

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO/A EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

"Capacitación y rendimiento laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., durante el periodo 2026."

AUTORAS:

Almachi Erazo Alexandra Lizbeth

Broncano Bonilla Joandy Guissela

DIRECTOR

Lic. Navarrete Fonseca Mario Fernando

PARES ACADÉMICOS

Ing. Zapata Romero Shirley Viviana

Ing. Naranjo Gaibor Jefferson Napoleón

SAN MIGUEL – ECUADOR 2026

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"Capacitación y rendimiento laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., durante el periodo 2026."

AGRADECIMIENTO

AGRADECIMIENTO 1

A Dios por darme vida, salud y fortaleza necesaria para terminar con éxito esta etapa importante de mi vida, que ha significado un gran reto y aprendizaje en mi formación personal y profesional.

Agradezco a mis padres por sus sacrificios y palabras de aliento en los momentos oscuros y por enseñarme a nunca rendirme y siempre ser perseverante para cumplir mis metas.

De manera especial a mi compañera de tesis Joandy Broncano mi mejor amiga y colega. Gracias por las noches de desvelo, dedicación, compromiso y paciencia durante todo el proceso. Su apoyo, responsabilidad y esfuerzo fueron importantes para culminar con éxito este trabajo. Gracias por los momentos de risas y lágrimas, por siempre escucharme cuando más lo necesitaba y por no permitirme rendir en los momentos de frustración.

De igual manera a mi tutor Mario Navarrete por su dedicación, tiempo y paciencia, brindado durante este proceso, sus conocimientos y experiencias han sido vitales para el desarrollo de esta investigación, A mis pares académicos quienes a través de sus observaciones, sugerencias y criterios profesionales aportaron significativamente en el fortalecimiento y mejora de este trabajo. Sin su contribución este logro no habría sido posible.

Expresamos nuestro profundo agradecimiento al grupo de investigación Quality Pro de la UEB, por permitirnos formar parte de este espacio durante un año de aprendizaje y crecimiento. Las herramientas investigativas, orientación y experiencias compartidas fortalecieron nuestras capacidades, contribuyendo significativamente al logro alcanzado en la defensa de nuestro trabajo de integración curricular.

Alexandra Lizbeth Almachi Erazo

AGRADECIMIENTO 2

Una vez culminada esta etapa importante en mi vida sobre mi formación académica y profesional, considero importante extender mis más grandes agradecimientos a todas las personas que hicieron posible la realización de mi trabajo de titulación. Cada una de ellos aportaron de manera muy significante en mi crecimiento personal y profesional.

En primer lugar, gracias a Dios que me ha otorgado la vida, la salud, la inteligencia y la fuerza para recorrer este camino universitario. Ciertamente Él ha sido quien, en los momentos más difíciles, de mayor cansancio me ha ayudado a salir adelante y sobre todo me ayudo a reconocer y entender que todo tiene un propósito, su compañía ha sido no solo la base de mi vida sino también el motor de mis decisiones.

A mis padres, mi pilar fundamental a los cuales les debo un agradecimiento eterno. Gracias por cada una de las palabras de aliento, por estar siempre presente para mi apoyándome en todo lo que he necesitado. También, aprecio el sacrificio económico que realizaron en todo este transcurso, por dejar de lado ciertas comodidades para que yo pudiera lograr mi meta, y por ofrecerme un hogar repleto de amor y principios. Su inquebrantable confianza en mí ha sido la principal inspiración para yo poder seguir adelante. Ahora puedo disfrutar del resultado de su esfuerzo y se lo agradezco de corazón, esto es un pequeño reconocimiento a todo lo que han hecho por mí.

A mis hermanas/os, mis grandes compañeros agradezco infinitamente su apoyo, cada abrazo, cada momento, cada palabra motivadora, y los instantes de risas compartidas que han hecho más llevaderos los días más difíciles. La familia es el primer grupo de apoyo que uno forma en la vida, y yo he tenido la suerte de tener al mejor a mi lado.

A mi novio, Widinson Vargas, mis gracias infinitas por ser mi más grande apoyo, mi compañero de vida, mi soporte y mi inspiración en todo momento. Agradezco tu infinita paciencia, el estar siempre a mi lado, el compartir los logros conmigo, el haber confiado en mí y el motivarme a seguir adelante cuando ya no sentía poder hacerlo. Tu amor ha sido un refugio en esta fase de mi vida.

A ti, Alexandra Almachi mi compañera de tesis y amiga, te agradezco de todo corazón. Tu apoyo, tu paciencia y tu compromiso han sido esenciales en este proceso académico que hemos ido recorriendo juntas, tu acompañamiento ha hecho que este camino sea más fácil y enriquecedor. Más allá de la tesis, valoro mucho tu amistad sincera, tu lealtad y tu capacidad de estar presente en los momentos importantes. Eres un ejemplo de dedicación y fortaleza. Me siento afortunada de tenerte no solo como colega, sino como una hermana.

Agradezco también a mis amigos, de manera especial a Lesslie Guerra, Anahi Bersoza y Alexis Mora por todos los momentos inolvidables de llantos y risas compartidos en toda esta etapa universitaria, por cada consejo, por cada palabra de aliento en mis momentos de frustración y por estar para mí en las buenas y malas de una u otra manera.

Finalmente, agradezco a la Universidad Estatal de Bolívar, a sus docentes, autoridades y de manera muy especial a mi tutor Mario Navarrete por su orientación, paciencia y consejos, que contribuyeron a enriquecer este trabajo y mi crecimiento académico, así como también a mis pares académicos, por su apoyo, por su colaboración y compromiso a lo largo de este proceso, que con sus aportes y su acompañamiento contribuyeron a hacer este posible logro en conjunto.

Expresamos nuestro profundo agradecimiento al grupo de investigación Quality Pro de la UEB, por permitirnos formar parte de este espacio durante un año de aprendizaje y crecimiento. Las herramientas investigativas, orientación y experiencias compartidas fortalecieron nuestras capacidades, contribuyendo significativamente al logro alcanzado en la defensa de nuestro trabajo de integración curricular.

Joandy Guissela Broncano Bonilla

DEDICATORIA

DEDICATORIA 1

Dedico esta tesis, en primer lugar, a Dios por ser mi guía y refugio en cada paso de mi vida, por iluminarme en los momentos más oscuros y recordarme que nada es imposible. Por proporcionarme sabiduría para lograr esta meta tan importante y la fuerza necesaria para superar cualquier obstáculo y no rendirme.

A mis padres, Jaime Almachi y Mariana Erazo quienes son mi motor principal para salir adelante. De manera especial a mi madre por ser mi ejemplo e inspiración. Su dedicación, consejos, palabras de aliento, desvelos, sacrificios y apoyo para lograr esta meta tan importante. Este logro no es solo mío, sino también suyo por ser la persona que siempre ha luchado por sacarme adelante, todo lo que soy hoy es el reflejo de sus enseñanzas, valores y su apoyo constante, le dedico este trabajo con todo mi amor y gratitud por ser la mejor madre que a pesar de las adversidades nunca se rinde y siempre nos saca adelante.

A mi hermano, Bryan Almachi por ser mi compañero de vida, mi confidente y mi refugio en los momentos más difíciles. Gracias por estar siempre para mí, por escucharme, comprenderme y motivarme a nunca rendirme por más difícil que sea. La vida me regalo al mejor hermano, con quien comparto alegrías, tristezas y momentos que atesoro en mi corazón. Agradezco cada momento vivido, cada enseñanza y palabras de aliento que me han impulsado a sobresalir en medio de las adversidades.

Dedico también este logro a mis abuelitos maternos, a mi hermano y a mi tía que hoy descansa en el reino de Dios quienes, con su amor y consejos dejaron una huella inolvidable en mi vida, aunque ya no están físicamente conmigo su presencia sigue viva en cada recuerdo y paso que doy. Este trabajo es en homenaje a ustedes porque sé que desde el cielo me cuidan, guían, acompañan y celebran conmigo cada paso alcanzado.

Finalmente, dedico este trabajo a toda mi familia, que me acompaño con su presencia de una u otra manera me ofrecieron su apoyo y motivación para concluir con esta etapa de mi vida. Les agradezco por enseñarme lo importante que es la unión, el amor y la perseverancia.

Alexandra Lizbeth Almachi Erazo

DEDICATORIA 2

Dedico esta tesis, en primer lugar, a mi Dios, que ha sido mi guía, mi luz y mi fortaleza en mi vida. Me ha dado paz, fuerza y claridad en mi estudio, en los momentos de duda y cuando me sentía cansada, lo cual me permitió lograr esta meta.

A mi madre, Gloria Bonilla, la mujer más valiente y con el amor más profundo que conozco. En gran medida, me gustaría dar mis más sinceras gracias por los sacrificios que, en silencio, ha llevado a cabo por mí; por cada oración que ha ido elevando por mí; por todos esos abrazos con los que me fue devolviendo la fuerza cada vez que creía que no podría continuar. Su gran cariño ha sido el sustento sobre el que he ido cimentando todos mis deseos.

A mi padre, José Broncano, quien, con su entrega, su sentido de responsabilidad y su constancia, ha sido quien me enseñó que la meta se alcanza con esfuerzo y dedicación, gracias también por confiar en mí, por apoyar mis decisiones y, sobre todo, por recordarme que soy capaz de lograr cuanto me proponga.

A mis queridos hermanos, Dayanna, Helyz, Alexis y Maykel, por ser mis hombros, ese apoyo tan grande en mis momentos difíciles y también por ser los cómplices de toda mi vida. Gracias por cada palabra de aliento que me han dado, por celebrar cada triunfo conmigo por más pequeño que sea y por llenar de alegría cada paso de este camino. Su amor es el regalo más grande que valoro muchísimo en esta vida.

A ti prima, mi Yuli mi angelito que me sostienes y guías desde el cielo, la vida no te permitió terminar tu carrera universitaria que con tanto empeño la comenzaste. Este logro no es solo mío, sino también tuyo, porque en mi corazón siempre serás una fuente de inspiración y fuerza que me impulsa a seguir adelante.

Por último, dedico este logro y todo mi recorrido a todos ustedes, mi familia. Sé con certeza de que el camino hasta este momento hubiera sido imposible si no fuera por su amor infinito, por la educación que me han brindado y por siempre haber estado a mi lado, incondicionalmente. Cada meta lograda y cada palabra escrita tienen su influencia, están llenas de su presencia en mi vida.

Joandy Guissela Broncano Bonilla

Certificación del director y par académico

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Lic. ***Mario Fernando Navarrete Fonseca***; Ing. ***Shirley Viviana Zapata Romero*** e Ing. ***Jefferson Napoleón Naranjo Gaibor;*** en su orden de Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular denominado: "Capacitación y rendimiento laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., durante el período 2026", desarrollado por las señoritas: ***Alexandra Lizbeth Almachi Erazo y Joandy Guissela Broncano Bonilla***

Certifican

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Gestión del Talento Humano**, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

San Miguel, 09 de junio del 2026

Lic. Mario F. Navarrete F.
Director

Ing. Shirley V. Zapata. R
Par Académico

Ing. Jefferson N. Naranjo G.
Par Académico

Certificado de similitud

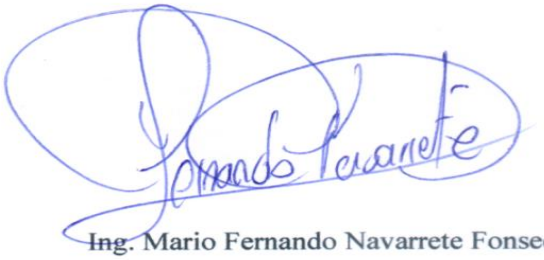
Ing. Mario Fernando Navarrete Fonseca, en calidad de director de Trabajo de Integración Curricular

CERTIFICA

Que el Trabajo de Integración Curricular denominado: **"Capacitación y rendimiento laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., durante el periodo 2026"**, presentado por las señoritas: **Almachi Erazo Alexandra Lizbeth y Broncano Bonilla Joandy Guissela**, estudiantes de la **carrera de Gestión del Talento Humano**, pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta Turnitin, reflejando un **porcentaje de similitud del 8%** como se evidencia en el documento adjunto.

San Miguel 09 de junio del 2026

Atentamente,



Ing. Mario Fernando Navarrete Fonseca

Director

Certificación de derechos de autor

Derechos de autor

Nosotras Almachi Erazo Alexandra Lizbeth y Broncano Bonilla Joandy Guissela portador/res de la Cédula de Identidad No 0202150660 y 0250102324 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: Capacitación y rendimiento laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., durante el periodo 2026, modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Las autoras declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.





Almachi Erazo Alexandra Lizbeth

Broncano Bonilla Joandy Guissela

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN I

AGRADECIMIENTO II

AGRADECIMIENTO 1 II

AGRADECIMIENTO 2 III

DEDICATORIA V

DEDICATORIA 1 V

DEDICATORIA 2 VI

Certificación del director y par académico VII

Certificado de similitud VIII

Certificación de derechos de autor IX

ÍNDICE DE CONTENIDO X

ÍNDICE DE TABLAS XVI

ÍNDICE DE GRÁFICAS XVII

INTRODUCCIÓN 1

RESUMEN 3

ABSTRACT 4

CAPÍTULO I 5

Formulación General del Proyecto 5

1.1. Descripción del Problema 5

1.2. Formulación del Problema 7

1.3. Preguntas de Investigación 7

1.4. Justificación 7

1.5. Objetivos 9

1.5.1 General 9

1.5.2 Específicos 9

1.6. Hipótesis 9

1.6.1 Hipótesis alternativa 9

1.6.2 Hipótesis nula 9

1.7. Variables 9

1.8. Operacionalización 10

CAPÍTULO II 15

Marco Teórico 15

2.1. Antecedentes 15

2.2. Marco Científico 16

2.2.1 Teoría de la administración científica 16

2.2.2 Teoría de la administración por objetivos 17

2.3. Marco Conceptual 19

2.3.1. Capacitación 19

2.3.2. Planificación de la capacitación 19

2.3.3. Existencia de planificación estructurada 20

2.3.4. Organización del proceso de capacitación 20

2.3.5. Claridad de objetivos de capacitación 20

2.3.6. Programación adecuada de capacitaciones 21

2.3.7. Evaluación de la capacitación 21

2.3.8. Medición de resultados de capacitación 22

2.3.9. Control de eficacia de la capacitación 22

2.3. 10. Verificación del cumplimiento de objetivos 22

2.3.11. Retroalimentación 23

2.3.12. Retroalimentación recibida por el trabajador 23

2.3.1.3. Aplicación de mejoras posteriores 23

2.3.14. Seguimiento continuo del aprendizaje 24

2.3.15. Apoyo institucional posterior a la capacitación 24

2.3.16. Rendimiento laboral 24

2.3.17. Desempeño de tarea 25

2.3.18. Planificación del trabajo 25

2.3.19. Organización de actividades 26

2.3.20. Eficiencia en tareas 26

2.3.21. Cumplimiento de objetivos 26

2.3.22. Calidad del trabajo 27

2.3.23. Desempeño contextual 27

2.3.24. Iniciativa 27

2.3.25. Mejora continua 28

2.3.26. Esfuerzo adicional 28

2.3.27. Trabajo en equipo 28

2.3.28. Actitud laboral 29

2.3.29. Adaptabilidad 29

2.3.30. Apoyo a compañeros 29

2.3.31. Conductas contraproducentes 30

2.3.32. Uso inadecuado del tiempo 30

2.3.33. Incumplimiento de horarios 30

2.3.34. Errores por descuido 30

2.3.35. Relación conceptual entre capacitación y rendimiento laboral 31

2.3.36. Revisión sistemática Atlas. Ti 31

2.4. Legal 34

2.4.1. Constitución de la República del Ecuador, artículo 33 34

2.4.2. Constitución de la República del Ecuador, artículo 326 34

2.4.3. Código del Trabajo, artículo 42 35

2.4.4. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria 35

2.4.5 Normativa de la SEPS sobre el sector financiero popular y solidario 35

CAPITULO III 37

Metodología 37

3.1. Tipo de Investigación 37

3.1.1. Investigación Aplicada 37

3.1.2. Investigación descriptiva y correlacional 37

3.2. Enfoque de la investigación 38

3.2.1. Enfoque cuantitativo 38

3.2.2. Enfoque no experimental 39

3.2.3. Enfoque transversal 39

3.3. Métodos de Investigación 39

3.3.1. Método analítico-sintético 39

3.3.2. Método deductivo 40

3.3.3. Método de revisión de literatura sistemática 40

3.4. Población 41

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 41

3.5.1 Encuesta 41

3.6. Validación del instrumento 42

3.6.1. Revisión de la literatura 42

3.6.2. Construcción del instrumento 42

3.6.3. Validación por expertos 42

3.6.4. Prueba piloto 42
3.7. Análisis de fiabilidad 43
3.7.1. Alfa de cronbach 43
3.7.2 Validación de constructo 44
3.8. Procesamiento de la Información 49
CAPITULO IV 50
Análisis e Interpretación de Resultados 50
4.1 Análisis cuantitativo 50
4.1.1. Cuestionario 50
4.2. Interpretación 64
4.3 Comprobación de hipótesis 70
4.3.1. Planteamiento 72
4.3.2. Nivel de significancia 72
4.3.3. Comprobación de supuestos 73
4.3.4. Prueba de normalidad 73
4.3.5. Selección del modelo 74
4.3.5. Aplicación 74
4.3.6. Decisión Final 75
4.4. Análisis 75
4.4.1. Resultado de la correlación de Spearman por dimensiones 75
4.4.2. Resultado de la correlación de Spearman 77
4.5. Discusión 83
CONCLUSIONES 87
RECOMENDACIONES 89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 90

ANEXOS 95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 *Operacionalización de la variable 1 capacitación.* 10
Tabla 2 *Operacionalización de la variable 2 rendimiento laboral.* 12
Tabla 3 *Análisis teórico.* 18
Tabla 4 *Estadística de fiabilidad.* 43
Tabla 5 *Validación de constructo de la variable 1.* 44
Tabla 6 *Validación de constructo de la variable 2.* 46
Tabla 7 *Prueba de normalidad.* 73
Tabla 8 *Resultado de la correlación de Spearman por dimensiones.* 76
Tabla 9 *Correlación entre capacitación y rendimiento laboral.* 78

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfico 1 Impacto de la capacitación..... 31
Gráfico 1 Capacitaciones organizadas con un cronograma establecido. 31
Gráfico 2 La capacitación responde a las necesidades institucionales. 51
Gráfico 3 Resultado de capacitaciones realizadas. 52
Gráfico 4 Seguimiento del desempeño. 52
Gráfico 5 Las capacitaciones cumplen con los objetivos. 53
Gráfico 6 Seguimiento continuo al aprendizaje adquirido..... 53
Gráfico 7 Apoyo para aplicar lo aprendido. 54
Gráfico 8 Planificación de programas de capacitación. 55
Gráfico 9 Organización de la capacitación. 55
Gráfico 10 Mecanismos para medir la eficacia. 56
Gráfico 11 Retroalimentación después de la capacitación. 56
Gráfico 12 Planificación de actividades. 57
Gráfico 13 Organización de tareas. 57
Gráfico 14 Cumplimiento de responsabilidades. 58
Gráfico 15 Realización de funciones. 58
Gráfico 16 Entrega de resultados. 59
Gráfico 17 Iniciativa. 59
Gráfico 18 Realización de esfuerzos adicionales. 60
Gráfico 19 Actitud positiva. 60
G**ráfico 20** Adaptación a cambios 61
Gráfico 21 Colaboración con compañeros. 61
Gráfico 22 Incumplimiento de horario..... 62
Gráfico 23 Mejoras basadas en resultado. 62
Gráfico 24 Mejora del desempeño. 63
Gráfico 25 Apoyo a mis compañeros. 63
Gráfico 26 Uso del tiempo laboral. 64
Gráfico 27 Dispersión matricial 79

INTRODUCCIÓN

En una Cooperativa de Ahorro y Crédito, la capacitación no debería entenderse como una actividad aislada ni como un requisito que se cumple únicamente por planificación institucional. Su importancia se manifiesta cuando facilita al colaborador el mejor desempeño de sus funciones, el mejor cuidado del socio, el mejor manejo de la información administrativa y el mejor cumplimiento de los procedimientos que requieren cuidado. Por ello, la formación del personal se convierte en parte del funcionamiento diario de la organización, pues lo aprendido se refleja en la calidad del servicio, en la eficiencia interna y en la manera en que cada colaborador asume sus responsabilidades.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., implementa procesos de capacitación vinculados con planificación, evaluación, seguimiento y retroalimentación, pero con la sola existencia de estos procesos no se asegura una mejora directa en el rendimiento laboral. Por ello, este trabajo llevo a cabo un análisis sobre si la capacitación que recibe el personal administrativo se relaciona con la manera que los colaboradores organizan sus actividades, cumplen sus funciones, colaboran con los compañeros y evitan conductas que puedan afectar la productividad institucional.

El estudio se planteó con un enfoque cuantitativo descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal. Se hizo una encuesta a con escala tipo Likert para recabar los datos a los 61 colaboradores del personal administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Los datos fueron sometidos a análisis estadísticos, lo que permitió analizar el comportamiento de las variables capacitación y rendimiento laboral para el período 2026.

La investigación incluyó el análisis de los componentes principales como técnica complementaria para observar la agrupación de los ítems del instrumento. En la variable capacitación se identificaron tres componentes, los mismos están relacionados con planificación, evaluación y retroalimentación. En la variable rendimiento laboral se identificaron también tres componentes relacionados con desempeño funcional, colaboración-disciplina y conductas asociadas al uso del tiempo. Esta lectura ayudó a entender mejor la organización de los factores medidos.

La investigación está ubicada en la línea Gestión del Talento Humano, y en la sublínea Formación y Desarrollo de Competencias. Su valor está en poder revisar una situación concreta de la institución, pues no es solamente constatar si hay capacitaciones, sino determinar si éstas realmente

acompañan el desempeño cotidiano del personal. El estudio sirvió como base para reforzar decisiones internas en torno a la formación, seguimiento, retroalimentación y mejora del desempeño laboral.

RESUMEN

La capacitación dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito no puede ser entendida como una acción meramente administrativa, porque su verdadero valor aparece cuando favorece capacidades del colaborador y mejora la forma en que cumple con su trabajo. En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., este proceso se torna de particular interés en función de las exigencias institucionales en los actos de operativos, financieros y de atención del socio que enfrenta la institución durante el periodo 2026. El problema se centra en determinar si las capacitaciones realizadas están relacionadas de alguna forma con el rendimiento laboral del personal administrativo, ya que no se puede simplemente plantear procesos de formación si estos no trascienden a la hora de llevar a cabo aspectos como eficiencia, calidad, colaboración o incluso responsabilidad en el propio puesto de trabajo. Por ello, el objetivo general fue analizar la relación de la capacitación y el rendimiento laboral en el personal administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., durante el primer trimestre del año 2026. La metodología de investigación aplicada cuenta con un enfoque cuantitativo, aplicado, y con un alcance descriptivo-correlacional, de tipo no experimental, corte transversal; para ello, se aplicó una encuesta estructurada con una escala tipo Likert a los 61 colaboradores del personal administrativos en la muestra censal. Entre los resultados más relevantes se evidenció una percepción favorable de la planificación, evaluación, seguimiento y retroalimentación de la capacitación, pero también se reconocieron aspectos que deben ser fortalecidos, sobre todo en relación con el acompañamiento post capacitación y la puesta en práctica de los aprendizajes. Se concluye que existe una relación favorable entre la capacitación y el rendimiento laboral, puesto que los procesos formativos pueden aportar al desempeño del personal cuando responden a necesidades reales, se evalúan con criterios claros y se conectan con las actividades cotidianas de la cooperativa.

Palabras clave: *Capacitación, rendimiento laboral, talento humano, competencias*

ABSTRACT

Training within a Savings and Credit Cooperative cannot be understood as a merely administrative action, because its true value emerges when it enhances employee capabilities and improves how they perform their work. In the case of the San José Savings and Credit Cooperative Ltd., this process becomes particularly important given the institutional demands in operational, financial, and member service activities that the institution faces during the 2026 period. The challenge lies in determining whether the training provided is related in any way to the job performance of the administrative staff, since training programs cannot simply be implemented if they do not translate into improvements in aspects such as efficiency, quality, collaboration, or even responsibility in the workplace. Therefore, the overall objective was to analyze the relationship between training and job performance among the administrative staff of the San José Savings and Credit Cooperative Ltd., during the first quarter of 2026. The applied research methodology employed a quantitative, applied, and descriptive-correlational approach, with a non-experimental, cross-sectional design. A structured survey using a Likert scale was administered to the 61 administrative employees in the census sample. Among the most relevant results, a favorable perception of the planning, evaluation, monitoring, and feedback of the training was evident. However, aspects that need strengthening were also identified, particularly regarding post-training support and the practical application of the learning. It is concluded that a favorable relationship exists between training and job performance, since training processes can contribute to staff performance when they address real needs, are evaluated using clear criteria, and are connected to the cooperative's daily activities.

Keywords: *Training, job performance, human talent, skills*

CAPÍTULO I

Formulación General del Proyecto

1.1. Descripción del Problema

La capacitación se entiende como un proceso organizado mediante el cual la institución fortalece conocimientos, habilidades, actitudes y competencias en sus colaboradores, con la finalidad de mejorar su desempeño en el puesto de trabajo. Noe (2023) la concibe como una actividad planificada para desarrollar competencias relacionadas con el cargo, mientras que Alagaraja et al. (2021) la vinculan con la gestión estratégica del talento humano. Por otro lado, el rendimiento laboral se entiende como el conjunto de comportamientos, resultados y actitudes mediante los cuales el colaborador cumple sus funciones y aporta a los objetivos institucionales. Sonnentag y Frese (2008) lo relaciona con acciones orientadas al logro de metas organizacionales. Koopmans et al. (2020), por su parte, lo comprenden como un constructo multidimensional formado por desempeño de tarea, desempeño contextual y conductas contraproducentes.

A nivel internacional y latinoamericano, la capacitación se ha convertido en un tema importante para las organizaciones que necesitan sostener mejores niveles de rendimiento laboral. En estudios recientes se explica que la formación del personal no debe quedarse solamente en cursos o actividades aisladas, porque su verdadero valor aparece cuando el trabajador puede transferir lo aprendido a sus funciones diarias. Cid Sabas y Baldovinos (2025) señalan que la capacitación influye en el desempeño cuando fortalece conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para responder a las exigencias del puesto de trabajo.

Desde esta mirada, el problema no está únicamente en capacitar, sino en conocer si la capacitación responde a necesidades reales, si se organiza con objetivos claros y si existe seguimiento posterior. Maheswari y Nalini (2025) sostienen que la relación entre capacitación y rendimiento laboral depende de la transferencia del aprendizaje hacia la práctica, ya que el apoyo directivo, la utilidad percibida y la relación entre los contenidos formativos y las tareas del cargo permiten que la formación tenga mejores resultados en el desempeño.

En el contexto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, esta situación adquiere mayor importancia porque dichas instituciones manejan procesos financieros, atención al socio, cumplimiento normativo, gestión de riesgos y actividades administrativas que requieren personal preparado. Por

ello, cuando la capacitación no se planifica de manera adecuada, puede limitar la eficiencia interna, la calidad del servicio y el cumplimiento de responsabilidades. El problema, entonces, se relaciona con la necesidad de comprobar si la formación recibida por los colaboradores realmente aporta al rendimiento laboral y no solo al cumplimiento formal de actividades institucionales.

A nivel nacional, el sistema financiero popular y solidario ecuatoriano está compuesto por cooperativas clasificadas en cinco segmentos, de acuerdo con el saldo de activos de cada entidad. Esta segmentación, establecida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, ubica en el segmento 1 a las cooperativas con activos superiores a ochenta millones de dólares y en el segmento 5 a las entidades con activos de hasta un millón de dólares (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2025). Esta realidad muestra un sector amplio, diverso y con distintos niveles de exigencia administrativa.

En Ecuador, las investigaciones sobre capacitación y rendimiento laboral también permiten observar que la gestión del talento humano es un factor clave dentro de las cooperativas. Yanchaliquin (2023), al analizar la capacitación administrativa y el rendimiento laboral en una Cooperativa de Ahorro y Crédito del cantón La Maná, encontró que la actualización de conocimientos ayuda a fortalecer el liderazgo, orientar objetivos estratégicos y mejorar el desempeño de los trabajadores. Este antecedente permite comprender que el problema no es aislado, sino parte de una necesidad institucional presente en el sector cooperativo ecuatoriano.

A nivel local la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., forma parte del sistema financiero popular y solidario y se ubica en el segmento 1, lo que implica mayores responsabilidades financieras, administrativas y regulatorias. La segmentación de la SEPS también muestra la presencia de otras cooperativas vinculadas territorialmente con la provincia, como la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Bolívar y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Joyocoto, lo que evidencia una dinámica cooperativa con diferentes tamaños, capacidades y niveles de control institucional.

En el caso específico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., el informe de calificación de riesgos de 2025 señala que la institución mantiene una red de agencias y ventanillas de extensión, una base amplia de socios activos y una estructura operativa que exige control, eficiencia y capacidad de respuesta. GlobalRatings (2025) también identifica presiones

relacionadas con costos operativos, morosidad, provisiones y resultados ordinarios, aspectos que pueden incidir en la gestión interna. Por ello, si el personal administrativo no recibe una capacitación planificada, evaluada y acompañada, pueden presentarse dificultades en la atención al socio, el cumplimiento de procedimientos, la organización del trabajo, la reducción de errores y la calidad del servicio.

En consecuencia, el problema central de la investigación no consiste únicamente en saber si la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. realiza capacitaciones, sino en determinar si dichas acciones formativas guardan relación con el rendimiento laboral del personal administrativo durante el periodo 2026. Esta precisión resulta importante porque la capacitación solo adquiere valor institucional cuando se planifica de acuerdo con necesidades reales, se evalúa en función de resultados, se retroalimenta de manera oportuna y permite mejorar el desempeño de tarea, el desempeño contextual y la reducción de conductas que pueden afectar la productividad.

