorar su desempeño laboral, para aumentar la competitividad, mejorar la productividad, y hacer más rentable a la empresa, esto también tiene un arraigo con la cultura de la empresa, en la que tiene como fundamentos importantes a la sociedad de conocimiento y a la motivación intrínseca que alinea a un programa establecido previamente en la empresa.

Justificación metodológica

Durante el estudio se realizó una evaluación sobre los diversos diagnósticos para evaluar la productividad de los trabajadores mediante la aplicación de algunos test sistemáticos que miden la performance y hacen una retroalimentación entre los clientes y los colaboradores.

1.6 Hipótesis

Si elaboramos un plan de capacitación entonces mejorara el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples Aprocassi.

1.7 Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Proponer un Plan de Capacitación para mejorar el desempeño del personal de la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi.

1.7.2. Objetivos Específicos

Identificar las necesidades de capacitación del personal que laboran en la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi.

Evaluar el desempeño actual del personal en términos de eficiencia y eficacia de la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi.

Diseñar el plan de capacitación en función a las necesidades para mejorar el desempeño laboral del personal de la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi.

II. MATERIAL Y METODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Hernández, *et al* (2014) indican que una investigación puede ser de tipo descriptivo ya que hace un enfoque en las diferentes características y detalles de un fenómeno que involucra un estudio de una o más variables en las que se deben de encontrar las diferentes cualidades y particularidades de un grupo específico de variables que sean susceptibles de una revisión de sucesos en donde se tenga que efectuar un análisis.

El estudio es aplicado ya que se debe de realizar diferentes análisis descriptivos, de las variables de estudio., de igual manera es cuantitativa, ya que se usaron diferentes métodos estadísticos y lógicos para dar con los resultados que sea confiables que permitan validar la información, este tipo de estudios son característicos de las ciencias sociales.

2.1.2. Diseño de la investigación

Parella (2012) El diseño es de tipo no experimental ya que no se van a manipular las variables, de igual manera es transeccional ya que se realiza sin manipular ninguna variable y en un periodo determinado de tiempo.

El investigador indica como suceden los sucesos y como tienen relevancia en espacio y tiempo, de igual manera en los tiempos que considere relevantes para luego ser analizados.

Donde :

M: Muestra

O: Observación

P: Problema



2.2 Población y muestra

2.2.1. Población

Según Carrasco, (2007), indica que es, “la totalidad de las diferentes formas de estudio que son considerados también las unidades de análisis que tienen pertenencia en un ámbito propio donde se desarrolle el estudio en un momento determinado” (p. 236).

La población para el presente estudio estuvo compuesta por el total de 30 personas que vienen prestando servicios como personal administrativo de la cooperativa de servicios múltiples Aprocassi.

2.2.2. Muestra

Según Hernandez, *et al* (2010), manifiesta que corresponde a un subgrupo de la población que tiene que realizar una recolección de data, y que se debe de delimitar para tener información relevante, además que representa una parte de la población” (p. 173).

Debido a que la población de estudio no es tan relevante se pudo trabajar con las 30 personas que trabajan en Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi.

El tipo de muestra es una muestra censal porque se trabajó con el 100% de la totalidad del personal de la cooperativa de servicios múltiples Aprocassi.

2.3 Variables, Operacionalización

Tabla 1: Operacionalización de la variable independiente

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento de recolección de datos
Plan de Capacitación	Identificación de necesidades	Satisfacción Laboral	Te han impartido alguna capacitación dentro de la empresa durante el tiempo que llevas laborando.	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
		Conocimientos	Te gustaría que la cooperativa te capacite para mejorar tus funciones. Ud. considera que tiene los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo.	
	Aplicación del plan	Contenido	El contenido del plan de capacitación se ajusta a las necesidades del personal	
		Costo	La empresa apoya económicamente en los cursos o seminarios que se puedan brindar.	
	Evaluación de resultados	Lugar	Cree Ud. que las capacitaciones que se brindan, se realizan en lugares adecuados.	
		Conocimientos	Aplica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones en sus funciones.	
		Objetivos	Cree Ud. que las capacitaciones cumplen con los objetivos de la organización	
		Satisfacción laboral	Se siente satisfecho con el trabajo que realiza	

Fuente: elaboración propia

Tabla 2: Operacionalización de la variable dependiente

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento de Recolección de Datos
Desempeño Laboral	Habilidades	Iniciativa	Considera importante tener iniciativa y compromiso en las labores encomendadas.	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
		Trabajo en Equipo	La relación con sus compañeros es muy buena.	
		Comunicación	Existe compañerismo en su grupo de trabajo.	
	Actitudes	Confianza	Considera que tiene la suficiente autonomía en su trabajo.	
		Motivación	Se siente motivado para poder desempeñar sus labores.	
		Hábitos	Las condiciones ambientales en su lugar de trabajo son las adecuadas.	
	Calidad	Servicio	Brinda la atención de calidad a los socios.	
		Eficiencia	Usted actúa con rapidez ante la solicitud de un socio.	
		Remuneración	La remuneración influye en su desempeño laboral.	

Fuente: Elaboración propia

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnicas

Para el presente estudio se usó como técnica a la encuesta, según Hernandez, Fernandez, y Batista , (2010), La encuesta se le considera un proceso que tienen como objetivo realizar una exploración de las diversas cuestiones que permiten que la subjetividad y objetividad pueda llegar a un número de personas de manera considerable, de igual forma permite explorar los diferentes temas que generan valor en la sociedad. (p.56)

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Se empleó como instrumento el cuestionario, ya que permite obtener respuestas sobre el problema investigado mediante preguntas estructuradas al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Según Carrasco (2007) afirma que, “es un instrumento que se usa más en las investigaciones cuando hay que estudiar a un buen número de individuos, de igual manera ofrece una respuesta de manera directa a través de unas hojas de preguntas” (p. 318).

En la presente investigación se utilizó el cuestionario formulado por 18 preguntas estandarizadas y estructuradas para conocer las opiniones y actividades del personal administrativo de la cooperativa de servicios múltiples Aprocassi.

Por último, se le denomina cuestionario al formulario que consta de una serie de enunciados que están estructuradas en razón a estandarización que se deben de manejar de manera uniforme a toda la población de estudio. Es el arte de elaborar un buen listado de preguntas que están estructuradas según las dimensiones de las variables a través de los indicadores (pág. 319).

2.4.3. Confiabilidad y Validez

Para tener un instrumento en donde los enunciados puedan tener una confiabilidad plasmados en un cuestionario en el presente trabajo se aplicó una prueba basada en la estadística a través del Alfa de Cronbach, que nos permitió medir la fiabilidad de las preguntas y a su vez la consistencia para validar el instrumento, y se aplicó la prueba a la muestra de tipo piloto a los 30 colaboradores, los mismos que fueron procesados con el programa del estadígrafo del SPSS 25 para Windows.

Para Hernández (2010), indica que es el grado que se puede medir una variable a través de un instrumento (pág. 201.)

En el presente estudio se validó el contenido en donde se contó el manejo de tres aspectos: la pertinencia, la claridad de los hechos y la relevancia de cada uno de los enunciados de los instrumentos.

Los instrumentos fueron evaluados por los especialistas de la escuela de administración de la universidad privada de Señor de Sipán.

2.5. Procedimiento para la recolección de datos

Esta técnica se ejecutó haciendo uso de la aplicación de un cuestionario a los clientes.

Para lograr elaborar los diversos análisis de los resultados de nuestra investigación se tuvo el uso de la aplicación de un software estadístico través del programa SPSS de IBM ya que nos permitirá tabular los datos mediante el uso de figuras, tablas y estadísticas de resumen.

2.5.1. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Para hacer la presentación se utilizó mediante tablas y figuras para que se puedan observar los resultados con datos estadísticos y para el análisis de la confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach. Castañeda (2016) “Para poder tener una buena medición del instrumento se tiene que hacer cargo la confiabilidad que es una cualidad, este debe de ser aplicado en varias oportunidades con espacios de tiempo definidos” (p.328).

En el presente estudio se usó el programa SPSS, versión 25 para Windows.

Tabla 3 Prueba de Confiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.88	18

Fuente: SPSS25

Se tuvo como resultado sobre la confiabilidad un 0,88 lo que es considerado como bueno; lo que se interpreta que las preguntas consideradas por las dimensiones establecidas, contenidas en el cuestionario.

2.6. Principios éticos

Se tomaron en cuenta los principales criterios éticos para el presente estudio son los determinados por Moreno, Alcaraz, Rojas, & Robolledo, (2012), el cual es el siguiente:

- Consentimiento informado: en donde las personas que intervienen en el presente estudio se les informo en todo momento sobre las diversas responsabilidades, los derechos y las condiciones que deben de cumplir como informantes.

2.7. Criterios de rigor científico

- Valor de verdad: las teorías y datos recogidos son verdaderas.
- Fiabilidad: La investigación realizada es fiable, así mismo contribuirá al mejor desempeño laboral
- Objetividad: Ya que la investigación corresponde al objeto investigado, mediante procedimientos colectivamente aceptados por diferentes autores.

III. RESULTADOS

En el presente capítulo se detallan los resultados del estudio que se realizaron en la cooperativa de servicios múltiples Aprocassi, se presenta mediante un análisis de estadística descriptiva para su desarrollo se utilizó la encuesta que fue aplicada al personal administrativo de la cooperativa asimismo se pudo obtener la información necesaria para realizar el estudio y evaluar los resultados.

3.1 Tablas y figuras

En este capítulo se presenta los datos en tablas y gráficos estadísticos, luego teniendo en cuenta la información de los instrumentos se procederá a la interpretación de los mismos.

3.1.2 Identificar las necesidades de capacitación del personal que laboran en la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi

Tabla 4: Te han impartido alguna capacitación al interior de la empresa durante el tiempo que llevas laborando.

Valorización	Nº	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	13	43.3
En desacuerdo	9	33.4
Indiferente	0	0
De acuerdo	8	23.2
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad

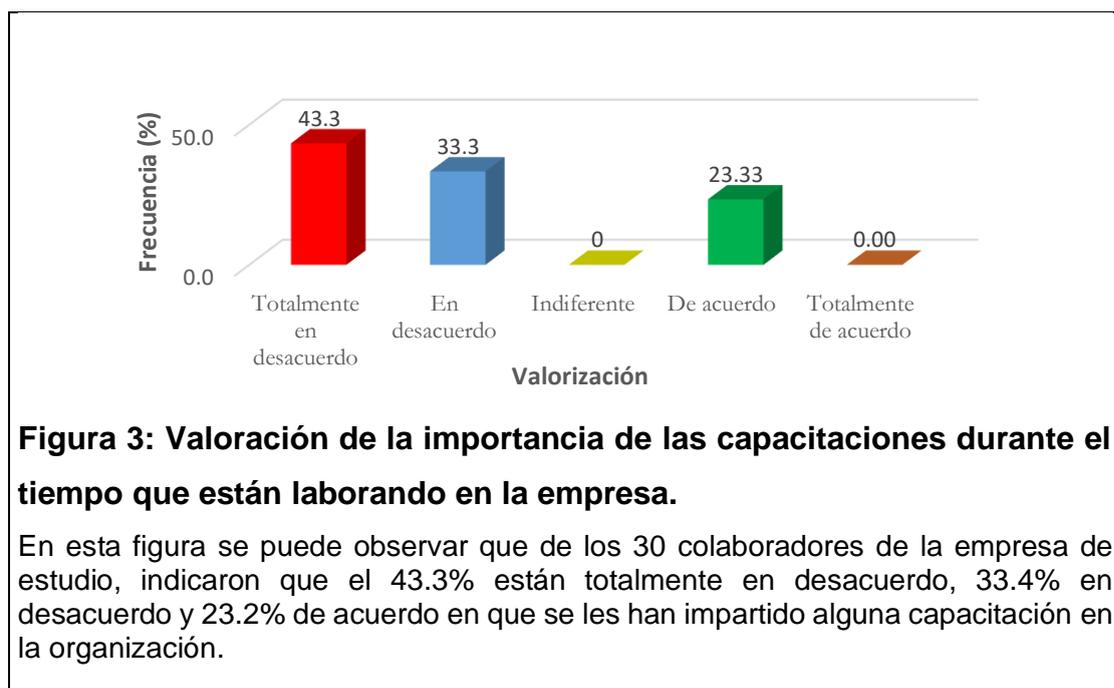


Figura 3: Valoración de la importancia de las capacitaciones durante el tiempo que están laborando en la empresa.

En esta figura se puede observar que de los 30 colaboradores de la empresa de estudio, indicaron que el 43.3% están totalmente en desacuerdo, 33.4% en desacuerdo y 23.2% de acuerdo en que se les han impartido alguna capacitación en la organización.

Tabla 5: Te gustaría que la cooperativa te capacite para mejorar tus funciones

Valorización	Nº	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	19	63.3
Totalmente de acuerdo	11	36.7
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad

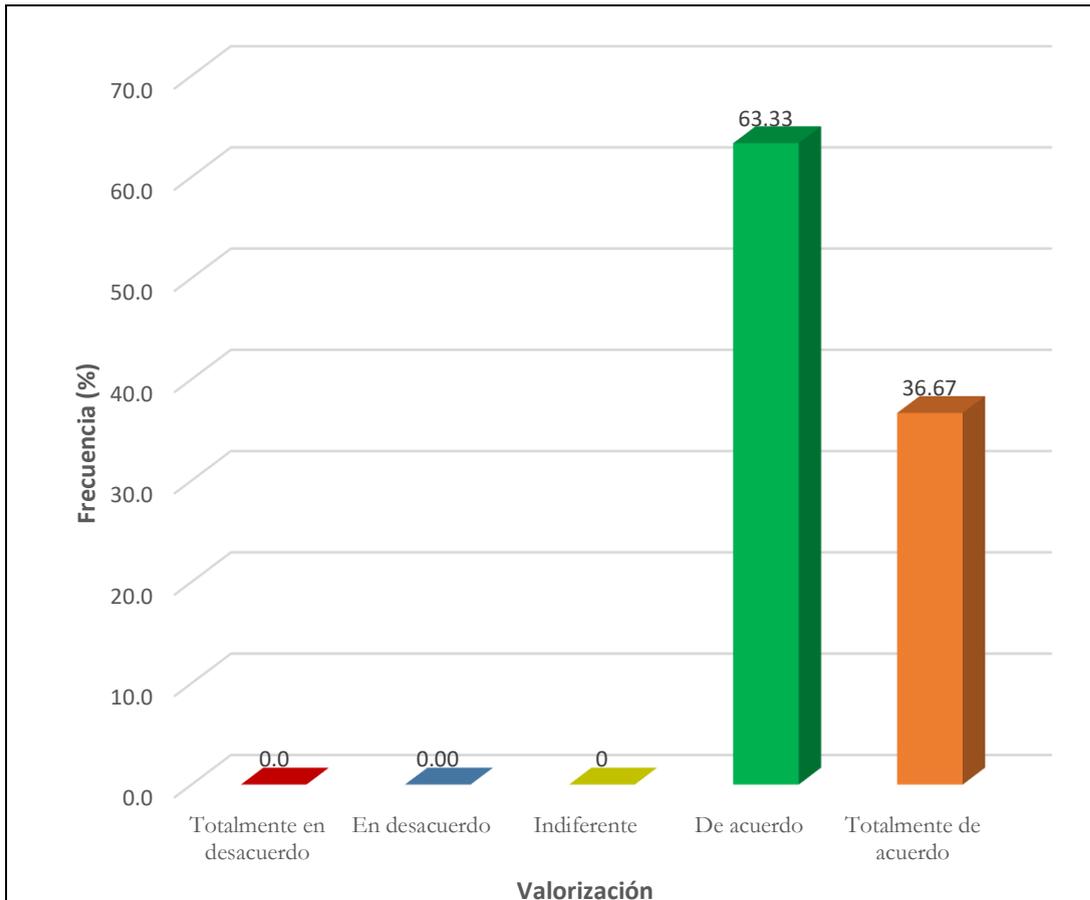


Figura 4: Valoración de las capacitaciones para mejorar las funciones del personal de la Cooperativa de servicios múltiples Aprocassi

En esta figura se puede observar que de los 30 colaboradores de la Cooperativa de servicios múltiples Aprocassi, indicaron que el 37% están de acuerdo y el 63% totalmente de acuerdo, en que es importante los procesos de capacitación para optimizar las funciones de los colaboradores.

Tabla 6: Usted considera que tiene los conocimientos y habilidades para

desempeñar su trabajo.

Valorización	Nº	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	5	16.7
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	20	66.7
Totalmente de acuerdo	5	16.6
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad

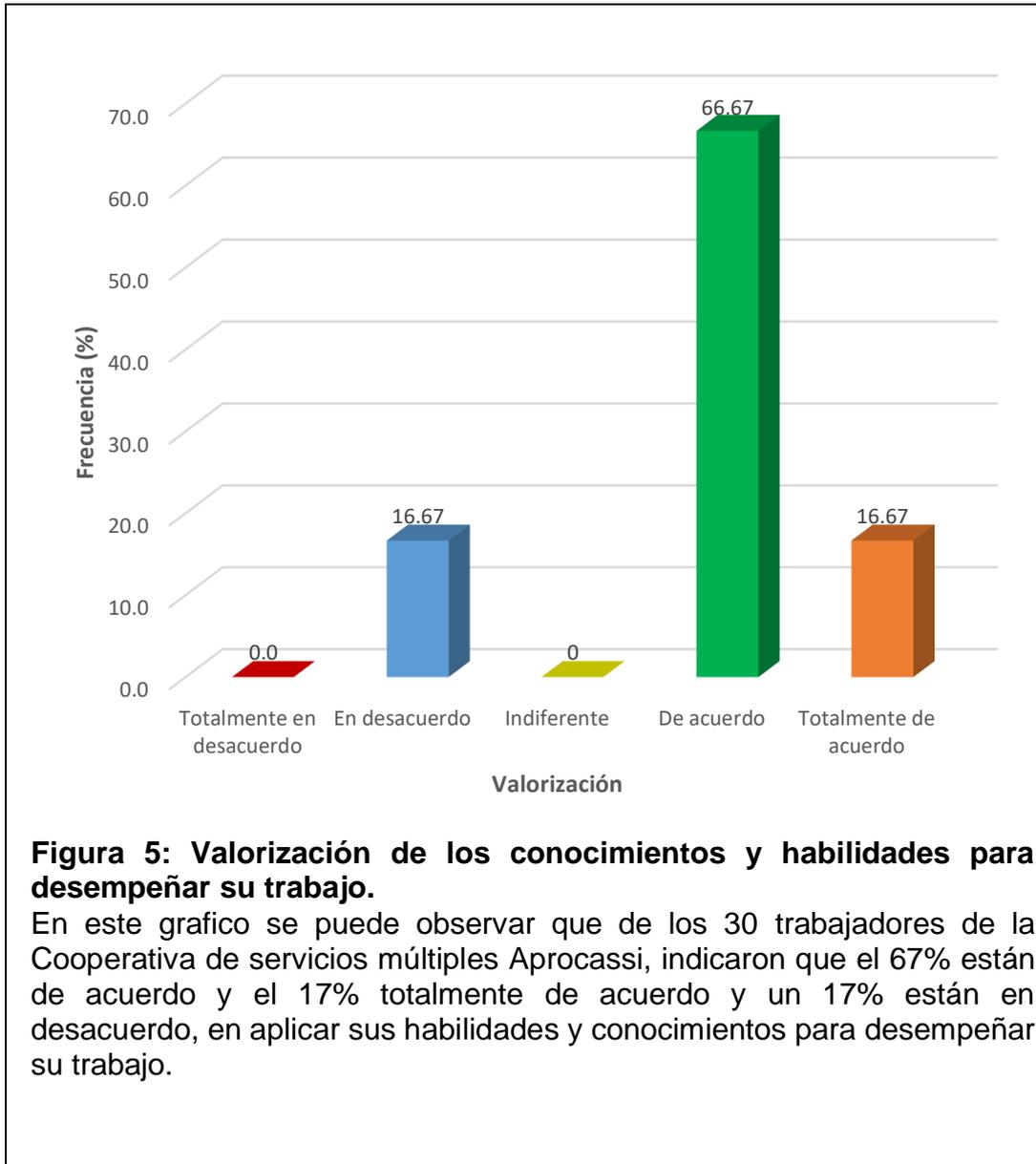


Figura 5: Valorización de los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo.

En este grafico se puede observar que de los 30 trabajadores de la Cooperativa de servicios múltiples Aprocassi, indicaron que el 67% están de acuerdo y el 17% totalmente de acuerdo y un 17% están en desacuerdo, en aplicar sus habilidades y conocimientos para desempeñar su trabajo.

Tabla 7: El contenido del plan de capacitación se ajusta a la necesidad del personal.

Valorización	Nº	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	23.4
En desacuerdo	15	50.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	8	26.6
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad

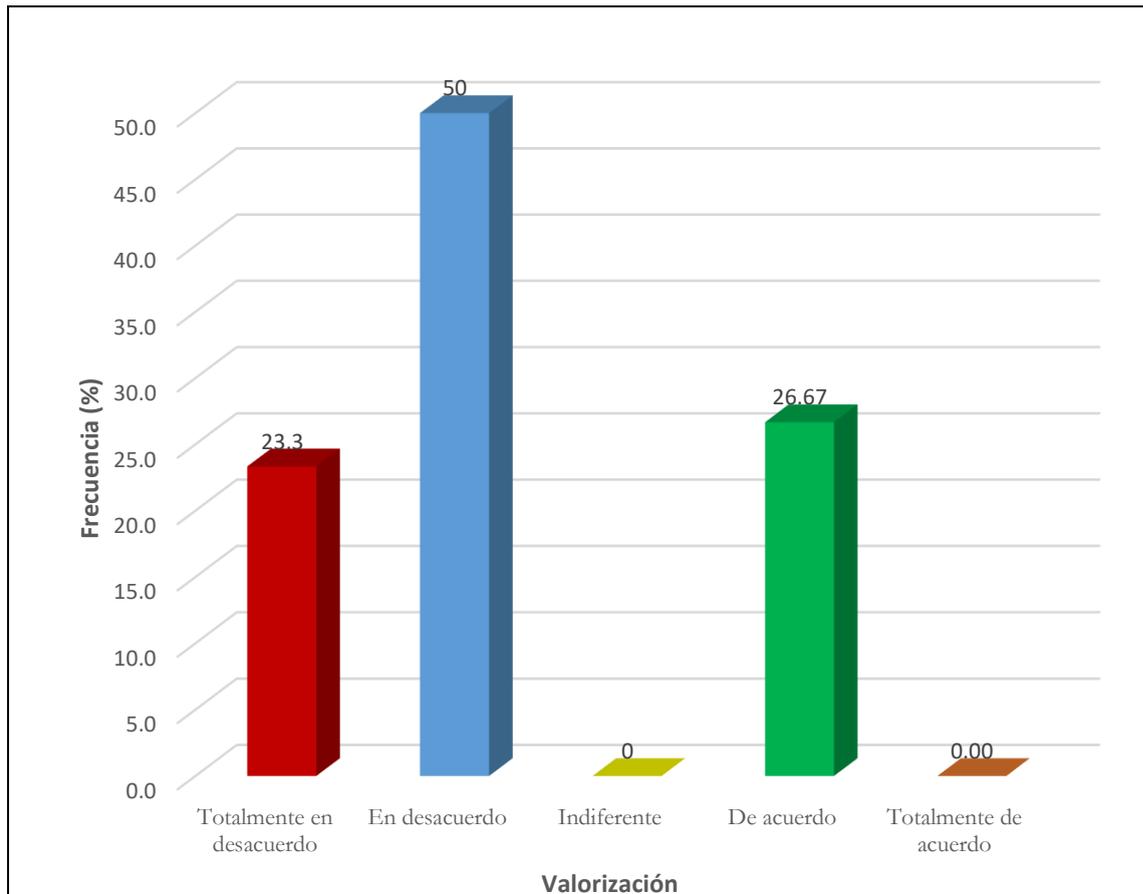


Figura 6: Valorización del contenido del plan de capacitación se ajusta a la necesidad del personal.

En este gráfico se puede observar que de los 30 colaboradores de la Cooperativa de servicios múltiples Aprocassi, mencionaron que un 23% están totalmente en desacuerdo, el 50% están en desacuerdo y un 27% están de acuerdo, en que en la composición de plan de capacitación esta circunscrita en la necesidad del personal.

Tabla 8: La empresa apoya económicamente en los cursos o seminarios que se puedan brindar.

Valorización	Nº	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	30.0
En desacuerdo	6	20.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	12	40.0
Totalmente de acuerdo	3	10.0
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad

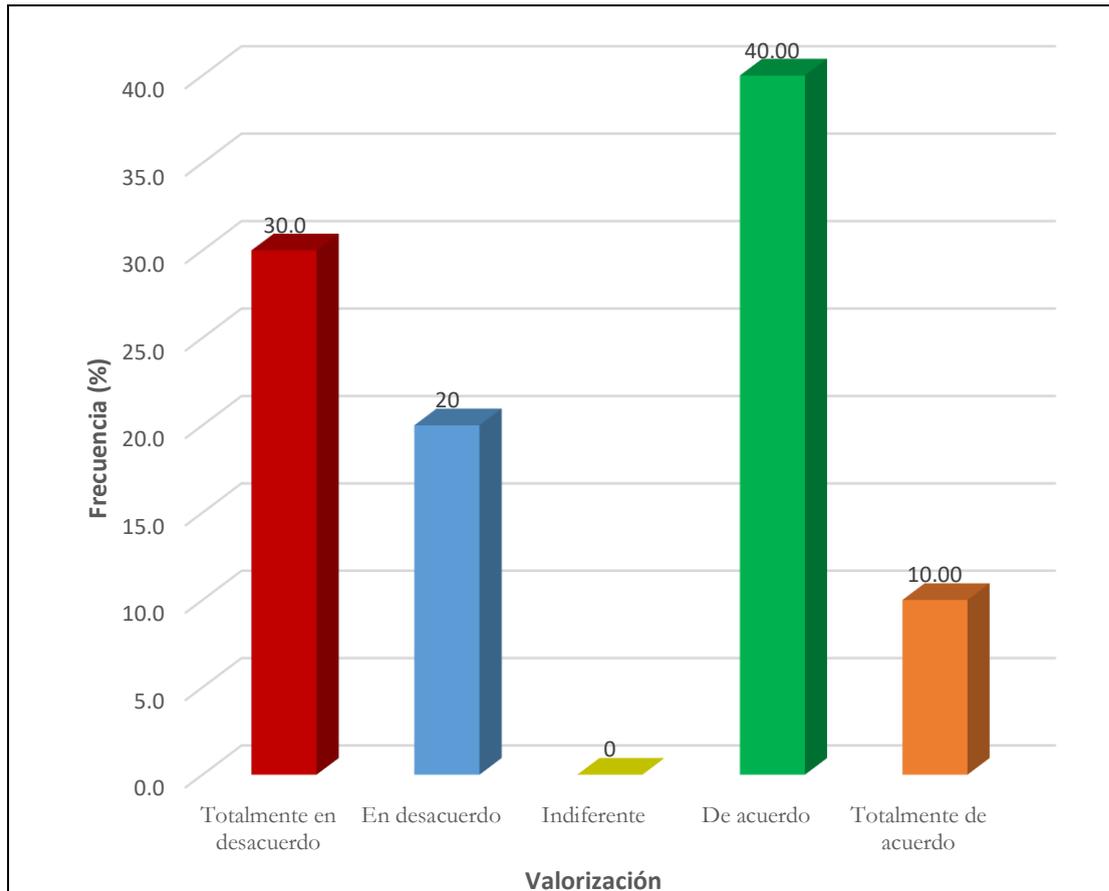


Figura 7: Valorización del apoyo de la empresa en los cursos y seminarios que se brindan.

En este gráfico se puede observar que de los 30 trabajadores de la Cooperativa de servicios múltiples Aprocassi, indicaron que el 30% están totalmente en desacuerdo, el 20% están en desacuerdo, un 40% están de acuerdo y un 10% están totalmente de acuerdo, en que la empresa apoya en los cursos o seminarios que se brindan.

Tabla 9: Las condiciones ambientales en su lugar de trabajo son las

adecuadas.

Valorización	Nº	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	6	19.9
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	18	60.2
Totalmente de acuerdo	6	19.9
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad

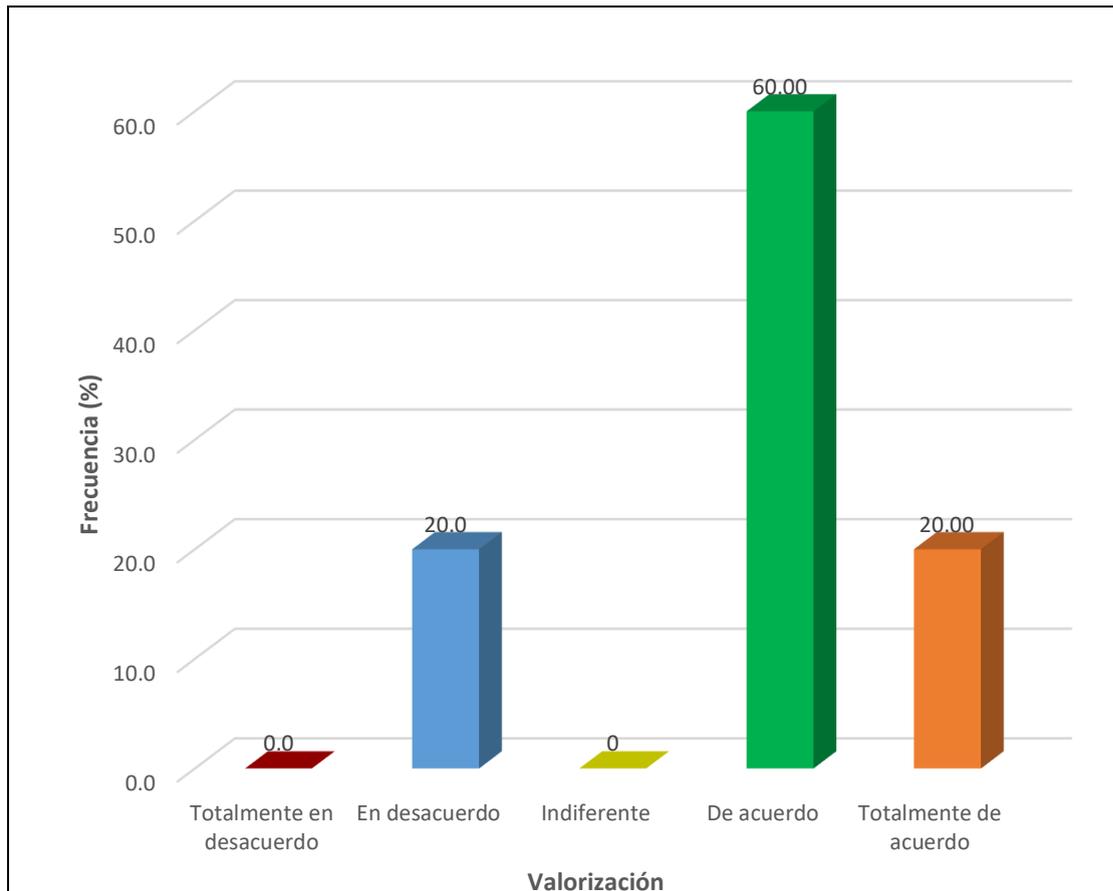


Figura 8: Valorización de las condiciones ambientales en su lugar de trabajo son las adecuadas.

En este grafico se puede observar que de los 30 trabajadores de la Cooperativa de servicios múltiples Aprocassi, indicaron que el 20% están en desacuerdo, el 60.2% están de acuerdo y un 20% están totalmente de acuerdo, en que la empresa tiene las condiciones ambientales adecuadas en su lugar de trabajo.

Tabla 10: Aplica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones en sus

funciones.

Valorización	Nº	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	25	83.3
Totalmente de acuerdo	5	16.7
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad

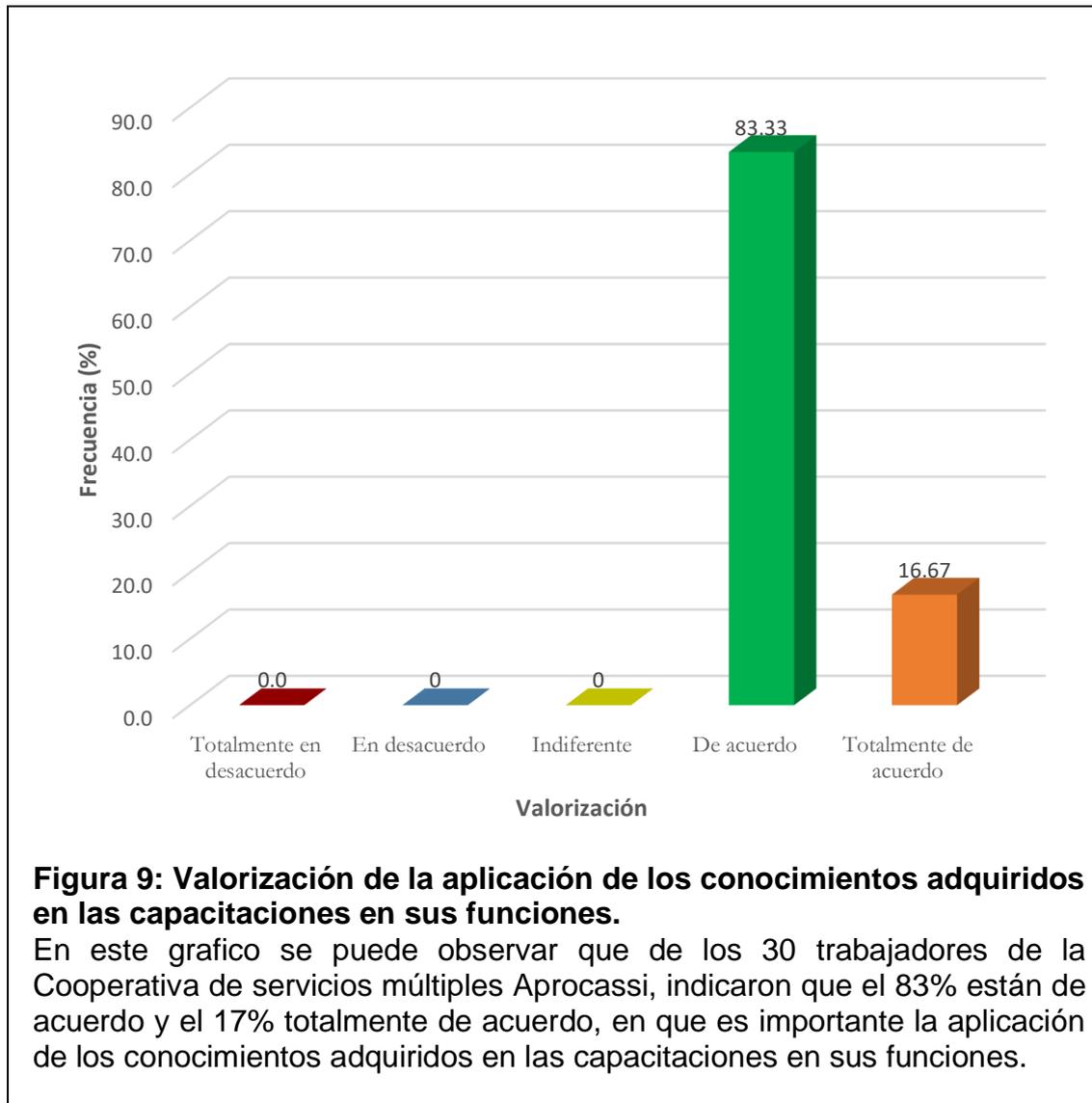


Tabla 11: Cree usted que las capacitaciones cumplen con los objetivos de la

organización.