1.2. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación de la capacitación y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., del Cantón San José de Chimbo?

1.3. Preguntas de Investigación

¿Cuál es la situación actual de la capacitación del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., del Cantón San José de Chimbo?

¿Cuál es el factor más recurrente relacionado con el rendimiento del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., del Cantón San José de Chimbo?

¿De qué manera se relacionan los factores de la capacitación con el rendimiento laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., del Cantón San José de Chimbo?

1.4. Justificación

Se inscribió en la línea de investigación Gestión del Talento Humano y aporta a la sublínea, Formación y Desarrollo de Competencias, debido a que analiza la capacitación como un proceso clave para fortalecer las capacidades del personal y mejorar el rendimiento laboral dentro de la cooperativa. En este sentido, la investigación está ligada directamente a la necesidad de entender cómo los procesos de formación inciden en el rendimiento del personal administrativo, especialmente en organizaciones que necesitan del Talento Humano preparado, adaptable y capaz de responder con eficiencia a las exigencias institucionales.

Además, este trabajo permitió ampliar la comprensión de la capacitación no solo como una actividad de enseñanza, sino que también como estrategia de desarrollo organizacional que tiene como objetivo la generación de competencias laborales, el perfeccionamiento de habilidades y fortalecer el cumplimiento de funciones, este sentido, el trabajo aportó, asimismo, al análisis académico de la relación capacitación, desarrollo de competencias y rendimiento laboral en un contexto institucional específico.

La investigación aportó con la construcción y aplicación de instrumentos estructurados que permitan medir las variables capacitación y rendimiento laboral. Estos instrumentos se encuentran sobre la base de dimensiones, indicadores e ítems que corresponden a la realidad de la cooperativa, por lo que facilitó la obtención de información relevante para poder identificar necesidades de formación, debilidades en el rendimiento laboral y puntos de mejora.

El estudio resultó relevante porque sus hallazgos sirvieron como base para verificar la relación de la capacitación y rendimiento laboral. De esta manera, la investigación no solo permitió diagnosticar la situación actual del personal, sino también identificar factores los cuales contribuyen al mejoramiento de los procesos internos, elevar la productividad, fortalecer la calidad del servicio y beneficiar tanto a la cooperativa como a su personal administrativo.

El personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., son los beneficiarios directos de la misma. El estudio permitió detectar cómo la capacitación se relaciona con el rendimiento de dicho personal, sus necesidades formativas y los factores que pueden impulsar su rendimiento en la cotidianidad. Por otro lado, esta información buscó marcar orientaciones para procesos de capacitación más acordes con las funciones que deben desempeñar, mejorar la planificación de actividades, incrementar el seguimiento de lo realizado y generar retroalimentación que sirva de apoyo y guíe el aprendizaje dentro del puesto de trabajo. En forma indirecta también se beneficiaron sus directivos, el área del Talento Humano, los socios y los usuarios que reciben los servicios que brinda la institución, pues el resultado de la investigación otorgó insumos para tomar decisiones relacionadas con la capacitación, la productividad, la calidad del servicio y la mejora de los procesos administrativos. En este sentido, el resultado de la investigación favoreció una Gestión del Talento Humano más coherente con las exigencias del sector financiero popular y solidario, considerando que un personal capacitado, acompañado y

evaluado con criterios claros contribuye a la eficiencia institucional y al fortalecimiento de la confianza de quienes interactúan con la organización.

Esta investigación será de tipo aplicada, descriptiva y correlacional, aplicado al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., del Cantón San José de Chimbo, ubicada en la intersección de las calles Chimborazo y Avenida Tres de Marzo (en el período 2026).

1.5. Objetivos

1.5.1 General

Analizar la relación de la capacitación y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., durante el primer trimestre del año 2026.

1.5.2 Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la capacitación del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.
- Identificar el factor más recurrente relacionado con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.
- Relacionar los factores de la capacitación con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis alternativa

La capacitación se relaciona con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

1.6.2 Hipótesis nula

La capacitación no se relaciona con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

1.7. Variables

Variable 1: Capacitación

Variable 2: Rendimiento laboral

1.8. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1 capacitación.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnica	Instrumento	Escala
Capacitación	Proceso sistemático orientado al desarrollo de competencias laborales que permite mejorar el desempeño del trabajador en el entorno organizacional	Se mide mediante un cuestionario de 12 ítems en escala tipo Likert, que evalúa las etapas de planificación, evaluación y retroalimentación de la capacitación en la Cooperativa de	**Planificación**	Existencia de planificación estructurada Organización del proceso de capacitación Claridad de objetivos de capacitación Programación adecuada de capacitaciones	¿Las capacitaciones están organizadas de acuerdo con un cronograma establecido? ¿La planificación de las capacitaciones responde a las necesidades institucionales? ¿La cooperativa evalúa el nivel de aprendizaje y desempeño de los trabajadores tras las capacitaciones realizadas? ¿Se realiza seguimiento al desempeño de los trabajadores después de la capacitación? ¿Las capacitaciones permiten que los trabajadores apliquen nuevos conocimientos o habilidades en sus funciones? ¿Las capacitaciones generan cambios observables en los procesos o actividades del área de trabajo? ¿La cooperativa brinda apoyo para aplicar lo aprendido en el trabajo?	Encuesta	Cuestionario	Linkert

		Ahorro y Crédito San José Ltda.	**Evaluación**	Medición de resultados de capacitación Control de eficacia de la capacitación Verificación del cumplimiento de objetivos	¿La cooperativa planifica programas de capacitación con criterios verificables y objetivos definidos? ¿La cooperativa define claramente los objetivos de cada capacitación?			
			Retroalimentación	Retroalimentación recibida por el trabajador Aplicación de mejoras posteriores Seguimiento continuo del aprendizaje Apoyo institucional posterior a la capacitación	¿Se aplican mecanismos para medir la efectividad de la capacitación? ¿Recibe retroalimentación después de participar en capacitaciones?			

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2 rendimiento laboral.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnica	Instrumento	Escala
Rendimiento laboral	Nivel de cumplimiento de funciones, objetivos y conductas laborales del trabajador dentro de la organización	Se mide mediante un cuestionario de 15 ítems en escala tipo Likert, que evalúa desempeño de tarea, desempeño contextual y conductas contraproducentes en el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.	**Desempeño de tarea**	Planificación del trabajo Organización de actividades Eficiencia en tareas Cumplimiento de objetivos Calidad del trabajo	¿Planifica sus actividades antes de ejecutarlas? ¿Organiza sus tareas de acuerdo con su prioridad? ¿Cumple con las responsabilidades asignadas en su trabajo? ¿Realiza sus funciones de manera eficiente? ¿Entrega resultados que cumplen con los estándares de calidad definidos por la cooperativa? ¿Toma iniciativa para mejorar sus	Encuesta	Cuestionario	Escala de Likert

					actividades laborales? ¿Realiza esfuerzos adicionales (tiempo extra, apoyo a compañeros, resolución de imprevistos) cuando el trabajo lo requiere? ¿Demuestra comportamientos de respeto, colaboración y disposición positiva en el entorno laboral? ¿Se adapta a cambios en sus funciones laborales?			

			Desempeño contextual	Iniciativa Mejora continua Esfuerzo adicional Trabajo en equipo Actitud laboral Adaptabilidad Apoyo a compañeros	¿Colabora activamente con sus compañeros de trabajo? ¿Presenta dificultades para cumplir con los horarios establecidos? ¿Los errores en su trabajo se relacionan con distracciones o falta de concentración en sus tareas?			
			Conductas contraproducentes	Uso inadecuado del tiempo Incumplimiento de horarios Errores por descuido	¿Busca constantemente mejorar su desempeño? ¿Brinda apoyo a sus compañeros cuando lo necesitan? ¿Durante su jornada laboral, mantiene su atención en las actividades asignadas?			

CAPÍTULO II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes

Se realizó un análisis exhaustivo sobre artículos científicos y tesis relacionados con capacitación y rendimiento laboral, este proceso nos permitió identificar conceptos, enfoques y hallazgos destacados que permitan sostener el estudio, cuyo resultado es el siguiente:

En el artículo científico Maheswari (2025), titulado Bridging the gap between training and practice: An empirical study on training transfer and employee performance, difiere que la relación entre capacitación y rendimiento laboral ha sido abordada en investigaciones recientes desde una perspectiva que va más allá de concebir que cualquier actividad formativa lleva a la mejora del desempeño. Desde la perspectiva internacional expone que la transferencia de la capacitación hacia el puesto de trabajo está condicionada por factores como el apoyo directivo, la congruencia entre el contenido formativo y las exigencias laborales, así como la percepción de utilidad que el colaborador tiene en relación a lo aprendido. Este aporte resultó relevante porque, permitió entender que la capacitación solo impacta en el rendimiento cuando el conocimiento adquirido se aplica de manera concreta en las funciones diarias.

Además, Naing (2025) en su artículo titulado The impact of on-the-job training on employee performance: Mediating and moderating mechanisms in Myanmar’s manufacturing sector, se evidencia que la capacitación en el puesto de trabajo tiene un efecto positivo en el desempeño del empleado, aunque dicho efecto se fortalece cuando existen condiciones individuales favorables, conocimientos previos y habilidades que facilitan el aprendizaje.

Con este hallazgo se pudo comprobar que el rendimiento laboral no depende exclusivamente de la capacitación recibida, sino que también de la capacidad del colaborador para incorporar a su rutina laboral lo aprendido. En el caso de la cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., este antecedente permitió justificar la necesidad de analizar no sólo si existen capacitaciones, sino si estas se relacionan con la eficiencia, calidad, cumplimiento y adaptación del personal administrativo.

Por otra parte, Yanchaliquin (2023) en su artículo titulado La capacitación administrativa y el rendimiento laboral en la cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense del cantón La Maná en su tesis analizó la capacitación administrativa y el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del cantón La Maná, encontrando que la actualización de conocimientos representa un elemento fundamental para fortalecer estilos de liderazgo, orientar objetivos estratégicos y mejorar el rendimiento laboral. Este antecedente nacional tiene relación directamente ya que, aborda las mismas variables dentro de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, lo que permitió, comprender que el problema de investigación no es aislado, sino parte de una preocupación más amplia dentro del sector cooperativo.

Otros estudios recientes han vinculado la gestión del Talento Humano con el desempeño alcanzado en las Cooperativas de Ahorro y Crédito. En 2025, desde el estudio acerca del burnout, el estrés laboral y el desempeño en Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador, afirman que el rendimiento del personal puede estar afectado por las condiciones organizacionales, la carga emocional, el clima interno, así como también el estilo de prácticas de la gestión humana. Todos esos antecedentes sirven para que el presente estudio pueda ser sustentado, porque se llega al entendimiento de que el rendimiento laboral no puede quedar limitado al cumplimiento de las tareas, sino que se trata de profundizar el tema a partir de otras dimensiones en las que la capacitación, el acompañamiento, la motivación y el ambiente organizacional condicionan la forma de actuar del colaborador.

2.2. Marco Científico

2.2.1 Teoría de la administración científica

En The Principles of Scientific Management, Taylor (1911) defendió la necesidad de reemplazar la improvisación por métodos definidos, estudiar científicamente las tareas y formar al personal para que ejecute sus funciones con mayor precisión. En estudios actuales sobre formación laboral, la capacitación continúa siendo entendida como un medio para desarrollar conocimientos, habilidades, competencias, actitudes y comportamientos útiles para el puesto de trabajo (Noe, 2023). La variable capacitación se basó en la administración científica de Frederick W. Taylor, ya que esta teoría indica que el trabajo puede mejorar cuando la organización selecciona, prepara, instruye y supervisa técnicamente al colaborador. Esta perspectiva resultó pertinente, ya que permitió comprender la capacitación

no como algo puntual, sino como un proceso estructurado que orienta al colaborador hacia un de la institución de manera más eficaz, sistemática y adecuada.

Desde esta teoría, la capacitación está directamente vinculada a la planificación, la evaluación y el feedback. Esto se debe a que el personal administrativo no mejora solo por asistir a un curso, mejoran cuando la institución determina qué es lo que se tiene que mejorar, cómo se aprende y cómo se aplicará ese aprendizaje en sus funciones. En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., este sustento permitió analizar si los procesos formativos del personal administrativo responden a una estructura previa, si se relacionan con las exigencias reales del cargo y si cuentan con seguimiento posterior. Por ello, la administración científica aportó una base para entender que la capacitación puede incidir en el rendimiento laboral cuando reduce errores, mejora la organización del trabajo, fortalece la eficiencia y permite que el colaborador actúe con mayor seguridad dentro de los procesos administrativos.

2.2.2 Teoría de la administración por objetivos

La variable rendimiento laboral se sustenta en la administración por objetivos de Peter F. Drucker, ya que esta teoría plantea que el desempeño del colaborador debe valorarse en función de metas claras, responsabilidades definidas y resultados verificables. Drucker desarrolló esta propuesta en la década de 1950, vinculando el trabajo individual con los objetivos generales de la organización, de modo que el rendimiento no se mida únicamente por la presencia del colaborador en su puesto, sino por su capacidad para cumplir resultados previamente establecidos. En esta misma línea, la administración por objetivos permite comprender que el desempeño laboral requiere planificación, participación, monitoreo y evaluación de logros, elementos que se relacionan directamente con la eficiencia, la calidad del trabajo y el cumplimiento de funciones.

La teoría de Drucker permite interpretar el rendimiento laboral desde tres dimensiones: desempeño de tarea, desempeño contextual y conductas contraproducentes. El desempeño de tarea se observa cuando el colaborador planifica sus actividades, organiza prioridades, cumple funciones y entrega resultados de calidad; el desempeño contextual aparece cuando muestra iniciativa, colaboración, actitud positiva, adaptabilidad y apoyo a sus compañeros; mientras que las conductas contraproducentes se evidencian en el uso inadecuado del tiempo,

el incumplimiento de horarios o los errores por descuido. Esta lectura coincide con los estudios recientes sobre rendimiento individual, donde se reconoce que el desempeño laboral es un constructo multidimensional integrado por desempeño de tarea, desempeño contextual y conductas contraproducentes (Platania et al., 2024). En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., esta teoría ayuda a explicar que el rendimiento administrativo no depende solo del esfuerzo personal, sino también de la claridad de objetivos, la organización del trabajo y la relación entre capacitación recibida y resultados laborales.

Tabla 3

Análisis teórico.

Título de la teoría	Autores	Aportes
Administración científica	Frederick W. Taylor	La teoría de la administración científica permite dar sustento a la variable capacitación, puesto que propone que el trabajo se mejora mediante la selección, preparación, instrucción y supervisión técnica del colaborador. Por otro lado, Taylor (1911) señalaba que la improvisación debe ser reemplazada por métodos definidos, estudio de tareas y formación de los colaboradores, cuestión que guarda relación con la planificación, ejecución y seguimiento de la capacitación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. De este aporte se desprende que la capacitación no se concibe como una actividad aislada, sino como un proceso organizado mediante el cual se puede mejorar la eficiencia, disminuir los errores, así como el modo de ejecutar las funciones en los trabajos a ejecutar.
Administración por objetivos	Peter F. Drucker	La administración por objetivos se puede justificar la variable rendimiento laboral, pues parte de una premisa donde el rendimiento ha de medirse partiendo del establecimiento de objetivos claros, de responsabilidades definidas y de resultados que

puedan ser verificados. En este sentido, Drucker (1954) estableció la vinculación del trabajo individual a los objetivos generales de la organización, en donde el rendimiento no solo era consecuencia de la presencia del colaborador, sino de su capacidad para ejecutar las funciones de forma eficiente, eficaz y con sentido de responsabilidad.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Capacitación

Noe (2023) la concibe como una actividad planificada para desarrollar competencias relacionadas con el cargo, mientras que Alagaraja et al. (2021) la vinculan con la gestión estratégica del talento humano. La capacitación se entiende como un proceso organizado mediante el cual la institución fortalece conocimientos, habilidades, actitudes y competencias en sus colaboradores, con la finalidad de mejorar su desempeño en el puesto de trabajo. No se trata solo de asistir a cursos o cumplir actividades formativas, sino de generar aprendizajes útiles para la práctica laboral. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., la capacitación adquirió valor porque el personal administrativo requiere preparación constante para responder a procesos financieros, atención al socio, cumplimiento normativo y eficiencia institucional.

2.3.2. Planificación de la capacitación

Noe (2023) sostiene que la formación debe partir de necesidades reales del cargo, mientras que Kraiger et al. (2021) destacan que los programas formativos requieren diseño técnico para lograr aprendizajes aplicables al puesto de trabajo. La planificación permite organizar previamente las necesidades formativas, los objetivos, los contenidos, los recursos y los tiempos de ejecución. La planificación de la capacitación es la organización anticipada del proceso formativo. Con ella se diagnostican las necesidades, se plantean los objetivos, los tiempos, los contenidos y los recursos que se van a utilizar. Cuando la capacitación no está planificada, existe el riesgo de que se convierta en una actividad aislada y poco vinculada a

las necesidades reales del puesto. Por eso, esta dimensión permitió analizar si la cooperativa desarrolla sus procesos formativos con una ruta clara y no solo como acciones ocasionales.

2.3.3. Existencia de planificación estructurada

Noe (2023) vincula la planificación con la detección de requerimientos, mientras que Clardy (2018) sugiere que la eficacia de la enseñanza depende de la alineación entre evaluación, creación y ejecución. La existencia de un plan bien definido asegura que la capacitación no sea algo al azar, sino un proceso con metas, personas a cargo, un calendario y resultados anticipados. Una planificación adecuada implica disponer de un método formal para la preparación de las capacitaciones previas a su desarrollo. Esto implica que la organización debe tener claros los parámetros sobre los temas, los asistentes, los responsables, las fechas y las expectativas de resultados. En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. este criterio ayudó a determinar si el personal administrativo siente que la formación se basa en una estructura establecida. Desde esta perspectiva, una planificación ordenada apoya la conexión entre la capacitación, las necesidades de la organización y el desempeño laboral.

2.3.4. Organización del proceso de capacitación

Kraiger et al. (2021) enfatizan que la capacitación necesita entornos pedagógicos y logísticos adecuados, mientras que Alagaraja et al. (2021) indican que el avance del Talento Humano debe estar alineado con la estrategia de la institución para poder generar valor organizacional. En el diseño del proceso de capacitación se incluye la forma en que la entidad administra recursos, horarios, materias, responsables y asistencias. Un programa de capacitación puede contar con excelentes temas, pero su efectividad puede perderse si no se realiza de forma organizada. Con este indicador se pudo valorar si la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., administra de forma correcta su proceso formativo. Una buena organización permite al empleado comprender qué se va a hacer, cuándo debe participar y cómo ese conocimiento se relaciona con sus roles laborales.

2.3.5. Claridad de objetivos de capacitación

Noe (2023) señala que los objetivos guían el proceso de aprendizaje, mientras que Baldwin y Ford (1988) indican que la efectividad de la capacitación se incrementa cuando hay una relación entre lo enseñado y las demandas reales del trabajo. En otro sentido, Maheswari

(2025) señala que el valor de la capacitación se muestra cuando el aprendizaje se pone en práctica en el ámbito laboral y produce cambios visibles. Por ello los objetivos permiten que la capacitación tenga un enfoque claro, sea útil y tenga relevancia institucional. En la capacitación, definir objetivos significa expresar con claridad las metas que se pretenden cumplir con cada sesión de enseñanza. Si los objetivos están bien definidos, el empleado entiende qué debe aprender y para qué le sirve ese conocimiento.

2.3.6. Programación adecuada de capacitaciones

Kraiger et al. (2021) indican que el proceso de aprendizaje necesita de una estructura constante, mientras que Gegenfurtner y Ebner (2019) argumentan que la motivación para aplicar lo que se ha aprendido también está influenciada por condiciones dentro de la organización que promuevan la implicación y uso posterior. La correcta programación de la capacitación está vinculada a la organización de las fechas, los horarios, la regularidad y el orden de las actividades educativas. Este parámetro permite evaluar si las capacitaciones se llevan a cabo en momentos adecuados. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., una buena programación favorece la participación del personal administrativo sin interferir con sus responsabilidades. Además, asegura que el aprendizaje sea continuo y no se perciba como algo espontáneo.

2.3.7. Evaluación de la capacitación

Kirkpatrick y Kirkpatrick (2021) sugieren evaluar la reacción, el aprendizaje, el comportamiento y los resultados, mientras que Clardy (2018) argumenta que la capacitación solo se considera efectiva cuando sus consecuencias son visibles en el entorno laboral. La evaluación tiene como objetivo comprobar si el proceso de capacitación generó conocimientos, alteraciones en el comportamiento y avances en el rendimiento. Además, es el método que permite a la organización determinar si las actividades educativas lograron los resultados deseados, esta no se limita a registrar la asistencia o emitir certificados; sino más bien evaluar implica analizar si el empleado adquirió conocimientos, si puede implementarlos y si la formación contribuyó a la mejora en su rendimiento. Por lo tanto, esta dimensión facilitó que la formación se convirtiera en una herramienta genuina para el desarrollo institucional.

2.3.8. Medición de resultados de capacitación

Kirkpatrick y Kirkpatrick (2021) afirman que la evaluación tiene que progresar, pasando a resultados observables. Por su parte, Tharenou (2021) relaciona la capacitación con la mejora organizacional, siempre y cuando se lleve a cabo un seguimiento de sus efectos sobre el desempeño. La medición de los resultados de la capacitación se refiere a si la institución tiene la capacidad suficiente para determinar los efectos que ha generado el proceso formativo. Los efectos pueden ser observados mediante evaluaciones, el seguimiento y el despliegue del desempeño o la revisión de las mejoras subsecuentes. Este indicador fue útil para determinar si la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., no solo forma a su personal, sino que también estudia los resultados de esa formación en el ámbito

2.3.9. Control de eficacia de la capacitación

Clardy (2018) menciona que la efectividad de la capacitación se basa en la conexión entre el diseño, la implementación y los resultados, mientras que Baldwin y Ford (1988) destacan que el aprendizaje transferido es el parámetro que determina si la capacitación fue beneficiosa; la evaluación de la efectividad de la capacitación se centra en comprobar si las actividades formativas realmente alcanzan su objetivo. Una capacitación puede estar correctamente estructurada, pero no resultar efectiva si no mejora conocimientos, habilidades o conductas en el trabajo. Este indicador permitió revisar si la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. dispone de herramientas para validar la aplicabilidad de sus programas de formación. De este modo, la capacitación se transforma de una simple actividad formal a una acción enfocada en el rendimiento.

2.3. 10. Verificación del cumplimiento de objetivos

Kirkpatrick y Kirkpatrick (2021) sugieren examinar si la educación provoca modificaciones en el comportamiento, mientras que Noe (2023) enfatiza que las metas de capacitación deben funcionar como estándares para evaluar los resultados y modificar los procesos siguientes. Verificar el cumplimiento de estas metas implica comparar lo que se había estipulado previamente a la formación con lo que se logró luego del proceso educativo; esta comparación permite determinar si la actividad cumplió con lo esperado. En una organización cooperativa, esta revisión es necesaria porque las capacitaciones deben estar orientadas a cubrir necesidades específicas del personal de la entidad. De este modo, la

cooperativa logra adaptar los contenidos, consolidar los conocimientos adquiridos y optimizar los procesos para el futuro.

2.3.11. Retroalimentación

Aguinis (2023) vincula esto a la gestión del desempeño, mientras que Kuvaas et al. (2021) argumentan que el apoyo posterior impulsa la motivación y la utilización de lo aprendido en el trabajo. La retroalimentación orienta al colaborares después de la formación, destacando logros, obstáculos y áreas de mejora. También, se conoce como el mecanismo por el cual en la que la organización informa al empleado sobre sus avances, dificultades y áreas donde puede mejorar después de la capacitación. Su objetivo es orientar el aprendizaje hacia la aplicación laboral, no basta con capacitar al personal, porque el conocimiento necesita seguimiento para convertirse en desempeño. En este contexto, la retroalimentación permite rectificar errores, mejorar habilidades y aplicar de manera más efectiva los conocimientos adquiridos.

2.3.12. Retroalimentación recibida por el trabajador

Aguinis (2023) plantea que el desempeño mejora cuando el colaborador recibe información clara sobre su actuación, mientras que Gegenfurtner y Ebner (2019) señalan que la transferencia del aprendizaje requiere apoyo y orientación posteriores. La retroalimentación es clave para que el aprendizaje no quede limitado al momento de la capacitación. También es recibida por el colaborador se refiere a la información que obtiene después de participar en una capacitación. Esta puede provenir del capacitador, del jefe inmediato o del área de talento humano. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., este indicador ayudó a saber si el personal administrativo recibe comentarios claros sobre su proceso formativo. Cuando hay una buena retroalimentación, los colaboradores saben que deben perfeccionar e implementar los conocimientos adquiridos dentro de su puesto de trabajo.

2.3.1.3. Aplicación de mejoras posteriores

Argote y Miron-Spektor (2020) relacionan el aprendizaje organizacional con la transformación de la experiencia en conocimiento útil, mientras que Alagaraja et al. (2021) destacan que el desarrollo humano debe generar mejoras en procesos y resultados institucionales. La aplicación de mejoras posteriores corresponde al uso de los resultados de la capacitación para corregir debilidades, fortalecer procesos o mejorar prácticas laborales.

Este indicador permitió observar si la formación tiene continuidad dentro de la organización. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., este aspecto resultó importante porque permite que la capacitación no quede únicamente en el aprendizaje individual. Su verdadero aporte aparece cuando se transforma en mejoras concretas para el trabajo administrativo.

2.3.14. Seguimiento continuo del aprendizaje

Baldwin y Ford (1988) sostienen que la transferencia de capacitación requiere condiciones posteriores al proceso formativo, mientras que Kraiger et al. (2021) señalan que el aprendizaje debe acompañarse para consolidarse en el desempeño, por otro lado, Naing (2025) sostiene que la capacitación puede favorecer el desempeño cuando existen condiciones que facilitan la aplicación del aprendizaje. El seguimiento verifica si los conocimientos adquiridos se mantienen y se aplican en el tiempo. Además, consiste en el acompañamiento que realiza la institución después de la capacitación. Su propósito es verificar si los conocimientos adquiridos se mantienen y se aplican en el puesto de trabajo. Por ello, este indicador ayudó analizar si la cooperativa da continuidad al proceso formativo o si este termina al cerrar la capacitación.

2.3.15. Apoyo institucional posterior a la capacitación

Gegenfurtner y Ebner (2019) exponen que la motivación para compartir conocimientos está influenciada por el apoyo de la organización. Por su parte, Tharenou (2021) establece que la capacitación se relaciona con resultados favorables cuando se cuentan con recursos, asistencia y un entorno propicio para su implementación. El apoyo institucional que sigue a la capacitación incluye los recursos, el entorno, la ayuda, y el aliento que proporciona la organización al empleado para que aplique lo aprendido. Sin dicho acompañamiento, la efectividad de la capacitación puede verse disminuida. Este indicador permitió evaluar si la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., facilita la aplicación del aprendizaje en las actividades diarias. La capacitación solo resulta valiosa cuando el empleado tiene las condiciones reales para implementarla.

2.3.16. Rendimiento laboral

Pulakos et al. (2020) explican que el rendimiento laboral debe analizarse desde una perspectiva integral, porque no se limita únicamente al cumplimiento de tareas asignadas,

sino que también incluye la forma en que el trabajador se adapta a los cambios, colabora con otros miembros de la organización, mantiene conductas responsables y contribuye al logro de los objetivos institucionales. Koopmans et al. (2020), por su parte, lo comprenden como un constructo multidimensional formado por desempeño de tarea, desempeño contextual y conductas contraproducentes. El rendimiento laboral se entiende como el conjunto de comportamientos, resultados y actitudes mediante los cuales el colaborador cumple sus funciones y aporta a los objetivos institucionales. No se limita a realizar tareas, porque también incluye calidad, eficiencia, iniciativa, colaboración y control de conductas que pueden afectar el trabajo. Desde esta mirada, el rendimiento laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. puede comprenderse como un conjunto de comportamientos observables que se expresan en la planificación del trabajo, la calidad de las actividades realizadas, la iniciativa, el trabajo en equipo y la reducción de acciones que puedan afectar la productividad.

2.3.17. Desempeño de tarea

Koopmans et al. (2020) lo asocian con la ejecución de actividades propia del puesto; por otro lado, Rotundo y Sackett (2002) lo consideran un factor esencial del rendimiento que indica la contribución directa del colaborador a los objetivos organizacionales. El desempeño de tarea representa el cumplimiento de las funciones directamente asociadas al cargo. Se compone de planificación de los trabajos, organización de las actividades, eficiencia, cumplimiento de objetivos y calidad de los resultados. Permite medir si el colaborador reacciona apropiadamente a las necesidades básicas de su posición. En el caso de una Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., el desempeño de tarea es vital ya que la gestión administrativa debe ser precisa, responsable e organizada.

2.3.18. Planificación del trabajo

Drucker (1954) vincula el rendimiento con la orientación hacia metas específicas, mientras que Aguinis (2023) indica que el manejo del desempeño demanda establecer y organizar las expectativas conducirán a resultados concretos de acuerdo al rendimiento. La planificación del trabajo implica la manera en que el miembro de la organización planifica las actividades a realizar con anterioridad, así como la manera que prevé las actividades, planifica tiempos y determina prioridades con anterioridad a la ejecución de las actividades. Este indicador de medición ayudó a comprobar si la manera de trabajar del personal administrativo de la

Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., es ordenada o no. Al planificar la jornada laboral, el colaborador logra disminuir errores y optimizar su tiempo de trabajo.

2.3.19. Organización de actividades

Drucker (1954) destaca la importancia de administrar el trabajo en función de metas, mientras que Koopmans et al. (2020) ubican esta capacidad dentro del desempeño de tarea, porque favorece el cumplimiento eficiente de funciones. La organización de actividades permite ordenar las tareas de acuerdo con su prioridad, urgencia y relación con los objetivos institucionales. También consiste en ordenar las tareas de acuerdo con su importancia, urgencia y relación con los objetivos del puesto. Un colaborador organizado puede responder con mayor claridad a las demandas laborales. En este indicador analizó si el personal administrativo estructura adecuadamente sus actividades diarias. Esta organización favorece tanto el rendimiento individual como la continuidad de los procesos internos.

2.3.20. Eficiencia en tareas

Taylor (1911) relaciona la eficiencia con la organización racional del trabajo, mientras que Sonnentag y Frese (2008) sostiene que el rendimiento se manifiesta en acciones laborales que ayudan a lograr objetivos de la organización. La eficiencia en lo que se refiere a tareas incluye realizar funciones con uso apropiado del tiempo, los recursos e instrumentos. Se entiende por ello la capacidad de completar trabajos con eficacia, utilizando adecuadamente el tiempo, los recursos y los procedimientos accesibles. Esto no implica una mera eficiencia en velocidad sin preocupación, sino la realización correcta de las tareas con responsabilidad. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., se evaluó cuanto el personal administrativo desarrolla cada una de sus actividades de manera eficaz. La eficiencia está relacionada con la atención oportuna, la aplicación de los procedimientos y el uso adecuado de los medios institucionales disponibles.

2.3.21. Cumplimiento de objetivos

Drucker (1954) plantea que el desempeño debe evaluarse a partir de resultados esperados, mientras que Aguinis (2023) sostiene que la gestión del rendimiento requiere valorar el grado en que el colaborador alcanza metas previamente establecidas. El cumplimiento de objetivos hace referencia al grado en que el colaborador logra los objetivos, responsabilidades o resultados que se esperan de su puesto. Este indicador relaciona el desempeño individual

con los fines de la organización. Desde la gestión por objetivos, el desempeño debe valorarse por resultados alineados con la institución y verificables. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Cumplir los objetivos es cumplir con las funciones asignadas y aportar al funcionamiento eficiente de la entidad.

2.3.22. Calidad del trabajo

Koopmans et al. (2020) la consideran parte del desempeño de tarea, mientras que Sonnentag y Frese (2008) plantea que el rendimiento no se limita a producir resultados, sino a generar aportes útiles y consistentes para la organización. La calidad del trabajo se refiere al nivel de precisión, responsabilidad, cuidado y cumplimiento con que se desarrollan las actividades laborales. No basta con terminar una tarea, porque esta debe realizarse correctamente. En una institución financiera cooperativa, la calidad del trabajo tiene especial importancia. Los errores administrativos pueden afectar procesos internos, atención al socio, confianza institucional y eficiencia operativa.

2.3.23. Desempeño contextual

Koopmans et al. (2020) lo clasifican dentro del rendimiento laboral ya que el desempeño también depende de cómo el individuo se comporta en el entorno institucional, mientras que Rotundo y Sackett (2002) únicamente lo relacionan con conductas de apoyo, colaboración y compromiso organizacional. El desempeño contextual engloba aquellos comportamientos que mejoran la calidad del ambiente de trabajo, las conductas de colaboración y el cumplimiento de los objetivos de los grupos de trabajo, incluso aunque no formen parte directamente del propio cargo, ya que el desempeño contextual también favorece el funcionamiento de la organización. Esta dimensión incluiría iniciativas, mejora continua, esfuerzo extra, trabajo en equipo, actitud hacia el trabajo, comportamiento de adaptación y apoyos hacia compañeros de trabajo.

2.3.24. Iniciativa

Sonnentag y Frese (2008) la asocia con comportamientos relacionados con el logro, mientras que Schaufeli (2021) la vincula con el compromiso laboral y el entusiasmo que estimulan el rendimiento. La iniciativa se refiere a la disposición del empleado para ofrecer ideas, actuar por sí mismo y mejorar sus tareas sin esperar instrucciones directas. Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., este indicador fue útil para evaluar si los

empleados administrativos contribuyen de forma activa en la optimización de sus responsabilidades. Un empleado con iniciativa no sólo ejecuta las tareas, sino que también busca alternativas para aumentar la eficiencia de su trabajo.

2.3.25. Mejora continua

Argote y Miron-Spektor (2020) la relacionan con el aprendizaje organizacional, mientras que Aguinis (2023) plantea que la gestión del desempeño debe orientarse hacia ajustes constantes que eleven la calidad del trabajo. La mejora continua es la actitud permanente de revisar, corregir y perfeccionar la forma de hacer las tareas. Este indicador estudió si el colaborador busca mejorar su desempeño. Dentro del área de gestión del talento humano la mejora continua tiene relación con el aprendizaje, el compromiso y la adaptación. Esta conducta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., permite afianzar los procesos internos y dar una mejor respuesta a las demandas institucionales.

2.3.26. Esfuerzo adicional

Schaufeli (2021) vincula esta conducta con el compromiso laboral, mientras que Rotundo y Sackett (2002) la ubican dentro de los comportamientos contextuales que fortalecen el funcionamiento organizacional. Por esfuerzo adicional se entiende la predisposición del personal para atender incrementos en la exigencia cuando la ocupación lo requiere. No se trata de justificar sobrecargas, sino de reconocer compromiso en momentos puntuales. Es un indicador para ver si el personal administrativo es responsable y quiere ayudar más allá del cumplimiento mínimo. En la cooperación, un esfuerzo extra puede ayudar a seguir los procesos y alcanzar las metas.

2.3.27. Trabajo en equipo

Koopmans et al. (2020) lo relacionan con el desempeño contextual, mientras que Robbins y Judge (2022) sostienen que la cooperación y la comunicación son condiciones relevantes para el comportamiento organizacional efectivo. El trabajo en equipo se entiende como la capacidad de colaborar con otros colaboradores para alcanzar objetivos comunes. Implica comunicación, coordinación, respeto y responsabilidad compartida. En una cooperativa, este indicador resulta importante porque muchas funciones administrativas dependen de la articulación entre áreas. Por ello, el rendimiento laboral también se expresa en la capacidad de trabajar con los demás.

2.3.28. Actitud laboral

Robbins y Judge (2022) establecen la conexión entre las actitudes en el trabajo y el comportamiento laboral, pero Schaufeli (2021) establece un paralelismo entre la actitud positiva y el compromiso, la energía y el desempeño. La actitud muestra la tendencia del colaborador respecto a su trabajo, sus compañeros y su entorno. También hace referencia a la tendencia profesional, emocional y conductual que el colaborador está dispuesto a seguir en el entorno laboral que lo compone. Una actitud positiva favorece la interacción, la convivencia y la atención a los clientes. En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., este indicador sirve para saber si lo concerniente al personal administrativo favorece el ambiente del trabajo. La actitud laboral está vinculada con el compromiso y la calidad del servicio, así como con la imagen institucional.

2.3.29. Adaptabilidad

Sonnentag y Frese (2008) subraya que el rendimiento laboral implica ajustar el comportamiento a las presiones cambiantes del ambiente. Se denomina adaptabilidad a la capacidad que tiene el empleado de ajustarse ante la emergencia de funciones, procesos, tecnologías o expectativas institucionales. Este reto es vital en aquellas organizaciones que han sufrido frecuentes transformaciones, en el sector financiero popular y solidario la adaptabilidad se considera fundamental ante los cambios regulatorios, tecnológicos, de gestión. Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., el indicador mencionado permite determinar la capacidad del personal para reaccionar con flexibilidad ante las condiciones actuales de trabajo.

2.3.30. Apoyo a compañeros

Rotundo y Sackett (2002) lo engloban entre el desempeño contextual; por su parte, Robbins y Judge (2022) manifiestan que la cooperación promueve la cohesión y ayuda al colectivo a alcanzar sus metas. El apoyo a los compañeros es el grado de disposición del empleado para colaborar, orientar o asistir a otros miembros del equipo cuando necesiten ayuda. Este indicador indica que el desempeño también tiene una cara colectiva. En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., el apoyo entre compañeros puede ayudar a abordar problemas y mantener la continuidad de los procesos. En aquellos casos donde existe cooperación, el trabajo administrativo es más fluido y el clima laboral se ve favorecido.

2.3.31. Conductas contraproducentes

Koopmans et al. (2020) las consideran una dimensión negativa del rendimiento laboral porque logran detectar conductas negativas que disminuyen la efectividad de las acciones del colaborador. En este estudio las conductas contraproducentes son el uso inapropiado del tiempo, los incumplimientos horarios y los errores por descuido, mientras que Spector y Fox (2005) las relacionan con comportamientos que tienen repercusiones negativas tanto para la organización como para sus miembros. Las conductas contraproducentes afectan comportamientos relativos al desempeño individual, al ambiente de trabajo, a la eficiencia administrativa o a la consecución de los objetivos de la institución.

2.3.32. Uso inadecuado del tiempo

Koopmans et al. (2020) lo ubican dentro de conductas contraproducentes, mientras que Spector y Fox (2005) señalan que este tipo de comportamiento afecta el cumplimiento de responsabilidades organizacionales. El uso inadecuado del tiempo se refiere a la utilización de la jornada laboral en actividades personales, improductivas o ajenas a las responsabilidades del cargo. Este indicador permite observar si existen comportamientos que disminuyen la productividad. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., el uso responsable del tiempo es importante porque las actividades administrativas requieren atención, oportunidad y continuidad.

2.3.33. Incumplimiento de horarios

Spector y Fox (2005) lo relacionan con comportamientos laborales poco productivos, mientras que Aguinis (2023) asegura que evaluar el desempeño demanda considerar tanto resultados como actitudes que influyen en la responsabilidad laboral. El ausentismo se refiere al incumplimiento de los períodos de entrada, salida, duración y transcurso de las actividades dentro del tiempo trabajado por la organización. Estos comportamientos permiten valorar una conducta que puede perturbar la disciplina y el funcionamiento interno. Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., el cumplir con el horario refleja un sentido eficiente de responsabilidad y calidad del servicio brindado.

2.3.34. Errores por descuido

Koopmans et al. (2020) permiten interpretar estos errores como parte de las conductas que afectan el rendimiento, mientras que Sonnentag y Frese (2008) resalta que el desempeño

laboral debe observarse en función de la calidad y consistencia de las acciones realizada, reflejan las fallas en la atención, revisión o responsabilidad durante la ejecución de tareas. Los errores por descuido hacen referencia a fallas cometidas por falta de atención, revisión o responsabilidad en el desarrollo de las tareas. Estos errores pueden generar reprocesos, retrasos y pérdida de confianza. En el contexto administrativo de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, este indicador tiene especial importancia. Las actividades financieras, documentales y de atención requieren precisión, cuidado y cumplimiento de procedimientos.

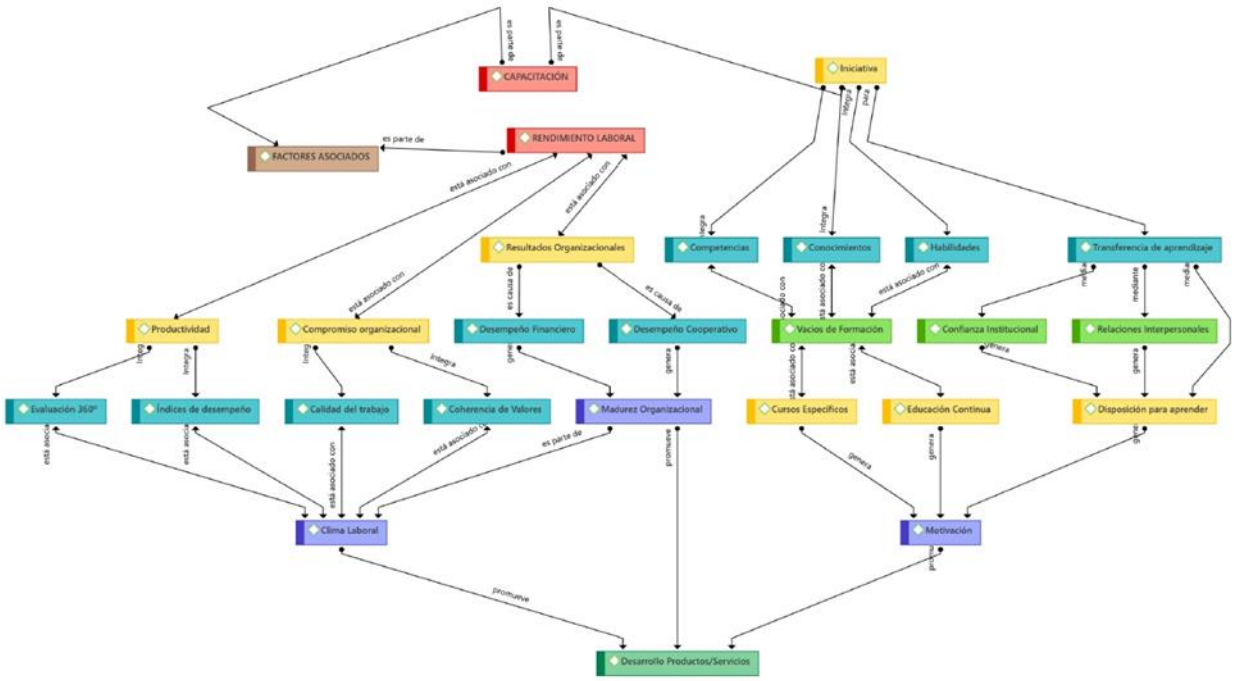
2.3.35. Relación conceptual entre capacitación y rendimiento laboral

La capacitación y el rendimiento laboral están ligados pues el proceso formativo puede reforzar los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para incrementar la eficiencia del empleado. Pero esto no ocurre de manera automática. Sólo cuando los procesos formativos de los empleados se han planeado, evaluado, refrendado e incluyen al establecimiento pueden afectar el rendimiento del colaborador. Por eso, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., es relevante investigar si los procedimientos formativos del personal administrativo coinciden con el desempeño contextual, el desempeño de tarea y la reducción de conductas contraproducentes en el período 2026.

2.3.36. Revisión sistemática Atlas. Ti

Al revisar la literatura se empleó Atlas. Ti para identificar los factores de estudio, dimensiones e indicadores.

Gráfico 1 *Impacto de la capacitación*



Análisis de la variable: Capacitación

La revisión sistemática de literatura científica permitió establecer que la capacitación representa una iniciativa organizacional estratégica dentro de las cooperativas de ahorro y crédito. Esta iniciativa no se limita a la simple transferencia de conocimiento, sino que articula tres componentes vitales para una adecuada Gestión del Talento Humano como las competencias, los conocimientos y las habilidades. Las competencias se conciben como las capacidades prácticas que el colaborador pone en marcha para llevar a buen término las funciones asignadas, considerando al mismo tiempo que los conocimientos ofrecen la base de la práctica profesional, el fundamento teórico y técnico. Las habilidades son destrezas que se consolidan a través de la práctica y la formación continua. Ninguno de estos tres elementos opera de forma aislada se articulan y se refuerzan mutuamente, conformando en el personal de las cooperativas un perfil de formación genuinamente integral.

Sin embargo, la revisión de la literatura evidencia que la presencia de estos tres componentes se ve obstaculizada por los vacíos de formación existentes en las cooperativas financieras. Dichos vacíos se originan principalmente por dos causas la ausencia de cursos específicos adaptados a las necesidades reales de la organización y la falta de programas de educación continua que permitan actualizar y reforzar permanentemente los conocimientos del

personal.

La literatura señala dos factores de carácter relacional que explican esta transferencia: la confianza institucional y los vínculos interpersonales. La primera tiene que ver con el nivel en que los colaboradores perciben que su organización es segura y confiable, y la segunda, con la calidad de las relaciones en el entorno laboral. Si ambos funcionan de manera favorable, se genera una auténtica disposición a aprender y una verdadera apertura para asumir conocimientos y competencias que de otra forma encontrarían resistencia. Esta actitud para aprender acaba convirtiéndose, en definitiva, en el principal disparador de la motivación del personal. Un colaborador que confía en su empresa, que tiene buenas relaciones personales y que está dispuesto a aprender, desarrolla una motivación intrínseca que lo impulsa en su trabajo y lo acerca más a la organización.

Análisis de la variable: Rendimiento Laboral

El rendimiento laboral, analizado a través de la revisión de literatura científica, se configura como una variable compleja y multidimensional que trasciende la simple medición de resultados individuales. De acuerdo con la evidencia teórica sistematizada, el rendimiento laboral reposa sobre tres dimensiones vinculadas entre sí la productividad, el compromiso hacia la organización y los resultados que esta obtiene.

El rendimiento laboral tiene en la productividad su dimensión más inmediata y observable. La literatura coincide en que medirla exige instrumentos técnicos y estructurados la evaluación subjetiva o parcial, sencillamente, no basta. En este sentido, se evaluó el desempeño con dos herramientas complementarias, la evaluación 360° y los índices de desempeño. La primera, recoge valoraciones de superiores, de pares y de subordinados, lo que permite generar una imagen suficientemente amplia del rendimiento, para poder identificar tanto fortalezas como falencias y áreas concretas de mejora. Los índices de desempeño, por su parte, cuantifican de manera objetiva y comparable los niveles de productividad alcanzados por cada colaborador y de la organización en su conjunto. Aplicados junto a los instrumentos anteriores, ambos permiten una lectura integral del estado productivo de las cooperativas.

El compromiso organizacional, segunda dimensión del rendimiento laboral, está formado

por dos elementos: calidad del trabajo y coherencia de valores. El primero, hace referencia al nivel de excelencia, precisión y responsabilidad con que el colaborador desarrolla sus funciones. El segundo hace referencia a la correspondencia entre los principios personales del colaborador y los valores institucionales de la cooperativa.

Los resultados organizacionales forman la tercera dimensión del rendimiento laboral y operan en el nivel de análisis más macro. Estos resultados son el producto directo de la interacción entre el desempeño financiero entendido como la capacidad de la cooperativa para generar rentabilidad y sostenibilidad económica y el desempeño corporativo referido a la eficiencia en la gestión de procesos, personas y recursos organizacionales.

2.4. Legal

2.4.1. Constitución de la República del Ecuador, artículo 33

El artículo 33 reconoce al trabajo como un derecho y un deber social, así como fuente de realización personal y base de la economía. Esta disposición permite comprender que el trabajo no puede analizarse únicamente desde la productividad, sino también desde las condiciones que permiten al colaborador desarrollarse, mejorar sus capacidades y cumplir sus funciones en un entorno digno.

Este artículo aporta al estudio porque relaciona el trabajo con el desarrollo íntegro de la persona. En ese sentido, la capacitación se entiende como una condición que fortalece las capacidades del personal administrativo, mientras que el rendimiento laboral se entiende como una expresión del cumplimiento de funciones dentro de condiciones organizacionales adecuadas

2.4.2. Constitución de la República del Ecuador, artículo 326

El artículo 326 establece principios en relación con el derecho al trabajo, entre los cuales se encuentran la irrenunciabilidad de derechos, la igualdad, la continuidad, la seguridad y protección de las condiciones de trabajo. Esta última norma establece un marco donde poder situar la capacitación y el rendimiento laboral, el mismo que puede ajustarse a un marco de responsabilidad de la institución.

El artículo señalaba que la capacitación debe ser contemplada como el adecuado elemento de la gestión laboral responsable, con el objetivo de mejorar las competencias de los

empleados o con el de evitar que los empleados se vean confrontados con exigencias institucionales sin una adecuada preparación. La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., se rige por esta norma constitucional, ya que la Gestión del Talento Humano debe fomentar las condiciones laborales que favorezcan el rendimiento y la mejora continua.

2.4.3. Código del Trabajo, artículo 42

El artículo 42 impone la obligación del empleador hacia sus colaboradores, entre las que se encuentran garantizar unas adecuadas condiciones que permitan el desarrollo de las actividades laborales. Aunque la norma no se limita exclusivamente a la capacitación, sí permite la interpretación de que el empleador tiene que generar condiciones organizativas que favorezcan que las funciones se lleven a cabo con eficiencia.

Este artículo es útil para el estudio porque da la posibilidad de relacionar la responsabilidad institucional con la necesidad de preparar guiar y acompañar al personal. La capacitación, en este marco, se convierte en una herramienta para ayudar a potencia el cumplimiento de funciones, disminuir el riesgo de errores y mejorar las condiciones del puesto de trabajo.

2.4.4. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria reconoce la importancia de las organizaciones cooperativas dentro del sistema económico social y solidario, promoviendo principios de solidaridad, responsabilidad, participación, sostenibilidad y gestión democrática. En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, estos principios exigen una administración responsable y orientada al servicio de los socios.

Esta ley aporta directamente porque la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., es parte del sector financiero popular y solidario. Por tanto, el rendimiento laboral del personal administrativo tiene no solo un efecto interno sino también social, puesto que incide sobre la calidad del servicio entregado a socios y usuarios. La capacitación permite una mejor respuesta de los colaboradores a los principios cooperativos y a las exigencias de la gestión institucional.

2.4.5 Normativa de la SEPS sobre el sector financiero popular y solidario

La SEPS regula, controla y publica información estadística sobre las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2, 3, 4 y 5, incluyendo datos sobre estados financieros,

captaciones, colocaciones, tasas de interés y volumen de crédito. Esto muestra que las cooperativas actúan en un entorno regulado en el cual deben implementar de manera correcta los procesos internos, elaborar los informes en forma adecuada y contar con el personal que posea la capacidad requerida para ejecutar los procedimientos institucionales.

La normativa de control aportó porque pone en evidencia que las cooperativas no operan de forma informal, sino que se mueven en un sistema que exige eficiencia, control y responsabilidad. De ahí la importancia de capacitar al personal administrativo, a fin de que apoye el cumplimiento operativo y eleve el desempeño laboral de la institución.

Las capacitaciones promovidas por la SEPS pueden comprenderse como espacios de orientación, actualización y fortalecimiento para las entidades del sector financiero popular y solidario, por lo que no siempre funcionan como una obligación directa para todos los colaboradores de cada cooperativa. Sin embargo, dentro de un entorno regulado, controlado y sujeto a exigencias administrativas, la capacitación se convierte en una necesidad institucional, porque ayuda a que el personal conozca mejor los procesos, cumpla procedimientos, reduzca errores y responda con mayor eficiencia a las responsabilidades propias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Este aspecto aporta a la investigación porque permite relacionar la capacitación con el rendimiento laboral, entendiendo que la formación del talento humano no solo mejora conocimientos, sino también la calidad del trabajo, la atención al socio y el cumplimiento de las disposiciones internas.

CAPITULO III

Metodología

3.1. Tipo de Investigación

3.1.1. Investigación Aplicada

Hernández y Mendoza (2018) sostienen que la investigación aplicada se orienta a resolver problemas específicos mediante el uso de conocimientos teóricos y empíricos, mientras que Ñaupas et al. (2023) señalan que este tipo de estudio permite vincular el análisis académico con situaciones reales de una organización. El estudio es de carácter aplicativo, debido a que se buscó generar conocimiento útil para comprender una problemática concreta dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., la cual busca organizar información útil para la Gestión del Talento Humano. El interés no está en estudiar la capacitación y el rendimiento laboral de forma general, sino en observar cómo se presentan estas variables en el personal administrativo de la institución. A partir de ello, los resultados pueden orientar acciones de mejora relacionadas con formación, seguimiento y desempeño.

3.1.2. Investigación descriptiva y correlacional

Arias (2020) explica que los estudios descriptivos permiten detallar propiedades, características y comportamientos de un fenómeno, mientras que Hernández y Mendoza (2018) plantean que este alcance permite especificar cómo se manifiestan las variables dentro de un contexto determinado. El alcance es definido como descriptivo, mientras que a través de dimensiones e indicadores se identifican las características principales de la capacitación y del rendimiento laboral. Esta sección permitió analizar la percepción del personal administrativo acerca de algunos aspectos como planificación, evaluación, retroalimentación, cumplimiento de tareas, eficiencia, calidad, iniciativa y conductas que pudieran influir en el desempeño. Por consiguiente, el problema es organizado por componentes específicos, con lo cual se evita que el estudio se limite a una apreciación de carácter general.

Por otra parte, fue correlacional Hernández y Mendoza (2018) indican que los estudios correlacionales buscan conocer la relación entre dos o más variables, mientras que Cohen et al. (2021) sostienen que este tipo de investigación permite identificar patrones de asociación sin establecer causalidad directa. Además, es de alcance correlacional ya que se pretendió

determinar si existe relación de la capacitación con el rendimiento laboral. Esta relación no se asume como una causa directa, ya que el desempeño puede depender de otros factores institucionales como el liderazgo, el clima laboral, la motivación o la carga de trabajo. Sin embargo, es necesario saber si las percepciones sobre capacitación coinciden con las valoraciones del rendimiento del personal administrativo.

3.2. Enfoque de la investigación

3.2.1. Enfoque cuantitativo

Hernández y Mendoza (2018) sostienen que el enfoque cuantitativo se basa en la medición numérica y el análisis estadístico para probar hipótesis o responder preguntas de investigación, mientras que Creswell y Creswell (2023) enfoque es cuantitativo, porque la información se recoge mediante un cuestionario estructurado y se procesa a través de datos numéricos. Se desarrolló desde un enfoque cuantitativo, debido a que, las variables examinadas fueron operacionalizadas a partir de datos de naturaleza numérica, los cuales se obtuvieron mediante la administración de un cuestionario de estructura fija, provisto de una escala tipo Likert.

Asimismo, dicho proceso de recolección de información se sustentó en el empleo de un instrumento estandarizado, cuyos resultados fueron posteriormente procesados en términos estadísticos. Por consiguiente, dicha elección metodológica posibilitó la sistematización de las respuestas provenientes del personal administrativo, las cuales fueron organizadas en frecuencias, porcentajes y sometidas a pruebas estadísticas. Ello, con el propósito de identificar tendencias observables en torno a la relación entre capacitación y rendimiento laboral. En este sentido, las percepciones del personal fueron transformadas en unidades de información cuantificables, lo cual permitió dar respuesta al problema de investigación planteado.

Este enfoque es adecuado porque el estudio busco relacionar dos variables organizacionales. Para ello, se requirió contar con respuestas comparables que permitan identificar cómo se comportan las dimensiones de capacitación y rendimiento laboral en el grupo investigado. Por ello, el enfoque cuantitativo permite mantener relación en cuanto a los objetivos, hipótesis, operacionalización de variable y el instrumento aplicado.

3.2.2. Enfoque no experimental

Hernández y Mendoza (2018) explican que en los diseños no experimentales los fenómenos se observan tal como ocurren en su contexto natural, mientras que Kerlinger y Lee (2021) indican que este diseño permite estudiar relaciones entre variables sin intervención directa. El diseño es no experimental ya que no se manipularon variables. Se observan tal y como se presentan la capacitación y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. sin entrar a las condiciones laborales o alterar los procesos internos de la institución. Ello contribuyó a analizar el fenómeno dentro de su contexto real.

3.2.3. Enfoque transversal

Creswell y Creswell (2023) señalan que los estudios transversales permiten obtener una medición puntual de las variables, mientras que Hernández y Mendoza (2018) indican que este diseño permite describir y analizar fenómenos en un periodo determinado. Se consideró transversal porque la información se recopilará en un solo momento del tiempo, durante el periodo del 2026, el cual permitió conocer la situación de las variables dentro del periodo delimitado. Es así que, el corte es transversal, porque los datos se recogen en un solo momento, correspondiente al 2026. Por tanto, los resultados muestran una lectura puntual de la situación investigada y no una evolución prolongada en el tiempo.

3.3. Métodos de Investigación

3.3.1. Método analítico-sintético

Bernal (2022) plantea que el análisis permite separar las partes de un fenómeno para comprender su estructura, mientras que la síntesis permite reconstruirlo de manera articulada. De forma complementaria, Ñaupas et al. (2023) señalan que dicho método resulta pertinente cuando se requiere el examen de componentes particulares, para luego vincularlos dentro de un marco explicativo de carácter general. El análisis fue aplicado mediante la revisión independiente de la capacitación y del rendimiento laboral; por su parte, la síntesis fue empleada durante la interpretación de la relación existente entre ambas variables. En consecuencia, dado que la investigación demandó la descomposición del fenómeno en sus variables, dimensiones e indicadores, se procedió posteriormente a la integración de los hallazgos en una lectura de conjunto.

3.3.2. Método deductivo

Hernández y Mendoza (2018) señalan que la deducción permite partir de supuestos generales para analizar casos concretos, mientras que Bernal (2022) indica que este método permite vincular teoría y evidencia empírica. Se empleó el método deductivo, debido a que el estudio parte de teorías, antecedentes y conceptos previamente establecidos para contrastarlos con los datos obtenidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda, el método deductivo se utilizó al formular la hipótesis y comprobar si existe relación significativa entre capacitación y rendimiento laboral.

3.3.3. Método de revisión de literatura sistemática

Page et al. (2021) plantean que una revisión sistemática debe seguir criterios claros de búsqueda, selección y síntesis de fuentes. Se incorporó el método de revisión de literatura sistemática, porque el estudio requiere identificar, seleccionar y organizar aportes teóricos, científicos y empíricos actualizados sobre capacitación, rendimiento laboral y gestión del talento humano. Este método se utilizó principalmente en la elaboración de antecedentes, marco científico y marco conceptual, procurando priorizar literatura publicada entre 2020 y 2025. También se aplicó el uso de una red sistemática con el software Atlas. Ti, lo que nos permitió identificar la relevancia teórica central.