Valorización	Nº	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	28	93.0
Totalmente de acuerdo	2	7.0
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad

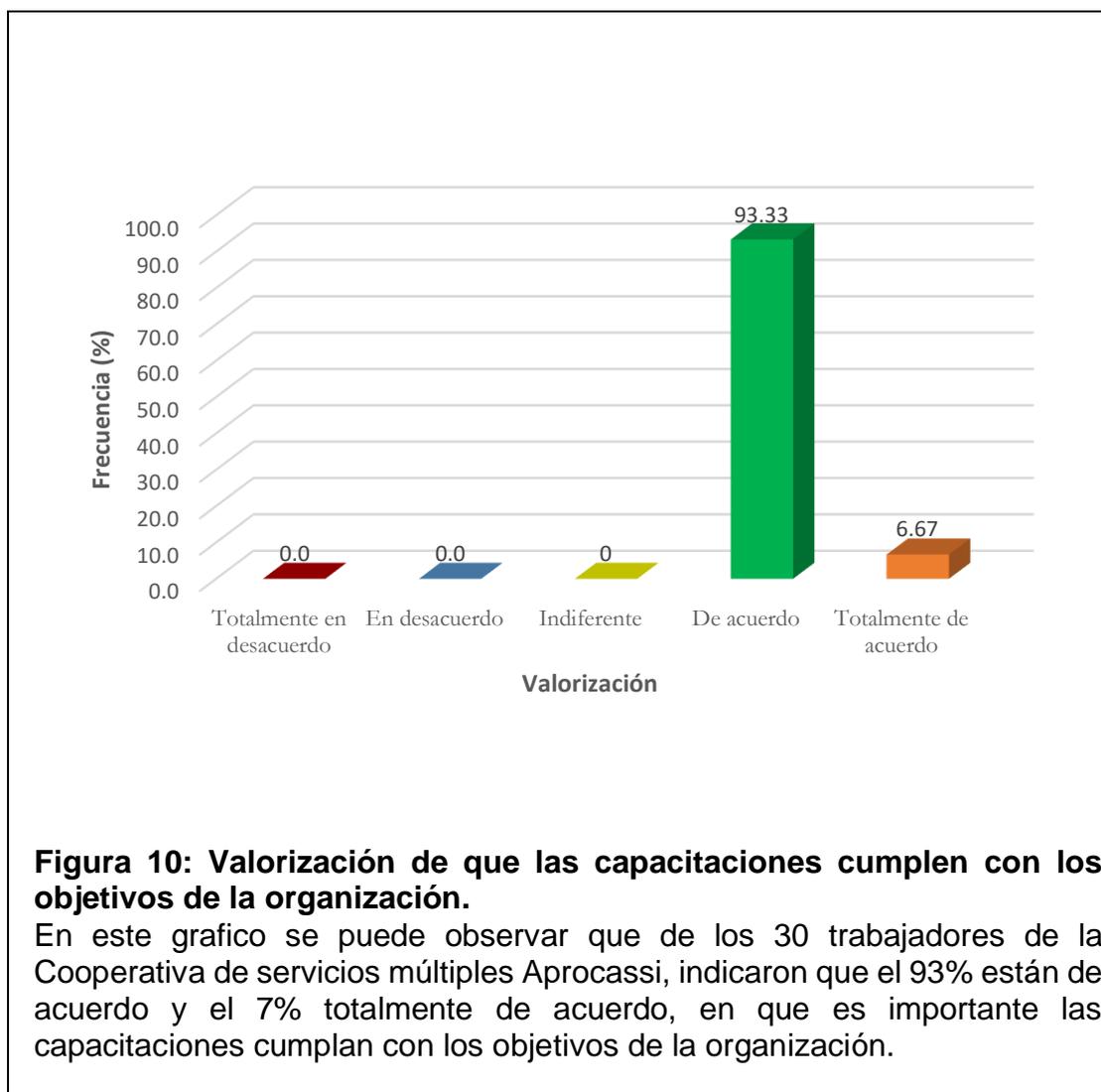


Tabla 12: Se siente satisfecho con el trabajo que realiza.

Valorización	Nº	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	17	56.7
Totalmente de acuerdo	13	43.3
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad

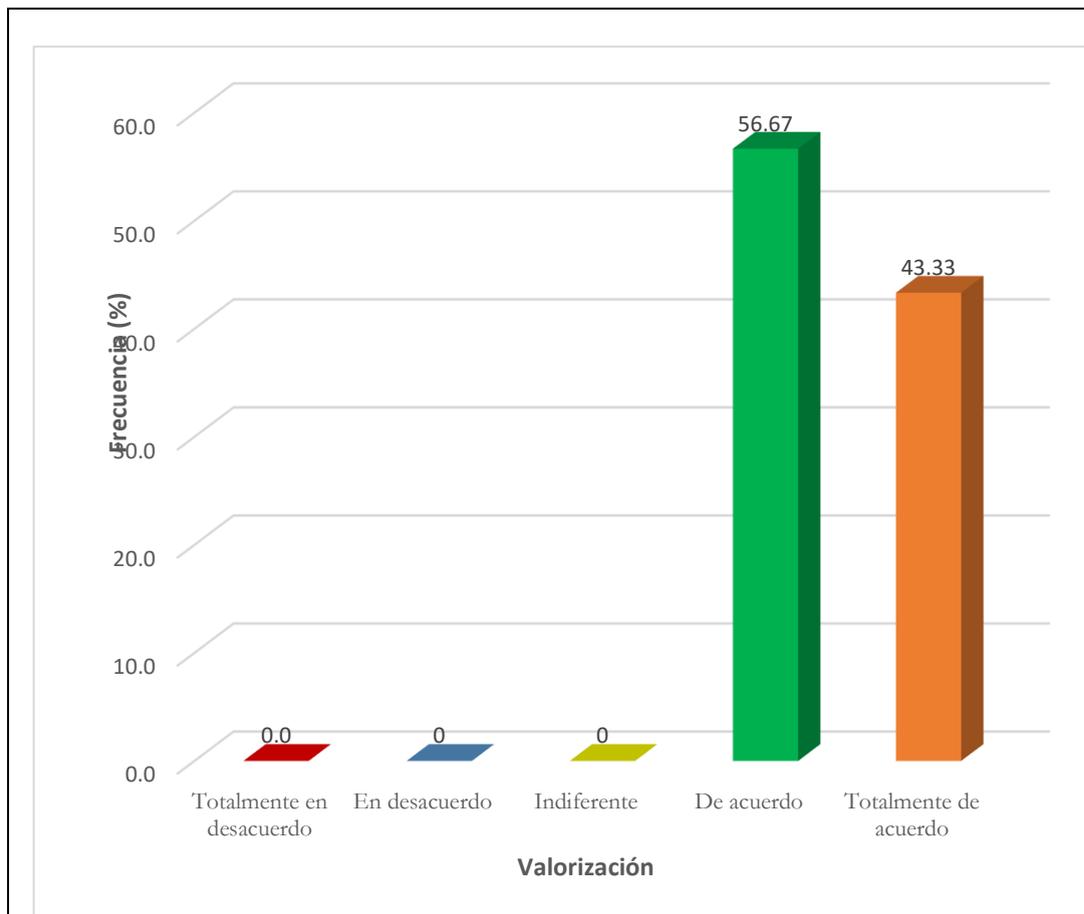


Figura 11: Valorización de la satisfacción del trabajo que realizan los colaboradores.

En este gráfico se puede observar que de los 30 trabajadores de la Cooperativa de servicios múltiples Aprocassi, indicaron que el 57% están de acuerdo y el 43% totalmente de acuerdo, en que es importante la satisfacción del trabajo que realizan.

3.1.3 Evaluar el desempeño actual del personal en términos de eficiencia y eficacia de la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi.

Tabla 13 Considera importante tener iniciativa y compromiso en las labores encomendadas.

Valorización	Nº	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	22	73.3
Totalmente de acuerdo	8	26.7
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad

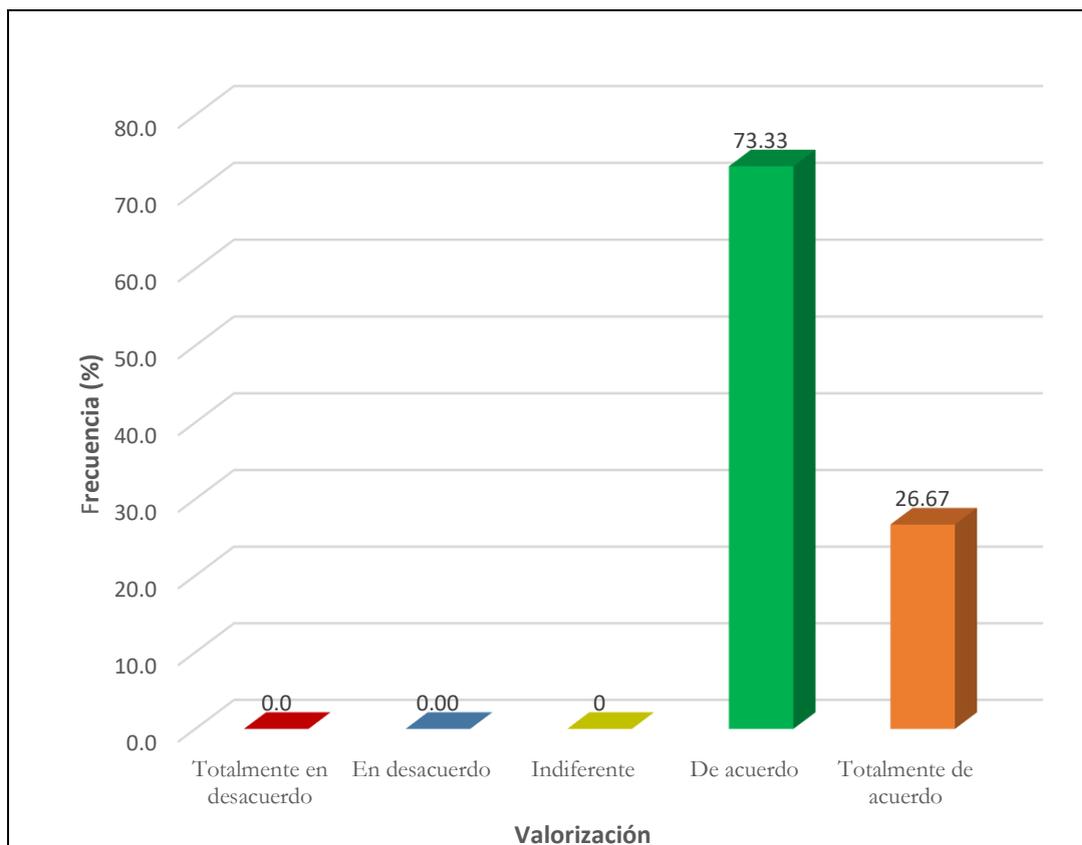


Figura 12: Valorización de la importancia de tener iniciativa y compromiso en las labores encomendadas.

En este gráfico se puede observar que de los 30 trabajadores de la Cooperativa de servicios múltiples Aprocassi, indicaron que el 73% están de acuerdo y el 27% totalmente de acuerdo, en que es importante tener iniciativa y compromiso en las labores encomendadas.

Tabla 14 La relación con sus compañeros es muy buena.

Valorización	Nº	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	16	53.3
Totalmente de acuerdo	14	46.7
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad

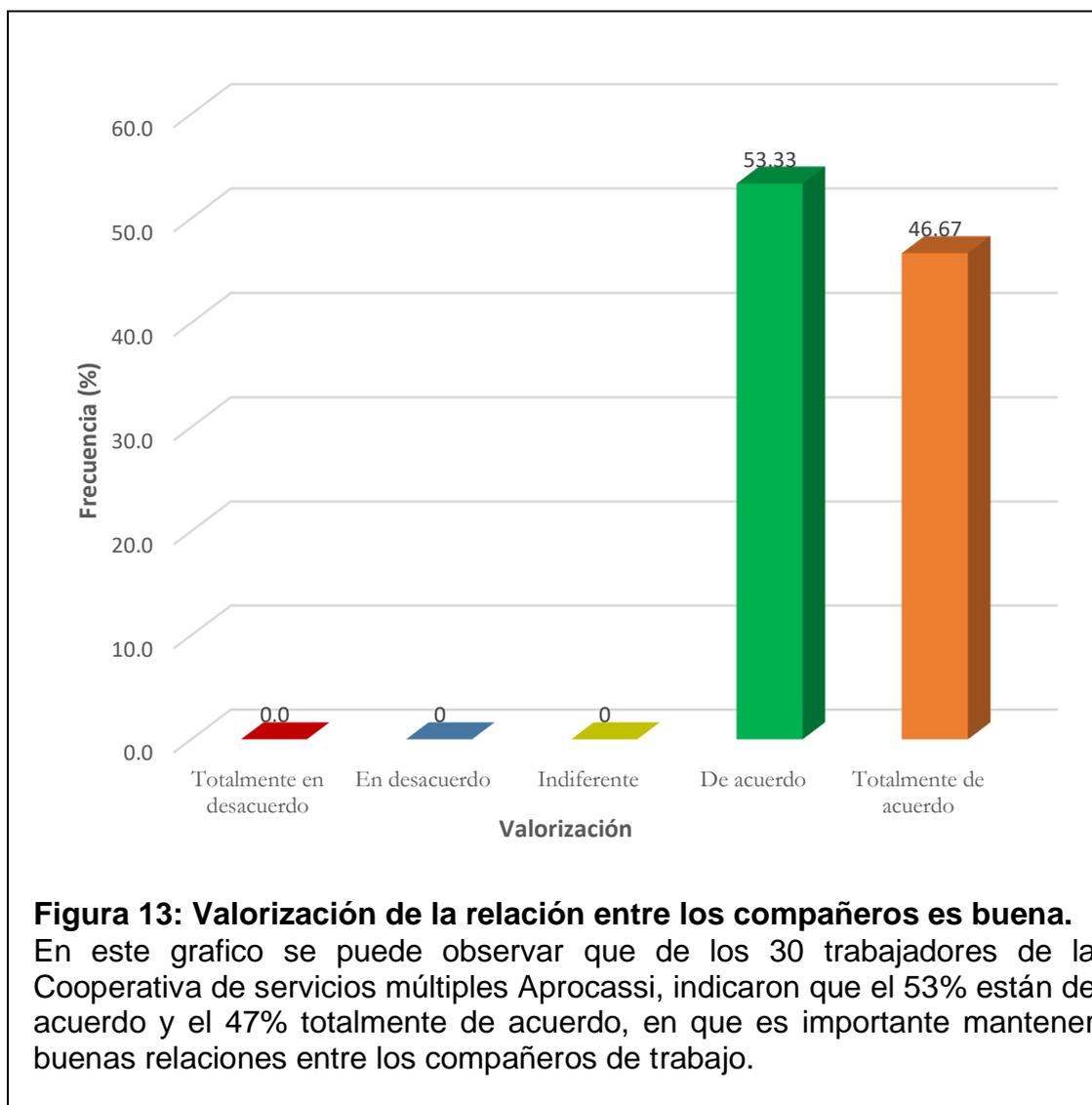


Tabla 15 Existe compañerismo en su grupo de trabajo.