3.3.4. Método del embudo

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que el planteamiento del problema debe pasar de una contextualización amplia hacia una formulación precisa, clara y delimitada, mientras que Bernal (2022) sostiene que la investigación debe estructurar el problema de manera progresiva, relacionando antecedentes, contexto, causas y efectos. En este sentido, el método del embudo se incorporó en la investigación por medio de la operacionalización de las variables capacitación y rendimiento laboral, permitiéndonos identificar dimensiones e indicadores por cada variable. También surgió como una estrategia de organización lógica que permite avanzar desde una visión general del problema hasta una delimitación específica del objeto de estudio. Esta forma de exposición resulta pertinente porque ayuda a ordenar la información desde el contexto amplio de la capacitación y el rendimiento laboral en las organizaciones.

3.4. Población

Ñaupas et al. (2023) señalan que la población debe definirse con precisión para evitar ambigüedades en la recolección de datos, mientras que Bernal (2022) indica que una población claramente delimitada permite fortalecer la validez del proceso metodológico. La población estuvo conformada por 61 colaboradores del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Esta delimitación resulta adecuada porque el estudio se concentra en el personal que participa en procesos internos de gestión, atención, organización y cumplimiento de funciones administrativas.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

3.5.1 Encuesta

Arias (2020) señala que la encuesta se convierte en un modo de obtención de datos de la opinión, de la percepción y del comportamiento. Hernández y Mendoza (2018) afirman que la encuesta es una técnica adecuada para la investigación cuantitativa, puesto que nos permite recopilar datos que nos sirven para medir las variables de forma homogénea. En esta investigación se utilizó una encuesta que permitió conocer su percepción sobre la capacitación y el rendimiento laboral del personal administrativo.

Matas (2018) indica que las escalas Likert permiten medir actitudes y percepciones mediante categorías ordenadas, mientras que Joshi et al. (2015) señalan que este formato facilita el análisis estadístico de respuestas ordinales. Como instrumento se utilizará un cuestionario estructurado con escala tipo Likert de cinco opciones de respuesta: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutral, de acuerdo y totalmente de acuerdo. El cuestionario permitió medir la capacitación mediante dimensiones de planificación, evaluación y retroalimentación, mientras que el rendimiento laboral se medirá a través de desempeño de tarea, desempeño contextual y conductas contraproducentes.

El instrumento estuvo integrado por ítems relacionados directamente con la operacionalización de variables. La variable capacitación será medida mediante preguntas sobre planificación estructurada, claridad de objetivos, cronograma, evaluación, seguimiento y apoyo institucional. La variable rendimiento laboral será medida mediante preguntas sobre planificación del trabajo, organización de tareas, cumplimiento, eficiencia, calidad, iniciativa, mejora continua, colaboración, uso del tiempo e incumplimiento de horarios. Esta

estructura permite mantener coherencia entre problema, objetivos, hipótesis, variables e instrumento.

3.6. Validación del instrumento

3.6.1. Revisión de la literatura

La revisión de literatura se llevó a cabo mediante una revisión sistemática de fuentes bibliográficas para entender cómo la capacitación impacta el rendimiento laboral, el análisis se concentró específicamente en cooperativas financieras. El método empleado para la recolectar datos se realizó por medio de artículos científicos como Readly, Scielo, Dialnet, y repositorios institucionales que fueron escogidos de acuerdo a los estudios de la capacitación en el rendimiento laboral. Para el respectivo análisis de la investigación se hizo una revisión de 45 artículos acorde a nuestro tema, de los cuales se seleccionó 30 artículos que cumplen a cabalidad con aportes precisos en el área de estudio.

3.6.2. Construcción del instrumento

Para construir el instrumento, se realizó una exhaustiva revisión de literatura, el cual nos permitió determinar con exactitud las variables 1 y 2 del estudio. De dicho análisis se procedió a la identificación de las dimensiones e indicadores asociados con cada variable, lo cual fundamentó el diseño del formato de encuesta estructurada de 26 ítems para recabar la información necesaria con el nivel de exactitud requerido por los objetivos de la investigación.

3.6.3. Validación por expertos

La validez del instrumento se estableció mediante el juicio de tres expertos. Para ello, profesionales con experiencia en metodología de la investigación en el área de Talento Humano los cuales revisaron la claridad, pertinencia, coherencia y relevancia de los ítems formulados. Este procedimiento permitió verificar si las preguntas representan de manera adecuada las dimensiones e indicadores de las variables estudiadas, permitiendo detectar posibles vacíos, ambigüedades o formulaciones imprecisas antes de la aplicación definitiva de la encuesta.

3.6.4. Prueba piloto

Una vez realizado el diseño final de la encuesta, se llevó a cabo la aplicación de una prueba piloto con 15 colaboradores del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y

Crédito San José Ltda. A través de tal procedimiento se pretendía verificar la validez del instrumento de medición en el marco de la investigación antes de proceder a su aplicación definitiva.

3.7. Análisis de fiabilidad

3.7.1. Alfa de cronbach

El Alfa de Cronbach es un coeficiente estadístico utilizado para valorar la consistencia interna de un instrumento de medición, es decir, permite identificar si los ítems que conforman una escala guardan coherencia entre sí y miden de manera articulada una misma variable. Desde esta perspectiva, valores cercanos o superiores a 0,70 suelen considerarse aceptables en investigaciones sociales, mientras que valores más altos reflejan mayor fiabilidad del cuestionario aplicado (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

El coeficiente Alfa de Cronbach a partir de los 26 ítems del instrumento fue de 0,864, lo que evidencia un alto nivel de fiabilidad interna. En este sentido se ponderó que las preguntas empleadas tienen coherencia entre ellas y que el cuestionario para medir la variable capacitación y rendimiento laboral conforma un instrumento con estructura confiable para realizar un análisis cuantitativo. En este sentido, el instrumento fue considerado adecuado para continuar con el procesamiento estadístico, ya que los ítems presentes tuvieron coincidencia con las dimensiones de la operacionalización de variables establecidas en la presente investigación.

T***abla 4***

Estadística de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	**N de elementos**
,864	26

El valor obtenido de 0,864 evidencia una fiabilidad alta del instrumento, debido a que supera el criterio mínimo aceptado de 0,70. Esto significa que los 26 ítems aplicados presentan coherencia interna y permiten medir de manera consistente las variables capacitación y rendimiento laboral. Por tanto, el cuestionario utilizado resulta adecuado para el análisis

estadístico posterior, ya que sus preguntas mantienen relación con las dimensiones planteadas en la operacionalización de variables.

3.7.2 Validación de constructo

Tabla 5

Validación de constructo de la variable 1.

Matriz de componente[a]			
	Componente		
	1	**2**	**3**
¿La cooperativa planifica programas de capacitación con criterios verificables y objetivos definidos?		0,895	
¿La cooperativa define claramente los objetivos de cada capacitación?		0,895	
¿Las capacitaciones están organizadas de acuerdo con un cronograma establecido?	0,620		
¿La planificación de las capacitaciones responde a las necesidades institucionales?	0,774		
¿La cooperativa evalúa el nivel de aprendizaje y desempeño de los trabajadores tras las capacitaciones realizadas?	0,927		
¿Se realiza seguimiento al desempeño de los trabajadores después de la capacitación?	0,927		
¿Las capacitaciones permiten que los trabajadores apliquen nuevos conocimientos o habilidades en sus funciones?	0,772		
¿Se aplican mecanismos para medir la efectividad de la capacitación?			0,904
¿Recibe retroalimentación después de participar en capacitaciones?			0,860
¿Las capacitaciones generan cambios observables en los procesos o actividades del área de trabajo?	0,805		

¿La cooperativa brinda apoyo para aplicar lo aprendido en el trabajo?	0,611

Método de extracción: análisis de componentes principales.

a. 3 componentes extraídos.

Los componentes de la variable capacitación que formaron la matriz muestran que los ítems se organizan en tres componentes. El primer componente se evidencia ítems vinculados con la evaluación, hacer un seguimiento posterior, el hecho de aplicar los contenidos aprendidos y las evidencias de cambios en el área de trabajo. La adecuación es alta, sobre todo en lo que hace a la evaluación del aprendizaje a través de la formación y el seguimiento del rendimiento efectivo tras el proceso de capacitación, con valores de 0,927.

Esto permite entender que la capacitación no es sólo la formalización de una actividad, ni simplemente asistir a cursos programados. En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., esto queda evidente ante los datos obtenidos, corroborando que la capacitación adquiere sentido cuando se observa si el personal administrativo adquirió el conocimiento necesario, si es capaz de aplicar lo que ha aprendido y si evidenció mejoras en su rendimiento después del proceso formativo.

El segundo componente se evidencia ítems vinculados con la planificación de la capacitación; en este caso la planificación con criterios verificables y la definición de objetivos son las características que aparecen y tienen unas cargas de 0,895. Esto establece que el personal administrativo es consciente de que toda capacitación debe con indicar unas características claras, no deben ser de forma improvisada.

Desde esta lectura, la planificación es concebida como un componente estructural importante en el ámbito de la Gestión del Talento Humano, mediante ella resulta factible la alineación ejes temáticos, tiempos y resultados deseados. Por consiguiente, una capacitación que presente un adecuado nivel de estructuración logra responder, con mayor rigurosidad, tanto a las necesidades institucionales detectadas como a las funciones efectivamente ejercidas por el personal administrativo en el contexto de la cooperativa.

El tercer componente corresponde a los mecanismos mediante los cuales se evalúa la eficacia de la capacitación recibida, así como la retroalimentación posterior. En este sentido, las

cargas de 0,904 y 0,860 evidencian que tales ítems configuran una dimensión diferenciada, pero necesaria para el cierre del ciclo formativo. Por consiguiente, no es suficiente con proporcionar capacitación, puesto que es necesario la medición, la comunicación de hallazgos y la orientación al personal administrativo después de su participación.

En conjunto, la matriz de capacitación permite constatar que se organiza en torno a tres dimensiones planificación, evaluación y retroalimentación. Dichos componentes, por su parte, resultan plenamente coherentes con los propósitos del estudio, ya que permiten examinar si la capacitación brindada al personal administrativo guarda relación con el rendimiento observado en el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Tabla 6

Validación de constructo de la variable 2.

Matriz de componente rotado[a]			
	Componente		
	1	**2**	**3**
¿Planifica sus actividades antes de ejecutarlas?	0,897		
¿Organiza sus tareas de acuerdo con su prioridad?	0,880		
¿Cumple con las responsabilidades asignadas en su trabajo?	0,719		
¿Realiza sus funciones de manera eficiente?	0,719		
¿Entrega resultados que cumplen con los estándares de calidad definidos por la cooperativa?	0,872		0,396
¿Toma iniciativa para mejorar sus actividades laborales?	0,571		
¿Busca constantemente mejorar su desempeño?			0,504
¿Realiza esfuerzos adicionales (tiempo extra, apoyo a compañeros, resolución de imprevistos) cuando el trabajo lo requiere?	0,880		
¿Demuestra comportamientos de respeto, colaboración y disposición positiva en el entorno laboral?	0,719		
¿Se adapta a cambios en sus funciones laborales?	0,786		
¿Colabora activamente con sus compañeros de trabajo?		0,723	
¿Brinda apoyo a sus compañeros cuando lo necesitan?			0,857

¿Durante la jornada laboral, dedica parte del tiempo a realizar actividades personales?	-0,960
¿Presenta dificultades para cumplir con los horarios establecidos?	-0,905
¿Los errores en su trabajo se relacionan con distracciones o falta de concentración en sus tareas?	-0,913

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 7 iteraciones.

El matriz que refleja los elementos de rendimiento laboral rotados también incluye tres componentes identificados. El componente uno contempla las características positivas del desempeño, como la planificación personal, la organización de tareas, el cumplimiento de compromisos, eficiencia, calidad del trabajo, iniciativa, esfuerzo adicional, actitud positiva y adaptación a las modificaciones de las funciones laborales.

Este componente muestra que el rendimiento laboral se expresa, en primer lugar, en la capacidad del personal administrativo para cumplir sus tareas de manera ordenada, responsable y eficiente. Por ello, no se trata solo de permanecer en el puesto de trabajo, sino de organizar las actividades, atender a las responsabilidades delegadas y ofrecer resultados de acuerdo a los estándares establecidos de la cooperativa.

El componente dos agrupa las dimensiones correspondientes a colaboración y disciplina laboral. En esta agrupación se puede observar la existencia de colaboración activa entre los compañeros; no obstante, también se puede observar la existencia de apoyos negativos altos relacionados con problemas de cumplimiento de horarios, incluso los errores pueden estar asociados con distracción o con la dificultad para mantener la concentración. Esto pone de manifiesto que el componente dos se relaciona con un aspecto sensible del rendimiento laboral.

Ese resultado permite interpretar que el desempeño no depende únicamente de la buena disposición del personal administrativo, sino también del control de conductas que puedan afectar la productividad. Por lo tanto, la cooperativa tiene que fijarse en que se cumplan los

horarios, la concentración durante la jornada y en reducir errores, ya que esto puede debilitar el funcionamiento interno.

El componente tres tiene que ver con la ayuda mutua entre compañeros, las mejoras constantes y el empleo del tiempo laboral. El texto señala una carga negativa muy fuerte al empleo de la jornada para fines personales lo que se convierte en una conducta ineficiente en relación al desempeño. Esto resulta relevante dado que demuestra que un buen empleo del tiempo laboral también forma parte del rendimiento laboral.

En términos generales, mediante la matriz de rendimiento laboral se logra constatar que dicha variable no se limita al cumplimiento de funciones. A lo anterior se suman, por un lado, conductas de orden contextual tales como la colaboración, el respaldo mutuo, la iniciativa y la capacidad adaptativa y, por otro lado, comportamientos negativos, los cuales pueden incidir desfavorablemente en los resultados obtenidos. Por ello, el rendimiento laboral debe ser examinado como una dimensión amplia, en la cual intervienen tres elementos fundamentales el desempeño de tareas, la disposición actitudinal hacia el trabajo y el grado de responsabilidad frente al uso del tiempo.

A partir de las dos matrices, se observa que existe coherencia entre la capacitación impartida y el rendimiento observado dentro del entorno laboral, porque los componentes de capacitación se orientan al afianzamiento de saberes, al monitoreo continuo y a la aplicación práctica de lo aprendido, mientras que los componentes de rendimiento permiten apreciar el modo en que el personal administrativo organiza, ejecuta y perpetúa sus actividades dentro de la estructura cooperativa. En ese sentido, los resultados respaldan la importancia de mantener procesos formativos planificados, evaluados y acompañados.

Desde dicha interpretación, resulta posible sostener que la capacitación incide favorablemente en el rendimiento laboral cuando no se queda solo en la ejecución de cursos, sino cuando se halla vinculada tanto con las necesidades institucionales como con el desempeño efectivo del personal. Por ello, la Cooperativa San José fortalezca los mecanismos de retroalimentación, el acompañamiento posterior a la formación y el control de aquellas conductas que resultan contraproducentes. Solo así podrá lograrse que la formación repercuta de manera significativa en la productividad y en la calidad del trabajo desempeñado en el ámbito administrativo.

3.8. Procesamiento de la Información

El procedimiento metodológico se desarrollará en varias fases. En primer lugar, se consolidará el sustento teórico, conceptual y metodológico de la investigación, procurando la correspondencia entre problema, objetivos, hipótesis, variables e instrumento. Posterior, se revisará la versión final del cuestionario, incorporando los ajustes que resulten necesarios a partir del proceso de validación. Luego de ello, se gestionará la autorización institucional correspondiente para aplicar el instrumento dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

En una etapa posterior se dará a conocer a los 61 colaboradores del personal administrativo el propósito del estudio, el carácter académico de la investigación, la confidencialidad de la información y el carácter voluntario de su participación. Luego se aplicará el cuestionario en el período previsto y finalmente se codificarán los datos y se organizarán en una base para su proceso estadístico.

CAPITULO IV

Análisis e Interpretación de Resultados

4.1 Análisis cuantitativo

4.1.1. Cuestionario

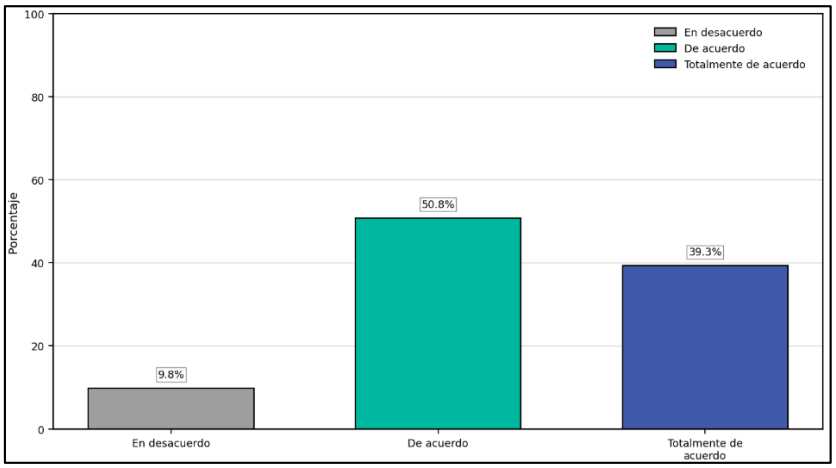
El cuestionario aplicado a los colaboradores del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. permitió organizar la información cuantitativa relacionada con las variables capacitación y rendimiento laboral. La estructura del instrumento se elaboró mediante escala tipo Likert, debido a que este formato facilita recoger percepciones, actitudes y valoraciones a partir de opciones ordenadas que pueden procesarse estadísticamente. Matas (2018) sostiene que las escalas tipo Likert son útiles para medir actitudes en investigaciones sociales, mientras que Joshi et al. (2015) explican que este tipo de escala permite trabajar con respuestas ordinales y convertirlas en datos analizables. Por ello, el cuestionario permitió interpretar cómo los colaboradores valoran la planificación, evaluación y retroalimentación de la capacitación, junto con aspectos del rendimiento laboral como desempeño de tarea, desempeño contextual y conductas contraproducentes.

Desde la interpretación propia de la investigación, el instrumento resultó adecuado porque permitió recoger información directamente desde la experiencia del personal administrativo, evitando que el análisis se limite únicamente a documentos institucionales o apreciaciones generales. Las respuestas obtenidas presentan tendencias favorables en varios ítems, en particular, en los relacionados con la planificación de capacitaciones, claridad de metas, planificación de las tareas, cumplimiento de funciones y trabajo en equipo. Pero también pueden apreciarse como la capacitación no sólo debe entenderse como una actividad realizada, sino como un proceso que requiere seguimiento, retroalimentación y práctica en el trabajo. De esta manera, el cuestionario constituye la base del análisis cuantitativo, porque conecta los resultados de cada pregunta con las dimensiones establecidas en la operacionalización de variables.

Pregunta 1: Las capacitaciones están organizadas de acuerdo con un cronograma establecido.

Gráfico 1

Capacitaciones organizadas con un cronograma establecido.



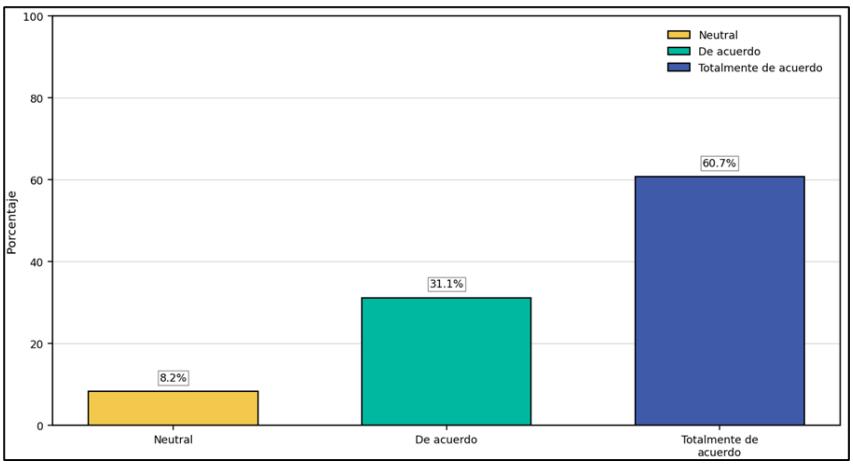
Análisis

El 50,8 % de los encuestados está de acuerdo y el 39,3 % se manifiesta totalmente de acuerdo, sin embargo, existe un 9,8 % en desacuerdo. En términos generales, se puede extraer es que existe una buena percepción de la programación de las capacitaciones, aunque la escasa cantidad que se presenta en desacuerdo permite concluir que puede haber aspectos que se pueden reforzar relacionados con la comunicación o el seguimiento del cronograma.

Pregunta 2: La planificación de las capacitaciones responde a las necesidades institucionales.

Gráfico 2

La capacitación responde a las necesidades institucionales.



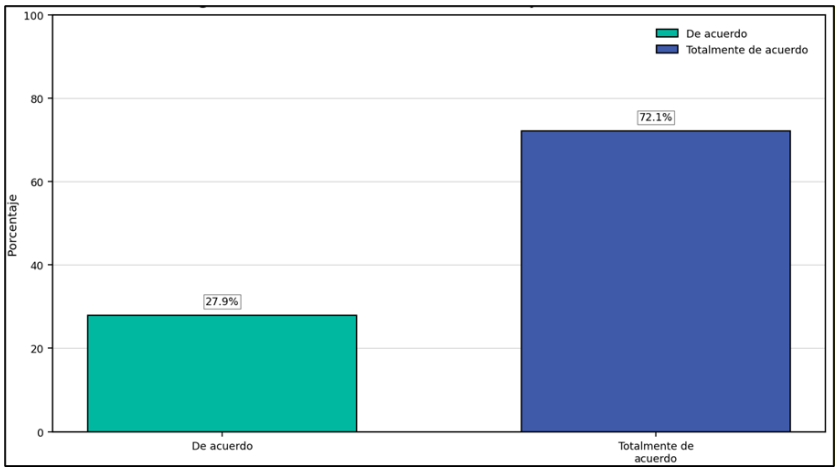
Análisis

Los resultados muestran que está totalmente de acuerdo el 60,7 %, está de acuerdo el 31,1 % y el 8,2 % se declara neutral. Esto muestra que la mayoría considera que la capacitación está relacionada con las necesidades de la cooperativa, pero todavía hay un grupo pequeño que no percibe claramente esa relación.

Pregunta 3: La organización evalúa los resultados de las capacitaciones realizadas.

Gráfico 3

Resultado de capacitaciones realizadas.



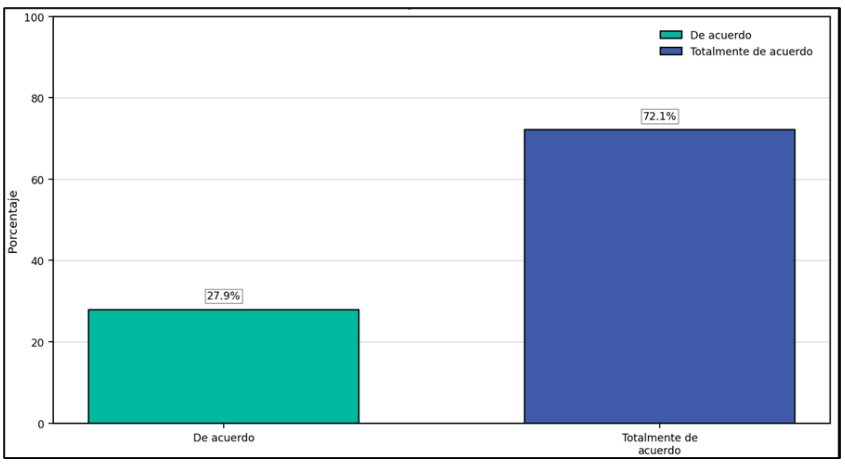
Análisis

El 72,1 % del personal administrativo está totalmente de acuerdo y el 27,9 % de acuerdo, lo que evidencia una percepción ampliamente favorable sobre la evaluación de las capacitaciones. Este resultado es importante, porque permite determinar que la cooperativa no solamente desarrolla procesos de formación, sino que también evalúa sus resultados.

Pregunta 4: Se realiza seguimiento al desempeño de los trabajadores después de la capacitación.

Gráfico 4

Seguimiento del desempeño.



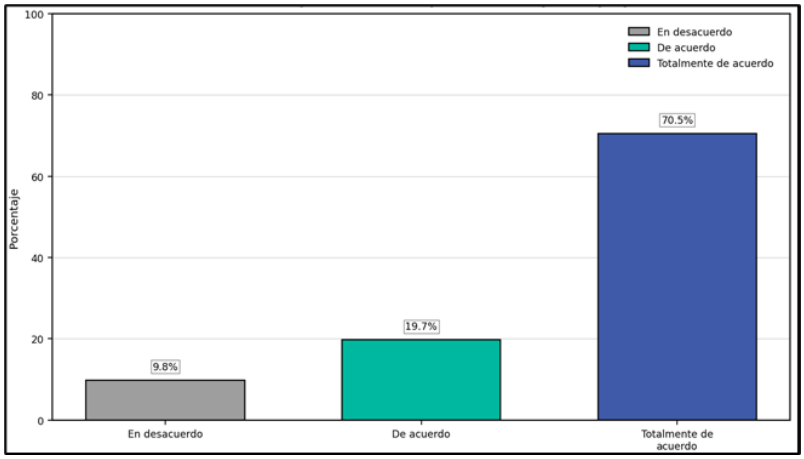
Análisis

Los resultados muestran que el 72,1 % está totalmente de acuerdo y el 27,9 % de acuerdo, lo cual evidencia una percepción positiva sobre el seguimiento posterior a la capacitación. Esto sugiere que la cooperativa busca confirmar si los aprendizajes adquiridos se reflejan en el rendimiento laboral.

Pregunta 5: Se verifica si las capacitaciones cumplen con los objetivos propuestos.

Gráfico 5

Las capacitaciones cumplen con los objetivos.



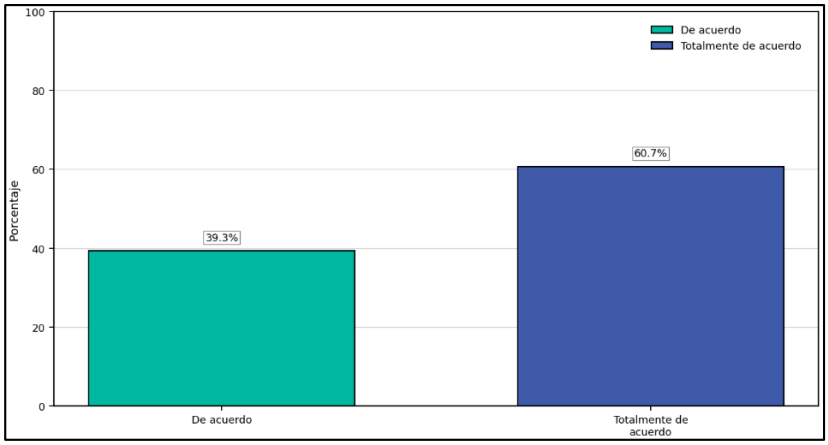
Análisis

El 70,5 % de los encuestados se declaró totalmente de acuerdo, frente a un 19,7 % que optó por el de acuerdo parcial, en cambio, solo un 9,8 % manifestó en desacuerdo. Por ende, es inferida una percepción mayoritariamente favorable hacia la verificación de objetivos, aunque resulta necesario el reforzamiento de los mecanismos de evaluación para mitigar las posturas disidentes.

Pregunta 6: Se realiza seguimiento continuo al aprendizaje adquirido en las capacitaciones.

Gráfico 6

Seguimiento continuo al aprendizaje adquirido.



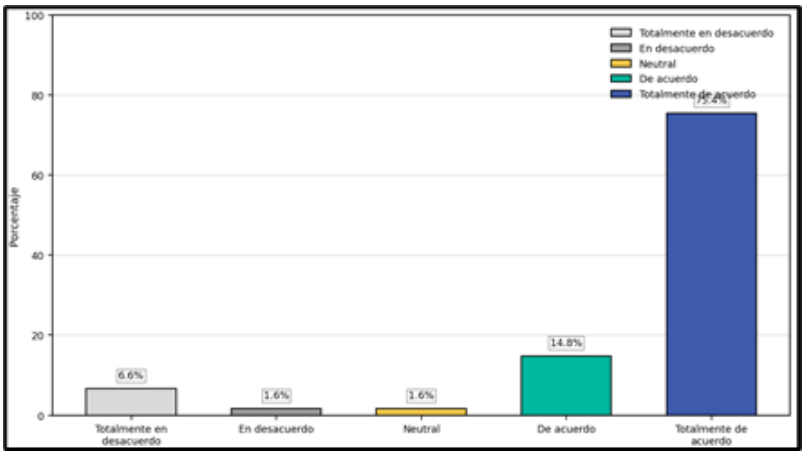
Análisis

El 60,7 % está totalmente de acuerdo y el 39,3 % de acuerdo, lo cual evidencia que el personal administrativo percibe un acompañamiento posterior al proceso formativo. Este resultado resulta importante, porque la capacitación solo adquiere mayor valor cuando el aprendizaje se sostiene y se traslada al puesto de trabajo

Pregunta 7: La institución brinda apoyo para aplicar lo aprendido en el trabajo.

Gráfico 7

Apoyo para aplicar lo aprendido.



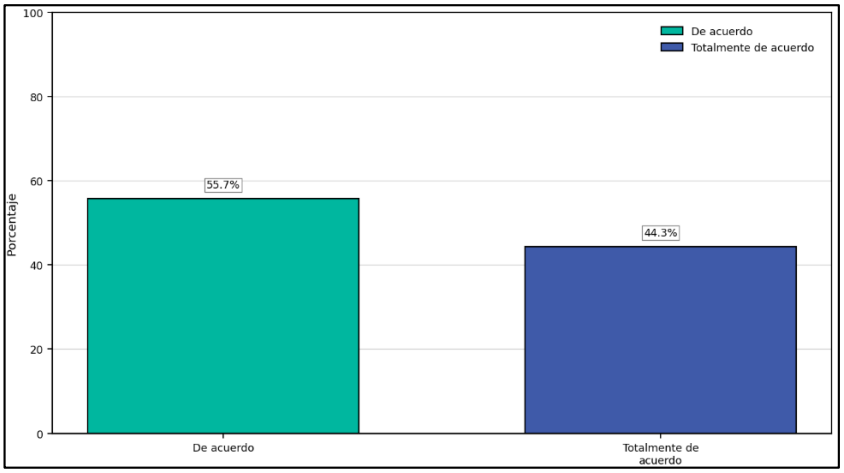
Análisis

El 75,4 % del personal administrativo está totalmente de acuerdo y un 14,8 % de acuerdo, mientras que sólo un 6,6 % en desacuerdo. Por tanto, se infiere una percepción mayoritariamente positiva, ya que la mayoría valora a la institución como facilitadora de la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos en las capacitaciones.