Valorización	Nº	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	2	6.7
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	18	60.0
Totalmente de acuerdo	10	33.3
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad

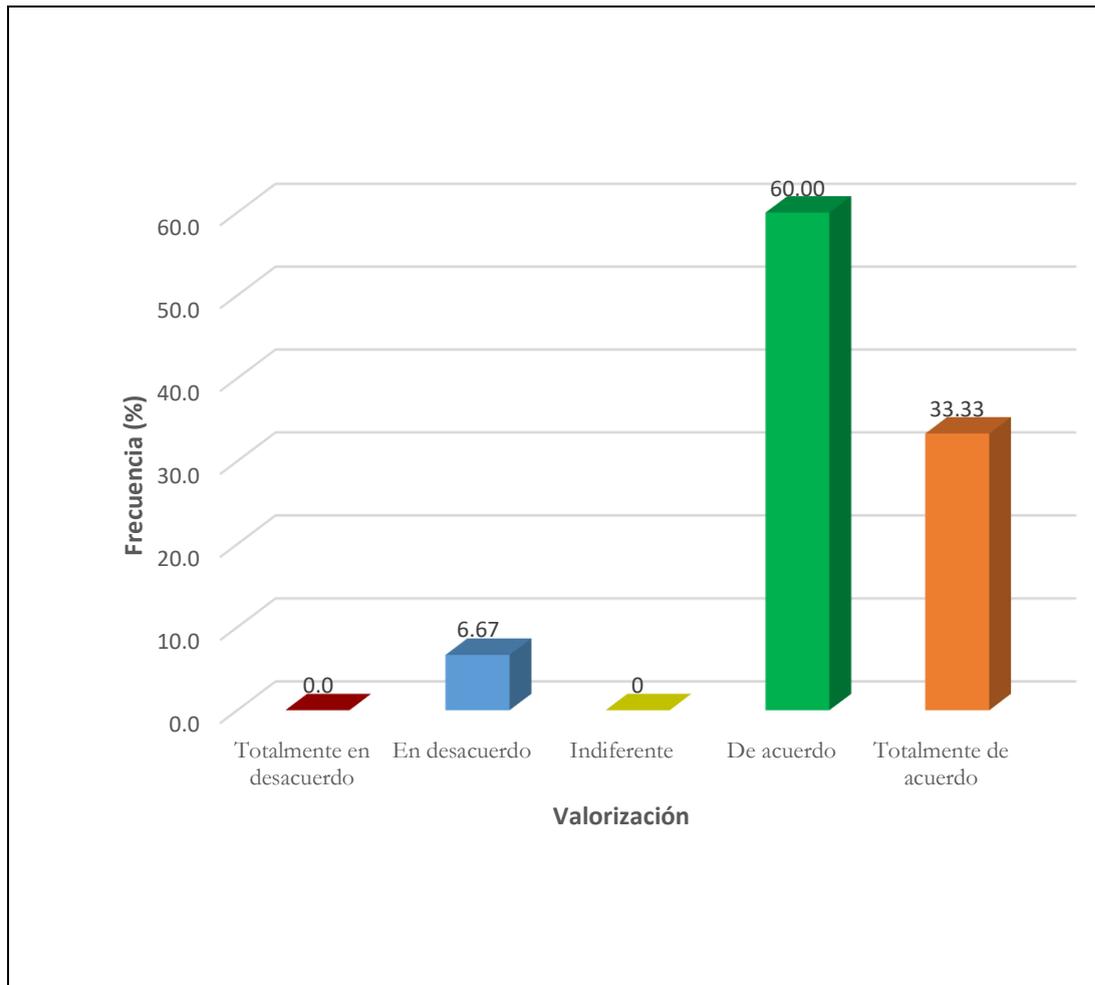


Figura 14: Valorización del compañerismo en su grupo de trabajo.

En este gráfico se puede observar que de los 30 trabajadores de la Cooperativa de servicios múltiples Aprocassi, indicaron que el 7% están en desacuerdo, el 60% están de acuerdo y un 33% están totalmente de acuerdo, en que la empresa sus colaboradores promueven el compañerismo en sus grupos de trabajo.

Tabla 16 Considera que tiene la suficiente autonomía en su trabajo.

Valorización	Nº	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	3	10.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	17	56.6
Totalmente de acuerdo	10	33.4
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad

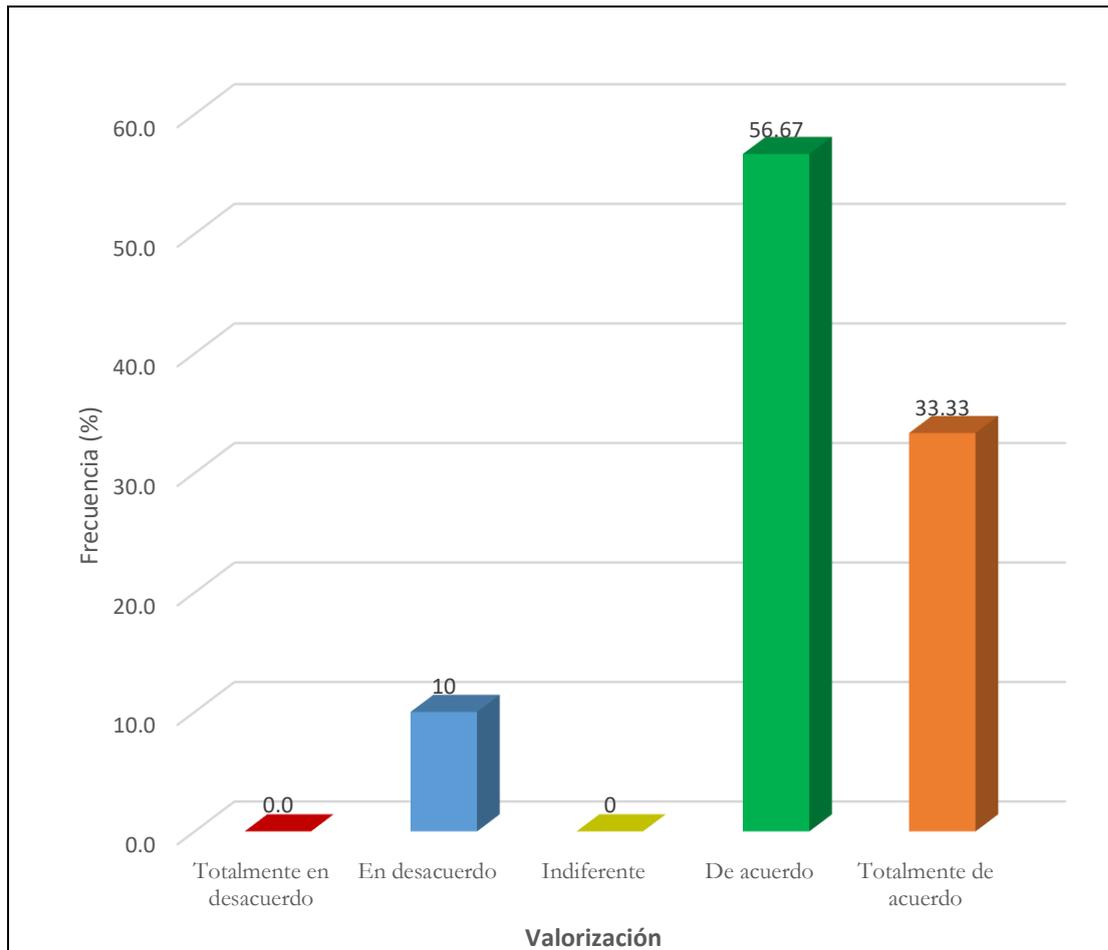


Figura 15: Valorización de la autonomía en su centro laboral.

En este grafico se puede observar que de los 30 trabajadores de la Cooperativa de servicios múltiples Aprocassi, indicaron que el 10% están en desacuerdo, el 57% están de acuerdo y un 33% están totalmente de acuerdo, en que la empresa sus colaboradores tienen autonomía en su centro laboral.

Tabla 17 Se siente motivado para poder desempeñar sus labores.

Valorización	Nº	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	2	6.7
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	23	76.7
Totalmente de acuerdo	5	16.6
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad

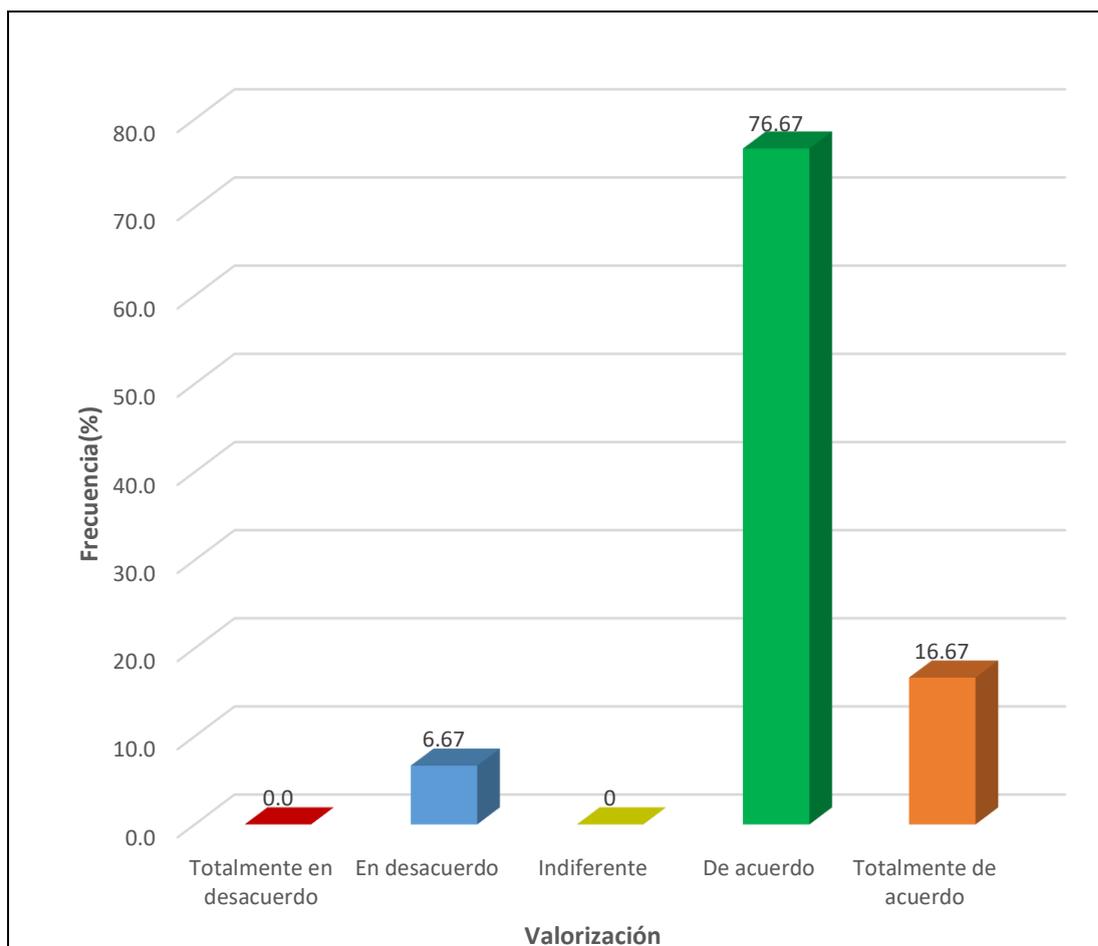


Figura 16: Valorización de la motivación para desempeñar sus funciones.

En este grafico se puede observar que de los 30 trabajadores de la Cooperativa de servicios múltiples Aprocassi, indicaron que el 7% están en desacuerdo, el 77% están de acuerdo y un 16% están totalmente de acuerdo, en que la empresa sus colaboradores están motivados cuando desempeñan sus funciones.

Tabla 18 Las condiciones ambientales en su lugar de trabajo son las adecuadas.

Valorización	Nº	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	16.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	20	42.0
Totalmente de acuerdo	10	42.0
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad

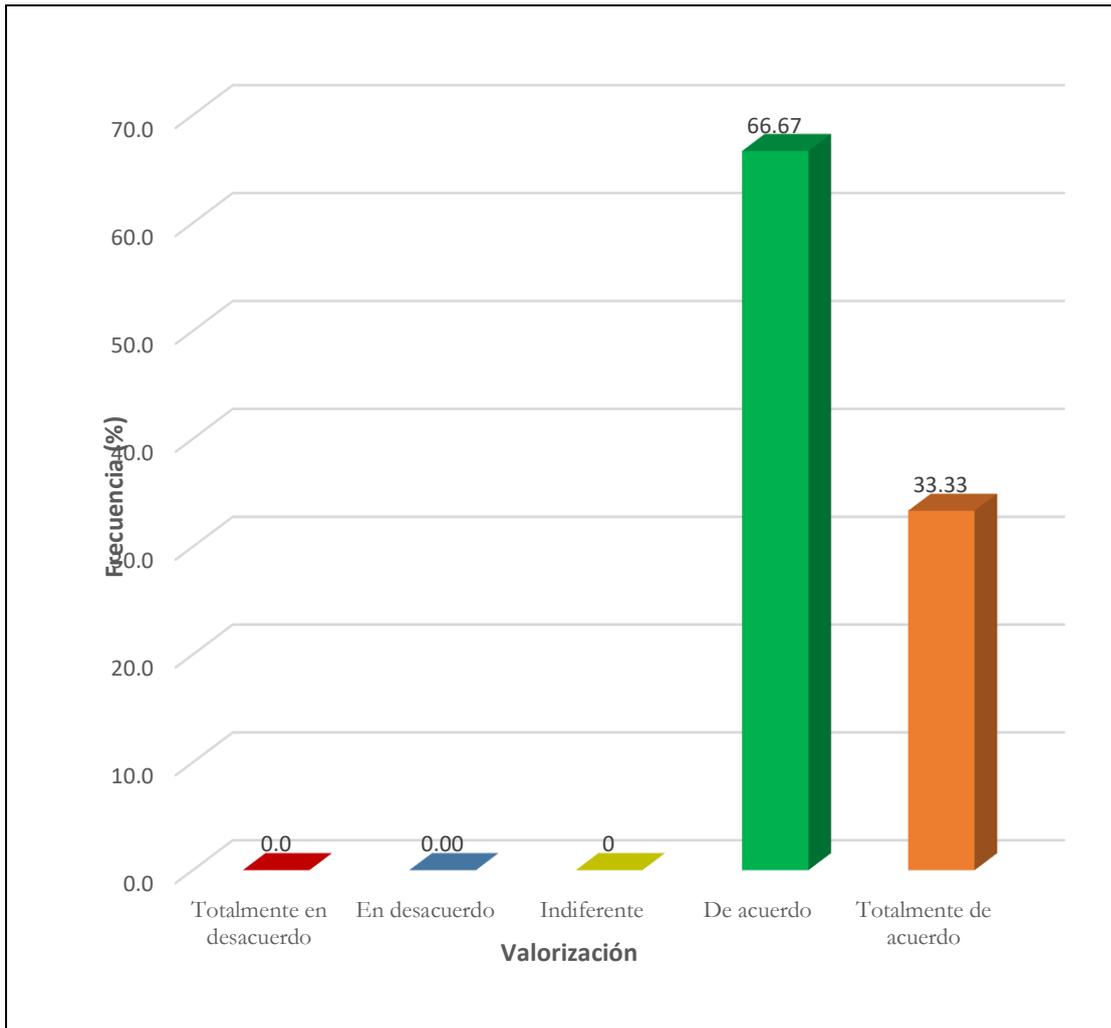


Figura 17: Valorización de las condiciones ambientales en su lugar de trabajo son las adecuadas.

En este gráfico se puede observar que de los 30 trabajadores de la Cooperativa de servicios múltiples Aprocassi, indicaron que el 67% están de acuerdo y el 33% totalmente de acuerdo, en que es importante las condiciones ambientales en el lugar de trabajo son las adecuadas.

Tabla 19 La atención que brinda a los usuarios es de calidad.

Valorización	Nº	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	18	60.0
Totalmente de acuerdo	12	40.0
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad

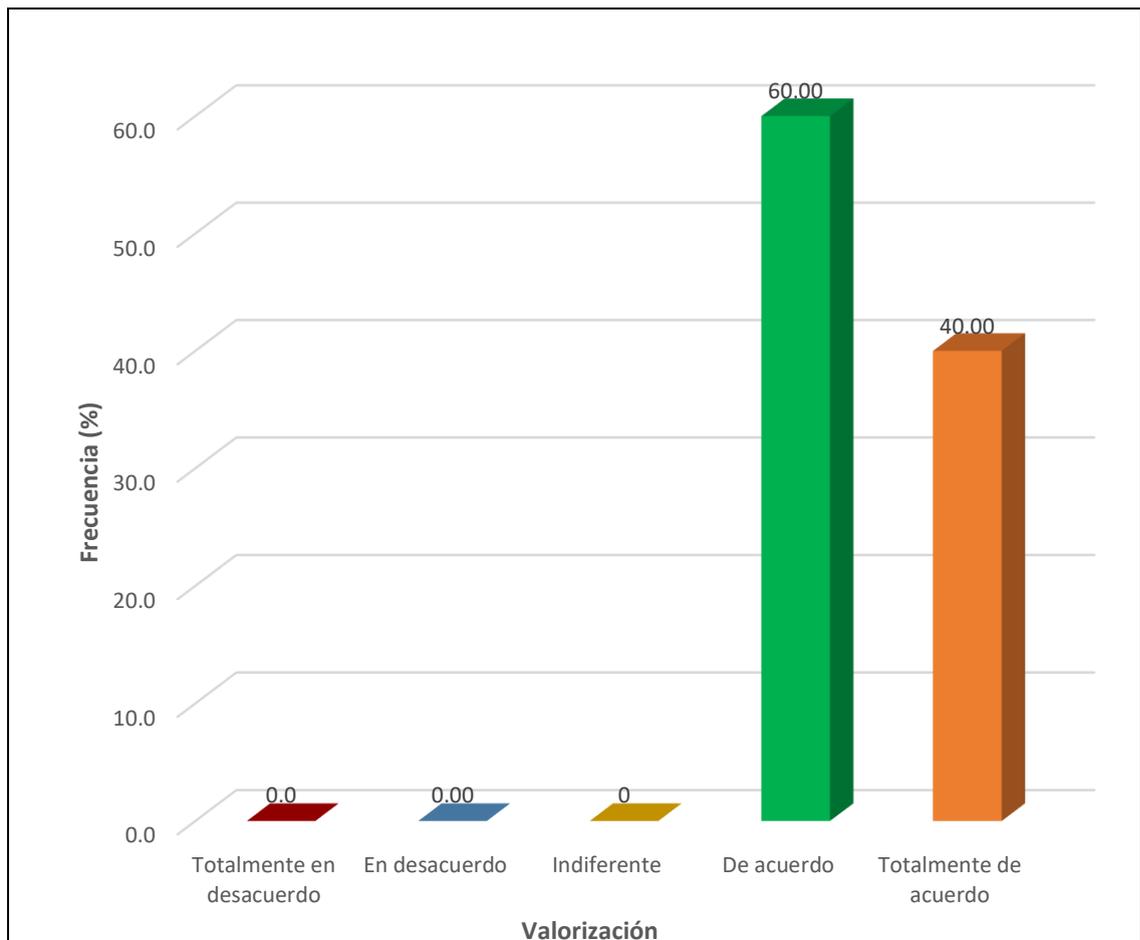


Figura 18: Valorización de la atención que brindan los colaboradores a los usuarios es de calidad.

En este grafico se puede observar que de los 30 trabajadores de la Cooperativa de servicios múltiples Aprocassi, indicaron que el 60% están de acuerdo y el 40% totalmente de acuerdo, en que es importante.

Tabla 20 Usted actúa con rapidez ante la solicitud de los usuarios.

Valorización	Nº	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	15	50.0
Totalmente de acuerdo	15	50.0
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad

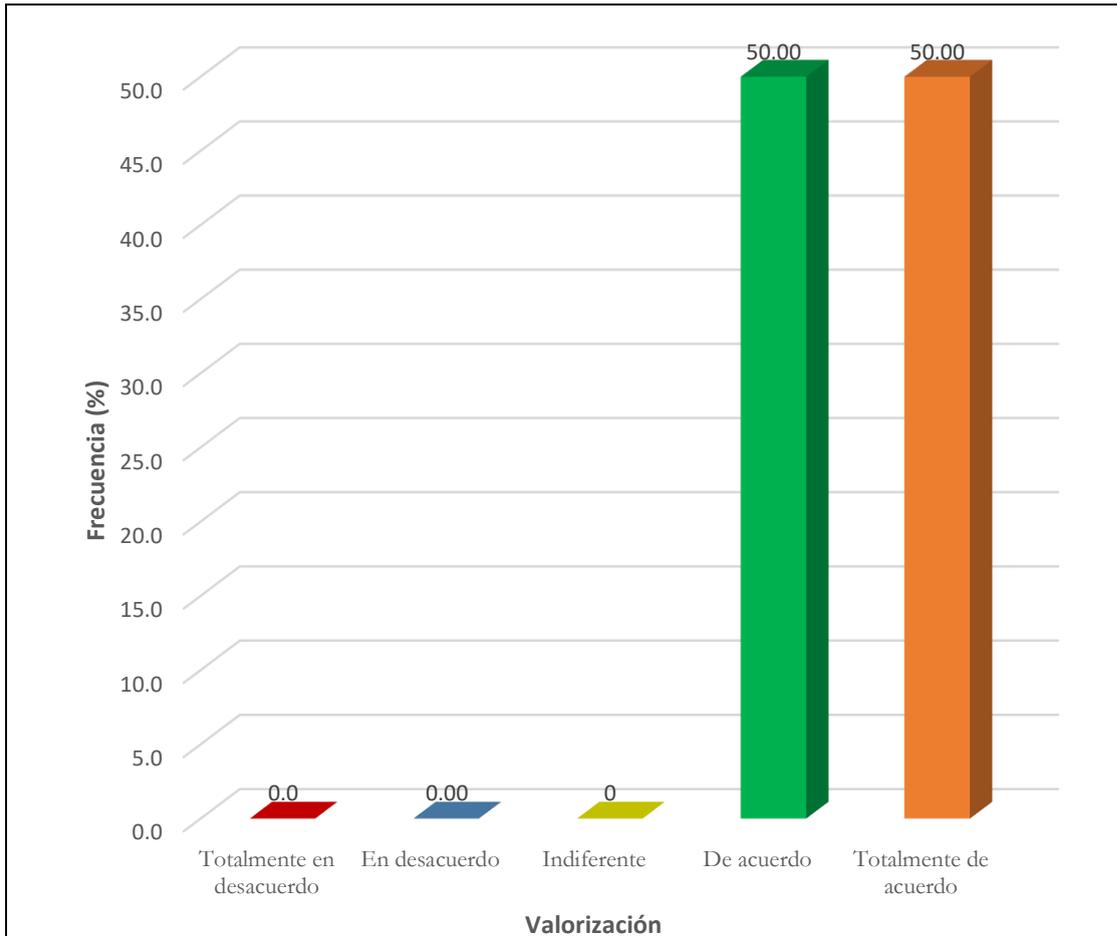


Figura 19: Valorización de la rapidez de la atención de los colaboradores con los usuarios.

En este grafico se puede observar que de los 30 trabajadores de la Cooperativa de servicios múltiples Aprocassi, indicaron que el 50% están de acuerdo y el 50% totalmente de acuerdo, en que es importante que se actúe con rapidez ante la solicitud de los usuarios.

Tabla 21 La remuneración influye en su desempeño laboral.

Valorización	Nº	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	23	66.7
En desacuerdo	3	10.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	0	0.0
Totalmente de acuerdo	7	23.3
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad

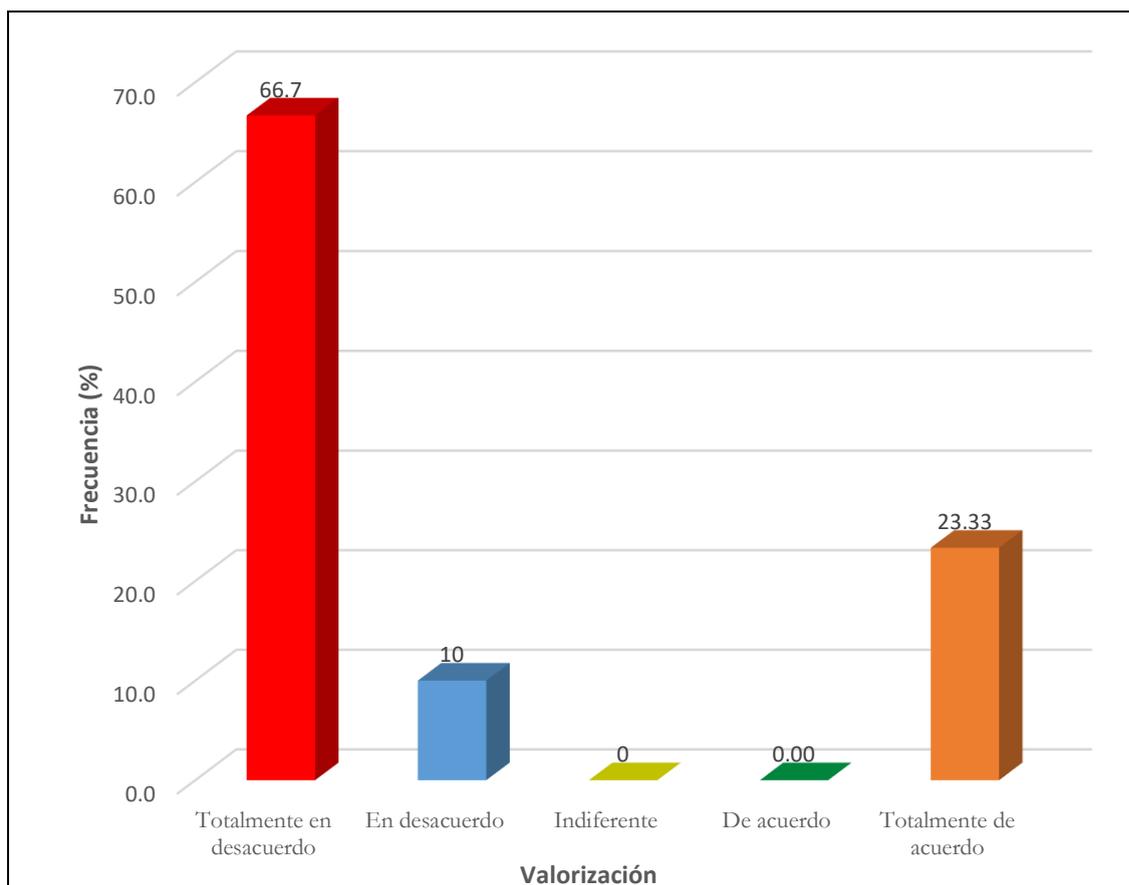


Figura 20: Valorización de la influencia de la remuneración en su desempeño laboral.

En este gráfico se puede observar que de los 30 trabajadores de la Cooperativa de servicios múltiples Aprocassi, indicaron que el 67% están totalmente desacuerdo, el 10% están en desacuerdo y un 23% están totalmente de acuerdo, en que la remuneración influye en el desempeño laboral de los colaboradores.

3.2. Propuesta del plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples Aprocassi

I. INTRODUCCION

La propuesta de un plan de capacitación es con la finalidad de mejorar el desempeño y fortalecer sus habilidades del conocimiento de los trabajadores administrativos que vienen trabajando en la cooperativa de servicios múltiples Aprocassi, esta propuesta de capacitación se consideró después de haber evaluado el desempeño de cada uno de los funcionarios y detectar algunas necesidades de capacitación, este plan permitirá que estos desarrollen cualidades, capacidades y puedan ser más competitivos y productivos contribuyendo a mejorar y alcanzar los objetivos de la cooperativa.

De igual manera se debe de tomar en cuenta la mejora de las diversas formas de las condiciones de trabajo, y debe de considerarse como el objetivo principal de la presente propuesta es por ello que en la cooperativa se tendrá en cuenta en su presupuesto la asignación de dinero para realizar los talleres con los especialistas y poder mejorar el desempeño y la labor de los trabajadores, por lo que es muy importante motivar a los colaboradores de la cooperativa y hacer la retroalimentación correspondiente para que se mejoren algunos indicadores como el empoderamiento, la automotivación, el trabajo en equipo, el pensamiento crítico, los liderazgos efectivos y por sobre todo mejorar las relaciones entre los mismos colaboradores.

1.1. Antecedentes

Aprocassi es una cooperativa de servicios múltiples que tiene como objeto social el acopio, la producción y la comercialización de los mejores cafés de las ciudades de Jaén y San Ignacio, cuenta con una gran cantidad de socios agricultores que les permite a cubrir la demanda del extranjero, asimismo cuenta con personal administrativo que prestan servicios para poder alcanzar los objetivos que se trazan,

centrándose en un estudio de investigación que se realizó en base a un cuestionario donde el 100% de los trabajadores están de acuerdo que la empresa brinde un plan de capacitación que refuerce sus conocimientos y habilidades para mejorar la atención a los socios así como también estén motivados en su trabajo ya que la empresa está siempre pendiente del bienestar de sus colaboradores.

1.2. Objetivo General

Proponer un plan de capacitación en función a las necesidades para mejorar el desempeño laboral

1.3. Objetivo específico

- Desarrollar y reforzar conocimientos y habilidades en los colaboradores de la cooperativa de servicios múltiples Aprocassi
- Calificar la eficiencia de los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples Aprocassi.

1.4. A quien va dirigido

El plan de capacitación está dirigido a los trabajadores administrativos de la cooperativa de servicios múltiples Aprocassi

1.4.1. Metodología

Requerimientos y materiales que se utilizaran para la capacitación

1.5.- Justificación

La propuesta para realizar el presente programa de capacitaciones, se justifica porque va mejorar la manera cómo gestionar al talento humano y sobre todo en el tema de la comunicación entre el personal de la cooperativa Aprocassi, lo que tendrá una repercusión en la parte actitudinal y los cambios que necesita tener el personal para realizar mejor su trabajo.

Desarrollo del plan

El siguiente programa incluye las siguientes estrategias:

1. Realizar de forma regular las reuniones de manera quincenal con todos los colaboradores, en estas reuniones podremos diagnosticar las dificultades presentadas durante las dos semanas, para de esta manera realizar un panel de soluciones para sortear las dificultades suscitadas y luego revisar los casos críticos y solucionarlos, esto tiene que involucrar a todo el personal de la cooperativa.

2. Fortalecer las relaciones interpersonales.

Fomentar el dialogo de forma asertiva.

Incentivando con los diversos incentivos por los logros de los objetivos al personal más destacado de la cooperativa.

Realizar diversas delegaciones de funciones entre los funcionarios y los mandos medios en la institución.

3. Estrategia de mejoramiento de las condiciones laborales del trabajador.

Debe de existir una mejora en las diferentes formas de las condiciones de trabajo, por ello se deberán realizar los siguientes talleres:

Establecimiento de política de orden y limpieza en cada uno de los departamentos de la cooperativa, para evitar perder el tiempo y destinarlo para otras actividades que generen valor en la organización y con ello se pueda disminuir el nivel del estrés laboral.

Se deben de fortalecer la interrelación entre los colaboradores de la cooperativa, para mejorar las comunicaciones oral dentro de la empresa, para mejorar la atención a los asociados y que esta sea de perfeccionamiento activo, esto conllevará a que los trabajadores establezcan un compromiso con la institución y realice una línea de carrera para identificarse con la misma.