Pregunta 8: La cooperativa planifica programas de capacitación de manera estructurada.

Gráfico 8

Planificación de programas de capacitación.



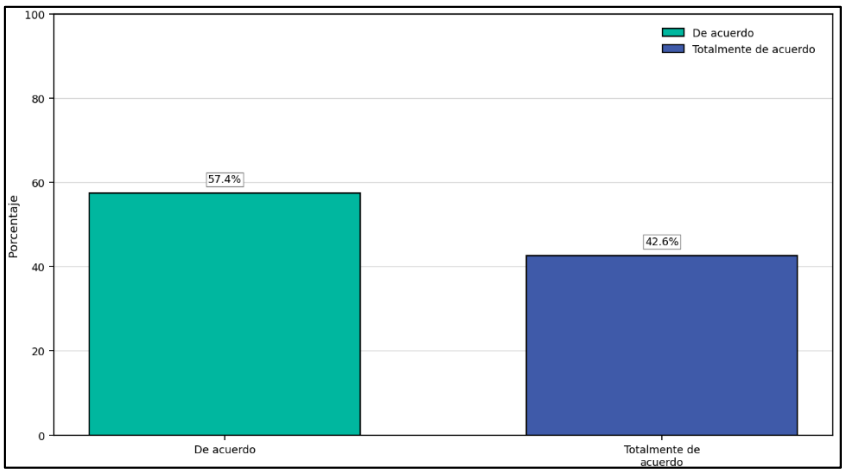
Análisis

Los resultados evidencian una valoración positiva sobre la planificación de la capacitación, ya que el 55,7 % se encuentra de acuerdo y el 44,3 % totalmente de acuerdo. Esto indica que el personal administrativo percibe que la cooperativa cuenta con procesos formativos organizados, lo cual se vincula con la dimensión de planificación de la variable capacitación.

Pregunta 9: La organización define claramente los objetivos de cada capacitación.

Gráfico 9

Organización de la capacitación.



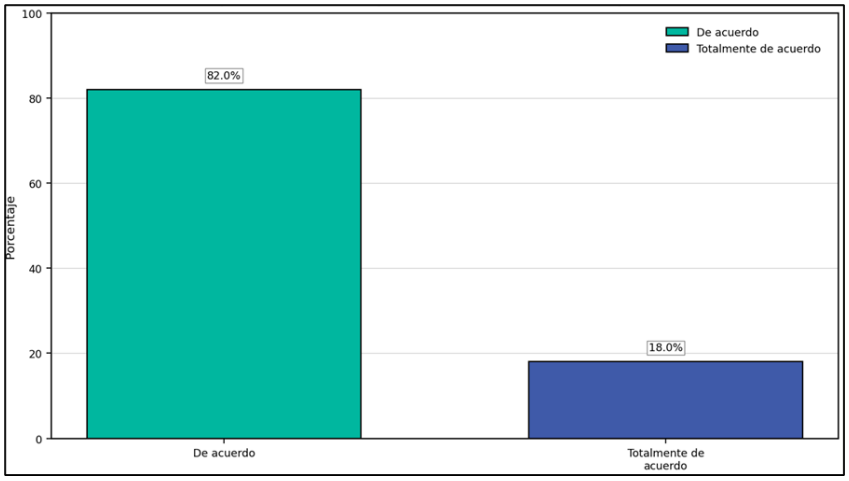
Análisis

Los datos muestran que el 57,4 % está de acuerdo y el 42,6 % totalmente de acuerdo, lo que refleja una percepción favorable respecto a la claridad de los objetivos de capacitación. Esto permite sostener que los procesos formativos no son vistos como actividades aisladas, sino como acciones orientadas hacia propósitos institucionales definidos.

Pregunta 10: Se aplican mecanismos para medir la eficacia de la capacitación.

Gráfico 10

Mecanismos para medir la eficacia.



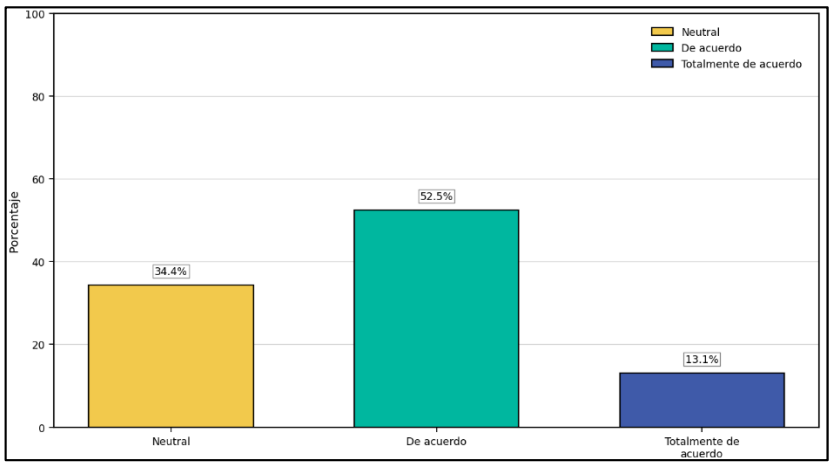
Análisis

Del personal administrativo, un 82,0 % se declaró de acuerdo y un 18,0 % totalmente de acuerdo. En consecuencia, es derivada una valoración positiva sobre la existencia de mecanismos para medir la eficacia de la capacitación, lo cual fortalece la idea de que la cooperativa cuenta con prácticas de control vinculadas al proceso formativo.

Pregunta 11: Recibo retroalimentación después de participar en capacitaciones.

Gráfico 11

Retroalimentación después de la capacitación.



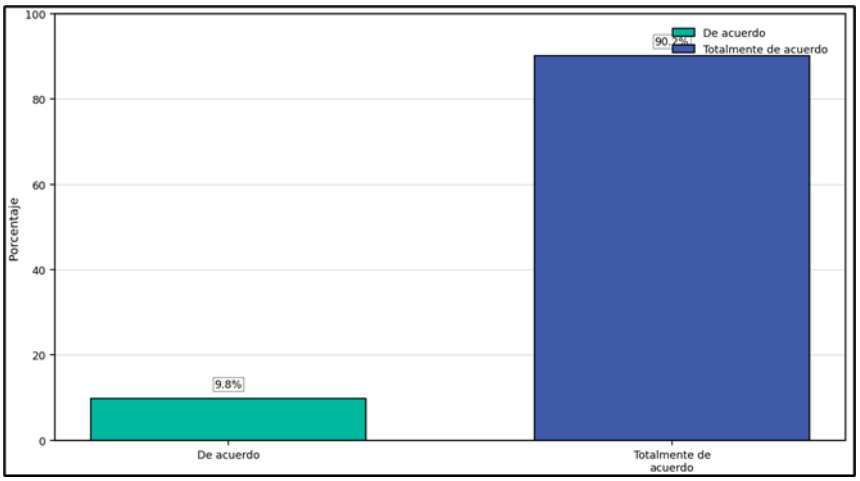
Análisis

El 52,5 % de los encuestados está de acuerdo y el 13,1 % totalmente de acuerdo; sin embargo, el 34,4 % se mantiene neutral. Este resultado muestra que la retroalimentación existe, pero no se percibe con la misma fuerza que otros componentes de la capacitación, por lo que constituye un aspecto que podría ser mejorado.

Pregunta 12: Planifico mis actividades antes de ejecutarlas.

Gráfico 12

Planificación de actividades.



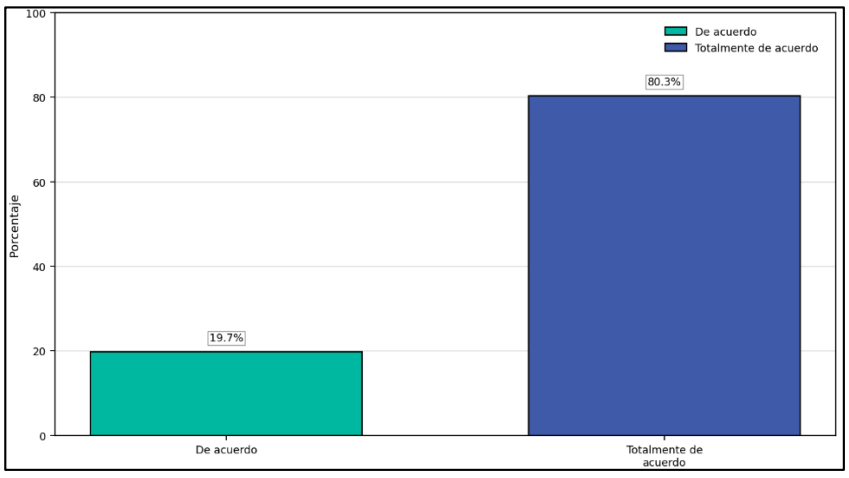
Análisis

El 90,2 % del personal administrativo está totalmente de acuerdo y el 9,8 % de acuerdo, lo que evidencia un nivel muy alto de planificación individual del trabajo. Este resultado es se relaciona directamente con el desempeño de la tarea, puesto que muestra que el personal organiza anticipadamente sus actividades laborales.

Pregunta 13: Organizo mis tareas de acuerdo con su prioridad.

Gráfico 13

Organización de tareas.



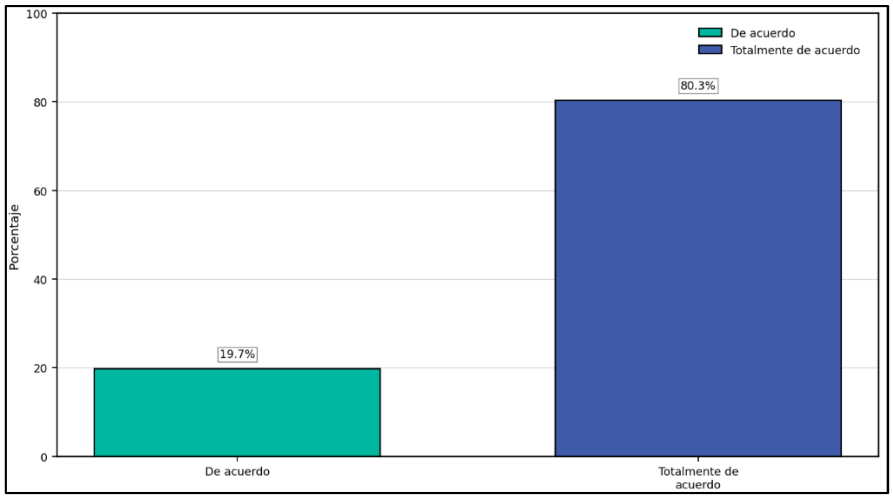
Análisis

Los resultados muestran que el 80,3 % está totalmente de acuerdo y el 19,7 % de acuerdo, lo que refleja una valoración positiva sobre la organización de tareas. Esto indica que el personal administrativo cuenta con criterios de priorización en el desarrollo de sus actividades.

Pregunta 14: Cumplo con las responsabilidades asignadas en mi trabajo.

Gráfico 14

Cumplimiento de responsabilidades.



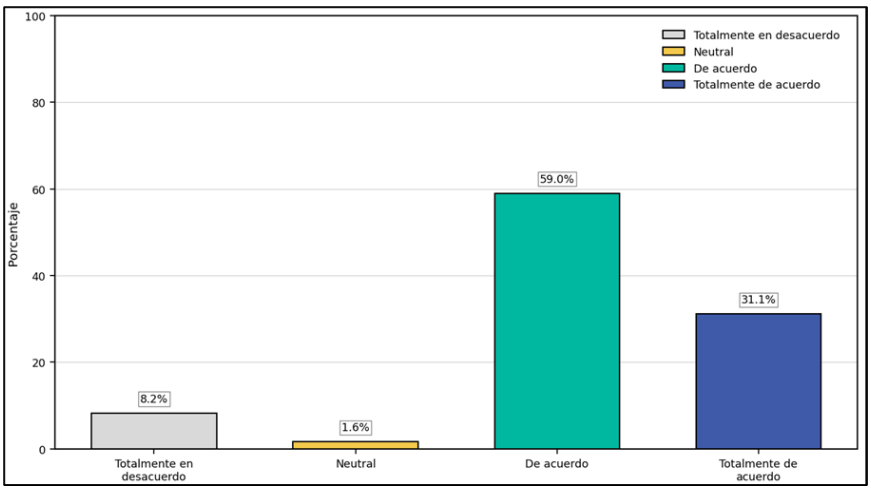
Análisis

Un 80,3 % de los encuestados está totalmente de acuerdo y un 19,7 % está de acuerdo, lo que demuestra un alto grado de cumplimiento de las obligaciones laborales. Este resultado fortalece la dimensión de rendimiento de tareas en la variable de rendimiento laboral.

Pregunta 15: Realizo mis funciones de manera eficiente.

Gráfico 15

Realización de funciones.



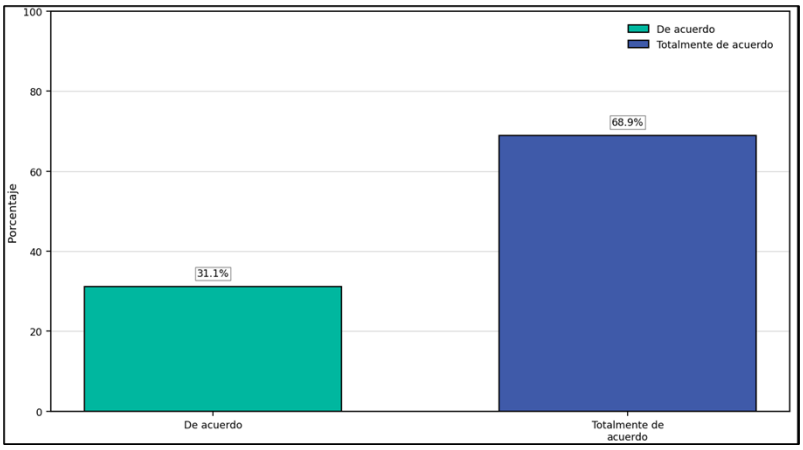
Análisis

El 59,0 % se declaró de acuerdo y un 31,1 % totalmente de acuerdo; en cambio, fue registrado un 8,2 % de desacuerdo y un 1,6 % neutral. Por tanto, es inferida una percepción mayoritariamente positiva sobre la eficiencia laboral, aunque se evidencia un grupo reducido que identifica dificultades en dicho aspecto.

Pregunta 16: Entrego resultados con calidad en mis actividades.

Gráfico 16

Entrega de resultados.



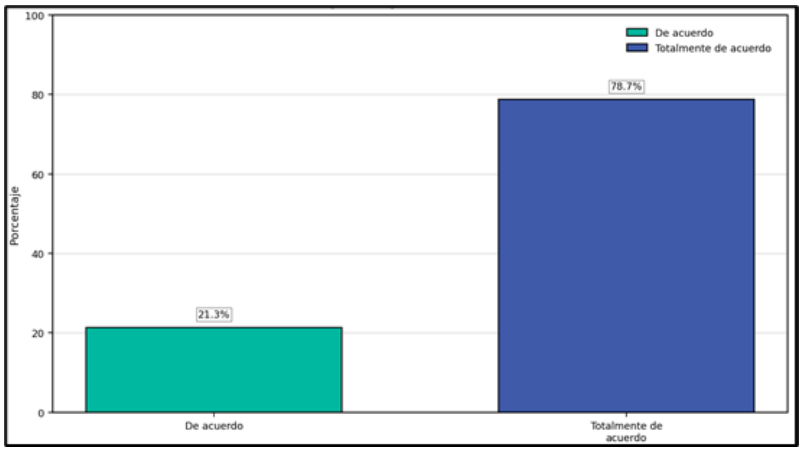
Análisis

El 68,9 % está totalmente de acuerdo y el 31,1 % está de acuerdo; esto refleja una apreciación del trabajo totalmente positiva. Esto posibilita concluir que el personal administrativo siente que sus tareas se llevan a cabo con niveles apropiados de calidad y cumplimiento.

Pregunta 17: Tomo iniciativa para mejorar mis actividades laborales.

Gráfico 17

Iniciativa.



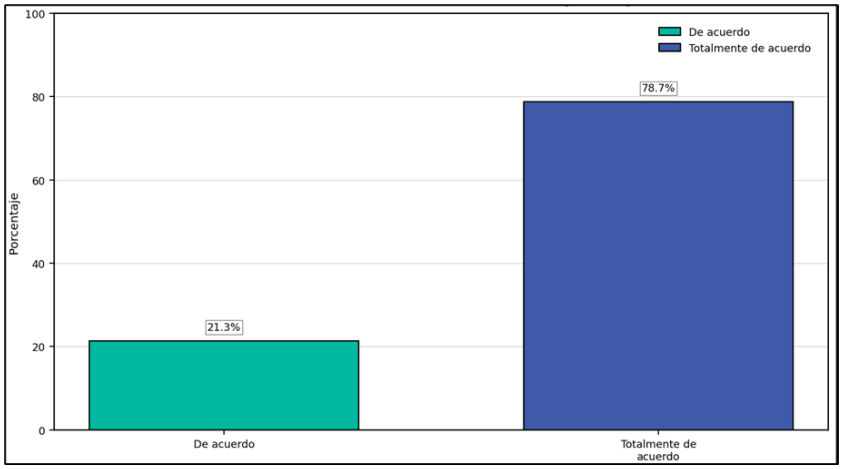
Análisis

El 78,7 % de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 21,3 % de acuerdo. Estos resultados reflejan una alta disposición del personal para proponer o ejecutar mejoras en sus actividades, lo cual se relaciona con el desempeño contextual y con la actitud proactiva dentro del entorno laboral.

Pregunta 18: Realizo esfuerzos adicionales cuando el trabajo lo requiere.

Gráfico 18

Realización de esfuerzos adicionales.

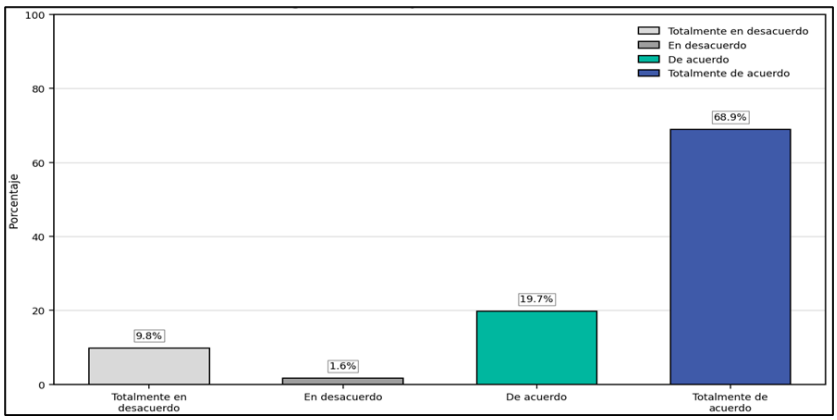


Análisis

El 78,7 % se encuentra totalmente de acuerdo y del 21,3 % de acuerdo, de donde se deduce una actitud favorable hacia el esfuerzo adicional. Dicho resultado, permite identificar un comportamiento laboral positivo, vinculado con el compromiso, la colaboración y la disposición a asumir mayores exigencias institucionales.

Pregunta 19: Mantengo una actitud positiva en el entorno laboral.

Gráfico 19 *Actitud positiva.*



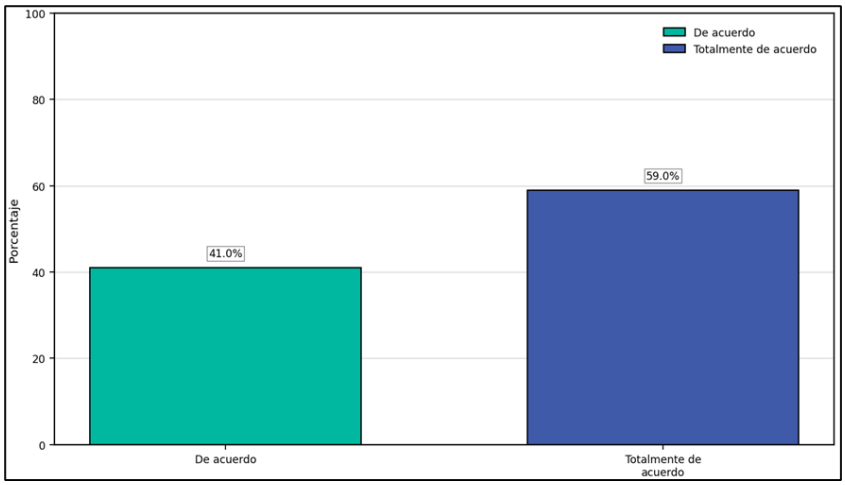
Análisis

El 68,9 % está totalmente de acuerdo y el 19,7 % está de acuerdo; sin embargo, el 9,8 % está totalmente en desacuerdo y el 1,6 % está en desacuerdo. Aunque la percepción es mayoritariamente positiva, las cifras también indican que hay un grupo reducido que no está de acuerdo con esta valoración, lo cual podría afectar el ambiente de trabajo.

Pregunta 20: Me adapto a cambios en mis funciones laborales.

***G*ráfico 20**

Adaptación a cambios



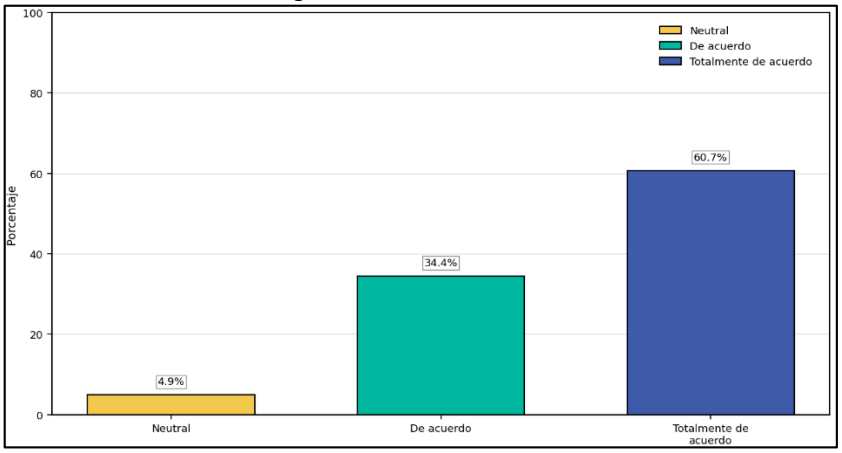
Análisis

El 59,0 % está totalmente de acuerdo y el 41,0 % de acuerdo, lo cual demuestra una percepción enteramente favorable respecto a la capacidad de adaptación. Este resultado indica que el personal administrativo está dispuesto a adaptarse a los cambios funcionales en la cooperativa.

Pregunta 21: Colaboro activamente con mis compañeros de trabajo.

Gráfico 21

Colaboración con compañeros.



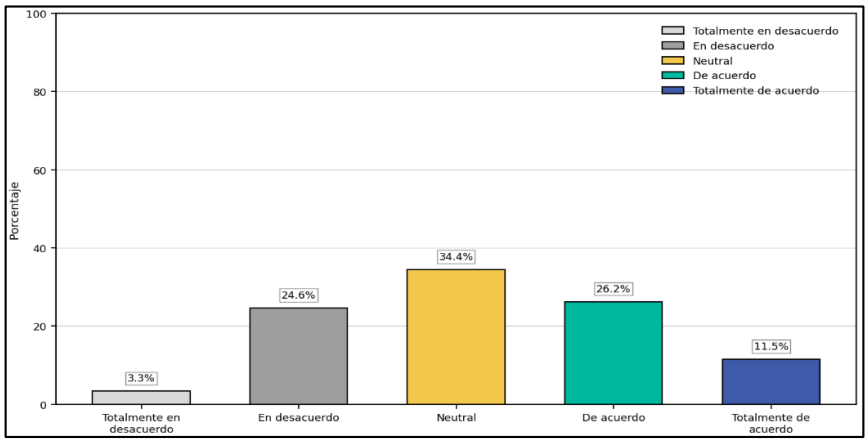
Análisis

El 60,7 % está totalmente de acuerdo y el 34,4 % de acuerdo, mientras que el 4,9 % se mantiene neutral. En general, los datos muestran una valoración favorable sobre la colaboración entre compañeros, lo que fortalece la dimensión de desempeño contextual dentro del rendimiento laboral.

Pregunta 22: Incumplo horarios establecidos en mi trabajo.

Gráfico 22

Incumplimiento de horario.



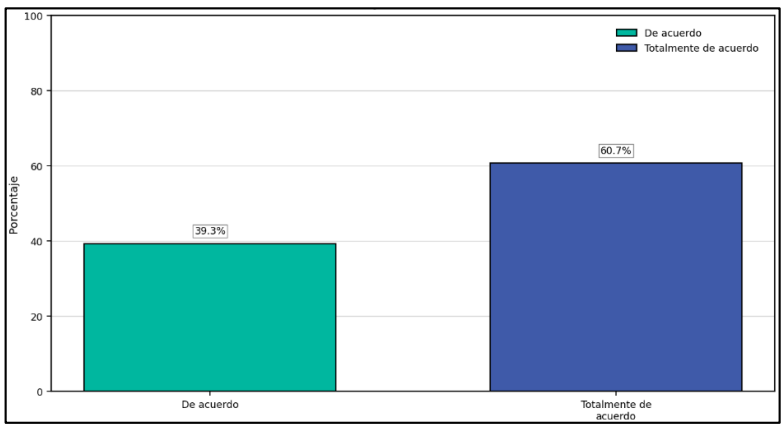
Análisis

Esta pregunta también corresponde a una conducta contraproducente, por lo que debe interpretarse de manera inversa. El 24,6 % está en desacuerdo y el 3,3 % totalmente en desacuerdo, pero el 34,4 % se mantiene neutral, mientras que el 26,2 % está de acuerdo y el 11,5 % totalmente de acuerdo. Estos datos muestran que el incumplimiento de horarios aparece como un aspecto sensible dentro del rendimiento laboral y debería ser revisado institucionalmente.

Pregunta 23: La organización propone mejoras basadas en los resultados de las capacitaciones.

Gráfico 23

Mejoras basadas en resultado.



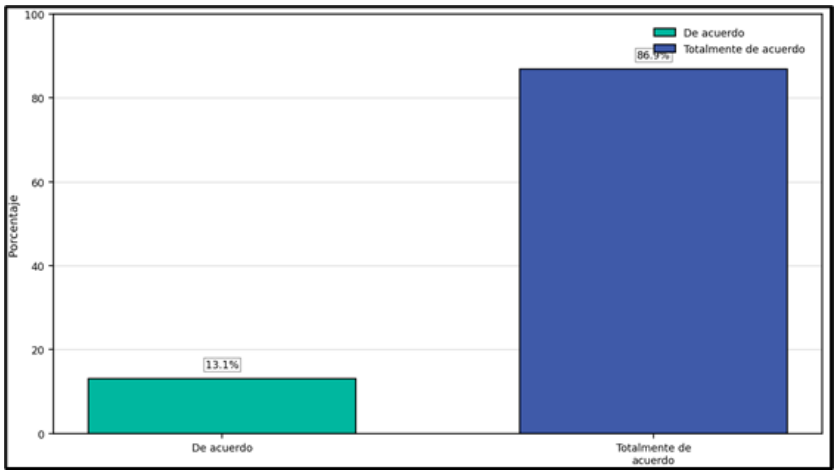
Análisis

Se observa que el 60,7 % está totalmente de acuerdo y el 39,3 % de acuerdo, por tanto, se infiere una percepción favorable hacia el uso de los resultados de capacitación para generar mejoras. Con base en ello, se afirma que los procesos de formación en la cooperativa están orientados a la mejora continua.

Pregunta 24: Busco constantemente mejorar mi desempeño.

Gráfico 24

Mejora del desempeño.



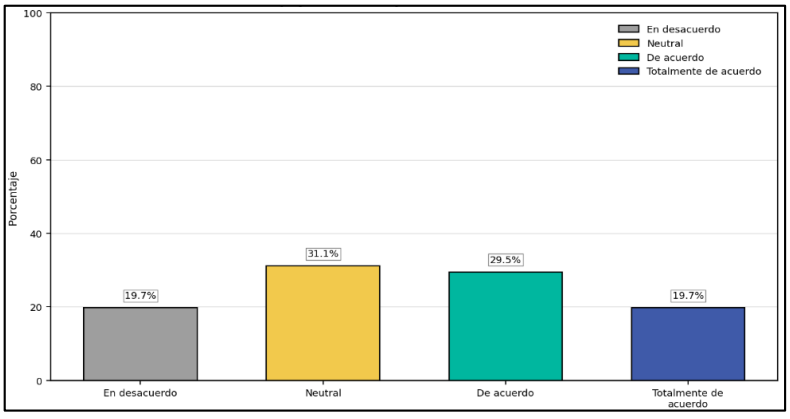
Análisis

El 86,9 % está totalmente de acuerdo y el 13,1 % de acuerdo; lo que demuestra un fuerte rumbo hacia la mejora constante. Este hallazgo es importante, ya que evidencia que el equipo de trabajo no solo desempeña funciones, sino que también tiene interés en mejorar su rendimiento laboral.

Pregunta 25: Brindo apoyo a mis compañeros cuando lo necesitan.