Planeación Estratégica

El presente plan se debe de desarrollar en etapas y desarrollar actividades para dar cumplimiento al objetivo trazado lo cual permitirá mejorar la motivación laboral. El presente plan se estructuró en 3 etapas, las cuales se detallan a continuación:

- 1era. Etapa: Afiliación
- 2da. Etapa: Logro
- 3era. Etapa: Poder

Tabla 22 1era. Etapa afiliación

PERSONAL EN GENERAL

Actividad	Objetivo General	Objetivo específico	Descripción	Responsable	Registro
Claridad de funciones: Conocer cómo se encuentra la información que es necesaria o útil para mejorar su trabajo	Dirigida a los colaboradores para que se concienticen e interioricen las diversas actividades de forma proactiva a través de un sistema de comunicación.	Aportar nuevo conocimiento con referencia a los diferentes puestos de trabajo y que pueda mejorar el desempeño de los colaboradores.	El administrador brindará a los trabajadores la información de las políticas, los procesos, las funciones, el MOF de la organización, el control de asistencia del personal, y de los programas de desarrollo de la empresa.	Administrador	Manual Organizacional de Funciones
Claridad de Seguridad y salud en el trabajo: Conocimiento sobre las diversas condiciones de trabajo		Realizar la motivación de los trabajadores, mediante el incentivo a través de los diferentes beneficios, así como de los diferentes reglamentos que deberán tener en cuenta para el cumplimiento de sus funciones.	El administrador dará la información que tenga relación con los beneficios y prestaciones, la seguridad y salud ocupacional y las disposiciones finales.	Administrador	Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo
Claridad de relaciones interpersonales		Lograr relaciones empáticas y de afecto entre sus compañeros de trabajo	El especialista contratado tendrá que compartir la base teórica y práctica para mejorar sus interrelaciones con sus compañeros.	Especialista	Manual de acciones preventivas

Fuente: Elaboración propia

Tabla 23 2da. Etapa –Logro

PERSONAL EN GENERAL

Actividad	Objetivo General	Objetivo específico	Descripción	Responsable	Registro
Reconocimientos verbales	Consolidar que los colaboradores se motiven para que puedan realizar de manera óptima sus actividades.	Brindar a los trabajadores se felicitaciones de manera verbal y pública	Se tendrá que realizar en cada reunión de trabajo, asambleas o juntas la elección del trabajador que se haya destacado en un periodo de tiempo específico y se estimulará a los demás para que puedan lograr llegar a sus metas y ser premiados.	Administrador	Acta de compromiso
Reconocimientos No verbales		Brindar a los trabajadores las felicitaciones de manera visual.	Colocar una foto del colaborador destacado en el espacio destinado para la exhibición del mismo, y se destacará su buena performance. Que los trabajadores sean considerados en las publicidades que tenga la empresa de manera interna y en los boletines institucionales, como parte del marketing de la cooperativa.	Administrador Área de marketing	Acta de compromiso
Reconocimientos digitales		Brindar a los trabajadores felicitaciones de manera digital	Sociabilizar en las redes sociales de la empresa el trabajo destacado del colaborador. Comunicar a través del WhatsApp el buen desempeño laboral del trabajador de la cooperativa	Área de marketing e informática	Acta de compromiso

Fuente: Elaboración propia

Tabla 24 3ra. Etapa- Poder

Actividad	Objetivo General	Objetivo específico	Descripción	Responsable	Registro
Excelente Práctica de la comunicación verbal		Brindar a los trabajadores la metodología correcta para poder usarla de manera correcta, ya sea en las reuniones de inducción, las capacitaciones, reuniones de la cooperativa, en redes sociales y etc.		Administrador	Lista de asistencia
Excelente Práctica de comunicación no verbal	Consolidar una buena práctica de la comunicación efectiva para que pueda mejorar el ambiente laboral en la cooperativa.	Dar a conocer a los trabajadores de la relevancia de una información específica. Asimismo, el uso de diferentes medios de comunicación de apoyo que nos ayudará a la exhibición de la misma.	Se tendrá que trabajar por medio de la aplicación de dinámicas grupales.	Especialista	Lista de asistencia
Excelente práctica de comunicación interna escrita		Enseñar a los trabajadores deben de expresar sus mensajes claros y correctos, entre ellos tenemos: Panel informativo, buzón de sugerencias, revista de la cooperativa, Informes, Memorándums, etc.		Administrador	Lista de asistencia
Excelente práctica de comunicación interna digital		Informar sobre la necesidad de la utilización de la tecnología digital, por lo que se mejorará las comunicaciones en las redes sociales, la página web, intranet, blogs y etc.		Administrador Área de informática	Lista de asistencia

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 25 Instrumentación de la estrategia

ETAPAS	I – AFILIACIÓN	II - LOGRO	III.- PODER
METODOLOGÍA	<p>En esta etapa el trabajador con el uso de distintas actividades podrá adecuarse mejor a su entorno laboral, y permitirá que haya una mejor sinergia con sus compañeros y de igual manera comprometerse más con sus respectivos deberes en la cooperativa, también habrá una mejora en la comunicación interna para tener y lograr una mejora del desempeño laboral.</p>	<p>Esta etapa se tiene como objetivo que los trabajadores se sientan en todo momento motivados con el salario emocional y que se den mediante reconocimientos verbales, escritos y que involucren a toda la cooperativa desde la administración y todos los trabajadores.</p>	<p>En esta etapa todos los colaboradores podrán comprender y articular cada de los canales de información tanto al emisor y la de receptores que permiten que la información sea más efectiva y se puedan tomar mejores decisiones y de igual manera como podría mejorar su desempeño laboral y de igual forma que los colaboradores se encuentren más motivados para realizar sus funciones.</p>
PROCESO	<p>A través de la inducción, que consta de otorgar a los colaboradores de una dinámica y efectiva orientación general sobre sus funciones, las políticas, y sobre todo sobre el MOF de la organización, para una mejor identificación con la cooperativa.</p>	<p><u>Guía de desarrollo motivacional:</u> Esta se realiza de acuerdo a la necesidad de la cooperativa, y está compuesta de varios pasos que se deben de aplicar para aprender a motivar a través de la mejora de la comunicación interna.</p>	<p><u>Focus Group:</u> Se realizará en grupo de trabajadores para cada actividad, además será liderada por un especialista que se encargará de hacer la dirección de todo el evento.</p>
RESPONSABLE	Administrador	Especialista	Administrador Especialista

Fuente: Elaboración propia.

PLAN DE CAPACITACIÓN

Etapa 1 – Afiliación

Objetivo General: Consolidar que los trabajadores desarrollen sus las distintas actividades de manera óptima a través de un sistema comunicacional en relación al conocimiento de la empresa.

Actividad 1 y 2

I.- Denominación: Claridad de Objetivos y funciones

II.- Objetivos:

Desarrollar en los trabajadores el sentido de identificación con lo relacionado con la organización.

III.- Justificación: Es importante realizar el proceso de clarificación de objetivos de la cooperativa para que los trabajadores conozcan sobre la filosofía de la empresa (misión, visión, valores, principios, objetivos, metas, estrategias, funciones), y saber a quién recurrir para solucionar un problema.

IV.- Desarrollo de la actividad:

- Dinámica de Entrada
- Nombre: Aprender a conocerme
- Descripción: El especialista dará la apertura del evento de manera entusiasta y dará su saludo personal a cada uno de los trabajadores, informándoles de las actividades y como se realizará el trabajo que tendrá una duración de tres meses, en la cual tendrá como objetivo el cambio de actitudinal para mejorar su desempeño laboral.

Objetivo de la dinámica: Lograr hacer comprender los distintos niveles de conocimientos respecto a quienes son y como interactúan, y como ver lo que son y a donde pertenecen, en este punto se necesita que ellos se conozcan así mismos, para mejorar la solución de los diversos problemas que se les puedan presentar en la institución.

- **Dinámica Central:** A continuación, se mostrará una serie de diapositivas donde se detallarán todo lo referente a:
 - ✓ Misión
 - ✓ Visión
 - ✓ Valores -Principios
 - ✓ Objetivos
 - ✓ M.O.F
- Trabajo aplicativo: se realizará la técnica de Brainstorming (lluvia de ideas), mediante esta técnica de lluvia de ideas se conocerá el nivel de identificación con el que cuentan los trabajadores. La misma que consistirá en entregar 06 papelotes y plumones, los mismos que tendrán que pegar y formar un solo papel, asimismo tendrán que plasmar todo lo aprendido en la sesión de hoy para luego exponerlo.

Tabla 26 Cronograma y Costos Actividad 1 y 2

Cronograma / Costos	Enero 2019	Febrero 2019	Marzo 2019	Costos	Especificaciones
Capacitaciones	X	X		S/. 600.00	Pago de Especialista
Actividades Complementarias		X	X	S/. 200.00	Compra de Materiales para actividades Complementarias
TOTAL				S/. 800.00	

Fuente: Elaboración propia.

Actividad 3 y 4

I.- Denominación: Mejorar las relaciones con los demás y revisar los procedimientos de salud ocupacional.

II.- Objetivo:

Hacer un diagnóstico sobre las condiciones de trabajo.

Hacer una mejora entre las relaciones de las personas.

III.- Justificación: Radica en la importancia de tener en claro los diferentes conceptos de salud ocupacional y mejorar las inter relaciones interpersonales a través del conocimiento de los diferentes beneficios, y sobre todo de los diferentes procedimientos.

IV.- Desarrollo de la actividad:

Dinámica de entrada: Nombre: Gimnasia laboral

Descripción: La gimnasia laboral son una serie de dinámicas que están reflejadas en diferentes ejercicios de manera física y mentales que realiza un grupo de trabajadores en cortos periodos de tiempo, con una retroalimentación en cada uno.

Objetivo de la dinámica: Es importante hacer de estas actividades un hábito diario, pues mejoran no sólo el estado físico de la persona, sino que le ayudan a no sentirse cansada (o).

- **Dinámica Central:** Se les dará saber una serie de diapositivas donde se detallarán todo lo referente a:
 - ✓ Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo.
 - ✓ Relaciones interpersonales.Dentro de la exposición se desarrollarán dinámicas y proyección de un video.

Trabajo aplicativo: se practicará la metodología del roll pay o también llamado juego de roles, en la cual consta de invitar a distintos colaboradores para que se pongan en una situación de algún cliente que tiene un problema y como le pueden dar solución.

Tabla 27 Cronograma y Costos Actividad 3 y 4

Cronograma / Costos	Enero 2019	Febrero 2019	Marzo 2019	Costos	Especificaciones
Capacitaciones		X		S/. 600.00	Pago de Especialista
Actividades Complementarias		X	X	S/. 350.00	Adquisición de refrigerios, compra de algunos presentes para los mejores colaboradores.
	X				
TOTAL				S/. 950.00	

Fuente: Elaboración propia.

Etapa 2 – Logro

Objetivo General: Lograr que los trabajadores se encuentren en todo momento motivados para realizar sus distintas actividades para mejorar su desempeño con los clientes.

Actividad 1, 2, 3 y 4

I.- Denominación: Reconocimientos verbales / Reconocimientos no verbales

II.- Objetivos:

Ofrecer a los trabajadores los reconocimientos de manera verbal y pública.

Ofrecer a los trabajadores los reconocimientos de manera visual.

Ofrecer a los trabajadores los reconocimientos de manera escrita.

Ofrecer a los trabajadores los reconocimientos de manera digital.

III.- Justificación: Radica en la posibilidad de mejorar el salario emocional de sus colaboradores y hacerlo sentir valioso dentro de la organización y buscar la manera de divulgarlo por los diferentes medios de información.

IV.- Desarrollo de las acciones:

Reconocimientos Verbales

Descripción:

- En toda reunión de trabajo, se va tomar en cuenta al trabajador que más destaque en su desempeño laboral durante la quincena y se motivará al resto de trabajadores para que logren el mismo objetivo.

Tabla 28 Cronograma y Costos Actividad 1, 2, 3 y 4

Cronograma / Costos	Febrero 2019	Marzo 2019	Costos	Especificaciones
Capacitaciones	X		S/. 500.00	Pago de Especialista
Actividades Complementarias	X	X	S/. 250.00	Para realizar la adquisición de los diferentes materiales, también la disposición de un break.
TOTAL			S/. 750.00	

Fuente: Elaboración propia.

Reconocimientos no verbales:

- Colocar la fotografía del trabajador en los murales principales de la cooperativa, destacando su buen desempeño.

Reconocimientos Escritos:

- A cada trabajador que cumpla con los objetivos o metas que se tenga en la cooperativa se entregará un memorándum de felicitación personal de forma semestral u anual escrito que lo ayudará a sentirse motivado.

Reconocimientos Digitales:

- Incluir dentro de la página web un área donde detalle los mejores colaboradores del año por sedes.



Figura 21: Reconocimientos digitales.



Figura 22: Reconocimientos digitales.

Evaluación

En este punto se desea indicar cuales serían las métricas adecuadas para evaluar la presente propuesta, en donde se debe de realizar un acompañamiento y realizar una calificación que permita confirmar los avances de los resultados.

Objetivo: Establecer diferentes tácticas que acompañen el monitoreo de los procesos en el plazo del periodo establecido.

Actividad: Realización de entrevistas personales y grupales con un experto (Capacitador - Especialista).

Descripción: El presente plan de capacitación servirá para desarrollar una mejor comunicación entre los trabajadores, es importante que deba de tener una evaluación de resultados, ya sea de manera integral sino en el proceso de la misma.

Disposición específica: - Identificación de cambios en actitudes y aptitudes a través de diálogo directo con el colaborador.

Previsión: - Cronograma a lo largo de la puesta en marcha de la propuesta.

Tabla 29 Evaluación de rutina:

Criterios	Niveles de apreciación			
	Débil	Mejorar	Bueno	Excelente
Calidad de atención				
Delegación de tareas				
Mejoras del entorno laboral				
Liderazgo				
Relaciones con sus compañeros				
Trabajo en Equipo				

Fuente: Elaboración propia

Indicadores de evaluación

Tasa de actividad en objetivos logrados:

Nº de actividades por objetivo en el área de trabajo

Nº de trabajadores designados por dichas actividades

Evaluaciones comparativas por directivo

Criterios	Niveles de apreciación	Delegación de tareas	Mejora del entorno laboral	Trabajo en Equipo	Relaciones con sus compañeros	Delegación de tareas	Liderazgo
Estrategia 1: Afilación	Débil						
	Mejorar						
	Bueno						
	Excelente						
Observaciones al estudio							
Estrategia 2: Logro	Débil						
	Mejorar						
	Bueno						
	Excelente						
Observaciones al estudio							
Estrategia 2: Poder	Débil						
	Mejorar						
	Bueno						
	Excelente						

Fuente: Elaboración propia

Plan de Acción y Presupuesto

Tabla 30 Cronograma de las estrategias.

ESTRATEGIA	TIEMPO		METAS	RESPONSABLE	PRESUPUESTO ESTIMADO
	INICIO	TERMINO			
Estrategia No. 1 Afiliación.	15 de enero del 2019.	17 de enero del 2019.	Hacer posible que los trabajadores puedan interiorizar y desarrollar sus actividades de forma idónea.	Administrador	S/. 800.00
Estrategia No. 2 Logro	18 de enero del 2019.	30 de marzo del 2019.	Tener la posibilidad que los trabajadores se encuentre motivados en realizar sus actividades de manera óptima.	Especialista	S/. 950.00
Estrategia No. 3 Poder.	20 de febrero del 2019.	30 de marzo del 2019.	Fortalecer la puesta en marcha de diferentes equipos de trabajo.	Administrador	S/. 750.00
				Monto Total	S/. 2500.00

Fuente: Elaboración propia.

Financiamiento

El presente plan de capacitación tiene un presupuesto total de S/. 2500.00 soles, el cual será financiado por la gerencia y la administración de la Cooperativa de servicios múltiples Aprocassi, de igual manera todo lo concerniente al control, seguimiento, la evaluación y su perfeccionamiento activo le corresponderá a la administración de la Cooperativa. Los gastos serán asumidos por la cooperativa, el mismo que se hizo aprovisionamiento en la planificación operativa del año 2019.

Costo Beneficio de la Propuesta.

La inversión será de S/. 2,500.00 soles, el mismo que será financiado por la cooperativa, pero esta inversión se deberá recuperar en un plazo de 12 meses, pero hay que tener en cuenta que la misma no será considerada como un gasto, sino como una inversión ya que será deducida del impuesto a la renta según la Ley 30230.

Conclusiones de la propuesta

Lo importante es la mejora del desempeño laboral a través de la comunicación de igual manera se tiene prospectado que la aplicación de la siguiente propuesta mejorará en los colaboradores lo siguiente:

Tendrán una mejor motivación en sus puestos laborales.

Mejorar las interacciones con sus compañeros de trabajo.

Potencia las diversas competencias de gestión y comunicación, que mejora sus habilidades y su parte actitudinal.

Tendrán mayores reconocimientos.

3.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Después de haber aplicado la técnica o instrumento de recolección de datos en función a los trabajadores de la empresa en estudio, que sirvieron como soporte al estudio de las variables del plan de capacitación y desempeño laboral, se procederá a hacer discutidos mediante un análisis de tipo descriptivo en función a los factores que inciden en los hallazgos, respecto a los antecedentes, teorías y finalmente una apreciación crítica. Así mismo se detallará en función a los objetivos de la investigación.

De acuerdo al objetivo N° 01 identificar las necesidades de capacitación del personal que laboran en la cooperativa de servicios múltiples Aprocassi, el 76% dicen no haber recibido alguna capacitación por parte de la empresa durante el tiempo que vienen laborando (figura 1), considerando que la capacitación es muy importante para un mejor rendimiento profesional, queriendo también que la cooperativa diseñe un plan de capacitación y pueda reforzar sus conocimientos y habilidades para un mejor desempeño de sus funciones en la cooperativa asimismo en beneficio de ellos como profesionales, este resultado coincide con los resultados obtenidos por Oquendo (2017) indicaron que no existe un programa específico de capacitación, que tenga relevancia con las necesidades que tenga la organización, el mismo se ve reflejado en la baja de los índices de fidelización de los clientes, que conlleva a una disminución del volumen de las ventas y que el personal se encuentre en todo momento desmotivado y sin identificarse con la empresa, de igual manera en la parte teórica lo expresado por Chiavenato (2009), que menciona que los planes de capacitación son procesos que se inician con un diagnóstico de aquellas necesidades que tiene la empresa hasta el control de los resultados.

De igual manera con referencia sobre el contenido del plan de capacitación se ajusta a la necesidad del personal (figura 4), se puede observar que los colaboradores indicaron el 73% están completamente en desacuerdo y en desacuerdo y por otro lado un 27% está de acuerdo, este resultado coincide con los resultados obtenidos por Gallardo (2017), quien realizó un trabajo de investigación y dentro de sus principales conclusiones se encontró que los colaboradores indicaron un 72% que están de acuerdo que la empresa invierta en procesos de capacitación y tenga promociones del personal en varios momentos del año lectivo, por otro lado, un 78% indicaron que el programa de capacitación si

está de acuerdo con lo proyectado por la empresa, dentro de sus hallazgos indican que en la empresa agroindustrial no cuenta con una planificación para eventos de capacitación, sobre todo en temas técnicos que generen valor en la producción y en generar valor en el empoderamiento de los colaboradores, de igual manera para Chiavenato (2017), hace mención que las capacitaciones son acciones planificadas cuyo propósito principal es optimizar los recursos humanos para mejorar los procesos productivos, mediante la actualización de los conocimientos y desarrolla otras habilidades que son importantes para el perfeccionamiento del recurso humano de la organización.

De acuerdo al objetivo N° 02 Evaluar el desempeño actual del personal en términos de eficiencia y eficacia de la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi se puede definir que el desempeño laboral de los trabajadores va de la mano con cubrir las necesidades de capacitación para el personal se apreciara en el desempeño laboral del trabajador, el 93% del personal encuestado indican que los colaboradores se sienten motivados para poder desempeñar sus tareas contribuyen al logro de los objetivos institucionales, están comprometidos con la productividad, los objetivos y los valores de la institución (figura 14), este resultado coincide con los resultados obtenidos por Aguilar y Marlo (2017) Las necesidades de capacitación del personal, detectadas a través de la encuesta son: relaciones interpersonales, comunicación, motivación, clima organizacional, trabajo en equipo, sin embargo, algunos de los empleados consideran que no se brinda la información necesaria relacionada a estos temas. Además, considera que capacitación del personal no es una exigencia por cumplir, sino un requisito indispensable para el triunfo y éxito de toda organización y que un plan de capacitación involucra la superación de la persona en todas las áreas importantes de la vida: salud física, desarrollo mental, desarrollo espiritual, carrera, riqueza y relaciones interpersonales, de igual manera en la parte teórica lo expresado por Chiavenato (2007) que menciona que el desempeño laboral se manifiesta en las conductas, afirmaciones y comportamientos que tienen los colaboradores en periodos determinados, los cuales se orientan en estricto al cumplimiento de los objetivos que han planificado la organización. Se puede deducir que el desempeño laboral es observable, debido a las conductas que muestran los colaboradores de una organización en un momento determinado.

También se pudo determinar que el 60% del personal encuestado se encuentran de acuerdo y un 40% totalmente de acuerdo indican que los colaboradores brindan una atención de calidad a los socios (figura 16), este resultado coincide con los resultados obtenidos por Cruz y Sánchez (2017), que indican que entre los principales hallazgos los colaboradores indicaron un 86% que están de acuerdo que la empresa los capacite para mejorar las métricas de la empresa, por otro lado, un 78% indicaron que un plan de capacitación se ajusta a las necesidades del personal; entre sus principales conclusiones se encontró que el plan de capacitación contribuyó a la mejora del desempeño del personal de manera significativa con lo cual queda demostrada la hipótesis, sin embargo el desempeño actual de los colaboradores es deficiente y poco efectivo debido a que no hay un seguimiento efectivo por parte de los supervisores, de igual manera en la parte teórica lo expresado por Chiavenato (2009) que indica que de manera general el desempeño laboral proporciona a los trabajadores un nivel de valor en la organización por lo que tiene una influencia en la mayoría de la toma de decisiones en diferentes procesos, además genera la autonomía en la diversidad de tareas con el fin de mejorar el ambiente laboral dentro de la organización.

De acuerdo al objetivo N° 03 Diseñar el plan de capacitación en función a las necesidades para mejorar el desempeño laboral del personal de la Cooperativa de servicios múltiples Aprocassi, el 80% de los trabajadores consideran que se debe hacer una capacitación al personal para reforzar sus conocimientos y habilidades y que supere sus expectativas y necesidades para mejorar en sus funciones, además consideran que algunas capacitaciones que se han venido dictando han sido en los lugares adecuados (figura 6), este resultado coincide con los resultados obtenidos por Rojas (2018) que indica que existió una correlación de las variables del desempeño laboral y el proceso de capacitación del personal de la empresa de estudio, por lo consiguiente se determinó que existe una mejora del desempeño laboral cuando hay un proceso de capacitación ya que el proceso de inducción si mejora las diferentes métricas cuantitativas y también las de atención al cliente, de igual manera a través de la innovación y la creatividad hacer realidad la concepción de nuevos y mejores productos, para lograr los resultados de la organización además se identificó que los elementos de capacitación no llenan las necesidades de la organización por lo que no se han obtenido nuevos resultados positivos para la organización provenientes de la capacitación y la medición del desempeño como

también se determinó que el desempeño laboral si mejora con la capacitación ya que por medio de capacitaciones técnicas se ha obtenido mejores resultados, nuevos conocimientos para entregar nuevos y mejores productos, para lograr los resultados de la organización. No se cuenta con un plan de capacitación adecuado para la organización, en donde se propongan fechas, temas, metodología y participantes para las diferentes capacitaciones, así como los encargados de transmitir los conocimientos en los temas de crecimiento personal y de los temas técnico-profesionales.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

La primera conclusión del presente trabajo de investigación en relación con identificar aquellas necesidades de tener una capacitación, se aprecia que un 83% considera que tienen el conocimiento y habilidades para poderse desempeñar en su trabajo, mientras que un 17% está en desacuerdo considerando que con una capacitación llegarían a ser más productivos, brindar una mejor atención a los clientes y de información, ya que reforzarían sus conocimientos y mejorarán sus diversas habilidades y la parte actitudinal para lograr un mejor desempeño, conociendo que es importante que el potencial de las personas son la base del éxito y la competitividad organizacional actual.

Se logró evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de servicios múltiples Aprocassi Municipalidad de San Ignacio, los mismos que demuestran iniciativa y compromiso con la empresa para cumplir con los objetivos y metas de la misma, como también existe un buen compañerismo de trabajo que permite mejorar la actitud, generando mayor confianza es si mismos y en sus compañeros desarrollando mejor en sus puestos de trabajo, la motivación es un factor que influye de manera positiva en el cumplimiento de los objetivos porque ayuda que los trabajadores enfoquen sus esfuerzos a cumplir las metas más difíciles.

Con respecto al tercer objetivo diseñar un plan de capacitación en función a las necesidades para mejorar el desempeño laboral se puede apreciar que los trabajadores están de acuerdo en su totalidad a que la empresa invierta en capacitaciones, puesto que esto les sería de gran utilidad para crecer profesionalmente asimismo sería de mucho beneficio para la empresa ya que pondrían en práctica todos los conocimientos y habilidades que recibieron en la capacitación para un mejor desempeño de funciones asimismo se conseguirían los objetivos con más facilidad.

En conclusión al diagnosticar la situación del desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples Aprocassi se considera que un plan de capacitación impacta directamente en los socios de la empresa, ya que estos recibirían una atención más eficiente por parte de los colaboradores, asimismo

fidelizaría a los colaboradores con la empresa siendo esta quien se preocupa por reforzar sus conocimientos y habilidades para un mejor desempeño como también por la superación personal y profesional de sus trabajadores más allá de considerarlo como un gastos económicos que este plan de capacitación pueda generar.

4.2. Recomendaciones

Viendo la capacitación desde un punto de vista estratégico se puede decir que los beneficios de un plan no solo implantan en el ámbito económico y mejora de los objetivos de las organizaciones u empresas sino que es un beneficio en todos los ámbitos y aspectos, una que impacta directamente en el trabajador en su desarrollo personal y profesional y en su capacidad para afrontar las dificultades y diversos problemas, como también repercute en los clientes ya que el servicio que se les brindara es un servicio integral personalizado que pueda fidelizar y posicionarse en su mente como una empresa que se preocupa por la atención y bienestar de sus clientes.

Con el estudio de investigación se puede decir respecto al primer objetivo desempeño laboral que son los clientes quienes evalúan día a día la atención que perciben por parte de ellos mismos, sabiendo que un cliente o en este caso un agricultor que reciba una buena atención se va marchar muy agradecido y contento, asimismo se recomienda que el clima laboral que tienen se dentro de la empresa para poder desempeñar sus funciones y trabajar en equipo siga manteniéndose, si bien es cierto todos los días los trabajadores están dando sus aportes y realizando funciones, por lo que quiere decir que son nuestros jefes quienes nos están evaluando el desempeño que tenemos para realizar funciones.

Verificando lo estudios de la investigación se puede apreciar que hay un porcentaje que si requiere de un reforzamiento para poder superar algunas deficiencias considerando que para que el personal realice mejor sus funciones la empresa debería enfocarse en capacitar sus necesidades sabiendo que el compromiso del personal hacia la empresa es pensar que la organización está pendiente en todo momento de sus colaboradores.

Considerando algunas necesidades para poder reforzar y minimizar la brecha que impide el buen desarrollo y desenvolvimiento de los trabajadores se consideró proponer la presente capacitación para lograr la superación de algunas necesidades para la realización de un mejor trabajo y el cumplimiento de meta y objetivos.

REFERENCIAS

- Acuña, M., y Bustamante, M. (2017). *"Plan de capacitación por competencias laborales en la prestación de servicios de salud en la Clínica Milenium"* . Pimentel - Peru: Universidad Señor de Sipán. http://200.60.28.26/handle/uss/509/&etal=-1&sort_by=1&type=title&starts_with=O&order=ASC
- Antinori, M. (2016). *Clima laboral y satisfaccion laboral en enfermeros de unidades críticas del hospital nacional La Trinidad mayo 2016*. Tesis, Bogotá, Colombia. Obtenido de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4937/1/Antinori_Caceres_Marcos_Herminio_2016.pdf
- Campos, T. (2018). *"Implementacion de un plan de capacitacion para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Creativa "*. Ecuador : Universidad Central de Ecuador . <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/28475/8307/1/T-UCE-0018-230i.pdf>
- Carrasco, S. (2007). *Metodologia de la Investigacion Cientifica; Pautas Metodologicas para Diseñar y Elaborar el Proyecto de Investigacion*. Lima - Peru: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestion del Talento Humano*. INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Editorial Mc Graw Hill. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ae7966f292cd2.pdf>
- Collazos, M. A. (2018). *"Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Conchan - Periodo 2018"*. Los Olivos - Peru: Universidad Cesar Vallejo. <https://docplayer.es/164032647-2018.html>
- Cruz, A. E., y Sanchez, L. (2017). *"Plan de capacitacion para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa Publicidad y Servicios Generales Boga S,*

A". Trujillo - Peru: Universidad Privada Antenor Orrego.
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2333>

Delgado, A. (2017). *"Plan de capacitación y la relación con el desempeño de los trabajadores operativos de la UGEL 01"*. Lima - Peru: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1348/TM%20AD-Ad%203058%20D1%20-%20Delgado%20Rivero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gallardo, V. M. (2017). *"Propuesta de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa Agroindustrial Santa Ana S.A.C"*. Chiclayo - Peru: Universidad Señor de Sipán .
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/3316>

Hernandez, S. R., Fernandez, C. C., & Batista , L. P. (2010). *Metodología de la Investigacion - Quinta Edicion*. Mc. Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). McGraw - Hill.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Interamericana Editores, S.A.

Marti, M. (2017). " *Plan de Capacitacion para una empresa de seguridad en la provincia de Cordoba - Argentina* : Universidad de la defensa Nacional Centro Regional Universitario Córdoba - IUA -
<https://rdu.iaa.edu.ar/bitstream/123456789/644/1.pdf>

More, L. (2016). *"Gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral en la empresa Ángel Divino"*. Pimentel - Peru: Universidad Señor de Sipán.
<http://www.pead.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5152>

Moreno, A., Alcaraz, M., Rojas, J., & Robolledo, M. (2012). *Criterios de rigor y Etica en la Investigacion*.

- Noda, S. A. (2017). *"Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huanuco"*. Huanuco - Peru: Universidad de Huanuco. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR_c32ebf5b88d16c90fb2ba f3f6233f24e
- Noreña, A.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.; & Rebolledo-Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Aquichan, 12(3). 263-276. <http://aquichan.unisabana.edu.com/index.php/aquichan/>
- Ñaupas, H., Novoa, J., Mejía, G. y Villagómez (2011) *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Aquichan, 12(3). 263-276. <http://aquichan.unisabana.edu.com/index.php/aquichan/>
- Olivo, S. (2017) *"Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del I.S.T. El Buen Pastor del distrito de los Olivos, 2016"*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7662>
- Oquendo, B. J. (2017) *"Programa de capacitación para una empresa de servicios de soluciones para el manejo de documentos"*. Guatemala : Universidad de San Carlos de Guatemala . http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/29/29_0119.pdf
- Palella, S. y Martins, F. (2012) *Metodología de la investigación cuantitativa* Fondo Editorial de la Universidad experimental libertador FEDUPEL <https://issuu.com/originaledy/docs/metodologc3ada-de-la-investigacic3b>
- Rojas, F. J. (2018) *"Capacitación y desempeño laboral de una empresa aseguradora"*. Guatemala : Universidad Rafael Landívar .Tesis de Grado <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Ruiz, S. (2017). *"La Capacitación de personal y el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante la Glorieta Tacneña"*. Tacna - Peru: Universidad Privada de Tacna . <https://docplayer.es/169200225-Universidad-nacional-jorge-basadre-grohmann-tacna.html>
- Vásquez, S. M. (2017). *"Propuesta de un programa de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los funcionarios y servidores de la"*

unidad de gestión Educativa Local Ferreñafe". Chiclayo - Peru: Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/218/1/TESIS%2C%20.pdf>

Velazco, I. (2017), de la tesis "*Propuesta de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral en la empresa Ripley en la ciudad de Santiago*", para optar por el título profesional de Administración en la Universidad Católica de Chile.
<https://repositorio.ucch.edu.cl/bitstream/15494/1/VELAZCO.1567.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA:

Título: PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS APROCASSI - 2018

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	POBLACIÓN	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA
¿De qué manera el plan de capacitación mejorará el desempeño del personal de la cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi?	OBJETIVO GENERAL Proponer un Plan de Capacitación para mejorar el desempeño del personal de la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi.		Variable independiente: Plan de capacitación Variable Dependiente: Desempeño laboral				
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Identificar las necesidades de capacitación del personal que laboran en la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi.	H1. Si elaboramos un plan de capacitación entonces mejorara el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples Aprocassi.	Identificación de necesidades Aplicación del plan Evaluación de resultados Habilidades Actitudes Calidad	30 colaboradores de la Cooperativa de servicios múltiples Aprocassi	Donde: M = Muestra O = Observación P: Propuesta.	Cuestionario	Escala de Likert
	Evaluar el desempeño actual del personal en términos de eficiencia y eficacia de la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi. Diseñar el plan de capacitación en función a las necesidades para mejorar el desempeño laboral del personal de la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi.						



ANEXO Nº 2

CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES APROCASSI

Estimado(a):

Trabajador de la Cooperativa de servicios múltiples Aprocassi

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por objetivo evaluar de que manera un **“Plan de capacitación mejorará el desempeño laboral del personal de la Cooperativa de servicios múltiples Aprocassi”**, de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.

Es totalmente confidencial y anónimo, por lo cual le agradeceremos ser los más sincero posible.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

Datos Generales

Edad: () Sexo (M) (F)

Ocupación: 1. Profesional () 2. Técnico ()

	Totalmente de desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo.				
	1	2	3	4	5				
Nº	ITEMS			ESCALA DE VALORACIÓN					
	VARIABLE 1: PLAN DE CAPACITACION								
	DIMENSION 1: IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES				1	2	3	4	5
01	¿Te han impartido alguna capacitación durante el tiempo que llevas laborando en la empresa?								
02	¿Te gustaría que la cooperativa te capacite para mejorar tus funciones?								
03	¿Ud. considera que tiene los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?								
	DIMENSION 2: APLICACIÓN DEL PLAN								
04	¿La capacitación influye en los comportamientos de las personas para aumentar su productividad en el trabajo?								

05	¿La empresa apoya económicamente en los cursos o seminarios que se puedan brindar?					
06	¿Cree Ud. que las capacitaciones que se brindan, se realizan en lugares adecuados?					
	DIMENSION 3: EVALUACIÓN DE RESULTADOS					
07	¿Aplica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones en sus funciones?					
08	¿Cree Ud. que las capacitaciones cumplen con los objetivos de la organización?					
09	¿Se siente satisfecho con el trabajo que realiza?					
	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL					
	DIMENSION 1: HABILIDADES					
10	¿Considera importante tener iniciativa y compromiso en las labores encomendadas?					
11	¿La relación con sus compañeros es muy buena?					
12	¿Existe compañerismo en su grupo de trabajo?					
	DIMENSION 2: ACTITUDES					
13	¿Se siente motivado para poder desempeñar sus labores?					
14	¿Se siente motivado para poder desempeñar sus labores?					
15	¿Las condiciones ambientales en su lugar de trabajo son las adecuadas?					
	DIMENSION 3: CALIDAD					
16	¿Brinda la atención de calidad a los socios?					
17	¿Usted actúa con rapidez ante la solicitud de un socio?					
18	¿La remuneración influye en su desempeño laboral?					