Gráfico 25

Apoyo a mis compañeros



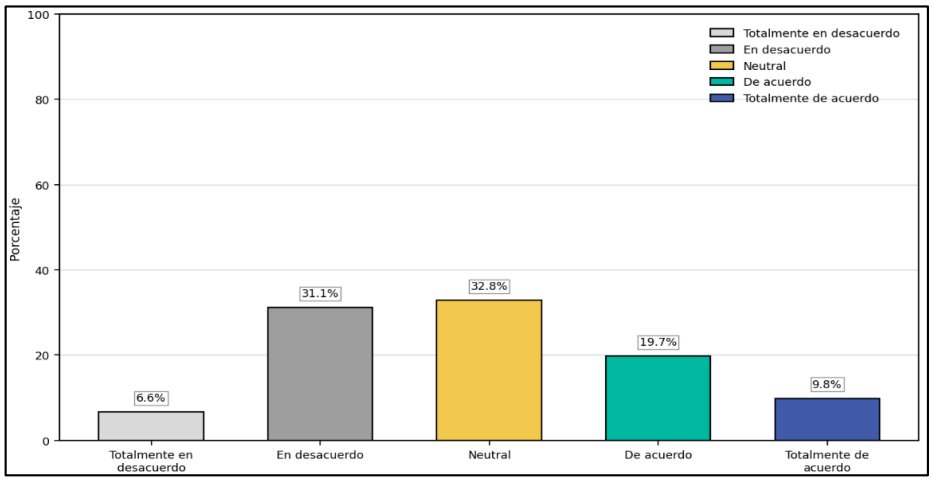
Análisis

Los resultados muestran que el apoyo entre compañeros presenta una valoración dividida, ya que el 29,5 % está de acuerdo y el 19,7 % totalmente de acuerdo, mientras que el 31,1 % se mantiene neutral y el 19,7 % está en desacuerdo. En consecuencia, aunque existe una tendencia favorable hacia la colaboración, también se evidencia que el apoyo directo no se encuentra plenamente consolidado dentro del personal administrativo, por lo cual este aspecto debe fortalecerse mediante acciones orientadas al trabajo en equipo, la comunicación interna y la corresponsabilidad laboral.

Pregunta 26: Utilizo tiempo laboral en actividades personales.

Gráfico 26

Uso del tiempo laboral.



Análisis

El 31,1 % está en desacuerdo y el 6,6 % totalmente en desacuerdo; al mismo tiempo, el 32,8 % se mantiene neutral. No obstante, el 19,7 % está de acuerdo y el 9,8 % totalmente de acuerdo. Esto demuestra que, si bien esta conducta no es predominante, hay un porcentaje significativo que podría tener un impacto en el uso apropiado del tiempo de trabajo.

4.2. Interpretación

Se logró observar que la variable capacitación presenta una tendencia ampliamente favorable dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., puesto que los primeros ítems relacionados con la planificación muestran una concentración casi total de respuestas entre las opciones “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”. Este comportamiento no puede leerse

como un dato aislado, ya que el estudio parte de la premisa de que la capacitación constituye un proceso sistemático orientado al desarrollo de competencias laborales, articulado con dimensiones como planificación, evaluación y retroalimentación. En ese sentido, cuando el 55,7 % del personal administrativo declara estar de acuerdo y el 44,3 % totalmente de acuerdo con que la cooperativa planifica programas de capacitación de manera estructurada, se evidencia que la organización ha logrado instalar, al menos desde la percepción del personal administrativo, una base organizativa reconocible para el desarrollo formativo. Esta lectura guarda coherencia con el planteamiento metodológico del estudio, en donde la capacitación fue definida como una variable independiente medida mediante 12 ítems vinculados a la planificación, evaluación y retroalimentación dentro de la institución.

Los resultados obtenidos con respecto la definición de los objetivos y la ordenación cronológica de las capacitaciones muestran que la planificación no corresponde únicamente a una actividad formal, sino que define un proceso que incorpora tal cierta direccionalidad institucional. En efecto, un 57,4 % de los encuestados estuvo de acuerdo y el 42,6 % estuvo totalmente de acuerdo en que la organización define claramente los objetivos de cada capacitación, lo cual es señal de que el personal administrativo asigna un objetivo específico a los procesos. Formativos. Sin embargo, el ítem relacionado con el cronograma introduce una primera zona de matiz, puesto que, aunque el 50,8 % está de acuerdo y el 39,3 % totalmente de acuerdo, aparece un 9,8 % en desacuerdo. Este dato no invalida la tendencia positiva, pero sí permite reconocer que la programación de las capacitaciones podría presentar ciertos márgenes de mejora, especialmente si se considera que la planificación, para ser efectiva, no solo debe formular objetivos, sino también garantizar tiempos, secuencias y condiciones de ejecución reconocibles por todo el personal.

La percepción sobre la pertinencia institucional de la capacitación también muestra un resultado relevante, ya que el 60,7 % del personal administrativo está totalmente de acuerdo y el 31,1 % de acuerdo con que la planificación responde a las necesidades institucionales. La investigación cobra relevancia dado que permite establecer la conexión entre los resultados empíricos y el problema de investigación planteado.

En dicho problema, se había señalado que la capacitación a pesar de encontrarse operativamente instaurada, debía analizarse en función de su articulación real con los

resultados organizacionales. En este punto, los datos parecen indicar que el personal no percibe la capacitación como una acción desconectada del funcionamiento interno de la cooperativa, sino como una práctica asociada a necesidades concretas de la institución. No obstante, el 8,2 % de respuestas neutrales deja abierta una pequeña zona de incertidumbre, que puede interpretarse como una falta de claridad en cierto personal administrativo respecto a la manera en que las capacitaciones se relacionan con las exigencias reales del puesto o con los objetivos organizacionales.

Al revisar los ítems correspondientes a la evaluación de la capacitación, la tendencia positiva se vuelve todavía más marcada, especialmente en las preguntas referidas a la evaluación de resultados y al seguimiento posterior del desempeño. En ambos casos, el 72,1 % del personal administrativo se posicionó en la categoría “totalmente de acuerdo”, mientras que el restante 27,9 % se ubicó en “de acuerdo”. De ello se deriva una percepción mayoritariamente favorable respecto de la existencia de mecanismos institucionales implementados con posterioridad a la ejecución de las capacitaciones. Este aspecto es importante adquiere relevancia, puesto que, la capacitación no es concebida como un acontecimiento puntual o aislado, sino como un proceso que exige medición, seguimiento y verificación de efectos del rendimiento laboral. En consonancia con lo anterior, los resultados obtenidos sugieren que la cooperativa, no solo se ejecutan capacitaciones, sino que también se desarrollan estrategias orientadas a conocer sus resultados De este modo, se consolida la coherencia entre la variable 1 y variable 2.

El comportamiento de los datos vinculados con la verificación de objetivos y la medición de eficacia confirmó que la evaluación aparece como una de las dimensiones más consolidadas dentro de la capacitación. En efecto, el 70,5 % de los encuestados está totalmente de acuerdo con que se verifica si las capacitaciones cumplen con los objetivos propuestos, mientras que el 19,7 % está de acuerdo; aunque existe un 9,8 % en desacuerdo, la mayoría sigue mostrando una percepción favorable. De forma complementaria, el 82,0 % está de acuerdo y el 18,0 % totalmente de acuerdo con que se aplican mecanismos para medir la eficacia de la capacitación. Esta combinación de resultados permite sostener que, en términos generales, la cooperativa posee prácticas de control formativo, aunque la presencia de respuestas negativas en la verificación de objetivos obliga a no presentar una lectura excesivamente

homogénea, puesto que una parte minoritaria del personal no identifica con claridad la consistencia de estos mecanismos.

Por otro lado, la dimensión retroalimentación presenta un comportamiento de menor intensidad en comparación con las dimensiones de planificación y evaluación, lo cual hemos identificado como uno de los hallazgos de mayor interés dentro del análisis. El ítem “recibo retroalimentación después de participar en la capacitación” evidenció que en este caso el 52,5 % está de acuerdo y muy escasamente el 13,1 % totalmente de acuerdo y el 34,4 % en neutralidad. Esta distribución reveló que la retroalimentación no está del todo ausente, pero tampoco alcanza las cimas del reconocimiento que se le han conferido a otros componentes del proceso formativo. Este resultado, desde la perspectiva analítica, adquiere un interés muy especial porque la retroalimentación es la conexión existente entre la capacitación recibida y su consciente aplicación en el ámbito laboral. Por consiguiente, la neutralidad manifestada por más de un tercio del personal administrativo podría ser considerada un indicador de relativa debilidad, sobre todo si se espera que la capacitación impacte directamente en la mejora del desempeño laboral.

A pesar de esa debilidad relativa observada en la retroalimentación personal, los ítems relacionados con las mejoras institucionales, el seguimiento del aprendizaje y el apoyo para aplicar lo aprendido en el trabajo, oscilaron positivamente. El 60,7 % está totalmente de acuerdo con el ítem que ofrece mejoras a partir de los resultados de las capacitaciones, y un porcentaje igual igualmente reconoce que hay seguimiento continuo en el aprendizaje realizado. Por otra parte, el 75,4 % está totalmente de acuerdo con que la organización proporciona apoyo para aplicar lo aprendido en el trabajo, aunque hay un 6,6 % de personas totalmente en desacuerdo. Estas cifras, observadas en conjunto, permiten afirmar que la cooperativa ha sabido ir construyendo condiciones organizacionales para la transferencia del aprendizaje, aun cuando la diferencia entre la percibida como mejora institucional y la percibida como retroalimentación que recibe el personal administrativo puede evidenciar una tensión: parece que la organización realiza acciones de mejora y seguimiento, aunque no todas son percibidas como un acompañamiento personal por cada uno de los colaboradores.

Para lo que concierne a la variable rendimiento laboral, lo que muestran los datos revela niveles altos en la dimensión de desempeño de tarea, sobre todo en la planificación individual, priorización de actividades, cumplimiento de responsabilidad, eficiencia y calidad del trabajo. El dato más alto aparece en el ítem "planifico mis actividades antes de ejecutarlas", en el que se observó que un 90,2 % se ubicaba en totalmente de acuerdo y un 9,8 % en de acuerdo, lo que pone un punto de autopercepción elevado en cuanto a la organización propia. A ello se suma que el 80,3 % está totalmente de acuerdo con que organiza sus tareas de acuerdo con su prioridad y con que cumple las responsabilidades asignadas en su trabajo. Esta tendencia permite afirmar que el personal administrativo se percibe a sí mismo como un grupo con altos niveles de cumplimiento funcional, lo cual coincide con la operacionalización de la variable rendimiento laboral, entendida en el estudio como el nivel de cumplimiento de funciones, objetivos y conductas laborales dentro de la organización.

La eficiencia y la calidad del trabajo también son positivas, aunque con matices que es preciso subrayar. En el ítem “realizo mis funciones de manera eficiente” hay un 59,0 % de acuerdo y un 31,1 % totalmente de acuerdo, pero se da la circunstancia de que existe un 8,2 % totalmente en desacuerdo y un 1,6 % que se muestra neutral. Este resultado comprueba una autoevaluación positiva, la eficiencia no llega a alcanzar el mismo grado de consenso que la planificación o el cumplimiento de las responsabilidades. Por otro lado, el ítem “entrego resultados con calidad en mis actividades” sí concentra el 68,9 % en totalmente de acuerdo y el 31,1 % en de acuerdo, lo que muestra una percepción más robusta de la calidad del trabajo a realizar. Por consiguiente, se podría afirmar que el desempeño de tarea se encuentra reforzado, pero que la eficiencia es un componente que, también en este caso, aunque positivo, podría necesitar atención específica para disminuir las percepciones negativas existentes.

La dimensión de desempeño contextual muestra también una orientación favorable, especialmente en iniciativa, mejora continua, esfuerzo adicional, actitud positiva, adaptabilidad y colaboración. El 78,7 % del personal administrativo está totalmente de acuerdo con que toma iniciativa para mejorar sus actividades laborales, el 86,9 % manifiesta buscar constantemente mejorar su desempeño y el 78,7 % señala que realiza esfuerzos adicionales cuando el trabajo lo requiere. Estos resultados permiten considerar que el

rendimiento laboral no se define solo como la ejecución mecánica de funciones, sino que va incorporando conductas de implicación, predisposición y mejora continua. Esta lectura es afín con el enfoque multidimensional donde el rendimiento laboral no solo se compone del desempeño de tarea, sino también del desempeño contextual y de las conductas contraproducentes. En tal sentido, los resultados sugieren que la cooperativa cuenta con un personal que se percibe comprometido con el mejoramiento de sus actividades y con la respuesta ante exigencias laborales adicionales.

Sin embargo, también existen zonas donde el desempeño contextual no cuenta con tanta consistencia, en especial en el apoyo directo que se puede dar entre compañeros de trabajo. En este sentido, si bien la colaboración activa resulta en una valoración adecuada con 60,7 % totalmente de acuerdo y 34,4 % de acuerdo, en cambio, el ítem "brindo apoyo a mis compañeros cuando lo necesitan" muestra mayor dispersión en su distribución: 29,5 % de acuerdo, 19,7 % totalmente de acuerdo, 31,1 % neutral y 19,7 % en desacuerdo. Este resultado tiene relevancia, pues pone de manifiesto que, si bien la cooperación general podría estar presente en forma de una disposición institucional o clima del trabajo, el apoyo concreto entre compañeros no aparecería con la misma intensidad. En términos organizacionales, esto puede indicar que el personal tiene conciencia de la importancia del trabajo colaborativo pero que no siempre se traduce en prácticas efectivas de ayuda. Por lo tanto, esta dimensión habría de ser considerada en futuras estrategias de capacitación si se pretende promover, reforzar competencias blandas, asumir la comunicación interna y elaborar un sentido de corresponsabilidad laboral.

Las conductas contraprudentes representan el bloque de resultados más sensible, ya que han de interpretarse como el inverso de forma que muestran mayor dispersión inversa a las anteriores dimensiones. Así, en el ítem "utilizo tiempo de trabajo en tareas personales", podemos observar que un 31,1% se encuentra en desacuerdo y un 6,6% en totalmente desacuerdo, lo cual es favorable; no obstante, el 32,8% queda en una posición neutral, el 19,7% muestra estar de acuerdo y el 9,8% en totalmente acuerdo. Algo similar ocurre con el incumplimiento de horarios, donde el 24,6 % está en desacuerdo y el 3,3 % totalmente en desacuerdo, pero el 34,4 % permanece neutral, el 26,2 % está de acuerdo y el 11,5 % totalmente de acuerdo. Estos resultados muestran que, aunque las dimensiones positivas del rendimiento laboral son altas, existen comportamientos contraproducentes que no deben

minimizarse, puesto que podrían afectar la disciplina laboral, la productividad y la coherencia entre capacitación recibida y desempeño efectivo.

Por esta razón, los resultados permiten considerar la relación capacitación y rendimiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., con un sentido positivo, al menos según la percepción del personal administrativo encuestado. La capacitación, aparece como un proceso estructurado, con objetivos claros, mecanismos de evaluación y apoyo institucional posterior, por lo tanto, el rendimiento laboral muestra altos niveles en planificación, cumplimiento, calidad, iniciativa, mejora continua y adaptabilidad. Sin embargo, el análisis resulta en puntos críticos: la retroalimentación no se percibe con la suficiente intensidad, el apoyo entre compañeros muestra dispersión y las conductas contraproducentes vinculadas con el uso del tiempo y el incumplimiento de horarios tienen porcentajes que requieren atención. Entonces, los datos no solo confirman una tendencia positiva, sino que también se constituyen en insumos vitales para fortalecer la transferencia del aprendizaje, retroalimentación individual, corresponsabilidad del personal administrativo y control de hábitos laborales que pueden reducir el rendimiento institucional.

4.3 Comprobación de hipótesis

La comprobación de hipótesis constituye el procedimiento estadístico mediante el cual se contrasta la hipótesis de investigación con la hipótesis nula, a partir de los datos obtenidos en el estudio. Este proceso permite determinar si la relación observada entre las variables puede considerarse significativa o si responde únicamente a una variación aleatoria de la muestra analizada. En investigaciones cuantitativas de alcance correlacional, la prueba de hipótesis se apoya en el nivel de significancia y en el coeficiente de correlación, porque estos valores orientan la aceptación o el rechazo de la hipótesis planteada (Hernández & Mendoza, 2018).

Del análisis cuantitativo de los resultados, fue observada una tendencia favorable de la variable capacitación dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., concentrada especialmente en las dimensiones de planificación y evaluación. En concreto, los ítems referidos a planificación estructurada, definición de objetivos, organización cronológica, pertinencia institucional, evaluación de resultados y seguimiento posterior arrojaron altos porcentajes acumulados en las categorías “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”. Por consiguiente, dicho comportamiento permite afirmar que el personal

administrativo reconoce la existencia de procesos formativos organizados; sin embargo, ciertos hallazgos también revelan aspectos susceptibles de reforzamiento, particularmente en lo concerniente a la retroalimentación posterior a las capacitaciones.

En cuanto al rendimiento laboral, fue identificada una valoración positiva del desempeño de tarea, dado que el personal administrativo reporta elevados niveles de planificación individual, organización de actividades, cumplimiento de responsabilidades y calidad del trabajo. No obstante, la eficiencia laboral presentó una distribución menos uniforme, de lo cual se infiere la presencia de diferencias internas en la percepción sobre el uso de recursos, tiempos y procesos. Así pues, puede sostenerse que el rendimiento laboral resulta favorable, aunque no similar en el conjunto de sus dimensiones.

Por otra parte, el desempeño contextual evidenció resultados relevantes, principalmente en iniciativa, mejora continua, esfuerzo adicional, actitud positiva y adaptabilidad. Estos aspectos ponen de manifiesto una disposición por parte del personal para contribuir a que el funcionamiento de la organización se produzca más allá de lo formalmente asignado. Por el contrario, el apoyo entre compañeros tiene una valoración de tipo más fragmentado, lo cual pone manifiesto que el trabajo en equipo no está arraigado con la misma intensidad que lo está la iniciativa. Por ello, mediante el análisis cuantitativo, sea posible identificar fortalezas en el rendimiento contextual, junto con áreas de mejora vinculadas a cooperación, comunicación y corresponsabilidad.

Finalmente, las conductas contraproducentes constituyen uno de los puntos más sensibles del análisis, debido a que los resultados relativos al uso del tiempo laboral en actividades personales y al incumplimiento de horarios presentaron respuestas distribuidas entre desacuerdo, neutralidad y acuerdo. Por tratarse de ítems inversos, dichos datos deben ser interpretados con cautela, ya que la presencia de porcentajes relevantes en las categorías de acuerdo podría afectar negativamente la eficiencia institucional. En conjunto, a partir de los resultados cuantitativos, fue posible sostener la existencia de una relación favorable entre capacitación y rendimiento laboral, aunque dicha relación requiere ser fortalecida mediante retroalimentación, acompañamiento y control de hábitos laborales.

4.3.1. Planteamiento

La comprobación de hipótesis se desarrolla a partir de la relación existente entre la capacitación y el rendimiento laboral en el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., durante el periodo 2026. Para ello, se considera que la capacitación constituye la variable 1, debido a que representa el proceso formativo orientado al desarrollo de conocimientos, habilidades y competencias laborales; mientras que el rendimiento laboral se asume como la variable 2 ya que expresa el nivel de cumplimiento, eficiencia, calidad, adaptación y comportamiento del personal dentro de la organización.

La hipótesis del estudio indica que la capacitación tiene una relación significativa con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Esto se desprende del problema fundamental del estudio que concierne a la evaluación de los procesos de capacitación y el rendimiento laboral del personal administrativo, teniendo en cuenta que esta institución cuenta con programas de capacitación, procesos de evaluación, seguimiento y apoyo posterior para aplicar lo aprendido en el trabajo.

HA: La capacitación se relaciona con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

HN: La capacitación no se relaciona con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

4.3.2. Nivel de significancia

Para la comprobación de la hipótesis, es establecido un nivel de significancia de 0,05, lo cual equivale a un margen de error del 5 % y a un intervalo de confianza del 95 %. Dicho valor posibilita esclarecer si la relación identificada entre la capacitación y el rendimiento laboral reviste significación estadística o si, en sentido opuesto, los hallazgos obtenidos pudieran ser explicados por la aleatoriedad.

Con base en este criterio, se procede del siguiente modo; de obtenerse un valor de significancia igual o inferior a 0,05 en la prueba estadística aplicada, entonces es rechazada la hipótesis nula y admitida la hipótesis alternativa. Por el contrario, si dicho valor resultara superior a 0,05, no procede el rechazo de la hipótesis nula, dado que no se dispondría de

evidencia suficiente para afirmar la existencia de una relación significativa entre ambas variables.

4.3.3. Comprobación de supuestos

4.3.4. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad permitió determinar si los datos obtenidos en una investigación se distribuyen de manera normal o si presentan una distribución no normal. Este procedimiento es importante porque orienta la selección de la prueba estadística que debe aplicarse para comprobar la relación entre variables. Cuando los datos siguen una distribución normal, pueden utilizarse pruebas paramétricas; en cambio, cuando no cumplen este supuesto, corresponde aplicar pruebas no paramétricas, como el coeficiente Rho de Spearman (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Los resultados de la prueba de normalidad muestran valores de significancia de 0,000 tanto en Kolmogorov-Smirnov como en Shapiro-Wilk para las variables VI y VD. Debido a que estos valores son menores al nivel de significancia de 0,05, se determina que los datos no siguen una distribución normal. Por esta razón, para analizar la relación entre la capacitación y el rendimiento laboral no corresponde aplicar una prueba paramétrica como Pearson, sino una prueba no paramétrica, siendo pertinente el uso del coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 7

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov[a]			**Shapiro-Wilk**		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
VI	,250	61	,000	,855	61	,000
VD	,247	61	,000	,730	61	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Los resultados evidencian que las variables V1 y V2 presentan valores de significancia de 0,000 tanto en Kolmogorov-Smirnov como en Shapiro-Wilk. Al ser valores menores a 0,05, se rechaza el supuesto de normalidad, lo que indica que los datos no presentan una distribución normal. En consecuencia, no corresponde aplicar una prueba paramétrica como

Pearson, sino una prueba no paramétrica. Por ello, la comprobación de hipótesis debe desarrollarse mediante el coeficiente Rho de Spearman.

4.3.5. Selección del modelo

Para la comprobación de la hipótesis planteada, fue seleccionado el coeficiente de correlación Rho de Spearman, dicha elección justifica a dos razones fundamentales: por un lado, el estudio trabaja con datos obtenidos mediante una escala tipo Likert; y por otro lado, la prueba de normalidad aplicada evidenció que las variables capacitación y rendimiento laboral no se ajustan a una distribución normal. En este sentido, no resulta procedente la aplicación de una prueba paramétrica como el coeficiente de Pearson, dado que este exige el cumplimiento del supuesto de normalidad. Por el contrario, Spearman permite analizar la relación entre dos variables ordinales o no normales, estableciendo así la dirección, la fuerza y la significancia de la asociación observada.

La selección de este modelo encuentra también su justificación en el alcance correlacional de la investigación, toda vez que esta busca determinar si existe relación entre la capacitación y el rendimiento laboral en el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. De esta forma, mediante el coeficiente Rho de Spearman, es posible comprobar si una percepción más favorable de los procesos de capacitación se asocia con una valoración igualmente positiva del rendimiento laboral, tomando como base una muestra de 61 colaboradores del mencionado personal administrativo y fijando un nivel de significancia de 0,05.

4.3.5. Aplicación

Para la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman, fue necesaria, en primer lugar, la organización de los ítems correspondientes a cada variable bajo estudio. De este modo, en lo concerniente a la variable capacitación, fueron incluidos aquellos ítems relativos a planificación, evaluación, retroalimentación y seguimiento de los procesos formativos. Por su parte, en la variable rendimiento laboral, fueron integrados los ítems asociados al desempeño de tarea, desempeño contextual y conductas contraproducentes. Una vez efectuado lo anterior, las respuestas provenientes de los 61 colaboradores del personal administrativo fueron codificadas según la escala tipo Likert y, posteriormente, fueron

procesadas estadísticamente, con el propósito de establecer la relación existente entre ambas variables.

4.3.6. Decisión Final

Una vez agrupados los datos, se aplicó el coeficiente Rho de Spearman con el propósito de identificar la fuerza, dirección y significancia de la relación entre capacitación y rendimiento laboral. El resultado obtenido fue un coeficiente de correlación de ,319 y una significancia bilateral de ,012. Esto indica que existe una relación positiva baja y estadísticamente significativa entre las variables, debido a que el valor de significancia es menor a 0,05. Por tanto, se acepta la hipótesis alternativa: La capacitación se relaciona con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. y se rechaza la hipótesis nula: La capacitación no se relaciona con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., aunque la relación debe interpretarse con prudencia por tratarse de una correlación baja.

4.4. Análisis

4.4.1. Resultado de la correlación de Spearman por dimensiones

La correlación de Spearman es una prueba estadística no paramétrica utilizada para medir el grado de asociación entre dos variables ordinales o entre variables que no cumplen el supuesto de normalidad. A diferencia de la correlación de Pearson, Spearman no exige una distribución normal de los datos, porque trabaja con rangos y permite identificar si existe una relación positiva, negativa o inexistente entre las variables analizadas. En este sentido, resulta pertinente para investigaciones sociales aplicadas con escalas tipo Likert, debido a que permite valorar la relación entre dimensiones de una variable independiente y una variable dependiente cuando los datos presentan comportamiento no normal (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Para este estudio se empleó la prueba Rho de Spearman, con el fin de determinar la relación entre las dimensiones de la capacitación y las dimensiones del desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.; esta decisión metodológica se justifica porque, la prueba de normalidad arrojó valores de significancia menores a 0,05, lo cual permitió establecer que los datos no presentan distribución normal.

Por tanto, el uso de Spearman resulta adecuado para interpretar la fuerza, dirección y significancia de la relación entre las dimensiones estudiadas.

Tabla 8

Resultado de la correlación de Spearman por dimensiones.

Correlaciones					
			Tarea	**Contextual**	**Contraprudentes**
Rho de Spearman	**Planificación**	Coeficiente de correlación	,624**	0,080	0,073
		Sig. (bilateral)	0,000	0,539	0,578
	Evaluación	Coeficiente de correlación	-,267*	-0,235	-0,092
		Sig. (bilateral)	0,037	0,069	0,481
	Retroalimentación	Coeficiente de correlación	,540**	0,064	-,268*
		Sig. (bilateral)	0,000	0,625	0,037

****. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**
***. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).**
c. N por lista = 61

Se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman por dimensiones, lo cual posibilita un análisis de mayor precisión acerca de la relación entre capacitación y rendimiento laboral, debido a que no solo es observada la asociación general entre ambas variables, sino también el comportamiento particular de cada una de sus dimensiones. De este modo, resulta factible identificar cuáles aspectos de la capacitación se encuentran vinculados con mayor intensidad al desempeño de tarea, al desempeño contextual o a las conductas contraproducentes, así como aquellos que no presentan una asociación estadísticamente significativa.

La interpretación de los resultados debe ser realizada considerando conjuntamente el valor del coeficiente Rho y el nivel de significancia bilateral. Cuando el valor de significancia es inferior o igual a 0,05, se asume la existencia de una relación estadísticamente significativa; por el contrario, si dicho valor supera 0,05, no se dispone de evidencia suficiente para

sostener que las dimensiones se relacionan. En cuanto al coeficiente, los valores positivos indican una relación directa, es decir que, a mayor presencia de una dimensión de capacitación, mayor presencia de una dimensión del rendimiento laboral; mientras que los valores negativos dan cuenta de una relación inversa.

Respecto de aquellas dimensiones que muestran una correlación significativa, el hallazgo puede ser justificado a partir de que la capacitación fortalece conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para la mejora del desempeño del personal administrativo. Siguiendo el enfoque de Chiavenato, la capacitación constituye un proceso orientado al desarrollo de competencias laborales; en consecuencia, puede incidir en la manera como el personal administrativo planifica, ejecuta y perfecciona sus actividades. En la misma línea, Robbins y Judge sostienen que el rendimiento laboral se halla vinculado al cumplimiento de tareas, a la conducta contextual y a las condiciones organizacionales que favorecen o limitan el desempeño.

Por el contrario, si una determinada dimensión no posee correlación estadísticamente significativa, no debe ser interpretada como que la capacitación no tiene relevancia; sino que evidencia que la dimensión del rendimiento laboral en cuestión puede depender de otras variables. El rendimiento del personal administrativo también podría estar influido por la motivación, el clima organizacional, la supervisión, la disponibilidad de recursos, las condiciones de trabajo y la cultura organizativa. Por tanto, en respuesta a dicho resultado no significativo, puede afirmarse que la capacitación tiene relevancia, pero que no puede explicar en su totalidad los comportamientos laborales observados.

4.4.2. Resultado de la correlación de Spearman

La correlación entre capacitación y rendimiento laboral se calculó mediante el coeficiente Rho de Spearman, debido a que los resultados de la prueba de normalidad evidenciaron que los datos no siguen una distribución normal. Esta prueba permitió establecer la fuerza, dirección y significancia de la relación entre las variables capacitación y rendimiento laboral en los 61 colaboradores del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Tabla 9

Correlación entre capacitación y rendimiento laboral.

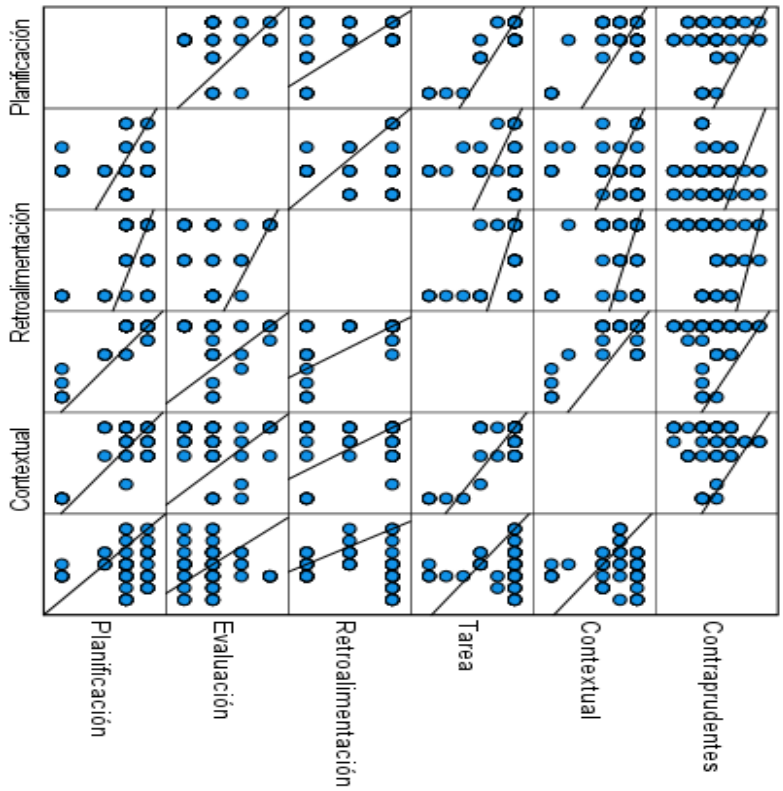
Correlaciones			
			Rendimiento
Rho de Spearman	**Capacitación**	Coeficiente de correlación	,319*
		Sig. (bilateral)	,012
		N	61

El resultado obtenido mediante el coeficiente Rho de Spearman fue de ,319, con una significancia bilateral de ,012 y una muestra de 61 colaboradores del personal administrativo. Este valor evidencia una correlación positiva baja entre la capacitación y el rendimiento laboral, lo que significa que, cuando la percepción sobre los procesos de capacitación mejora, también tiende a mejorar el rendimiento laboral, aunque la relación no se presenta con una fuerza alta. En este sentido, la capacitación se relaciona con el desempeño del personal administrativo, pero no puede ser interpretada como el único factor que explica el rendimiento, ya que también pueden intervenir condiciones como la organización del trabajo, el liderazgo, el clima laboral, la motivación, la carga de funciones y el seguimiento institucional.

Debido a que el valor de significancia obtenido fue ,012, y este resultado es menor al nivel de significancia establecido de 0,05, se determina que la relación entre capacitación y rendimiento laboral es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que plantea que existe relación significativa de la capacitación y el rendimiento laboral en el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Sin embargo, la correlación baja en la que se encuentra el resultado, hace que deba tomarse con precaución: la capacitación sí está asociada al rendimiento laboral, pero su incidencia necesita ser reforzada mediante una planificación, evaluación, retroalimentación y seguimiento posterior más adecuados a los procesos formativos.

4.4.3. Gráfica de dispersión matricial

Gráfico 27 *Dispersión matricial*



La gráfica de dispersión matricial es una representación estadística que permite observar, de manera simultánea, el comportamiento conjunto de varias dimensiones o variables. Cada recuadro cruza dos dimensiones y muestra la forma en que se distribuyen los datos, lo cual ayuda a identificar visualmente si existe una tendencia positiva, negativa o dispersa entre ellas. Este tipo de gráfico resulta útil ante o tras la aplicación de pruebas de correlaciones porque permite contraponer visualmente la dirección de las relaciones y, además, identificar patrones que no siempre se aprecian claramente en una tabla numérica. En el caso de investigaciones de tipo cuantitativo, la dispersión de puntos permite una evaluación de las variables que muestran si tienen una tendencia a moverse en el mismo sentido, en sentido contrario o en una forma no observable (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

La gráfica de dispersión matricial permite observar el comportamiento entre las dimensiones de la capacitación, representadas por planificación, evaluación y retroalimentación, y las dimensiones del rendimiento laboral, expresadas en desempeño de tarea, desempeño contextual y conductas contraproducentes. La lectura visual de la matriz permite

complementar la correlación de Spearman, debido a que muestra cómo se agrupan las respuestas del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., y si las dimensiones presentan una tendencia ascendente, débil o dispersa.

En primer lugar, la relación de planificación y evaluación muestra una tendencia creciente ya que los puntos se orientan de forma creciente, lo que significa que cuando el personal administrativo considera que hay una buena planificación de las capacitaciones, también suelen valorar la evaluación de las capacitaciones de manera favorable. Esta relación es coherente, ya que una capacitación planificada normalmente cuenta con objetivos, cronogramas y criterios de seguimiento, facilitando así la evaluación de los resultados. La formación, dentro del el marco conceptual, no es una actividad improvisada, es un proceso que requiere de diagnóstico, ejecución y la evaluación para incidir en el rendimiento laboral.

Se observa una tendencia positiva de relación en la planificación y la retroalimentación, aunque esta tiene una amplia dispersión de datos. Esto significa que una planificación más eficiente de los procesos formativos resulta más probable que se produzca retroalimentación, aunque no es cierta de manera consistente. Esta circunstancia podría explicarse porque la planificación de una capacitación no garantiza de manera efectiva que todo el personal administrativo obtenga retroalimentación clara después de ese proceso. En términos de la organización, la retroalimentación está influenciada también por las interacciones internas entre los participantes, por los sistemas de seguimiento de quienes se encargan y por cómo la entidad apoya la implementación del conocimiento adquirido.

En cuanto a la relación entre planificación y desempeño de tarea, la gráfica muestra una tendencia ascendente, lo que permite interpretar una asociación positiva entre ambas dimensiones. Esto significa que a medida que se perciben niveles más elevados de planificación en la capacitación, también se incrementa el grado de valoración positiva del cumplimiento de las responsabilidades laborales, la organización de la tarea y la eficiencia de la misma; la relación es congruente, ya que la capacitación formativa permite incrementar los conocimientos, las habilidades y los criterios de actuación que, a su vez, mejoran el cumplimiento de las funciones laborales.

El vínculo entre planificación y desempeño contextual también presenta una tendencia superior. Los puntos se distribuyen conforme a unas agrupaciones de carácter ascendente, lo

cual refleja que la planificación de la capacitación, no solo puede asemejarse al cumplimiento de tareas formales, sino que con otras actitudes como la iniciativa, la colaboración, la adaptabilidad, el interés por mejorar. Esta interpretación se vincula con la idea de que el rendimiento laboral no se limita a ejecutar funciones, sino que también incluye comportamientos que contribuyen al ambiente organizacional y al funcionamiento colectivo.

Respecto a la relación entre planificación y el comportamiento contraproducente, la gráfica es más concentrada y menos clara que las de las relaciones anteriores. Por otro lado, aunque algunos puntos todavía mostraron una tendencia ascendente, esta interpretación debe hacerse con cuidado, ya que los comportamientos contraproducentes se relacionan con ítems inversos, como el uso del tiempo laboral en actividades personales o el incumplimiento de horarios. Por lo tanto, una relación visual no implica necesariamente una mejora directa del rendimiento, por lo que debe analizarse en función de la codificación de los ítems. En este caso la dispersión indica que la planificación de la capacitación no explica de manera suficiente este tipo de conductas, ya que éstas pueden depender de factores como supervisión, clima laboral, normas internas, motivación y cultura organizacional.

La relación entre la evaluación y la retroalimentación demuestra una tendencia positiva, ya que los puntos exhiben un rumbo ascendente. Esto quiere decir que, al analizar los resultados de las capacitaciones, la organización tiene la capacidad de crear mejores circunstancias para proporcionar retroalimentación a los colaboradores. Es de esperar esta relación, pues la evaluación permite detectar avances, retos y áreas de mejora; por su parte, la retroalimentación convierte estos resultados en orientaciones concretas para el empleado.

En relación a la evaluación y el desempeño de la tarea en la matriz, claramente hay una relación positiva. Los resultados se muestran con una tendencia ascendente, lo cual sugiere que evaluar los resultados de la capacitación se relaciona con una mejor percepción del cumplimiento de tareas laborales. Podemos explicarnos este resultado dado que la evaluación hace posible comprobar si los conocimientos adquiridos se muestran en el puesto de trabajo y si el personal administrativo mejora su organización, responsabilidad, eficiencia y cualidad en las actividades.

La relación existente entre evaluación y desempeño contextual también nos presenta una tendencia positiva si bien es relativamente dispersa. Esto significa que la evaluación de la

formación puede estar relacionada con comportamientos del trabajo favorables como, por ejemplo, la iniciativa, la adaptación o la colaboración, pero no de forma totalmente homogénea. Esta situación puede explicarse porque el desempeño contextual depende no solo de la capacitación, sino también de factores personales y organizacionales, como el compromiso, la cultura institucional, el liderazgo y las relaciones entre compañeros.

En cuanto a la relación entre evaluación y conductas contraproducentes, se observa mayor dispersión, por lo que no es posible especificar visualmente que la relación sea fuerte. Por lo tanto, la evaluación de la capacitación puede ser de utilidad para controlar y dar seguimiento al desempeño, pero no comienza ni termina aquí; por sí sola no es suficiente para reducir conductas como el incumplimiento de horarios o el uso inadecuado del tiempo laboral. Estas conductas se encuentran asociadas más bien a normas institucionales, disposición del supervisor, responsabilidad y control interno.

La relación entre retroalimentación y desempeño de tarea muestra una tendencia positiva, aunque no completamente uniforme. Esto permite inferir que el personal administrativo que siente mayor retroalimentación tras los cursos de capacitación tiene tendencia a valorar también mejor su desempeño de la tarea. La relación tiene sentido porque la retroalimentación establece el error, refuerza lo aprendido y da sentido a cómo se aplican los conocimientos adquiridos en la capacitación.

La relación existente entre la retroalimentación y el desempeño contextual posee una inclinación positiva, indicativa de que la asignación de retroalimentación puede inducir, a su vez, actitudes de trabajo más juntas, más flexibles y más proactivas. Sin embargo, la dispersión de algunos puntos permite pensar que una relación no es absoluta y que el desempeño contextual se ve condicionado también por diversos elementos relacionales, motivacionales y organizacionales que no pueden explicarse únicamente a través de la formación recibida.

Respecto a la relación entre retroalimentación y conductas contraproducentes, la gráfica no permite identificar una tendencia fuerte. La distribución de los puntos de los puntos hace ver que la retroalimentación no guarda necesariamente relación directa con la disminución de las conductas contraproducentes. Esto puede deberse a que las conductas contraproducentes son un fenómeno que requiere de mecanismos complementarios de gestión en cuanto

factores como control de horarios, seguimiento institucional, explicitación de las normas de trabajo, liderazgo, etc., así como del fortalecimiento de la responsabilidad laboral.

La relación entre desempeño de tarea y desempeño contextual presenta una tendencia positiva clara. Esto quiere decir que el personal administrativo que valoran favorablemente su cumplimiento de tareas también tiende a tener una buena evaluación de los comportamientos de apoyo, de iniciativa, de adaptabilidad y de trabajo en equipo. Esta relación es lógica, dado que el desempeño del trabajo está compuesto no sólo por el desempeño de las actividades que se le han asignado, sino también por las conductas que favorecen el funcionamiento del contexto organizacional

En cambio, la relación entre desempeño de tarea y conductas contraproducentes muestra una dispersión más compleja. Al tratarse de conductas formuladas de forma inversa, la interpretación deberá realizarse con cautela. Visualmente no se muestra una relación lineal fuerte, lo que indica que realizar bien la tarea no necesariamente anula comportamientos contraproducentes. Un colaborador puede cumplir sus responsabilidades principales, aunque presente problemas de ser puntual, de usar el tiempo o de hábitos en su trabajo.

La relación entre desempeño contextual y conductas contraproducentes también muestra una distribución dispersa. Esto significa que las actitudes positivas dentro del entorno laboral, como colaborar o adaptarse, no tienen por qué tener una relación directa con la ausencia de conductas contraproducentes. Esta diferencia es importante, dado que el rendimiento laboral está dado por dimensiones diferentes: es una cosa contribuir al clima organizacional, pero, por otro lado, mantener buenos hábitos disciplinarios. Este hecho justifica que las conductas contraproducentes sean estudiadas como una dimensión particular que requiere herramientas de control y mejora específicas y concretas.

4.5. Discusión

Los resultados obtenidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., permiten reconocer que existe una relación positiva baja y estadísticamente significativa entre la capacitación y el rendimiento laboral del personal administrativo. El coeficiente Rho de Spearman fue de ,319, con una significancia bilateral de ,012, lo cual indica que la capacitación se asocia con el rendimiento laboral, aunque dicha relación no presenta una fuerza alta. Con base en lo expuesto, los datos obtenidos permiten sostener que los procesos

formativos inciden en el rendimiento, si bien dicha incidencia no resulta exhaustiva, en la medida en que otros factores organizacionales tales como el liderazgo, la motivación, el clima laboral, la carga de trabajo, la comunicación interna y el seguimiento institucional podrían intervenir igualmente.

En cuanto a la capacitación, fue observada una valoración favorable en dimensiones como planificación, organización, definición de objetivos, evaluación y seguimiento de los procesos formativos. Esta constatación se basa en la teoría de la administración científica propuestos por Taylor, dado que esta teoría sostiene que el trabajo se optimiza cuando la organización prepara técnicamente al personal administrativo, ordena los procedimientos y reduce la improvisación en la ejecución de tareas. Desde esa perspectiva, la capacitación no debería consistir simplemente en una actividad aislada, sino como un proceso técnico orientado a dirigir al personal administrativo hacia un resultado más eficiente, exacto y adaptado a las exigencias del puesto. En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., esta teoría ayuda a explicar la razón por la cual la capacitación del personal administrativo es necesaria para facilitar la atención al socio, asegurar el cumplimiento de procedimientos, la organización del trabajo y para poder conseguir una disminución de los errores que suelen cometerse en la obtención de cualquier número de resultados.

Fue identificada la planificación de la capacitación como uno de los aspectos mejor valorados, lo cual indica que el personal administrativo percibe un cierto orden en la forma en que la institución organiza sus procesos formativos. Este hallazgo se relaciona con lo expuesto por Noe (2023), quien expresa que la capacitación tiene que estar orientada al desarrollo de competencias inherentes al puesto de trabajo. No obstante, la mera existencia de planificación no es suficiente para explicar la existencia de un impacto fluido, ni robusto, sobre el rendimiento laboral, ya que el aprendizaje debe traspasarse a la práctica, siendo necesaria para ello contar con un adecuado seguimiento, una adecuación institucional y un acompañamiento posterior. Por ello, aunque en estos momentos la cooperativa dispone de fortalezas en la organización formativa, ésta debería consolidar mecanismos que permitan asegurar que lo aprendido se transforma en mejoras observables en la labor cotidiana.

En cuanto a la evaluación de la formación, los resultados obtenidos han permitido encontrar una idea positiva sobre la evaluación de resultados y sobre la verificación del cumplimiento

de objetivos. Este aspecto deviene a su vez en lo expuesto por Kirkpatrick y Kirkpatrick (2021), pues sus autores plantean que la formación tiene que ser analizada no solo desde la reacción de las personas participantes, sino también desde el aprendizaje, los cambios del comportamiento y los resultados institucionales. En este caso, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. pone de manifiesto avances en la evaluación de sus procesos formativos; aunque la baja correlación encontrada evidencia que la evaluación de la formación es del todo insuficiente a no ser que se fortalezca la relación que surja entre los resultados de tal evaluación y el posterior vínculo con la toma de decisiones de mejora.

La retroalimentación fue señalada como uno de los aspectos que requiere mayor preocupación, puesto que también constituye el vínculo entre la formación realizada y su puesta en práctica luego en el puesto de trabajo. Aguinis (2023) se manifiesta a favor de que la gestión del rendimiento tiene que informar al personal administrativo sobre sus avances, sus limitaciones y las mejoras que debe realizar, dado que esa información debe ser una base para corregir prácticas y reforzar actuaciones laborales. En la cooperativa, también se debe tener en cuenta que parte del personal no percibe con la misma intensidad la devolución posterior a las asistencias a formación. Por lo tanto, que el problema no aparece sólo como un asunto de capacitar, sino también como un tema de informar qué se ha conseguido, qué se tiene que mejorar y de qué modo puede cada integrante poner en práctica lo que ha aprendido en sus funciones administrativas.

Con referencia al rendimiento laboral, se plasmaron valoraciones favorables en planificación del trabajo, organización de actividades, cumplimientos, eficiencia, calidad. Estos puntos tienen relación con la administración por objetivos enunciada por Drucker, dado que el rendimiento no se entiende solo en cuanto a la presencia del colaborador en su puesto de trabajo, sino al cumplimiento de objetivos, responsabilidades y resultados verificables. Bajo esta lógica, el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., demuestra una tendencia favorable hacia el cumplimiento de sus funciones, lo cual resulta relevante en una organización financiera donde la precisión, la oportunidad y el orden en los procesos inciden directamente en la calidad del servicio. La propuesta de Koopmans et al. (2020) permite ampliar la interpretación del rendimiento laboral, en tanto lo concibe como un constructo multidimensional integrado por desempeño de tarea, desempeño contextual y conductas contraproducentes. En el caso estudiado, el desempeño de la tarea se hace visible

en la planificación, la organización, la eficiencia y la calidad del trabajo; el desempeño contextual se reconoce en la iniciativa, en la mejora continua, en la actitud positiva, en la flexibilidad y en la cooperación; las conductas contraproducentes aparecen en ítems relacionados con el uso del tiempo, con el respecto de horarios y con los errores por omisión del deber. Esta perspectiva es interesante porque permite que el rendimiento no tenga que ser considerado solo a partir de aquellas cosas que el personal administrativo hace correctamente, sino también a partir de aquellos comportamientos que podrían frenar la eficacia de la institución.

Al cruzar ambas variables se puede observar que la capacitación está asociada positivamente con el rendimiento laboral, pero la intensidad de esa relación es baja. Esto significa que el personal administrativo percibe mejores procesos, también tienden a valorar mejor su rendimiento, aunque esa tendencia no es lo suficientemente fuerte como para afirmar que la capacitación, por sí sola, determina el desempeño. Esta lectura obliga a interpretar los resultados con cautela, pues el rendimiento laboral depende de un conjunto más amplio de condiciones. organizacionales. Por lo tanto, la capacitación debe mantenerse como una herramienta importante de mejora, pero planteada con liderazgo, acompañamiento, retroalimentación, seguimiento, control de hábitos laborales y fortalecimiento de la colaboración.

De este modo, la discusión permite señalar que la capacitación es un factor relevante dentro del rendimiento laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. aunque su incidencia requiere ser fortalecida. Taylor hace ver la importancia de preparar técnicamente al colaborador, Drucker ayuda a interpretar el rendimiento a partir del logro de objetivos; Kirkpatrick dirige la evaluación de los efectos formativos. Aguinis subraya la importancia de la retroalimentación; y Koopmans permite analizar el desempeño desde una
enfoque integral. Por lo tanto, la cooperativa debe mantener sus fortalezas en planificación y evaluación de la capacitación, pero necesita reforzar la retroalimentación, el seguimiento individual, el apoyo entre compañeros, la gestión del tiempo y control de conductas que puedan incidir sobre la productividad administrativa.

CONCLUSIONES

Se concluye que existe una relación positiva baja y estadísticamente significativa entre la capacitación y el rendimiento laboral en el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., durante el primer trimestre del año 2026. El coeficiente Rho de Spearman fue de ,319 y la significancia bilateral fue de ,012, resultado que permite aceptar la hipótesis de investigación. Sin embargo, al tratarse de una correlación baja, se determina que la capacitación se relaciona con el rendimiento laboral, pero no constituye ser el único factor que explica el rendimiento laboral del personal administrativo.

Se diagnosticó la situación actual de la capacitación y como resultado se encontró que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., presenta una base de formación aceptable, especialmente en aspectos como planificación estructurada, definición de los objetivos, organización de las actividades formativas, evaluación de resultados y seguimiento posterior. Se detectó la necesidad de reforzar los mecanismos de la retroalimentación posterior a la formación debido a que el aprendizaje demostrado no se puede transformar automáticamente en un aumento del rendimiento laboral. Para que los conocimientos y habilidades desarrollados incidan de manera efectiva en el desempeño, resulta fundamental que el personal administrativo reciba una orientación oportuna sobre sus avances, dificultades y oportunidades de aplicación práctica en sus funciones laborales.

Se identificó que el factor más recurrente del rendimiento laboral es el “desempeño de tarea” constituye una de las dimensiones más fuertes del personal administrativo, debido a la valoración positiva en planificación individual, organización de actividades, cumplimiento de responsabilidades, eficiencia y calidad del trabajo. Aun así, también se identifican aspectos sensibles en el desempeño contextual y en las conductas contraproducentes, sobre todo en apoyo entre compañeros, uso del tiempo de trabajo, cumplimiento de los horarios y errores de descuido, lo cual indica que es necesario evaluar el rendimiento desde un enfoque más holístico que contemple logros y hábitos de trabajo.

En relación con los factores de capacitación y el rendimiento laboral, se concluye que las dimensiones formativas de planificación, evaluación, retroalimentación y seguimiento se relacionan con comportamientos favorables del personal, como cumplimiento, iniciativa, mejora continua, adaptación y calidad del trabajo. Esta relación se respalda con la

correlación de Spearman obtenida entre capacitación y rendimiento laboral, cuyo coeficiente fue de ,319 con una significancia bilateral de ,012, lo que evidencia una relación positiva baja, pero estadísticamente significativa. En este sentido, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., debe mantener la capacitación como una herramienta estratégica, pero vinculándola con necesidades reales del cargo, acompañamiento posterior, comunicación interna y control del desempeño.

RECOMENDACIONES

Fortalecer la planificación de los programas de capacitación a través del diagnóstico anticipado de las necesidades; esto posibilitará que cada tarea responda a funciones efectivas del personal administrativo, metas verificables y criterios de evaluación definidos. Así, la capacitación podrá estar más alineada con los requisitos del cargo y con lo que la institución espera obtener.

Reforzar los métodos de evaluación y monitoreo después de la capacitación; la cooperativa no solo debería registrar la asistencia y la realización de los cronogramas, sino también comprobar si el colaborador aprendió, utilizó lo aprendido y mejoró su rendimiento. Para lograr esto, se pueden emplear métodos de evaluación breves, observaciones del puesto de trabajo, retroalimentación del jefe inmediato y análisis de las variaciones en la actividad laboral.

Implementar espacios de retroalimentación individual y grupal después de cada procesamiento formativo; esto permite a los colaboradores comprender sus progresos, dificultades e oportunidades de mejora. La retroalimentación también contribuye a la transferencia del aprendizaje por que indica al individuo lo que debe hacer para aplicar el conocimiento adquirido en la función laboral dentro de la cooperativa.

Prestar atención a las conductas contraprudentes que se observan en el desempeño laboral, sobre todo los problemas relacionados con los horarios, el uso inadecuado del tiempo y los errores debidos a distracción. Para lograr esto, se aconseja consolidar la supervisión formativa, la comunicación interna, la organización de las tareas y la responsabilidad individual, sin que esto implique implementar un control rígido que perjudique el ambiente Kerlinger y Lee laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguinis, H. (2023). Performance management (5th ed.). Chicago Business Press. https://www.chicagobusinesspress.com/performance-management-5e

Alagaraja, M. (2021). HRD and HRM perspectives on organizational performance: A review of literature. Human Resource Development Review, 12(2), 117–143. https://doi.org/10.1177/1534484312450868

Argote, L., & Miron-Spektor, E. (2020). Organizational learning: From experience to knowledge. Organization Science, 22(5), 1123–1137. https://doi.org/10.1287/orsc.1100.0621

Arias, F. G. (2020). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (7.ª ed.). Editorial Episteme.

Amari Sarango, O. T. (2025). Capacitación y manejo de conflictos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Ciudad de Zamora" Ltda., matriz Zamora, provincia Zamora Chinchipe, año 2025 [Proyecto de investigación, Universidad Estatal de Bolívar]. Repositorio Institucional de la UEB. https://dspace.ueb.edu.ec/handle/123456789/9075

Baldwin, T. T., & Ford, J. K. (1988). Transfer of training: A review and directions for future research. Personnel Psychology, 41(1), 63–105. https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1988.tb00632.x

Bernal, C. A. (2022). Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (5.ª ed.). Pearson.

Cajo Chávez, V. R., & Sánchez Naranjo, M. E. (2026). La capacitación en el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Pablo de Atenas, provincia Bolívar, año 2025 [Proyecto de investigación, Universidad Estatal de Bolívar]. Repositorio Institucional de la UEB. https://dspace.ueb.edu.ec/handle/123456789/9470.

Cid Sabas, J. E., & Baldovinos Leyva, I. (2025). Capacitación al personal y su influencia en el desempeño laboral. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 6(1), 665-678. https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3368

Clardy, A. (2018). 70-20-10 and the dominance of informal learning: A fact in search of evidence. Human Resource Development Review, 17(2), 153–178. https://doi.org/10.1177/1534484318759399

Código del Trabajo. (2023). Código del Trabajo. Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/03/Codigo-de-Trabajo_feb_2023.pdf

Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2021). *Research methods in education* (9th ed.). Routledge. https://doi.org/10.4324/9781003153101

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial No. 449. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.

Chimbo Bayas, L. A. (2024). *Formación y capacitación en el rendimiento laboral de los servidores de la Delegación Provincial Electoral de Bolívar, ubicada en el cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2024* [Proyecto de investigación, Universidad Estatal de Bolívar]. Repositorio Institucional de la UEB. https://dspace.ueb.edu.ec/handle/123456789/7876

Drucker, P. F. (1954). The practice of management. Harper & Row. https://archive.org/details/practiceofmanage0000druc https://doi.org/10.1177/1534484312450868

Gegenfurtner, A., & Ebner, C. (2019). Webinars in higher education and professional training: A meta-analysis and systematic review of randomized controlled trials. Educational Research Review, 28, 100293. https://doi.org/10.1016/j.edurev.2019.100293

GlobalRatings Calificadora de Riesgos S.A. (2025). Informe de calificación de riesgos: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. https://www.coopsanjose.fin.ec/wp-content/uploads/2025/11/002-SEPS-2025-INFORME-FINAL-SAN-JOSE-MARZO.pdf

González Rubio, J. López Posada, L. M. & Santos Fernández, S. A. (2025). La gestión del talento humano en el sector cooperativo de Ibagué: estrategias y oportunidades: (1

ed.). Sello Editorial Universidad del Tolima. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/295289

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Education. https://www.mheducation.com

Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. K. (2015). Likert scale: Explored and explained. British Journal of Applied Science & Technology, 7(4), 396–403. https://doi.org/10.9734/BJAST/2015/14975

Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2021). Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales. McGraw-Hill Education.

Kirkpatrick, J. D., & Kirkpatrick, W. K. (2021). An introduction to the New World Kirkpatrick Model. Kirkpatrick Partners. https://www.kirkpatrickpartners.com/the-kirkpatrick-model/

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Van Buuren, S., Van der Beek, A. J., & De Vet, H. C. W. (2020). Improving the Individual Work Performance Questionnaire using Rasch analysis. Journal of Applied Measurement, 15(2), 160–175. https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24950534/

Kraiger, K., & Ford, J. K. (2021). The science of workplace instruction: Learning and development applied to work. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 8, 45–72. https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012420-060109

Kuvaas, B. (2021). The interactive role of performance appraisal reactions and regular feedback. Journal of Managerial Psychology, 26(2), 123–137. https://doi.org/10.1108/02683941111102164

Le Scanff, C. & Bertsch, J. (2021). Estrés y rendimiento: (ed.). Editorial INDE. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/177882

Lens Fernández, J. L. Marco, M. C. D. & Saad, S. L. (2024). La capacitación en las distintas culturas organizacionales, la mejora continua y la gestión del conocimiento: (1 ed.). Editorial UNICEN. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/300298

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2011). Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Asamblea Nacional del Ecuador. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_econ.pdf

Maheswari, P., & Nalini, V. (2025). Bridging the gap between training and practice: An empirical study on training transfer and employee performance. Journal of Marketing & Social Research, 2(6), 212–216. https://jmsr-online.com/article/download/pdf/326/

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: Un estado de la cuestión. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 20(1), 38–47. https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347

Ministerio del Trabajo. (2023). Normativa legal, programas, formatos y guías. https://www.trabajo.gob.ec/normativa-legal-programas-formatos-y-guias/

Naing, T. S., & Fang, W. (2025). The impact of on-the-job training on employee performance: Mediating and moderating mechanisms in Myanmar's manufacturing sector. Administrative Sciences, 16(1), 12. https://doi.org/10.3390/admsci16010012

Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2023). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (6.ª ed.). Ediciones de la U.

Nuñez Morejon, M. M. (2024). *Formación y capacitación para el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2024* [Proyecto de investigación, Universidad Estatal de Bolívar]. Repositorio Institucional de la UEB. https://dspace.ueb.edu.ec/handle/123456789/7871

Noe, R. A. (2023). Employee training and development (9th ed.). McGraw Hill. https://www.mheducation.com/highered/product/employee-training-development-noe.html

Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., mayo-Wilson, E., McDonald, S., … Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. BMJ, 372, n71. https://doi.org/10.1136/bmj.n71

Platania, S., Morando, M., Santisi, G., Di Nuovo, S., & Koopmans, L. (2024). The Individual Work Performance Questionnaire: Psychometric properties of the Italian version. Behavioral Sciences, 14(1), 49. https://doi.org/10.3390/bs14010049

Pulakos, E. D., Kantrowitz, T., & Schneider, B. (2020). What leads to organizational agility: It is not what you think. Consulting Psychology Journal: Practice and Research, 72(4), 305–320. https://doi.org/10.1037/cpb0000150

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). Organizational behavior (18th ed.). Pearson. https://www.pearson.com

Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach. Journal of Applied Psychology, 87(1), 66–80. https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.66

Schaufeli, W. B. (2021). Engaging leadership: ¿How to promote work engagement? Frontiers in Psychology, 12, 754556. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.754556

Sonnentag, S., & Frese, M. (2008). Performance concepts and performance theory. In S. Sonnentag (Ed.), Psychological management of individual performance (pp. 3–25). John Wiley & Sons. https://doi.org/10.1002/0470013419.ch1

Spector, P. E., & Fox, S. (2005). The stressor-emotion model of counterproductive work behavior. En S. Fox & P. E. Spector (Eds.), Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets (pp. 151–174). American Psychological Association. https://doi.org/10.1037/10893-007

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2025). Segmentación de entidades del Sector Financiero Popular y Solidario. https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Segmentacion-Ano-2025.pdf

Taylor, F. W. (1911). The principles of scientific management. Harper & Brothers. https://www.gutenberg.org/ebooks/6435

Tharenou, P., Saks, A. M., & Moore, C. (2021). A review and critique of research on training and organizational-level outcomes. Human Resource Management Review, 17(3), 251–273. https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2007.07.004

Yanchaliquin Quishpe, P. M. (2023). La capacitación administrativa y el rendimiento laboral en la cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense del cantón La Maná [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio UTC. http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/10121

ANEXOS

ANEXO A - TABLAS

Tabla 1

Pregunta 1: La cooperativa planifica programas de capacitación de manera estructurada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	34	55,7	55,7	55,7
	Totalmente de acuerdo	27	44,3	44,3	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

Tabla 2

Pregunta 2: La organización define claramente los objetivos de cada capacitación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	35	57,4	57,4	57,4
	Totalmente de acuerdo	26	42,6	42,6	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

Tabla 3

Pregunta 3: Las capacitaciones están organizadas de acuerdo con un cronograma establecido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	9,8	9,8	9,8
	De acuerdo	31	50,8	50,8	60,7
	Totalmente de acuerdo	24	39,3	39,3	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

Tabla 4

Pregunta 4: La planificación de las capacitaciones responde a las necesidades institucionales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	5	8,2	8,2	8,2
	De acuerdo	19	31,1	31,1	39,3
	Totalmente de acuerdo	37	60,7	60,7	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

Tabla 5

Pregunta 5: La organización evalúa los resultados de las capacitaciones realizadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	17	27,9	27,9	27,9
	Totalmente de acuerdo	44	72,1	72,1	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

Tabla 6

Pregunta 6: Se realiza seguimiento al desempeño de los trabajadores después de la capacitació

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	17	27,9	27,9	27,9
	Totalmente de acuerdo	44	72,1	72,1	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

Tabla 7

Pregunta 7: Se verifica si las capacitaciones cumplen con los objetivos propuestos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	9,8	9,8	9,8
	De acuerdo	12	19,7	19,7	29,5
	Totalmente de acuerdo	43	70,5	70,5	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

Tabla 8

Pregunta 8: Se aplican mecanismos para medir la eficacia de la capacitación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	50	82,0	82,0	82,0
	Totalmente de acuerdo	11	18,0	18,0	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

Tabla 9

Pregunta 9: Recibo retroalimentación después de participar en capacitaciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	21	34,4	34,4	34,4
	De acuerdo	32	52,5	52,5	86,9
	Totalmente de acuerdo	8	13,1	13,1	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

Tabla 10

Pregunta 10: La organización propone mejoras basadas en los resultados de las capacitaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	24	39,3	39,3	39,3
	Totalmente de acuerdo	37	60,7	60,7	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

Tabla 11

Pregunta 11: Se realiza seguimiento continuo al aprendizaje adquirido en las capacitaciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	24	39,3	39,3	39,3
	Totalmente de acuerdo	37	60,7	60,7	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

Tabla 12

Pregunta 12: La institución brinda apoyo para aplicar lo aprendido en el trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	6,6	6,6	6,6
	En desacuerdo	1	1,6	1,6	8,2
	Neutral	1	1,6	1,6	9,8
	De acuerdo	9	14,8	14,8	24,6
	Totalmente de acuerdo	46	75,4	75,4	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

Tabla 13

Pregunta 13: Planifico mis actividades antes de ejecutarlas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	6	9,8	9,8	9,8
	Totalmente de acuerdo	55	90,2	90,2	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

Tabla 14

Pregunta 14: Organizo mis tareas de acuerdo con su prioridad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	12	19,7	19,7	19,7
	Totalmente de acuerdo	49	80,3	80,3	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

Tabla 15

Pregunta 15: Cumplo con las responsabilidades asignadas en mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	12	19,7	19,7	19,7
	Totalmente de acuerdo	49	80,3	80,3	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

Tabla 16

Pregunta 16: Realizo mis funciones de manera eficiente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	8,2	8,2	8,2
	Neutral	1	1,6	1,6	9,8
	De acuerdo	36	59,0	59,0	68,9
	Totalmente de acuerdo	19	31,1	31,1	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

Tabla 17

Pregunta 17: Entrego resultados con calidad en mis actividades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	19	31,1	31,1	31,1
	Totalmente de acuerdo	42	68,9	68,9	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

Tabla 18

Pregunta 18: Tomo iniciativa para mejorar mis actividades laborales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	13	21,3	21,3	21,3
	Totalmente de acuerdo	48	78,7	78,7	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

Tabla 19

Pregunta 19: Busco constantemente mejorar mi desempeño.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	8	13,1	13,1	13,1
	Totalmente de acuerdo	53	86,9	86,9	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

Tabla 20

Pregunta 20: Realizo esfuerzos adicionales cuando el trabajo lo requiere.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	13	21,3	21,3	21,3
	Totalmente de acuerdo	48	78,7	78,7	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

Tabla 21

Pregunta 21: Mantengo una actitud positiva en el entorno laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	9,8	9,8	9,8
	En desacuerdo	1	1,6	1,6	11,5
	De acuerdo	12	19,7	19,7	31,1
	Totalmente de acuerdo	42	68,9	68,9	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

Tabla 22

Pregunta 22: Me adapto a cambios en mis funciones laborales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	25	41,0	41,0	41,0
	Totalmente de acuerdo	36	59,0	59,0	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

Tabla 23

Pregunta 23: Colaboro activamente con mis compañeros de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	3	4,9	4,9	4,9
	De acuerdo	21	34,4	34,4	39,3
	Totalmente de acuerdo	37	60,7	60,7	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

Tabla 24

Pregunta 24: Brindo apoyo a mis compañeros cuando lo necesitan.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	12	19,7	19,7	19,7
	Neutral	19	31,1	31,1	50,8
	De acuerdo	18	29,5	29,5	80,3
	Totalmente de acuerdo	12	19,7	19,7	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

Tabla 25

Pregunta 25: Utilizo tiempo laboral en actividades personales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	6,6	6,6	6,6
	En desacuerdo	19	31,1	31,1	37,7
	Neutral	20	32,8	32,8	70,5
	De acuerdo	12	19,7	19,7	90,2
	Totalmente de acuerdo	6	9,8	9,8	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

Tabla 26

Pregunta 26: Incumplo horarios establecidos en mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	15	24,6	24,6	27,9
	Neutral	21	34,4	34,4	62,3
	De acuerdo	16	26,2	26,2	88,5
	Totalmente de acuerdo	7	11,5	11,5	100,0
	Total	**61**	**100,0**	**100,0**	

ANEXO B - INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN
"CAPACITACIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LTDA, PERIODO 2025"

1. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Analizar la relación entre la capacitación y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., durante el primer trimestre del año 2026.

Nota ética: *La información proporcionada será utilizada únicamente con fines académicos y de investigación, garantizando la confidencialidad de los datos.*

2. INSTRUCCIONES PARA EL PARTICIPANTE

Marque con una (X) la opción que mejor refleje su nivel de acuerdo con cada afirmación.

Escala de respuesta:

Valor	Categoría
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Neutral
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

1. CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

SECCIÓN A: VARIABLE INDEPENDIENTE - CAPACITACIÓN						
Nº	Ítem	1	2	3	4	5
PLANIFICACIÓN						
1	¿Las capacitaciones están organizadas de acuerdo con un cronograma establecido?					
2	¿La planificación de las capacitaciones responde a las necesidades institucionales?					

3	¿La cooperativa evalúa el nivel de aprendizaje y desempeño de los trabajadores tras las capacitaciones realizadas?					
4	¿Se realiza seguimiento al desempeño de los trabajadores después de la capacitación?					
5	¿Las capacitaciones permiten que los trabajadores apliquen nuevos conocimientos o habilidades en sus funciones?					
6	¿Las capacitaciones generan cambios observables en los procesos o actividades del área de trabajo?					
7	¿La cooperativa brinda apoyo para aplicar lo aprendido en el trabajo?					
EVALUACIÓN						
8	¿La cooperativa planifica programas de capacitación con criterios verificables y objetivos definidos?					
9	¿La cooperativa define claramente los objetivos de cada capacitación?					
RETROALIMENTACIÓN						
10	¿Se aplican mecanismos para medir la efectividad de la capacitación?					
11	¿Recibe retroalimentación después de participar en capacitaciones?					
SECCIÓN B: VARIABLE DEPENDIENTE - RENDIMIENTO LABORAL						
N°	**Ítem**	1	2	3	4	5
DESEMPEÑO DE TAREA						
1	¿Planifica sus actividades antes de ejecutarlas?					
2	¿Organiza sus tareas de acuerdo con su prioridad?					
3	¿Cumple con las responsabilidades asignadas en su trabajo?					
4	¿Realiza sus funciones de manera eficiente?					
5	¿Entrega resultados que cumplen con los estándares de calidad definidos por la cooperativa?					
6	¿Toma iniciativa para mejorar sus actividades laborales?					
7	¿Realiza esfuerzos adicionales (tiempo extra, apoyo a compañeros, resolución de imprevistos) cuando el trabajo lo requiere?					
8	¿Demuestra comportamientos de respeto, colaboración y disposición positiva en el entorno laboral?					
9	¿Se adapta a cambios en sus funciones laborales?					
DESEMPEÑO CONTEXTUAL						

10	¿Colabora activamente con sus compañeros de trabajo?					
11	¿Presenta dificultades para cumplir con los horarios establecidos?					
12	¿Los errores en su trabajo se relacionan con distracciones o falta de concentración en sus tareas?					
CONDUCTAS CONTRAPRUDENTES						
13	¿Busca constantemente mejorar su desempeño?					
14	¿Brinda apoyo a sus compañeros cuando lo necesitan?					
15	¿Durante su jornada laboral, mantiene su atención en las actividades asignadas?					

¡Gracias por su colaboración!

Le agradecemos sinceramente, su colaboración es crucial para el éxito de nuestra investigación.

ANEXCO C- VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Documento 1

I. Información General

Título de la Investigación: "La capacitación y el rendimiento laboral en los colaboradores de la Cooperativa De Ahorro y Crédito San José LTDA, durante el periodo 2025".
- Investigador: Almachi Alexandra y Broncano Joandy
- Fecha de Validación: 06 de abril del 2026
- Tipo de Instrumento: Encuesta

II. Descripción del Instrumento

- Objetivo del Instrumento: Validar las preguntas a ser planteadas a colaboradores de la empresa en estudio con el objeto de analizar la relación entre la capacitación y el rendimiento laboral de los trabajadores.

- Número de Ítems: 27

III. Validación de Contenido

1. Revisión por Expertos

Lista de Expertos:

Nombre	Titulo/Posición	Institución
Erika Cahuasqui	Ingeniera/ Coordinadora	UEB/EUSH

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO valore la pertinencia y eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que se considere adecuada a los diferentes enunciados de acuerdo a la siguiente escala:

1: Deficiente 2: Regular. 3: Buena. 4: Muy Buena. 5: Excelente

	cumplen con los objetivos propuestos?	4					
8	¿Se aplican mecanismos para medir la efectividad de la capacitación?	1	1	1	1	1	
9	¿Recibe retroalimentación después de participar en capacitaciones?	1	1	1	1	1	¿Cuál es el análisis que hará con esta pregunta?
10	¿La organización propone mejoras basadas en los resultados de las capacitaciones?	5	5	5	5	5	
11	¿Se realiza seguimiento continuo al aprendizaje adquirido en las capacitaciones?	5	5	5	5	5	
12	¿La institución brinda apoyo para aplicar lo aprendido en el trabajo?	5	5	5	5	5	
	A.2. Rendimiento Laboral						
13	¿Planifico mis actividades antes de ejecutarlas?	5					Redactar en tercera persona
14	¿Organizo mis tareas de acuerdo con su prioridad?						"
15	¿Cumplo con las responsabilidades asignadas en mi trabajo?	5					"
16	¿Realizo mis funciones de manera eficiente?	5					"

17	¿Entrego resultados con calidad en mis actividades?	5					3era persona
18	¿Tomo iniciativa para mejorar mis actividades laborales?	5					"
19	¿Busco constantemente mejorar mi desempeño?	5					"
20	¿Realizo esfuerzos adicionales cuando el trabajo lo requiere?	5					"
21	¿Mantengo una actitud positiva en el entorno laboral?	5					"
22	¿Me adapto a cambios en mis funciones laborales?	5					"
23	¿Colaboró activamente con mis compañeros de trabajo.	3					"
24	¿Brindo apoyo a mis compañeros cuando lo necesitan?	4					"
25	¿Durante la jornada laboral, dedico parte del tiempo a realizar actividades personales?	3					"
26	¿Tengo dificultades para cumplir con los horarios establecidos?	5					"
27	¿Los errores en mi trabajo se deben, en parte, a	1	1	1	1	1	" .

	distracciones o falta desconcentración?						

Veredito final:

Mejorar la redacción.

Ing. Erika Cahuasqui Molina, Mgs.
COORDINADORA
CARRERA GESTION DEL TALENTO HUMANO

Documento 2

I. Información General

Título de la Investigación: "La capacitación y el rendimiento laboral en los colaboradores de la Cooperativa De Ahorro y Crédito San José LTDA, durante el periodo 2025".
- Investigador: Almachi Alexandra y Broncano Joandy
- Fecha de Validación: 06 de abril del 2026
- Tipo de Instrumento: Encuesta

II. Descripción del Instrumento

- Objetivo del Instrumento: Validar las preguntas a ser planteadas a colaboradores de la empresa en estudio con el objeto de analizar la relación entre la capacitación y el rendimiento laboral de los trabajadores.

- Número de Ítems: 27

III. Validación de Contenido

1. Revisión por Expertos

Lista de Expertos:

Nombre	Titulo/Posición	Institución
Jessica Durán	Magister en Gestión de Talento Humano	GAD Chimbo

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO valore la pertinencia y eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que se considere adecuada a los diferentes enunciados de acuerdo a la siguiente escala:

1: Deficiente 2: Regular. 3: Buena. 4: Muy Buena. 5: Excelente

	Ítem	1. Claridad Esta formulado con un lenguaje apropiado	2.Objetividad Esta expresado en elementos observables	3. Organización Existe una organización lógica entre sus ítems	4. Suficiencia. Comprende los campos necesarios en cantidad y calidad	5.Coherencia Tiene relación entre las variables e indicadores	Observaciones
	CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL						
	A.1. Capacitación						
1	¿La cooperativa planifica programas de capacitación de manera estructurada?	✓5	5	5	4	5	Podrían especificar periodicamente para mayor precisión
2	¿La organización define claramente los objetivos de cada capacitación?	5	5	5	4	5	
3	¿Las capacitaciones están organizadas de acuerdo con un cronograma establecido?	5	5	5	4	5	
4	¿La planificación de las capacitaciones responde a las necesidades institucionales?	4	5	5	4	5	
5	¿La organización evalúa los resultados de las capacitaciones realizadas?	5	5	5	5	5	
6	¿Se realiza seguimiento al desempeño de los trabajadores después de la capacitación?	5	5	5	5	5	
7	¿Las capacitaciones cumplen con los objetivos propuestos?	5	5	5	4	5	
8	¿Se aplican mecanismos para medir la efectividad de la capacitación?	4	5	5	4	5	
9	¿Recibo retroalimentación después de participar en capacitaciones?	4	4	4	4	4	
10	¿La organización propone mejoras basadas en los resultados de las capacitaciones?	5	5	5	5	5	
11	¿Se realiza seguimiento continuo al aprendizaje adquirido en las capacitaciones?	5	5	5	5	5	
12	¿La institución brinda apoyo para aplicar lo aprendido en el trabajo?	5	5	5	5	5	
	A.2. Rendimiento Laboral						
13	¿Planifico mis actividades antes de ejecutarlas?	5	4	5	3	5	
14	¿Organizo mis tareas de acuerdo con su prioridad?	5	4	5	3	5	
15	¿Cumplo con las responsabilidades asignadas en mi trabajo?	5	5	5	3	5	

16	¿Realizo mis funciones de manera eficiente?	5	5	5	4	5	
17	¿Entrego resultados con calidad en mis actividades?	5	4	5	4	5	
18	¿Tomo iniciativa para mejorar mis actividades laborales?	5	4	5	4	5	
19	¿Busco constantemente mejorar mi desempeño?	5	4	5	4	5	
20	¿Realizo esfuerzos adicionales cuando el trabajo lo requiere?	5	4	5	4	5	
21	¿Mantengo una actitud positiva en el entorno laboral?	5	4	5	4	5	
22	¿Me adapto a cambios en mis funciones laborales?	5	5	5	4	5	
23	¿Colaboró activamente con mis compañeros de trabajo.	5	5	5	5	5	
24	¿Brindo apoyo a mis compañeros cuando lo necesitan?	5	5	5	5	5	
25	¿Durante la jornada laboral, dedico parte del tiempo a realizar actividades personales?	4	4	5	4	4	
26	¿Tengo dificultades para cumplir con los horarios establecidos?	4	4	5	4	4	
27	¿Los errores en mi trabajo se deben, en parte, a distracciones o falta desconcentración?	3	3	4	3	3	

Veredito final:

La mayoría de los ítems están formulados con claridad, utilizan un lenguaje comprensible y permiten medir de manera objetiva los indicadores propuestos.

* Se recomienda unificar la redacción de los ítems en forma afirmativa, evitando el uso de preguntas
* Algunos ítems presentan redacción negativa, lo cual pueden generar confusión en los encuestados.
* Es indispensable incluir una escala de medición de tipo Likert.
* El ítem 27 requiere reformulación debido a problemas de claridad.

Jessica Durán

Documento 3

I. Información General

Titulo de la Investigación: "La capacitación y el rendimiento laboral en los colaboradores de la Cooperativa De Ahorro y Crédito San José LTDA, durante el periodo 2025".
- Investigador: Almachi Alexandra y Broncano Joandy
- Fecha de Validación: 06 de abril del 2026
- Tipo de Instrumento: Encuesta

II. Descripción del Instrumento

- Objetivo del Instrumento: Validar las preguntas a ser planteadas a colaboradores de la empresa en estudio con el objeto de analizar la relación entre la capacitación y el rendimiento laboral de los trabajadores.

- Número de Ítems: 27

III. Validación de Contenido

1. Revisión por Expertos

Lista de Expertos:

Nombre	Titulo/Posición	Institución
María José Aroca	Psicóloga laboral y Organizacional Magister en GTH	Universidad Estatal de Bolívar

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO valore la pertinencia y eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que se considere adecuada a los diferentes enunciados de acuerdo a la siguiente escala:

1: Deficiente 2: Regular. 3: Buena. 4: Muy Buena. 5: Excelente

	Ítem	1. Claridad Esta formulado con un lenguaje apropiado	2.Objetividad Esta expresado en elementos observables	3. Organización Existe una organización lógica entre sus ítems	4. Suficiencia. Comprende los campos necesarios en cantidad y calidad	5.Coherencia Tiene relación entre las variables e indicadores	Observaciones
CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL							
	A.1. Capacitación						
1	¿La cooperativa planifica programas de capacitación de manera estructurada?	4	3	4	4	4	El término "estructurada" resulta ambiguo y subjetivo, ya que no especifica criterios concretos o verificables, lo que puede generar diferentes interpretaciones en los encuestados y afectar la objetividad de la medición
2	¿La organización define claramente los objetivos de cada capacitación?	4	4	4	4	5	
3	¿Las capacitaciones están organizadas de acuerdo con un cronograma establecido?	4	4	4	4	4	
4	¿La planificación de las capacitaciones responde a las necesidades institucionales?	5	4	5	5	5	
5	¿La organización evalúa los resultados de las capacitaciones realizadas?	4	3	4	4	4	El concepto de "resultados" es amplio y puede ser interpretado de múltiples formas

							(aprendizaje, desempeño, satisfacción), lo que afecta la precisión del ítem.
6	¿Se realiza seguimiento al desempeño de los trabajadores después de la capacitación?	4	4	4	4	4	
7	¿Las capacitaciones cumplen con los objetivos propuestos?	4	2	4	3	4	Presenta un alto grado de subjetividad, ya que el cumplimiento de objetivos depende de la percepción del encuestado y no de evidencia concreta.
8	¿Se aplican mecanismos para medir la efectividad de la capacitación?	4	4	4	4	5	
9	¿Recibo retroalimentación después de participar en capacitaciones?	5	5	5	5	5	
10	¿La organización propone mejoras basadas en los resultados de las capacitaciones?	4	3	4	4	4	El encuestado podría no tener acceso o conocimiento sobre las decisiones organizacionales relacionadas con la mejora de las capacitaciones, lo que puede afectar la precisión de la respuesta.

11	¿Se realiza seguimiento continuo al aprendizaje adquirido en las capacitaciones?	3	3	3	3	3	Redundante con ítem 6
12	¿La institución brinda apoyo para aplicar lo aprendido en el trabajo?	5	4	5	5	5	
	A.2. Rendimiento Laboral						
13	¿Planifico mis actividades antes de ejecutarlas?	5	5	5	5	5	
14	¿Organizo mis tareas de acuerdo con su prioridad?	5	4	5	5	5	
15	¿Cumplo con las responsabilidades asignadas en mi trabajo?	4	3	4	4	4	Ítem general que puede inducir respuestas socialmente deseables, ya que la mayoría tenderá a responder afirmativamente.
16	¿Realizo mis funciones de manera eficiente?	4	4	4	4	4	
17	¿Entrego resultados con calidad en mis actividades?	4	3	4	3	4	el concepto de "calidad" es ambiguo si no se establecen criterios claros de evaluación.
18	¿Tomo iniciativa para mejorar mis actividades laborales?	4	3	4	4	4	Sigue dependiendo de la autopercepción, podría fortalecerse

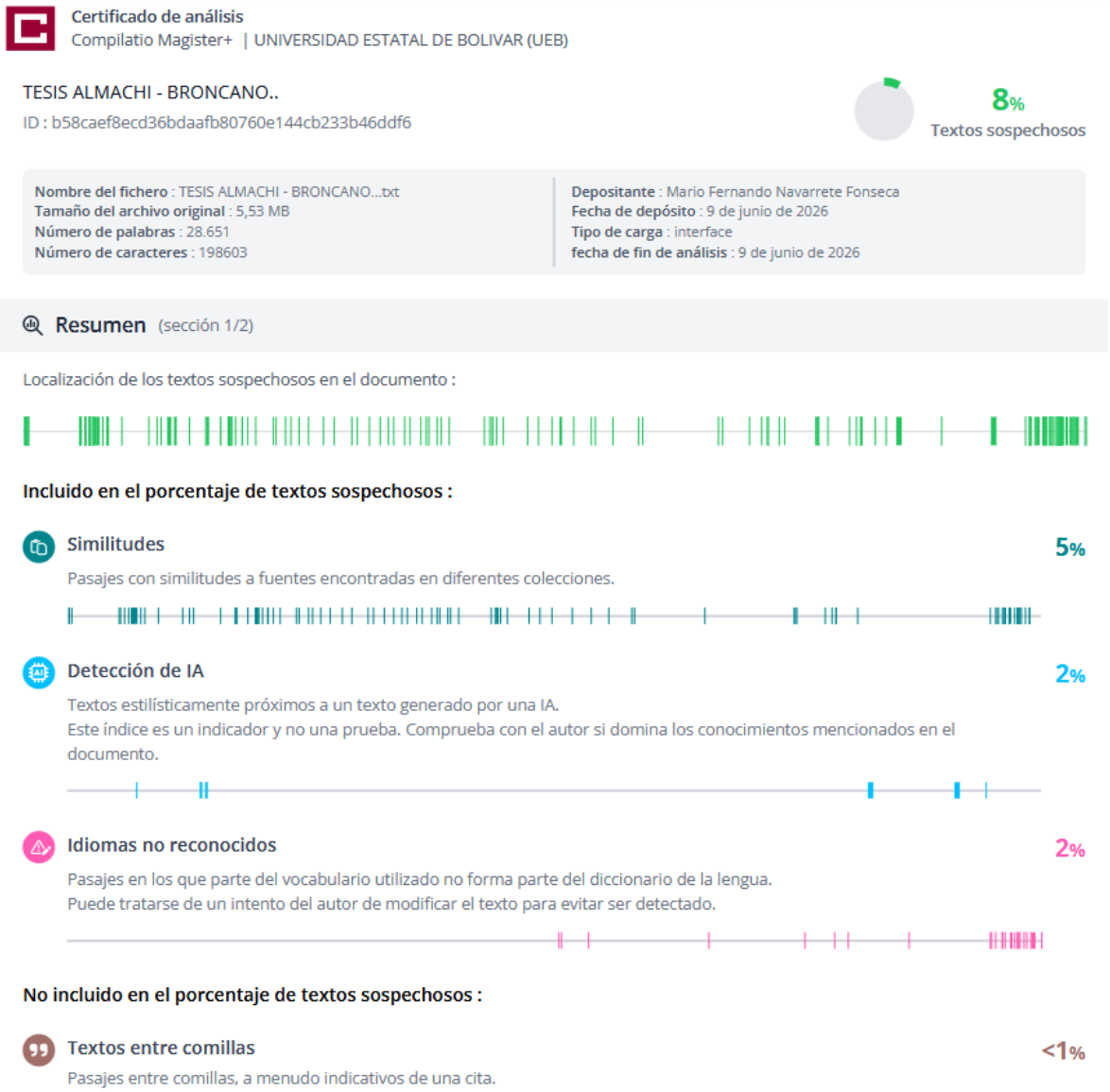
							con ejemplos de conducta observable.
19	¿Busco constantemente mejorar mi desempeño?	5	5	5	5	5	
20	¿Realizo esfuerzos adicionales cuando el trabajo lo requiere?	4	3	4	4	4	Debe especificar qué tipo de esfuerzo
21	¿Mantengo una actitud positiva en el entorno laboral?	4	3	4	4	4	"actitud positiva" es un concepto abstracto que no está definido ni medido con indicadores claros.
22	¿Me adapto a cambios en mis funciones laborales?	5	4	5	5	5	
23	¿Colaboró activamente con mis compañeros de trabajo.	4	4	4	4	4	Error ortográfico en la palabra colaboro
24	¿Brindo apoyo a mis compañeros cuando lo necesitan?	5	5	5	5	5	
25	¿Durante la jornada laboral, dedico parte del tiempo a realizar actividades personales?	5	5	5	5	5	
26	¿Tengo dificultades para cumplir con los horarios establecidos?	5	4	5	4	4	
27	¿Los errores en mi trabajo se deben, en parte, a distracciones o falta desconcentración?	2	2	2	2	2	Redacción incorrecta y confusa

Veredicto final:

El instrumento presenta adecuada estructura y cobertura temática; sin embargo existe redundancia en algunos ítems y presencia de sesgos de autopercepción, lo que puede afectar la validez de los resultados. Se recomienda mejorar la precisión conceptual, corregir errores de redacción y reformular ítems hacia conductas más observables.

Firmado electrónicamente por:
MARIA JOSE AROCA
CAIZA
Validez otorgada en FirmaEC

ANEXO D- CERTIFICADO DE COPILATION



Certificado de análisis
Compilatio Magister+ | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR (UEB)

TESIS ALMACHI - BRONCANO..
ID : b58caef8ecd36bdaafb80760e144cb233b46ddf6

8%
Textos sospechosos

Nombre del fichero : TESIS ALMACHI - BRONCANO...txt
Tamaño del archivo original : 5,53 MB
Número de palabras : 28.651
Número de caracteres : 198603

Depositante : Mario Fernando Navarrete Fonseca
Fecha de depósito : 9 de junio de 2026
Tipo de carga : interface
fecha de fin de análisis : 9 de junio de 2026

Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :

Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Similitudes 5%
Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.

Detección de IA 2%
Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA.
Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.

Idiomas no reconocidos 2%
Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua.
Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.

No incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Textos entre comillas <1%
Pasajes entre comillas, a menudo indicativos de una cita.

ANEXO E – CRONOGRAMA (GANTT)

Actividades	**Smn1**	**Smn2**	**Smn3**	**Smn4**	**Smn5**	**Smn6**	**Smn7**	**Smn8**	**Smn9**	**Smn10**	**Smn11**	**Smn12**	**Smn13**	**Smn14**	**Smn15**	**Smn16**
Determinación del tema																
Aprobación del tema																

Planteamiento del problema																
Formulación del problema																
Justificación del proyecto																
Determinación de objetivos e hipótesis																
Operacionalización de variable																
Fundamento del marco científico																
Verificación y aprobación																
Elaboración de la metodología																
Cronograma																
Presupuesto																
Correcciones																
Entrega final																
Defensa																

ANEXO F - PRESPUESTO

Concepto	Cantidad	Precio Unitario	Costo Total
Transporte	25	$ 0,30	$ 7,50
Alimentación	10	$ 2,00	$ 20,00
Impresiones	560	$ 0,10	$ 56,00
Copias	90	$ 0,10	$ 9,00
Anillado	4	$ 3,00	$ 12,00
Recargas	4	$ 10,00	$ 40,00
Carpetas	4	$ 1,00	$ 4,00
Esferos	4	$ 0,50	$ 2,00
Internet fijo	5	$ 25,00	$ 125,00
Total			**$ 275,50**

ANEXO G – FOTOGRAFIAS