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Erica Julissa Soy Soy Chamberg
2.	PROFESIÓN	Licenciada en Administración
	ESPECIALIDAD	Metodología - Gestión Pública
	GRADO ACADÉMICO	Maestría
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	07 años
	CARGO	Docente a tiempo completo
Título de la Investigación: PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS APROCASSI - 2018		
2. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Pintado Gonzaga Kevin Jeferson
	3.2	PROGRAMA DE PREGRADO
3.	INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
4.	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u> Proponer un Plan de Capacitación para mejorar el desempeño del personal de la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi.
		<u>ESPECÍFICOS</u> Identificar las necesidades de capacitación del personal que laboran en la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi.

		<p>Evaluar el desempeño actual del personal en términos de eficiencia y eficacia de la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi.</p> <p>Diseñar el plan de capacitación en función a las necesidades para mejorar el desempeño laboral del personal de la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi.</p>
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
N	5. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta con 18 ítems, los cuales han sido compuestos basándose en la revisión de libros, artículos científicos y trabajos anteriores.
	GESTION DEL TALENTO HUMANO	
01	Te han impartido alguna capacitación durante el tiempo que llevas laborando en la empresa	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
02	Te gustaría que la cooperativa te capacite para mejorar tus funciones.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
03	Ud. considera que tiene los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
04	La capacitación influye en los comportamientos de las personas para aumentar su productividad en el trabajo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
05	La empresa apoya económicamente en los cursos o seminarios que se puedan brindar.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
06	Cree Ud. que las capacitaciones que se brindan, se realizan en lugares adecuados.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
07	Aplica los conocimientos adquiridos en las	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()

	capacitaciones en sus funciones.	SUGERENCIAS:
08	Cree Ud. que las capacitaciones cumplen con los objetivos de la organización.	A (✓) D () SUGERENCIAS:
09	Se siente satisfecho con el trabajo que realiza.	A (✓) D () SUGERENCIAS:
DESEMPEÑO LABORAL		
10	Considera importante tener iniciativa y compromiso en las labores encomendadas.	A (✓) D () SUGERENCIAS:
11	La relación con sus compañeros es muy buena.	A (✓) D () SUGERENCIAS:
12	Existe compañerismo en su grupo de trabajo.	A (✓) D () SUGERENCIAS:
13	Se siente motivado para poder desempeñar sus labores.	A (✓) D () SUGERENCIAS:
14	Se siente motivado para poder desempeñar sus labores.	A (✓) D () SUGERENCIAS:
15	Las condiciones ambientales en su lugar de trabajo son las adecuadas.	A (✓) D () SUGERENCIAS:
16	Brinda la atención de calidad a los socios.	A (✓) D () SUGERENCIAS:
17	Usted actúa con rapidez ante la solicitud de un socio.	A (✓) D () SUGERENCIAS:
18	La remuneración influye en su desempeño laboral.	A (✓) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (18) D ()
6. COMENTARIOS GENERALES		
7. OBSERVACIONES		

Ericka J. Soy Soy C.

Juez Experto

Colegiatura N° 13374

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Carlos Antonio Angulo Corcuera
2.	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Administración del Talento Humano
	GRADO ACADÉMICO	Maestría
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	21 años
	CARGO	Docente a tiempo completo
Título de la Investigación: PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS APROCASSI - 2018		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Pintado Gonzaga Kevin Jeferson
	3.2	PROGRAMA DE PREGRADO
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL</u></p> <p>Proponer un Plan de Capacitación para mejorar el desempeño del personal de la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi.</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <p>Identificar las necesidades de capacitación del personal que laboran en la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi.</p>

		<p>Evaluar el desempeño actual del personal en términos de eficiencia y eficacia de la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi.</p> <p>Diseñar el plan de capacitación en función a las necesidades para mejorar el desempeño laboral del personal de la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi.</p>
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
N	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta con 18 ítems, los cuales han sido compuestos basándose en la revisión de libros, artículos científicos y trabajos anteriores.
GESTION DEL TALENTO HUMANO		
01	Te han impartido alguna capacitación durante el tiempo que llevas laborando en la empresa	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
02	Te gustaría que la cooperativa te capacite para mejorar tus funciones.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
03	Ud. considera que tiene los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
04	La capacitación influye en los comportamientos de las personas para aumentar su productividad en el trabajo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
05	La empresa apoya económicamente en los cursos o seminarios que se puedan brindar.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
06	Cree Ud. que las capacitaciones que se brindan, se realizan en lugares adecuados.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
07	Aplica los conocimientos adquiridos en las	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()

	capacitaciones en sus funciones.	SUGERENCIAS:
08	Cree Ud. que las capacitaciones cumplen con los objetivos de la organización.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
09	Se siente satisfecho con el trabajo que realiza.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
DESEMPEÑO LABORAL		
10	Considera importante tener iniciativa y compromiso en las labores encomendadas.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
11	La relación con sus compañeros es muy buena.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
12	Existe compañerismo en su grupo de trabajo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
13	Se siente motivado para poder desempeñar sus labores.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
14	Se siente motivado para poder desempeñar sus labores.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
15	Las condiciones ambientales en su lugar de trabajo son las adecuadas.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
16	Brinda la atención de calidad a los socios.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
17	Usted actúa con rapidez ante la solicitud de un socio.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
18	La remuneración influye en su desempeño laboral.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (18) D ()
7. COMENTARIOS GENERALES		
8. OBSERVACIONES		

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Carlos Aguado". The signature is written in a cursive style with a large initial "C" and "A".

Juez Experto

Colegiatura N° 18480

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Luis Miguel Gonzalez Zarpan
2.	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Marketing - Gestión del Talento Humano
	GRADO ACADÉMICO	Maestría
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	09 años
	CARGO	Docente a tiempo completo
Título de la Investigación: PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS APROCASSI - 2018		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Pintado Gonzaga Kevin Jeferson
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL</u></p> <p>Proponer un Plan de Capacitación para mejorar el desempeño del personal de la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi.</p> <hr/> <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <p>Identificar las necesidades de capacitación del personal que laboran en la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi.</p>

		<p>Evaluar el desempeño actual del personal en términos de eficiencia y eficacia de la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi.</p> <p>Diseñar el plan de capacitación en función a las necesidades para mejorar el desempeño laboral del personal de la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi.</p>
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
N	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta con 18 ítems, los cuales han sido compuestos basándose en la revisión de libros, artículos científicos y trabajos anteriores.
GESTION DEL TALENTO HUMANO		
01	Te han impartido alguna capacitación durante el tiempo que llevas laborando en la empresa	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
02	Te gustaría que la cooperativa te capacite para mejorar tus funciones.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
03	Ud. considera que tiene los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
04	La capacitación influye en los comportamientos de las personas para aumentar su productividad en el trabajo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
05	La empresa apoya económicamente en los cursos o seminarios que se puedan brindar.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
06	Cree Ud. que las capacitaciones que se brindan, se realizan en lugares adecuados.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
07	Aplica los conocimientos adquiridos en las	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()

	capacitaciones en sus funciones.	SUGERENCIAS:
08	Cree Ud. que las capacitaciones cumplen con los objetivos de la organización.	A (X) D () SUGERENCIAS:
09	Se siente satisfecho con el trabajo que realiza.	A (X) D () SUGERENCIAS:
DESEMPEÑO LABORAL		
10	Considera importante tener iniciativa y compromiso en las labores encomendadas.	A (X) D () SUGERENCIAS:
11	La relación con sus compañeros es muy buena.	A (X) D () SUGERENCIAS:
12	Existe compañerismo en su grupo de trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS:
13	Se siente motivado para poder desempeñar sus labores.	A (X) D () SUGERENCIAS:
14	Se siente motivado para poder desempeñar sus labores.	A (X) D () SUGERENCIAS:
15	Las condiciones ambientales en su lugar de trabajo son las adecuadas.	A (X) D () SUGERENCIAS:
16	Brinda la atención de calidad a los socios.	A (0) D () SUGERENCIAS:
17	Usted actúa con rapidez ante la solicitud de un socio.	A (X) D () SUGERENCIAS:
18	La remuneración influye en su desempeño laboral.	A (X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (18) D ()
7. COMENTARIOS GENERALES		
8. OBSERVACIONES		



Juez Experto

Colegiatura N° 12424

San Ignacio 09 de julio 2018

CARTA N° 012-2018-MPSI/SGRH.

Señora:

Dra. Janet Cubas Carranza la Nación
Coordinadora de la Escuela de administración
Universidad Señor de Sipán-Chiclayo

ASUNTO: AUTORIZACION PARA EL USO DE INFORMACIÓN

Por medio de la presente la Gerencia de Administración de la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi, distrito y provincia de San Ignacio, departamento Cajamarca, otorga la presente carta de consentimiento para el uso de información de la empresa al Sr. **PINTADO GONZAGA KEVIN JEFERSON** con DNI N° 47872330 para fines de investigación y obtener su Título de Licenciatura en Administración.

Sin otro particular otorgo la presente para fines solicitados quedando a sus órdenes para cualquier duda, aclaración o comentario que pudiese sugerir de la información aquí presentada

Atentamente,


COOPERATIVA SERVICIOS MÚLTIPLES
APROCASSI
Cajamarca
Escuela de Administración
Universidad Señor de Sipán-Chiclayo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0171-FACEM-USS-2019**

Chiclayo, 11 de marzo de 2019

VISTO:

El oficio N° 0160-2019/FACEM-DA-USS de fecha 11/03/2019, presentado por la Directora de la EAP de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 11/03/2019, sobre aprobación de proyecto de tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

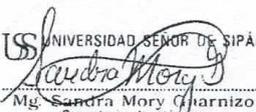
Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: APROBAR, los proyecto de tesis de los estudiantes de la EAP de Administración, modalidad presencial, PCA, sección "B", a cargo del docente Dr. JOSÉ FOCIÓN ECHEVERRÍA JARA, del semestre académico 2018-II, según cuadro adjunto

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Dra. Carmen Elvira Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Sandra Mory Quarnizo
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela., archivo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0171-FACEM-USS-2019**

N°	APELLIDOS y NOMBRES	Título del proyecto de investigación	Línea de investigación
1	LEJANDRIA ALEJANDRIA, MARILU ARMANDINA	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES MOVIL TOURS S.A REGION AMAZONAS, 2018.	Talento Humano y Comportamiento Organizacional
2	ALVERCA GARCIA, YERLI HERMELINDA	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN IGNACIO – 2018	Talento Humano y Comportamiento Organizacional
3	ARIAS RODRIGUEZ, JOSE JEFFREY	ESTRATEGIAS DE MARKETING RELACIONAL PARA FIDELIZAR A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA "BARRA LIBRE DISCOTEK" SAN IGNACIO - CAJAMARCA 2018.	Marketing
4	CALDERON OJEDA, EDWIN EUCLIDES	ESTRATEGIAS DE MARKETING PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA "LA RIVERA" DE LA PROVINCIA DE SAN IGNACIO 2018	Marketing
5	DELGADO ADRIANZEN, KELLY ROSARIO	PLAN DE EXPORTACION PARA LA INTERNACIONALIZACION DEL CHOCOLATE SAN FRANCISCO S.A.C. SAN IGNACIO, 2018	Marketing
6	DELGADO IPARRAGUIRRE, JOSE OSCAR	ESTRATEGIAS DE MARKETING PARA OPTIMIZAR LA COMPETITIVIDAD DE LA COOPERATIVA CAFETALERA "GALLITO DE LAS ROCAS" LTDA.-NAMBALLE-SAN IGNACIO, 2018.	Marketing
7	GONZALES INGA, GRISELLA BETTY	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA FINANCIERA EFECTIVA- JAEN, 2018	Auditoria finanzas y proyecto de inversión.
8	GONZALES LUMBA, MATILDE LILIBETH	PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y LA ADMINISTRACIÓN DE LAS MYPE DEL SECTOR TURISMO DE JAEN - CAJAMARCA	Gestión y competitividad
9	LAVAN GUERRERO, JOSE CHRISTIAN	PLAN DE MARKETING PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE CAFETERIAS LIMA COFFEE- JAEN, 2018	Marketing
10	LOZANO RIVERA, JORGE JOSEHP	MARKETING RELACIONAL PARA MEJORAR LA FIDELIZACION DEL CLIENTE EN LA EMPRESA SELCOM.T. EN LA PROVINCIA DE JAEN, 2018	Marketing.



ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0171-FACEM-USS-2019

11	MARTINEZ CORDOVA, ANAVEL	GESTIÓN ESTRATÉGICA PARA OPTIMIZAR LA PRODUCCION SOSTENIBLE DE CAFÉ DE LA COOPERATIVA SELVA ANDINA - JAÉN, 2018	Gestión y Competitividad
12	MAYHURI PEREZ, YESMIN MILAGROS	INFLUENCIA DEL MARKETING MIX EN LA DECISIÓN DE COMPRA DE LOS CONSUMIDORES DE LAS ZAPATERIAS LOPEZ -SAN IGNACIO, 2018	Marketing
13	MONTALVAN SUAREZ, MARIO ISAAC	ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA LOGRAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA ECOCSI SAC- SAN IGNACIO 2018	Marketing
14	NEIRA JIMENEZ, SALIDE	ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACION DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO - 2018	Talento Humano y Comportamiento Organizacional
15	OLIVERA BARRIENTOS, DENIS	EL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MULTIVENTAS JOSECITO E.I.R.L. - JAÉN, 2018	Talento Humano y Comportamiento Organizacional
16	PEREZ VASQUEZ, ESMIT	EL MANUAL DEL PERFIL DE PUESTOS Y LOS CARGOS OCUPADOS POR LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONDORCANQUI, 2018.	Talento humano y comportamiento organizacional
17	PINTADO GONZAGA, KEVIN JEFERSON	PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES APROCASSI, 2018	Talento Humano y Comportamiento Organizacional
18	PINTADO QUINDE, WILDER	MARKETING DIGITAL Y SU RELACION EN EL POSICIONAMIENTO DE LAS PYMES COMERCIALES EN LA PROVINCIA DE SAN IGNACIO, 2018	Marketing
19	RAFAEL PAZ, CRISTOPHER ROGER	LA MOTIVACIÓN COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS MAX PETROLL S.R.L. - JAEN, 2018	Talento Humano y Comportamiento Organizacional.
20	RAMON FLORES, MARITA ELENA	LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON ELV DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUABAL, 2018	Talento Humano y Comportamiento Organizacional.
21	ROSILLO JARAMILLO, DARLEY FERNANDO	ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA PRODUCCION Y COMERCIALIZACION DE CAFÉ DE LA ASOCIACION EL TRIUNFO CENFRO CAFÉ-SAN IGNACIO, 2018	Gestión y Competitividad
22	SAAVEDRA NUÑEZ, LEONIDAS AURELIO	PLAN DE NEGOCIO PARA LA COMERCIALIZACION DE AGUA DEL MANANTIAL LEONIDAS, EN SAN IGNACIO - CAJAMARCA, 2018.	Emprendedurismo y Planes de Negocio
23	SILVA MORETO, WILSON	SATISFACCION SOCIAL Y CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "APROCREDI" SAN IGNACIO - CAJAMARCA 2018.	Gestión y Competitividad
24	VALDEZ MALDONADO, EMPERATRIZ	PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR LA GESTION ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL DE LA COOPERATIVA INCASSI - SAN IGNACIO, 2018	Gestión y Competitividad
25	VALLEJOS BAUTISTA, ELVIS ELIAS	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO-CAJAMARCA, 2018	Marketing

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 11 de junio de 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Kevin Jeferson Pintado Gonzaga con DNI 47872330

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: Plan de Capacitación para Mejorar el Desempeño Laboral del Personal de La Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi - 2018 presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de Licenciado, de la Facultad Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Pintado Gonzaga Kevin Jeferson	47872330	

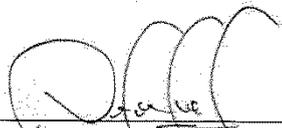
ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0171- FACEM-USS-2019, presentado por el Bachiller, **Kevin Jeferson Pintado Gonzaga**, con su tesis Titulada "Plan de Capacitación para Mejorar el Desempeño Laboral del Personal de La Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi – 2018"

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **22 %** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 17 de junio de 2021



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

Figura 23: Encuesta realizada por el investigador.



Figura 24: Encuesta realizada por el investigador.



PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES APROCASSI - 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	21%	1%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	10%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	www.doccity.com Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1%
7	repositorio.udl.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
12	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
13	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1 %
14	rd.nbpschools.net Fuente de Internet	<1 %
15	1library.co Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
18	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to Universidad Privada Leonardo da Vinci	<1 %

Trabajo del estudiante

20	www.pa.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
21	centrodeconocimiento.ccb.org.co Fuente de Internet	<1 %
22	es.coursera.org Fuente de Internet	<1 %
23	idus.us.es Fuente de Internet	<1 %
24	redi.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	www.fis.gob.pa Fuente de Internet	<1 %
29	www.notiempresarialesec.com Fuente de Internet	<1 %
30	www.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	pt.scribd.com	

Fuente de Internet

<1 %

32 repositorio.ulasamericas.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

33 secgen.comunidadandina.org
Fuente de Internet

<1 %

34 www.redes-comunitarias.apc.org
Fuente de Internet

<1 %

35 www.revistaasturianadeeconomia.org
Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado