



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Vicerrectorado de
INVESTIGACION

Facultad de Administración

INFLUENCIA DE LA CAPACITACION COMO FACTOR
DETERMINANTE EN LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS SOCIOS
Y DIRIGENTES DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS
ESPECIALES “LA VICTORIA” LTDA. 212

Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración
con mención en Administración pública

AUTOR

Chuquimajo Gonzales, Ener Jaime

ASESOR

Mg. Rodolfo Chávez Gallo

JURADO

Dra. Rita Esther Marcos Haro
Lic. Francisco Gómez Mego
Lic. Oscar Raúl Pantoja Cáceres

LIMA – PERU

2018

DEDICATORIA

La presente investigación la dedico a mis seres queridos, a mis padres Armando y Clayre.

AGRADECIMIENTO

A mi institución “Ejercito del Perú” por apoyarme iniciar y concluir mis estudios superiores, asimismo a la Facultad de Administración, en la especialidad de Administración Pública de la UNFV y a mis profesores por impartirme sus conocimientos y experiencias con alto nivel de profesionalismo.

RESUMEN

El objetivo de la tesis ha sido, determinar la influencia de la capacitación en la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales La Victoria Ltda. 212. Para tal fin se ha aplicado 96 encuestas a los socios y dirigentes de la Cooperativa. Entre los principales resultados tenemos: En la dimensión pedagógica, el 82% de los encuestados considera que están completamente de acuerdo en que los planes y programas de capacitación influyen en la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa, 71% de los encuestados, consideran que están completamente de acuerdo que el contenido de los programas de capacitación es acorde a los requerimientos y necesidades de los asociados de la Cooperativa. En la dimensión responsabilidad, El 91% están completamente de acuerdo que los programas de capacitación les ayuda a reflexionar y ser responsables como socios de la Cooperativa. En el aspecto de eficiencia, el 72% de los encuestados consideran que están completamente de acuerdo que se utilizan correctamente los recursos materiales para el desarrollo de programas de capacitación. En la dimensión Eficacia el 90% de los encuestados, consideran que están completamente de acuerdo que la Cooperativa sus objetivos en beneficio de sus asociados. Como principal conclusión tenemos que la capacitación influye positivamente en la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa.

Palabras Clave: Influencia, capacitación, eficiencia, eficacia

ABSTRACT

The aim of the thesis has been to determine the influence of training on the efficiency and effectiveness of the partners and leaders of the Cooperativa de Servicios Especiales La Victoria Ltda. 212. For this purpose, 96 surveys have been applied to members and leaders of the Cooperative. Among the main results we have: In the pedagogical dimension, 82% of the respondents consider that they completely agree that the training plans and programs influence the efficiency and effectiveness of the members and leaders of the Cooperative, 71% of the The respondents consider that they fully agree that the content of the training programs is in accordance with the requirements and needs of the members of the Cooperative. In the responsibility dimension, 91% completely agree that the training programs help them reflect and be responsible as members of the Cooperative. Regarding efficiency, 72% of respondents believe that they fully agree that material resources are correctly used for the development of training programs. In the Efficacy dimension, 90% of the respondents consider that they fully agree that the Cooperative has its objectives for the benefit of its members. As a main conclusion we have that the training positively influences the efficiency and effectiveness of the Cooperativa's partners and leaders.

Keywords: Influence, training, efficiency, effectiveness

INDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
INDICE.....	6
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPITULO I : REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	11
1.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2.1 Problema General.....	15
1.2.2 Problemas Específicos.....	15
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	16
1.3.1 Objetivo General.....	16
1.3.2 Objetivos Específicos.....	16
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	17
1.4.1 Social.....	17
1.4.2 Económico.....	17
1.4.3 Académico.....	17
1.4.4 Legal.....	18
1.5 LIMITACIONES.....	18
CAPITULO II : MARCO TEORICO	19
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	19
2.2 BASES TEÓRICAS.....	22
2.2.1 La capacitación en las empresas.....	22
A. Definiciones de Capacitación.....	25
B. Finalidad de la capacitación.....	27
C. Objetivos de la Capacitación.....	28
D. Importancia de la educación.....	30
E. Beneficios de la capacitación en la empresa.....	31
F. Formulacion y contenidos del programa.....	32
G. Métodos de capacitación del programa	32

H.	Programa de Capacitación	34
I.	Planeación de la Capacitación.....	37
J.	Contenido de un programa de inducción	37
K.	Ciclo de Capacitación	38
2.2.2	Concepto de Eficiencia y Eficacia.....	39
2.3	HIPOTESIS.....	43
2.3.1	Hipótesis General.....	43
2.3.2	Hipótesis Específicas.....	43
2.4	VARIABLES E INDICADORES.....	44
2.4.1	Variable Independiente e Indicadores.....	44
2.4.2	Variables Dependientes e Indicadores.....	44
2.5	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	45
CAPITULO III : METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		46
3.1	AMBITO DE ESTUDIO	46
3.2	TIPO DE INVESTIGACION.....	46
3.3	NIVEL DE INVESTIGACION.....	46
3.4	METODO DE INVESTIGACION.....	46
3.5	DISEÑO DE INVESTIGACION	47
3.6	POBLACION Y MUESTRA	47
3.6.1	Población.....	47
3.6.2	Muestra.....	47
3.7	PROCEDIMIENTO E INSTRUMENTOS DE ACOPIO DE LA DATA.....	48
3.8	PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS.....	48
3.9	PROCEDIMIENTO ESTADISTICO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	49
CAPITULO IV : RESULTADOS		50
4.1	PRESENTACION DE LOS RESULTADOS	50
4.2	DISCUSIÓN.....	63
CONCLUSIONES.....		68
RECOMENDACIONES.....		70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		71
ANEXOS:		75
-	FORMATO DE LA ENCUESTA	76
-	MATRIZ DE CONSISTENCIA	80

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada “Influencia de la capacitación como factor determinante en la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales La Victoria Ltda. 212”, es importante por cuanto se requiere que los socios y dirigentes de la Cooperativa estén bien capacitados para que se desempeñen con eficiencia y eficacia, es decir que deben manejar adecuadamente los recursos tanto materiales, humanos y financieras, asimismo tomas buenas decisiones en beneficio de la Cooperativa y sus asociados.

La Cooperativa de Servicios Especiales La Victoria Ltda. 212 se constituyó el 03 de Octubre del año 1967, cuyos socios son provincianos provenientes del Perú profundo de las regiones de Ayacucho, Apurímac, Cuzco, Junín, Puno, Cajamarca, Huánuco, Arequipa y extranjeros, de condición económica baja y de grado de educación primaria. Se desarrollaban como comerciantes informales ubicados sus puntos entre las avenidas Aviación, Gamarra, Bauzate y Meza, Humbolt lo que se denomina La Parada, hoy se conoce como el Dameró de Gamarra.

En los últimos años, se han encontrado que la Cooperativa tiene escasez de recursos financieros, por tanto no tiene programa de capacitación, no existe difusión, no hay presupuesto para la capacitación, falta de interés por parte de los socios y además problemas internos entre socios y dirigentes, consecuentemente se perjudica la institución como sus asociados.

Se formula los problemas general y específicos, ¿En qué medida la la capacitación influye en la eficiencia y eficacia del socio y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales La Victoria Ltda. 212? Asimismo se

formula los objetivos y específicos ¿Determinar la influencia de la capacitación como factor determinante en la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales La Victoria Ltda. 212?

La investigación se justifica en cuatro aspectos: 1) social, 2) económico, 3) académico y 4) legal. También se consideran las limitaciones sobre la investigación.

Como antecedente el estudio de Mladenotz G (1969) describe que el 28 de Octubre del año 1844 en Inglaterra se constituye la Cooperativa de Consumo denominado los “Justos Pioneros de Rochdale”, así mismo elaboran sus estatutos donde incluyeron la gran importancia en uno de sus artículos la Educación Cooperativa. Bogardes E.S. (1962) sostiene que las mejores metodologías para enseñar la educación cooperativa se encuentran en los departamentos educativos de las asociaciones cooperativas de los países de Inglaterra, Escocia, Suecia, Finlandia, Dinamarca, Holanda, Canadá y Estados Unidos.

En las bases teóricas según, Campbeil, J.P. (1917) expone que la capacitación es la educación profesional para la adaptación de la persona a un puesto. Ibañez, M. (2011) sostiene que una de las mejores herramientas administrativas es precisamente la capacitación del personal, que siempre ha de darse en una empresa de calidad y competencia.

Decenzo D. Sthepen R. (2001) define a la capacitación como una experiencia de aprendizaje porque busca un cambio relativamente permanente en un individuo que mejoraría su capacidad para desempeñarse en un puesto de trabajo.

Aquino J. Vola R. Arceco M (1997), manifiesta que la finalidad de la capacitación es perfeccionar al trabajador en su puesto de trabajo.

Asimismo, se planteó la hipótesis general y específica: “La capacitación influye directamente en la mejora de la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales La Victoria Ltda. 212”. Asimismo se elaboraron las variables e indicadores.

Se utilizó el método cuantitativo y descriptivo, el tipo de investigación es aplicativo, el diseño es no experimental. Asimismo, de una población objetiva de 320 socios se obtuvo un tamaño de muestra probabilística de 96 socios, con un nivel de confianza del 95%, un error del 10% y un desvío estándar de 0.89. Se aplicó la encuesta donde se levantó datos de cuatro aspectos: 1) Pedagógico, 2) Responsabilidad, 3) Eficiencia y 4) Eficacia.

Seguidamente se presentaron los resultados de la investigación y la discusión respectiva. Se culmina con las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos como la matriz de consistencia y el formato de la encuesta.

CAPÍTULO I

REALIDAD PROBLEMÁTICA

1.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

En el presente las organizaciones de toda índole como es el caso de las Cooperativas, tienen la necesidad de gestionar adecuadamente el desempeño de las personas, que de una manera u otra coadyuvan en la productividad general de la institución. Los socios de las cooperativas de hoy, se constituyen como una fuente de valor significativa, toda vez que al contar con los recursos humanos mejor capacitado, para que se desempeñe en las actividades, tareas, funciones, atribuciones relacionadas a su puesto cargo dirigenal, con eficiencia y eficacia, lo que redundará en beneficio de la institución y socios.

Se toma en cuenta a la capacitación porque el entorno de toda la institución cambia constantemente y es difícil utilizar siempre la misma técnica, mecanismo para el éxito en el futuro.

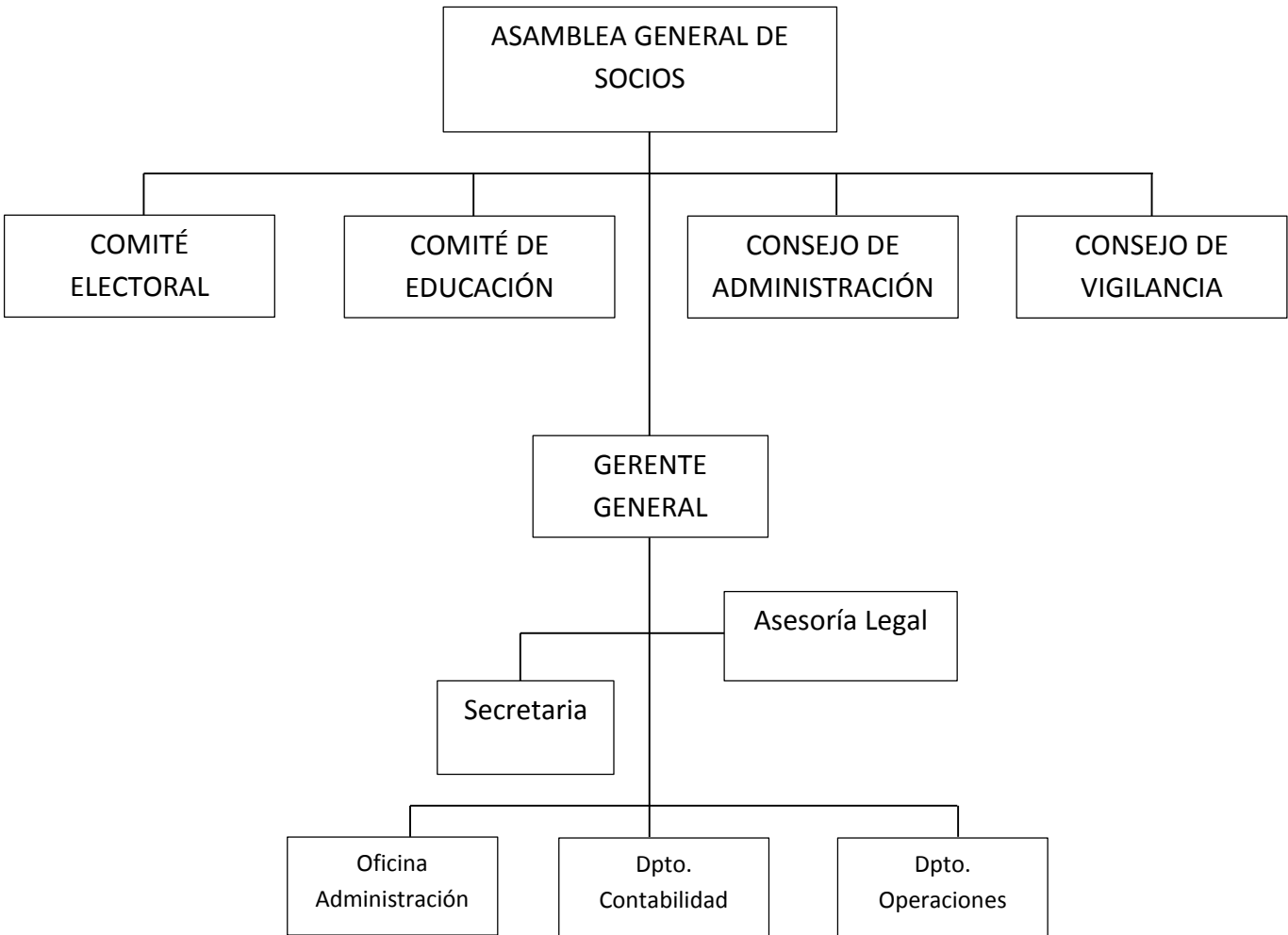
El 14 de Diciembre de 1964 se promulga la Ley de Cooperativas N° 15260, donde establece que uno de los principios cooperativos es la “Educación Cooperativa”, asimismo indica que para promover la educación cooperativa debe estar encargado a un organismo interno denominado “Comité de Educación”, la que está integrado por un Presidente, un Secretario y un Vocal, la misma que está designado por el Consejo de Administración.

Los Decretos Legislativos N° 085 y el D.L. 093, establece que el Comité de Educación elegido por la Asamblea General de Socios, tiene las funciones de:

elaborar un plan educativo, conjuntamente con el presupuesto, desarrollar las actividades y evaluarlas.

Asimismo, en el estatuto de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212, establece que el Comité de Educación tiene la función de promover, fomentar y desarrollar las actividades educativas para los socios, dirigentes y comunidad en general.

ORGANIGRAMA: COOPERATIVA DE SERVICIOS ESPECIALES “LA VICTORIA” LTDA. 212



La Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212 en el Distrito de La Victoria, Provincia Lima, Región Lima, se constituyó el tres de Octubre del año mil novecientos sesentisiete (1967), inscrito en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos con N° de Partida: 11007570.

La Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212, está ubicada entre la Av. 28 de Julio (cuadra 23) y Jr. Parinacochas (cuadra 4), Distrito de La Victoria, con una extensión aproximadamente de 10,000 m². Los integrantes de esta Cooperativa está conformada por 320 comerciantes en su mayoría informales en las cuadras 4, 5, 6 y 7 de las avenidas Aviación, Gamarra, Bauzate y Meza, Humbolt, lo que denominaba “La Parada” hoy el Damero de Gamarra. Los socios son provincianos provenientes de las Regiones de Cajamarca, Piura, Tumbes, Loreto, Ancash, Huánuco, Junín, Huancavelica, Ayacucho, Apurímac, Arequipa, Puno y también extranjeros como por ejemplo Ecuador. Los socios son humildes y de condición económica baja, de grado de educación primaria en un 76%.

Sus órganos de gobierno está conformado por la Asamblea General de Socios que es la autoridad máxima o suprema de la Cooperativa, un Consejo de Administración conformado por cinco titulares y dos suplentes: un Consejo de Vigilancia que tiene la función de administrar la Cooperativa, conformado por tres titulares y un suplente que tiene la función de vigilar; un Comité de Educación conformado por tres titulares que tiene la función de llevar a cabo el desarrollo de las actividades educativas a los socios, dirigentes y trabajadores de la Cooperativa y un Comité Electoral conformado por tres titulares y un suplente que tiene la función de llevar a cabo el proceso electoral de socios.

Entre los socios existen comportamientos que reflejan la falta de adaptación y comunicación, por desconocimiento de la doctrina, filosofía, principios y organización del sistema cooperativo.

Los problemas encontrados referentes a la capacitación como factor determinante para la eficiencia y eficacia de los socios, dirigentes y trabajadores de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212 son:

1. No existe una metodología adecuada para detectar las necesidades y recursos para la programación de las capacitaciones.
2. No existe programa de capacitación.
3. No hay difusión de educación cooperativa.
4. No existe presupuesto para el desarrollo de las actividades educativas.
5. Falta de interés por parte de los socios.
6. No hay infraestructura adecuada.
7. Los dirigentes del Comité de Educación no están capacitados para cumplir con sus funciones.
8. Desconocimiento de los socios y dirigentes sobre la doctrina; filosofía, principios, marco legal, administrativo, supervisión y organización de la Cooperativa

Consecuentemente a la falta de capacitación educativa, origina que: (1) gran parte de los socios dan prioridad a sus intereses personales; (2) no hay quórum o asistencia a las asambleas generales convocadas por el Presidente del Consejo de Administración; (3) se administra inadecuadamente originando en el balance general anual pérdida; (4) existe conflictos entre dirigentes.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿En qué medida la capacitación como factor influirá en la eficiencia y eficacia del socio y dirigente de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿De qué manera se implementaría la capacitación como factor influyente en la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212?
2. ¿De qué manera se programaría un conjunto de acciones de la capacitación para influir en la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212?
3. ¿De qué manera se gestionaría un conjunto de acciones de la capacitación para mejorar la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212?
4. ¿De qué manera se supervisaría un conjunto de acciones de la capacitación para mejorar la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1 Objetivo General

Determinar la influencia de la capacitación en la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Implementar un conjunto de acciones de la capacitación para la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212
2. Implementar un conjunto de acciones de la capacitación para la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212
3. Gestionar un conjunto de acciones de la capacitación para la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212
4. Supervisar un conjunto de acciones de la capacitación para la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212

1.4 JUSTIFICACIÓN

La investigación sobre la influencia de la capacitación como factor determinante para la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212, se justifica en los siguientes aspectos:

1.4.1 Social

Contribuye a que los socios y dirigentes dispongan de buena y excelentes atenciones entre ellos y con capacidad de generar un trabajo armónico y favorable en la Cooperativa.

1.4.2 Económico

Contribuye a cumplir y dar el mejor uso de los recursos económicos, financieros, materiales y humanos con eficiencia reduciendo los gastos y costos, cumplir los objetivos y metas con eficacia, en beneficio del asociado, dirigentes y comunidad.

1.4.3 Académico

Mejorar las relaciones humanas entre los socios y dirigentes, permitiendo elevar el nivel cultural y asimismo toma conciencia de sus deberes, responsabilidades y atribuciones, demostrando eficiencia y eficacia en la ejecución de las diversas actividades de la Cooperativa.

1.4.4 Legal

Cumplir la Ley de Cooperativas, el estatuto, los reglamentos internos y los acuerdos de la Asamblea General de Socios y acuerdos del Consejo de Administración de la Cooperativa.

1.5 LIMITACIONES

Se considera las siguientes:

- a. Escaso interés de los socios y dirigentes
- b. Sin Financiamiento
- c. Carencia de Tiempo del investigador por dedicación a otras tareas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

Mladenatz, G. (1969), manifiesta la famosa historia de los “justos pioneros de Rochdale” que con fecha 28 de Octubre de 1844, la Cooperativa ya estaba inscrita en el Registro de Sociedades con el nombre de Rochdale Society of Equitable Pioneers, constituidos por 28 personas y con fecha 21 de Diciembre de 1844 la Cooperativa de consumo apertura sus actividades económicas. Asimismo constituyen sus estatutos y uno de los fundamentos importantes es la educación cooperativa y en el año 1849 inician esta labor creando una biblioteca y en 1850, una escuela; poco después, en 1854, por iniciativa de uno de los socios, John Brierley, se incorporó en los estatutos una disposición conforme a la cual se destinaría, periódicamente, el dos y medio por ciento de los excedentes para el mantenimiento y desarrollo de un programa educativo

Bolay E. (1965) escribe que del 03 al 08 de Diciembre de 1962 se celebró en Ginebra la Reunión de Expertos en cooperación organizada por la OIT. Asistieron a esta reunión trece expertos procedentes de los países de África, América del Norte y del Sur, Asia, Medio Oriente y Europa. Asistieron también representantes de la ONU, Alianza Cooperativa Internacional y Federación Internacional de Productores Agrícolas.

La reunión tuvo ante sí un proyecto de estudio sobre el desarrollo y las tendencias del movimiento cooperativo en el mundo, que había sido preparado sobre una base global; así como el informe sobre las actividades de la OIT, la reunión examina ambos documentos y llegaron a las conclusiones y una de ellas

es: “el movimiento cooperativo debería, en principio, desarrollar actividades de formación y educación de su personal y siempre que sea posible, deberían establecerse instituciones permanentes a estos fines”.

Asimismo Balay G. (1965) explica que en Argentina las organizaciones cooperativas de segundo grado, especialmente coadyuvan en la medida de sus posibilidades financieras al desarrollo del principio de educación. Así, la Federación Argentina de Cooperativas de Consumo se fundó en 1938, en Buenos Aires, iniciativa de Bernardo Delom, una “Escuela de la Cooperación”, donde se dictaron hasta 1943 cursos de extensión cooperativista. La Asociación de Cooperativas Argentinas, organizaron numerosos cursos y conferencias regionales en 1953 sobre cursos técnicos sobre diversas materias de interés para la vida rural.

En el sistema cooperativo, la educación abarca desde informar a la gente hasta ayudarla a desarrollar sus más escondidas capacidades para formar un mundo mejor. La educación cooperativa comprende desde los programas de instrucción para los asociados y los dirigentes de las Cooperativas hasta proporcionar al público en general informaciones sobre los orígenes, el desarrollo, las tendencias de las cooperativas.

Según Bogardus E.S. (1962), manifiesta que los mejores métodos para enseñar los principios y la práctica de la cooperación, se hallan en los departamentos educativos de las asociaciones cooperativas de ciertos países, como Inglaterra, Escocia, Suecia, Finlandia, Noruega, Dinamarca, Holanda, Suiza, Canadá y Estados Unidos. Dichos departamentos hacen amplio uso de los círculos de estudios y de los consejos consultivos. También hay círculos de debates para aquellos que se interesen en los principios y teoría cooperativos, así como institutos

cooperativas que imparten cursillos y cursos extensos para gerentes, empleados y miembros de Consejos.

Asimismo Bogardus E.S. (1964) en su libro “Principios y Problemas del Cooperativismo”, escribe que según Smith – Gordon y O’Brien dicen que el significado del programa cooperativo en materia de educación se resume de la siguiente manera:

1. La Educación por medio de la cooperación: lo que significa que la verdadera cooperación es el mejor método para aprender los principios y reglas de la misma. Al cooperar, según los principios de Rochdale, los individuos:
 - a. Aprenden a valerse por sí mismo.
 - b. Adquieren un sentido de confianza mutua.
 - c. Desarrollan habilidades comerciales y administrativas.
 - d. Aprecian las ventajas de una justa distribución de la riqueza.
 - e. Adquieren un nuevo sentido de responsabilidad cívica.
 - f. Fomenta el bienestar general de la comunidad local.
2. La educación para la cooperación: Significa que la gente generalmente necesita familiarizarse con los objetivos de la cooperación.
3. Educación general para los cooperadores que se refiere a la institución en civismo, para que, a su sentido de amplia responsabilidad y actividad, no limiten su forma de vida cooperativa como integrantes de la comunidad.

La capacitación es uno de los pilares fundamentales para apoyar a todas aquellas organizaciones que quieren hacerse competitivas, y por consiguiente la capacitación está determinado por los conocimientos que tengan los empleados de las diferentes disciplinas, esto abarca el sentir y la manera de desenvolverse entre las personas frente a las funciones, atribuciones y responsabilidades que tienen

que ejecutar. Esto es aplicable a cualquier organización privada o pública, incluyendo a las organizaciones militares.

En la actualidad las organizaciones de toda índole, tienen la necesidad de gestionar adecuadamente el desempeño de las personas, que de una manera u otra coadyuvan en la productividad general de la organización. Los empleados, trabajadores, colaboradores hoy por hoy, se constituyen como una fuente de valor significativa, toda vez que se requiere con un personal mejor capacitado, hará que se desempeñe en las actividades relacionadas a su puesto de trabajo, con eficiencia, con eficacia y productividad, lo que redundaría en provecho de la organización.

Consecuentemente, debemos recurrir a la capacitación, porque el entorno en toda organización cambia constantemente, es difícil siempre utilizar la misma fórmula para el éxito. Este aprendizaje comprenderá métodos que proporcionen al empleado o colaborador, las habilidades necesarias para desempeñarse en su puesto de trabajo; desde la teoría o la práctica.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 La capacitación en las empresas

- a. **Campbell, J.P. (1917).** Considera que la capacitación “es la educación profesional para la adaptación de la persona a un puesto o función. Sus objetivos están ubicados en el corto plazo, son restringidos e inmediatos, y buscan proporcionar al hombre los elementos esenciales para el ejercicio de un puesto, preparándose adecuadamente para él.

Se imparte en las empresas o en organizaciones especializadas en capacitación.

En las empresas, la capacitación generalmente es delegada al jefe superior inmediato de la persona que ocupa un puesto. Obedece a un programa preestablecido, aplicado mediante una acción sistemática que busca adaptar al hombre al trabajo. Se puede aplicar a todos los niveles o divisiones de la empresa.

- b. Aquino J, Vola R; Arecco M (1997).** Señala que “así como en algún momento la tierra dejó de ser la principal fuente de riquezas para pasar a serlo las industrias con sus máquinas, hoy las máquinas van dejando el primer lugar a los productores de conocimientos. En este contexto en este nuevo paradigma productivo, la capacitación y el desarrollo son áreas claves”.

Para que las organizaciones respondan de manera efectiva a las demandas del entorno, requieren generar espacios de trabajo propicios para el desarrollo del potencial creativo y de innovación de sus colaboradores, diseñando planes para su gestión integrada.

- c. Chiavenato (2018),** citado por Montiel, Katty del Rosario & Argentina, Geysell (2015), Menciona que: “ la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos

relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. Asimismo, explica que “la capacitación es el acto de aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para el desempeño de determinado puesto o trabajo”.

- d. Ibañez M (2011).** Manifiesta “en el mundo empresarial actual, el constante cambio socioeconómico y tecnológico hace que en la organización empresarial el puesto de trabajo no sea estático; en consecuencia, para adecuarse a los avances tecnológicos de la actividad, es necesario buscar formas de actualizarse, a fin de permanecer en la curva del pleno desarrollo organizacional. Una de las mejores herramientas administrativas es precisamente, la capacitación de personal, que siempre ha de darse en una empresa de calidad y competencia”.

Esta calidad no solo está basada en la tecnología de punta, sino también en la calidad de sus trabajadores, especialmente en los mandos medios, medios altos y directivos que reflejen la verdadera potencialidad humana en la empresa, como un factor estratégico de diferenciación en un mundo cada vez más competitivo, de ahí la importancia de contar con talento humano competente frente a la globalización en los mercados.

- e. Mc Gehee, W y Thayer P.W. (1961)** Sostiene que la “capacitación significación educación especializada. Comprende todas las actividades que son desde adquirir una habilidad motora hasta

proporcionar conocimientos técnicos, desarrollar habilidades administrativas y actitudes ante problemas sociales”.

A. Definiciones de Capacitación

Con relación a la capacitación, podemos citar algunas definiciones importantes, que nos permitirán centrarnos en lo que representa la capacitación:

- A.1 Hinrichs, J.R. (1976)**, manifiesta que la “capacitación es el acto intencional de proporcionar los medios que permitirán el aprendizaje, el cual es el primero que surge como resultado de los esfuerzos de cada individuo.

- A.2. Werther W, Davis K (1992)**, afirma “que es una actividad que se enseña a los empleados como forma de desempeñar su puesto actual”

- A.3. Decenzo D, Stephen R (2001)**, define a la capacitación como “una experiencia de aprendizaje porque busca un cambio relativamente permanente en un individuo que mejorará su capacidad para desempeñarse en un puesto de trabajo”

- A.4** De acuerdo a (**Dessler G. 1996**, citado por Girón, Stella 2004, p.15), menciona que: “la capacitación consiste en proporcionar a los empleados nuevos o actuales las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. De la misma manera manifiesta que la capacitación tiende a considerarse y orientarse hacia cuestiones de desempeño a corto plazo”

A.5 Por otro lado (**Sherman A, y Bohlander G, Snell A 1998**, citados por Girón, Stella 2004, p.15) indican “que la razón fundamental de capacitar a los nuevos empleados es darles los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias que se requieren para lograr un desempeño satisfactorio”.

A.6 Asimismo, (**Milkovich y Boudreau J 1998**, citado por Girón ob. cit, p.15) sostienen que la “capacitación es un proceso sistemático en el que se modifica el comportamiento, los conocimientos y la motivación de los empleados actuales con el fin de mejorar la relación entre las características del empleado y los requisitos del empleo”.

A.7 Para **Ibáñez M (2011)**, manifiesta que la “capacitación es el proceso educativo de corto plazo, en que se hace uso de un conjunto de técnicas debidamente pre estructuradas dentro de un procedimiento planeado, sistemático y organizado. Todo este plan va dirigido al personal seleccionado para que se capacite y adquiera nuevos conocimientos o profundice y amplíe los propios, cambie de actitud o desarrolle sus habilidades y competencias, adaptándose a la cultura organizacional, de acuerdo a las exigencias del puesto que desempeñe”.

Consecuentemente, se infiere que la capacitación está orientada a satisfacer las necesidades de la organización, en cuanto a la incorporación de conocimientos, habilidades y actitudes de sus miembros o colaboradores, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas.

B. Finalidad de la capacitación

Las empresas necesitan enseñar a sus empleados a ejecutar sus tareas de la mejor forma. Dicho de otra manera, los empleados necesitan ser capacitados para realizar su labor de acuerdo con los procesos y métodos establecidos por la empresa.

A fin de acercarnos más a la finalidad de la capacitación, considero adecuado citar algunas expresiones vertidas por distintos estudiosos, referente a la finalidad de la capacitación.

B.1. Bogardus E.S. (1964). La finalidad de la capacitación es elevar las miras cooperativas, así como en general las miras de los que asisten a ellos, para ayudarlos a salir del estancamiento cooperativo y el dar más vida a las cooperativas locales.

B.2 Aquino J, Vola R; Arecco M (1997), manifiesta que la finalidad de la “capacitación es perfeccionar al trabajador en su puesto de trabajo”

B.3 Según Ibáñez M (2011), manifiesta que “la capacitación sirve como base para el desarrollo personal del trabajador y lo ayuda a mejorar su desempeño actual, por lo que debe verse como una inversión y no como un gasto, ya que tiene como finalidad reducir o eliminar los obstáculos del desarrollo de la organización empresarial”.

Consecuentemente considero que la finalidad de la capacitación es mantener permanentemente a todas las personas preparadas para el desempeño de sus cargos actuales o futuros, ya sea transmitiendo información, conocimientos y desarrollándose sus habilidades y actitudes.

C. Objetivos de la Capacitación

Las organizaciones que deseen ser competitivos y perdurar en el tiempo deben contar con individuos adiestrados, capacitados y competentes que unan sus esfuerzos y contribuyan positivamente al logro de las metas y objetivos propuestos en sus diferentes áreas de trabajo.

C.1 Al respecto, Gomez L, Davis D y Cardy R (1999) dice que “siempre que sea los objetivos deben estar definidos en términos de comportamiento, y los criterios en base a los cuales se justificará la eficacia del programa, deben derivarse directamente de estos objetivos de comportamiento”.

C.2 Según Ibañez M (ob.cit, 2011), plantea que los “principales objetivo de la capacitación son:

1. Cambiar la actitud del trabajador, para crear un clima laboral satisfactorio, o para aumentar su motivación, volverlo más receptivo con la empresa.
2. Otorgar oportunidades para el desarrollo individual del trabajador.
3. Preparar al trabajador en nuevos conocimientos y habilidades necesarias en la realización de las tareas del puesto”

Asimismo, los objetivos específicos que se busca con la capacitación son:

1. La productividad:

La instrucción ayuda a los empleados a incrementar sus rendimientos y desempeño en sus asignaciones laborales actuales.

2. Calidad:

Los programas de capacitación contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo.

3. Planeación de los recursos humanos

La planeación de los recursos humanos es el proceso de anticipar y prevenir el movimiento de personas hacia el interior de la organización, además hacia afuera. Su propósito es utilizar estos recursos con tanta eficiencia y eficacia como sea posible, donde y cuando se necesiten, a fin de alcanzar las metas de la organización.

4. Salud y Seguridad

La salud mental y la seguridad física de un empleado suele estar directamente relacionados con los esfuerzos de capacitación y desarrollo de una organización. La capacitación adecuada ayuda a prevenir accidentes industriales, mientras que en un ambiente laboral seguro conduce las actividades más estables por parte del empleado.

5. Prevención de la obsolescencia:

La obsolescencia del empleado se define como la discrepancia existente entre la destreza de un trabajador y la exigencia de su trabajo.

La obsolescencia puede controlarse mediante una atención constante al pronóstico de las necesidades recursos humanos, el control de los cambios tecnológicos y la adaptación de los individuos a las oportunidades, así como los peligros del cambio tecnológico.

D. Importancia de la Educacion

- D.1** Ayuda al trabajador a adquirir y ampliar su nivel de conocimientos para bien de sus rendimientos y desempeño en sus labores actuales.
- D.2** El trabajador se siente motivado para incrementar su competitividad y busca desarrollar más habilidades
- D.3.** Genera cambio de actitud en el trabajador, con lo que se logra su estabilidad emocional.
- D.4** Contribuye en desarrollar calidad en la producción.
- D.5** Sirve para evitar la obsolescencia mental y organizacional, permite estar preparado frente a los cambios tecnológicos.

E. Beneficios de la capacitación en la empresa

E.1 Para la organización:

- Logra la reducción de costos
- Forma líderes
- Fortalece el trabajo en equipo
- Las relaciones interpersonales mejoran
- Mejora el rendimiento organizacional
- Propicia la lealtad
- Se agiliza la toma de decisiones
- Se solucionan problemas con mayor rapidez
- Los trabajadores poseen conocimientos multidisciplinarios

E.2 Para el trabajador:

- Aumenta la confianza en sí mismo
- Ayuda a lograr sus metas individuales
- Elimina temores e inseguridad personal
- Mejora su competitividad
- Posibilidad de incremento de la retribución económica
- Posibilidad de promociones y ascensos

E.3 Para el país:

- A mayor nivel de conocimiento y habilidad de la población
- Mayor retribución socioeconómica para el país
- Un pueblo capacitado es un pueblo inteligente
- Se sale del subdesarrollo
- Capacitación es sinónimo de desarrollo socioeconómico del país

F. Formulación y contenidos del programa

F.1 Determinación de las necesidades

Según (Reza J, 1994, citado por Girón, ob.cit. 2004, p.18): es una investigación sistemática, dinámica y flexible, orientada a conocer las carencias manifiestas por un empleado, las cuales le impiden desempeñar satisfactoriamente las funciones propias del puesto. Es la parte principal del proceso de capacitación que permite conocer las necesidades existentes en una empresa a fin de establecer los objetivos y acciones en el programa de capacitación.

F.2 Objetivos de la Capacitación

Según Sherman A, Bohlander G Snell A (1998), citado por Girón, Stella, ob.cit. 2004, p.27) manifiestan que los objetivos de capacitación son los resultados que se desean de un programa de capacitación, ya que describen las habilidades o los conocimientos que los empleados van a adquirir así como las actitudes que se deben modificar.

G. Métodos de capacitación del programa

Después de determinar las necesidades de capacitación y de establecer los objetivos de capacitación de los empleados, se puede llevar a cabo la capacitación, empleando diversos métodos entre los cuales podemos mencionar:

G.1 Capacitación en el puesto

Al respecto (**Dessler G, 1996**, citado por Girón, ob.cit. 2004, p.28) indica que la capacitación en el puesto “contempla que una persona aprenda una responsabilidad mediante su desempeño real”. Es decir, debemos entender que es la capacitación de una persona para que aprenda un trabajo mientras lo desempeñan.

G.2 Capacitación por instrucción del puesto

Se da una relación “Maestro” y un aprendiz. En dicha relación existe una transferencia directa del aprendizaje y una retroalimentación inmediata. Se basa en demostraciones y prácticas repetidas, hasta que la persona domine la técnica.

G.3 Conferencias

Brindado por especialistas en materias específicas, utilizados para capacitación de numerosas personas, de manera efectiva y veloz

G.4 Técnicas audiovisuales

Mediante el uso de audio videos, programas televisivos, son efectivas, en la actualidad estas técnicas se utilizan con más frecuencia.

G.5 Aprendizaje programado

Implica presentar preguntas o hecho y permite que la persona responda para posteriormente ofrecer al empleado retroalimentación inmediata sobre la precisión de sus respuestas.

G.6 Capacitación por simulacros

Son simulaciones experimentales de reacciones en casos reales en un cargo, son monitoreadas por especialistas experimentados.

H. Programa de Capacitación.

De acuerdo a (Rodríguez, 2002) luego realizado el diagnóstico de la capacitación, sigue la elección de los medios para satisfacer las necesidades de capacitación indicadas, en otras palabras se procede a la programación de la capacitación.

(Castro, Tania & Juárez, Sergio, 2013, p.19), mencionan que el programa de capacitación se sistematiza y sustenta en los aspectos siguientes que deben ser identificados durante la detección:

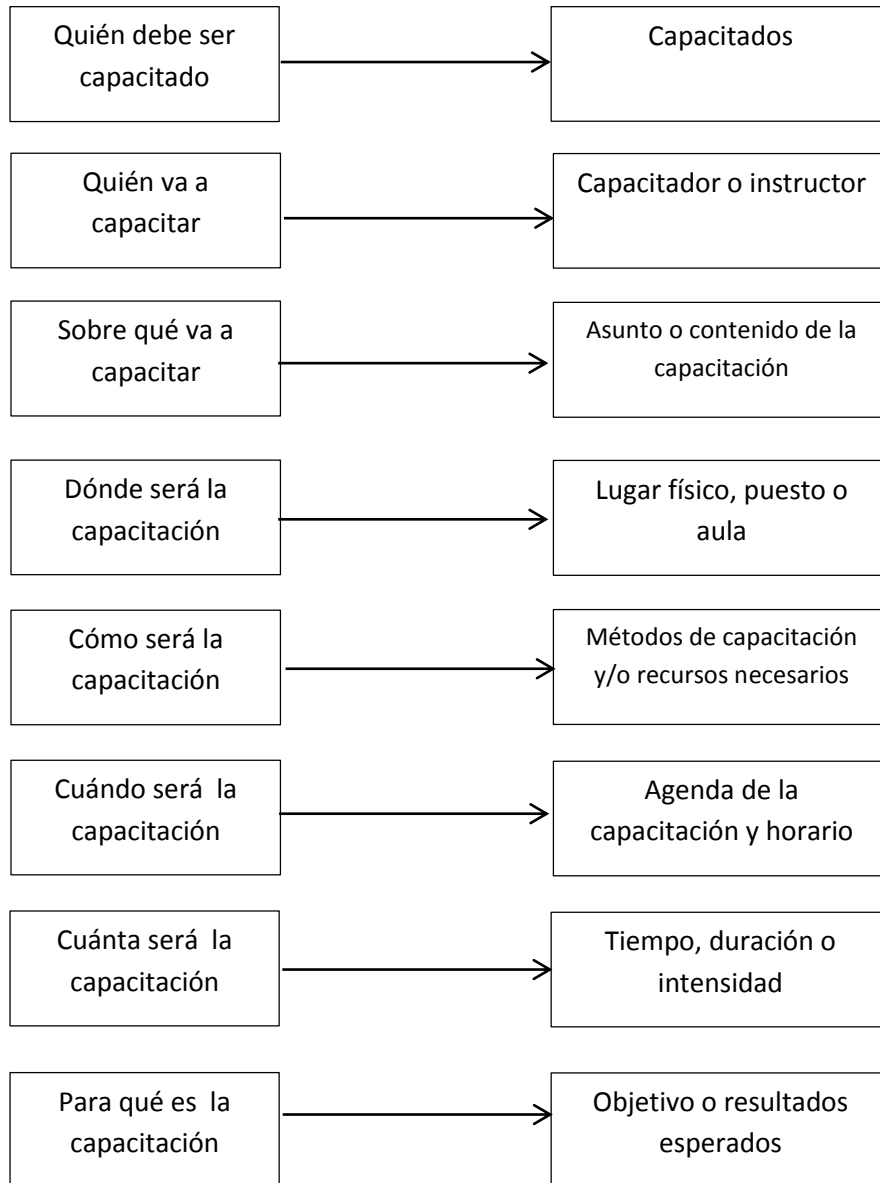
- a. ¿Cuál es la necesidad?
- b. ¿Dónde fue determinada en primer lugar?
- c. ¿Ocurre en otra área o división?
- d. ¿Cuál es su causa?
- e. ¿Es parte de una necesidad mayor?
- f. ¿Cómo resolverla: por separado o en combinación con otras?
- g. ¿Es necesario tomar alguna medida inicial antes de resolverla?
- h. ¿La necesidad es inmediata? ¿Cuál es su prioridad en relación con las demás?
- i. ¿La necesidad es permanente o temporal?
- j. ¿Cuántas personas y cuántos servicios serán atendidos?
- k. ¿Cuánto tiempo hay disponible para la capacitación?
- l. ¿Cuál es el costo probable de la capacitación?
- m. ¿Quién realizará la capacitación?

Asimismo, (Castro, *ibíd.*, 2013, p.19), menciona que la detección de las necesidades de capacitación debe proporcionar la información siguiente para poder trazar el programa de la capacitación:

- a. ¿Qué se debe enseñar?
- b. ¿Quién debe aprender?
- c. ¿Cuándo se debe enseñar?
- d. ¿Dónde se debe enseñar?
- e. ¿Cómo se debe enseñar?
- f. ¿Quién lo debe enseñar?

FIGURA Nº 1.

PUNTOS PRINCIPALES DE UN PROGRAMA DE CAPACITACION



I. Planificación

La planeación se deriva del diagnóstico de las necesidades de capacitación. Por lo general, los recursos y competencias puestos a disposición de la capacitación se relacionan con la problemática diagnosticada.

J. Contenido de un programa de inducción.

Pigors, P. y Ch. A Myers (1965), manifiesta que el programa de inducción, contiene información sobre:

1. La empresa: su historia.
2. El producto o servicios que ofrece.
3. Los derechos y obligaciones del personal.
4. Los términos del contrato de trabajo.
5. Las actividades sociales de empleados, sus prestaciones y servicios.
6. Las normas y el reglamento interior de trabajo.
7. Algunas nociones sobre protección y seguridad laboral.
8. El puesto que se ocupará; naturaleza del trabajo, horarios, salarios, oportunidades de ascensos.
9. El supervisor del nuevo empleado (presentación).
10. Las relaciones del puesto con otros puestos.
11. La descripción detallada del puesto.

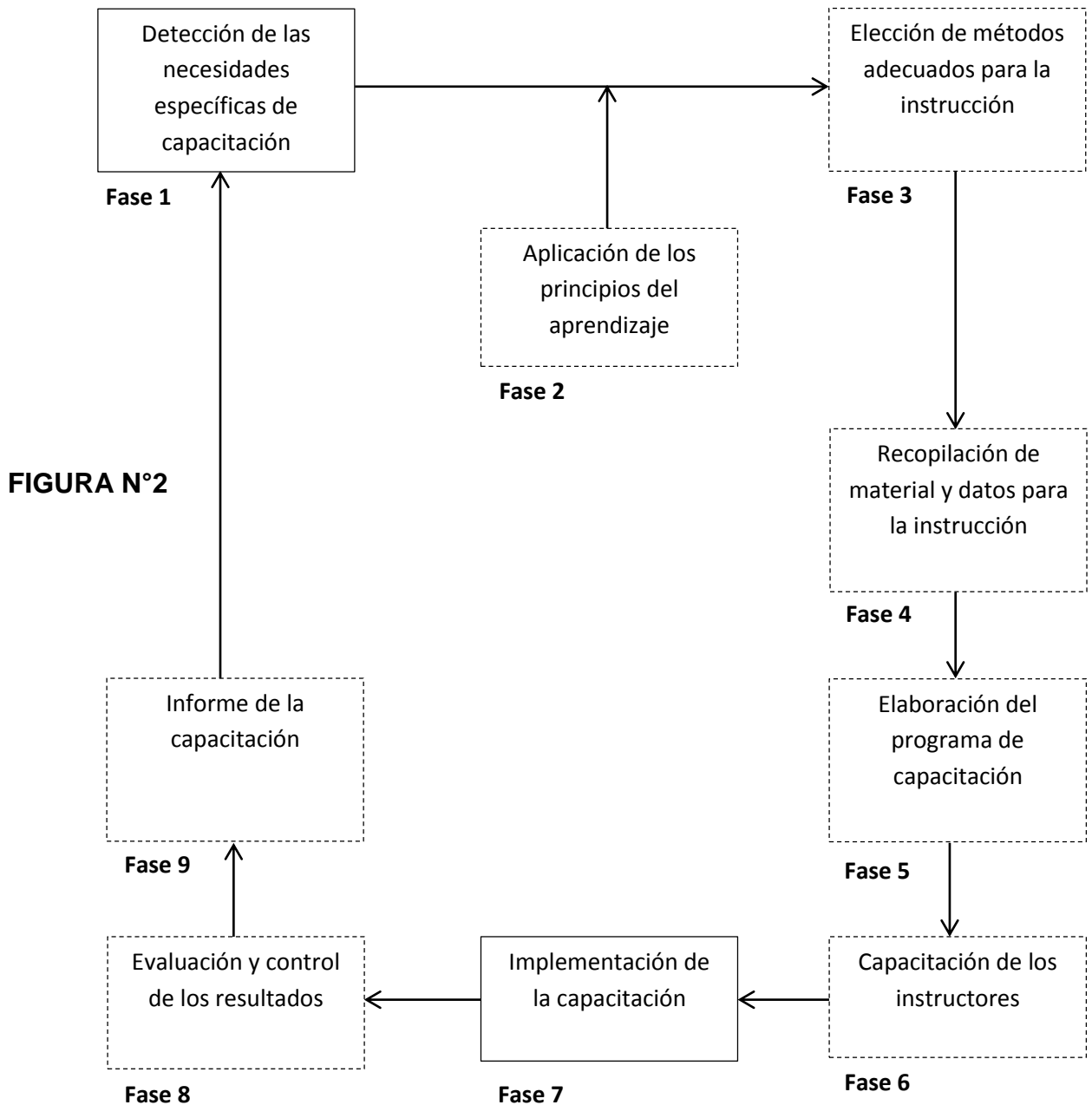
El programa de inducción busca la introducción y adaptación del trabajador a su lugar de trabajo y ofrece y ventajas como:

1. El nuevo empleado recibe información general necesaria respecto a la empresa, como normas, reglamentos y procedimientos que le afecten, para que su adaptación sea rápida.
2. Reducción de la cantidad de dimisiones o de acciones correctivas gracias a que se conocen los reglamentos de la empresa y las consecuentes sanciones derivadas de su infracción.

3. El supervisor puede explicar al nuevo empleado cuál es su posición o papel dentro de la organización.
4. El nuevo empleado recibe instrucciones de acuerdo con los requisitos definidos en la descripción de! puesto que ocupará.

K. Ciclo de Capacitación

El ciclo de la capacitación



————— Actividades de línea
 - - - - - Actividades de staff

2.2.2 Concepto de Eficiencia y Eficacia

Conceptos

- a. **Chiavenato I (2011)**. Dice que toda organización debe considerarse simultáneamente desde los puntos de vista de la eficacia y de la eficiencia. Eficacia es una medida normativa del logro de resultados, mientras que eficiencia es una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos. En términos económicos, la eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante los productos (bienes o servicios) que proporciona, mientras que la eficiencia es una relación técnica entre entradas y salidas. En estos términos, la eficacia es una relación entre costos y beneficios y la eficiencia se refiere a la mejor forma (the best way) de hacer o realizar (métodos) las cosas, a fin de que los recursos (personas, materias primas, maquinarias) se aplique de la forma más racional posible.

Cuadro Nº 1
Diferencias entre eficiencia y eficacia

Eficiencia	Eficacia
<ul style="list-style-type: none"> • Importancia a los medios. • Hacer correctamente las cosas • Resolver problemas • Salvaguardar los recursos • Cumplir tareas y obligaciones • Capacitar a los subordinados • Mantener las máquinas • Presencia en los templos • Rezar • Jugar fútbol con técnica 	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia de los resultados • Hacer las cosas correctas • Alcanzar objetivos • Optimizar la utilización de los recursos • Obtener resultados y agregar valor • Proporcionar eficacia a los subordinados • Máquinas disponibles • Práctica de los valores religiosos • Ganarse el cielo • Ganar el campeonato

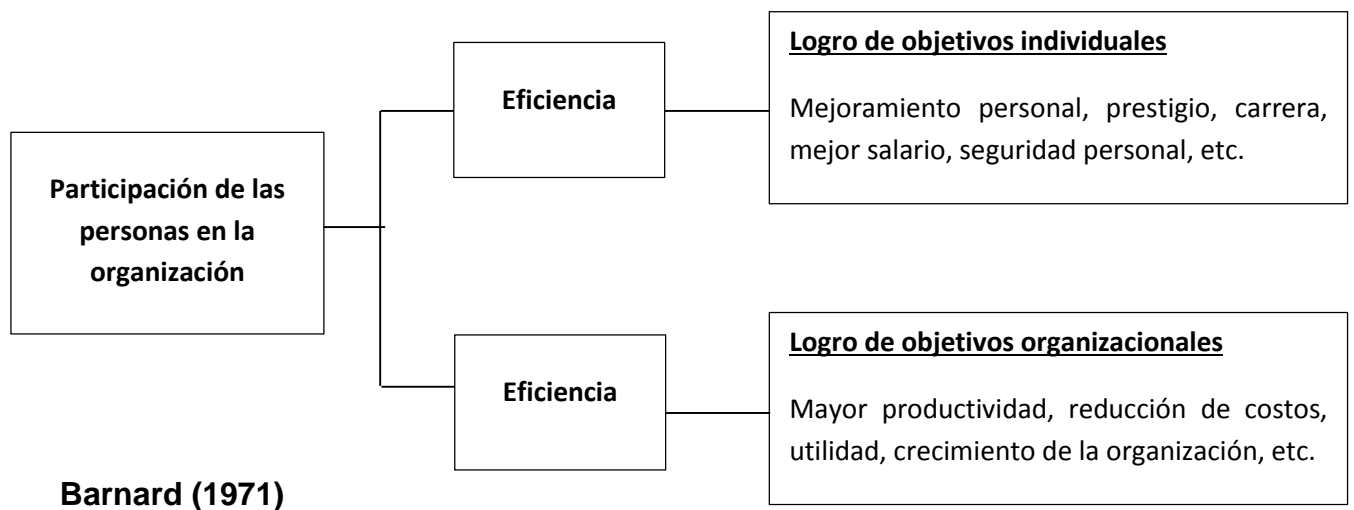
Cuadro Nº 2

Relaciones entre eficiencia y eficacia

		EFICIENCIA (Optimización en la utilización de los recursos disponibles)	
		Baja	Elevada
Eficacia (logro de los objetivos organizacionales)	Baja	<ul style="list-style-type: none"> • Baja ganancia en la inversión, debido a que los recursos se utilizan de manera precaria (desperdicio de materiales, de equipo de mano de obra y de tiempo, con costos operacionales elevados) • Dificultad para alcanzar los objetivos operacionales (lo que redundaría en la pérdida de mercado, bajo volumen de ventas, reclamaciones de los consumidores, perjuicios elevados) 	<ul style="list-style-type: none"> • Elevada ganancia en la inversión, debido a que los recursos se utilizan de manera intensiva y racional sin el menor desperdicio (gracias a métodos y procedimientos bien planeados y organizados), lo que redundaría en costos operacionales bajos. • A pesar de esto, existe dificultad para alcanzar los objetivos organizacionales. Aunque las cosas estén bien hechas en la organización, el éxito organizacional es precario.
	Elevada	<ul style="list-style-type: none"> • La actividad operacional es deficiente y los recursos son utilizados de manera precaria. Los métodos y procedimientos conducen a un desempeño inadecuado e insatisfactorio. • La actividad operacional es deficiente y los recursos son utilizados de manera precaria. Los métodos y procedimientos conducen a un desempeño inadecuado e insatisfactorio. 	<ul style="list-style-type: none"> • La actividad se realiza bien y el desempeño individual y departamental es bueno, debido a que los métodos y procedimientos son racionales. Las cosas están bien hechas, realizadas de la mejor manera, al menor costo, en el menor tiempo y con el menor esfuerzo. • La actividad produce resultados favorables para la organización, debido a que sigue una estrategia o táctica para lograr los objetivos que la empresa se ha planteado. Las cosas están bien hechas para lograr los objetivos que la empresa se propone, y que le aseguran, también, supervivencia, estabilidad o crecimiento.

- b. **Stoner J, Freeman RD, Gilbert DR (1998)**. Dice que eficiencia es “la capacidad” de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización.

Cuadro N° 3
Eficiencia y eficacia



2.3 HIPÓTESIS

2.3.1 Hipótesis General

La capacitación influye positivamente en eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212, en el país.

2.3.2 Hipótesis Específicas

1. La implementación de la capacitación influirá positivamente en la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212, en el país.
2. La programación de un conjunto de acciones de la capacitación es determinante para la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212, en el país.
3. La gestión de un conjunto de acciones de la capacitación influirá positivamente en la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212, en el país.
4. La supervisión de un conjunto de acciones influirá en la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212, en el país.

2.4 VARIABLES - INDICADORES

2.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE E INDICADORES

Variable Independiente:

- Capacitación

Indicadores:

Pedagógicos:

- Grado de motivación
- Grado de capacitación

De Responsabilidad:

- Nivel de cumplimiento
- Nivel de participación

2.4.2 VARIABLE DEPENDIENTE - INDICADORES

Variable Dependiente	Indicadores
- Eficiencia	- Uso de recursos disponibles
- Eficacia	- Nivel de cumplimiento - Metas cumplidas

2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TABLA N° 01 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Los Problemas	Las Variables	Los indicadores
PROBLEMA PRINCIPAL ¿De qué manera la capacitación influye en la eficiencia y eficacia del socio y dirigente de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212?	Variable Independiente - Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de convencimiento
	Variable Dependiente - Eficiencia - Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Grado de motivación Utilización de recursos
Problema Específico 1 ¿Cómo implementaría la capacitación como factor influyente en la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212?	Variable Independiente - Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Grado de capacitación
	Variable Dependiente - Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de participación Grado de motivación
Problema Específico 2 ¿Cómo programaría un conjunto de acciones de la capacitación para mejorar la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212?	Variable Independiente - Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de conocimiento
	Variable Dependiente - Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Grado de motivación Nivel de participación
Problema Específico 3 ¿Cómo gestionaría un conjunto de acciones de la capacitación para mejorar la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212?	Variable Independiente - Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de conocimiento
	Variable Dependiente - Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de desempeño Nivel de cumplimiento Metas cumplidas
Problema Específico 4 ¿Cómo supervisaría un conjunto de acciones de la capacitación para mejorar la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212?	Variable Independiente - Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Grado de capacitación
	Variable Dependiente - Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Metas cumplidas Supervisión de programas de capacitación

CAPÍTULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 AMBITO DE ESTUDIO

La investigación se desarrollará en la Región de Lima, Provincia de Lima, Distrito de La Victoria, ubicándolos a los socios que son informales, ubicados sus puestos de trabajo entre las avenidas Aviación, Gamarra, Bauzate y Meza, 28 de Julio, Humbolt, Parinacochas, lo que se denomina actualmente el Damero de Gamarra.

3.2 TIPO DE INVESTIGACION

El tipo de investigación de la presente tesis, es una investigación aplicada, por cuanto se ha analizado la variable administrativa de capacitación y su influencia sobre el concepto administrativo de eficiencia y eficacia.

3.3 NIVEL DE LA INVESTIGACION

El nivel de investigación es de nivel descriptivo. Porque se describe estadísticamente las características de las variables en estudio. se realizó a nivel de los asociados y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212, a dichos asociados se le encuestaron de acuerdo a sus criterios dando respuestas a las preguntas del cuestionario.

3.4 MÉTODO DE INVESTIGACION

Para la presente tesis se utilizó el método cuantitativo , los resultados son de carácter concluyente.

3.5 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación dentro de su clasificación a utilizar es la investigación no experimental la que implica la observación del hecho en su condición natural sin intervención del investigador.

3.6 POBLACIÓN OBJETIVA Y TAMAÑO DE MUESTRA

3.6.1 Población Objetiva

La población objetiva son 320 socios.

3.6.2 Tamaño de Muestra

El tamaño de la población es $N=320$, el tamaño de muestra o el de unidades de análisis es n , con un desvío estándar σ igual a 0.6, y un nivel de confianza del 95% .

$N= 320$; $Z=1.96$; $\sigma=0.089$; $e\% = 10\%$, entonces, utilizamos la

siguiente expresión:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N-1) + Z^2 \sigma^2} = \frac{(1.96)^2(0.6)^2 (320)}{(0.10)^2(319) + (1.96)^2(0.6)^2}$$

$$n= 96$$

$n=$ Tamaño de muestra

3.7 PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE ACOPIO DE LA DATA

Se utilizó como procedimientos para la recolección de la data: Las observaciones de campo, las encuestas y las entrevistas.

La observación es un procedimiento sistemático para recoger información relacionada a ciertos problemas que ocurren en la Cooperativa.

La encuesta sirve para recoger los datos del desarrollo de las actividades y el desenvolvimiento de los socios y dirigentes, respecto a la capacitación.

La entrevista es una técnica para obtener información del entrevistado sobre los conocimientos, actitud, el grado de eficacia de las actividades, tareas y participación que se ejecutan en la investigación.

La técnica utilizada para esta investigación, es la encuesta y el instrumento a utilizar es el cuestionario, que es un conjunto ordenado de las preguntas.

3.8 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El procedimiento de la recolección de datos se procederá recogiendo los datos directamente de los socios y dirigentes.

Asimismo, los socios y dirigentes se seleccionarán teniendo en cuenta: 1) Su asistencia a las asambleas generales, 2) El cuestionario será confeccionado de modo que sea posible recoger la información fidedigna.

El cuestionario constará de cuatro aspectos: 1) Aspecto pedagógico, 2) Aspecto de responsabilidad, 3) Aspecto de eficiencia, 4) Aspecto de eficacia.

3.9 PROCESAMIENTO ESTADISTICO Y ANÁLISIS DE DATOS

En esta parte de trabajo de investigación, es el proceso a través del cual se organiza la información de modo que pueda manejar los resultados de acuerdo a las variables propuestas y que los datos obtenidos se conviertan en conocimiento de acuerdo a los objetivos de la investigación.

En la investigación se aplica cuatro cuestionarios con el propósito de conocer el nivel de conocimientos, actitud y la eficiencia y eficacia de los socios de la Cooperativa

Para el análisis cuantitativo se utilizó la media aritmética (\bar{x}).

Para el procesamiento estadístico, se tiene que considerar lo siguiente:

1. Preparar un programa de ingreso de datos
2. Revisar que los datos no tengan errores
3. Diseñar histogramas y otros gráficos

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para la presente investigación titulada " Influencia de la capacitación como factor determinante en la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales La Victoria Ltda. 212" se aplicó cuatro cuestionarios a 96 socios y dirigentes, en la que cada uno de ellos marcó con un aspa (x) en cada pregunta que contiene tres opciones, que son:

- 1) Completamente de acuerdo
- 2) De acuerdo
- 3) En desacuerdo

Asimismo las tablas contienen:

- Preguntas
- Opciones 1, 2 y 3
- Encuestados: ENC
- Porcentajes: %

Los resultados de la aplicación de los cuestionarios son los siguientes:

I. Tabla N° 5: Aspecto Pedagógico

N°	Preguntas	Opciones						Totales	
		1		2		3		Enc	%
		Enc	%	Enc	%	Enc	%		
1	¿Los planes y programas de capacitación influyen en la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa?	79	82	17	18	-	-	96	100
2	¿Es necesario que los dirigentes del Comité de Educación tengan conocimiento en la elaboración de planes y programas de capacitación?	66	69	30	31	-	-	96	100
3	¿Existe buena relación entre el Comité de Educación y el Consejo de Administración de la Cooperativa?	64	67	23	24	9	9	96	100
4	¿Ud. conoce cuál es la finalidad y objetivo del Comité de Educación?	96	100	-	-	-	-	96	100
5	¿El Comité de Educación motiva a los asociados para que participen en el desarrollo de los programas de capacitación?	83	86	13	14	-	-	96	100
6	¿El contenido de los programas de capacitación es acorde a los requerimientos y necesidades de los asociados de la Cooperativa?	68	71	22	23	6	6	96	100
7	¿El Comité de Educación supervisa el desarrollo de los programas de capacitación?	71	74	25	26	-	-	96	100
8	¿Los asociados que participan en el desarrollo de los programas de capacitación, son evaluados?	96	100	-	-	-	-	96	100
TOTALES		623	81	130	17	15	2	768	100

Fuente. Elaboración propia

De acuerdo a la tabla N° 5, que comprende el aspecto pedagógico, de los 96 encuestados optaron de las ocho preguntas, preferentemente la opción 1, dando el siguiente resultado.

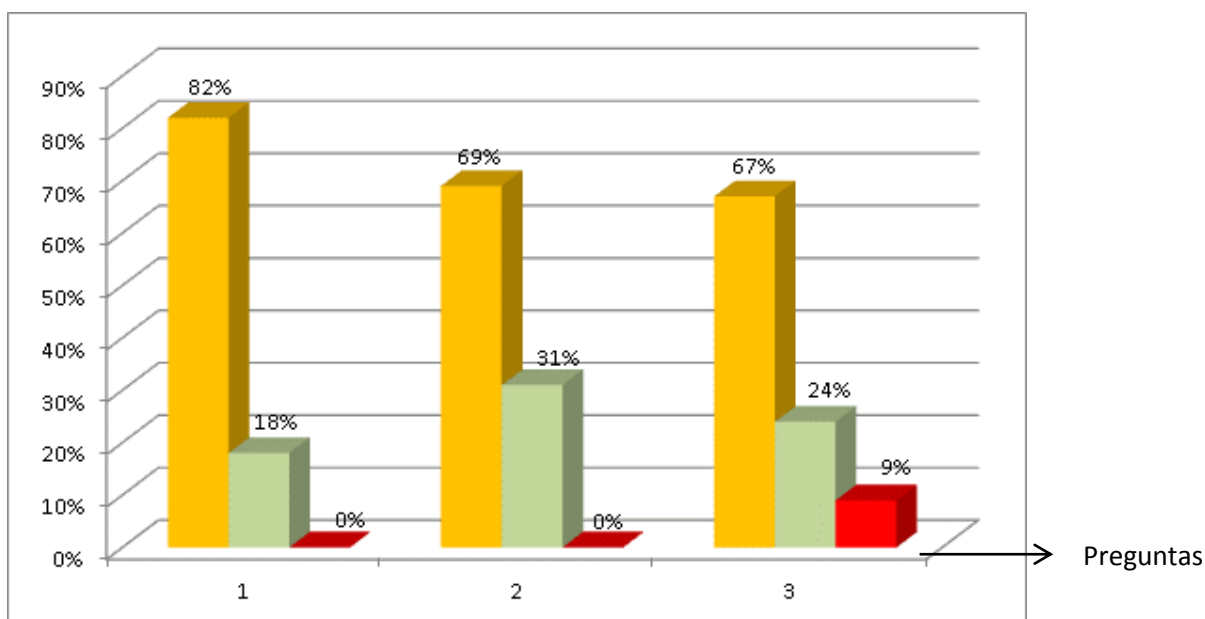
Nº Pregunta	Encuestados	%	Descripción
4	96	100%	¿Ud. conoce cuál es la finalidad y objetivo del Comité de Educación?
8	96	100%	¿Los socios que participan en el desarrollo de los programas de capacitación, son evaluados?
5	83	86%	¿El Comité de Educación motiva a los asociados para que participen en el desarrollo del Programa de Capacitación?
1	79	82%	¿Los planes y programas de capacitación influyen en la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa?
7	71	74%	¿El Comité de Educación supervisa el desarrollo de los Programas de Capacitación?

GRAFICO Nº 1

Resultado del Aspecto Pedagógico de cada pregunta

Leyenda:

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo






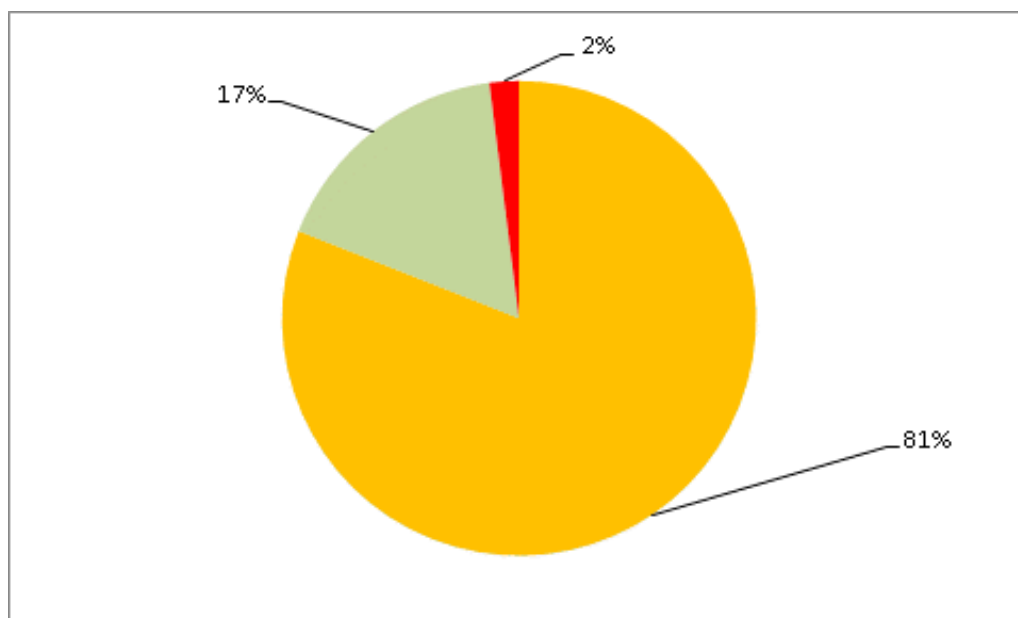
Referente al promedio total del aspecto pedagógico, de las ocho preguntas se tiene el siguiente resultado:

- **Completamente de acuerdo el 81%**
- De acuerdo el 17%
- En desacuerdo el 2%

GRAFICO Nº 2
Resultado total del Aspecto Pedagógico

Leyenda:

-  Completamente de acuerdo
-  De acuerdo
-  En desacuerdo



II. Tabla Nº 6: Aspecto de Responsabilidad

Nº	Preguntas	Opciones						Totales	
		1		2		3		Enc	%
		Enc	%	Enc	%	Enc	%		
1	¿Asiste voluntariamente a los programas de capacitación convocados por el Comité de Educación?	72	75	24	25	-	-	96	100
2	¿Concurre puntualmente a las charlas, conferencias, seminarios y programas de capacitación?	84	88	12	12	-	-	96	100
3	¿Ud. difunde a los asociados los conocimientos aprendidos en los programas de capacitación?	58	60	24	25	14	15	96	100
4	¿Ud. aplica o práctica los conocimientos aprendidos en las charlas, conferencias, seminarios y programas de capacitación?	56	58	37	33	8	9	96	100
5	¿Los programas de capacitación les ayudan a reflexionar y ser responsables como socios de la cooperativa?	87	91	9	9	-	-	96	100
TOTALES		357	74	101	21	22	5	480	100

Fuente. Elaboración propia

Analizado la tabla 6, respecto al aspecto de responsabilidad, que contiene cinco preguntas, de los 96 encuestados, decidieron marcar preferentemente la opción 1, dando el siguiente resultado:

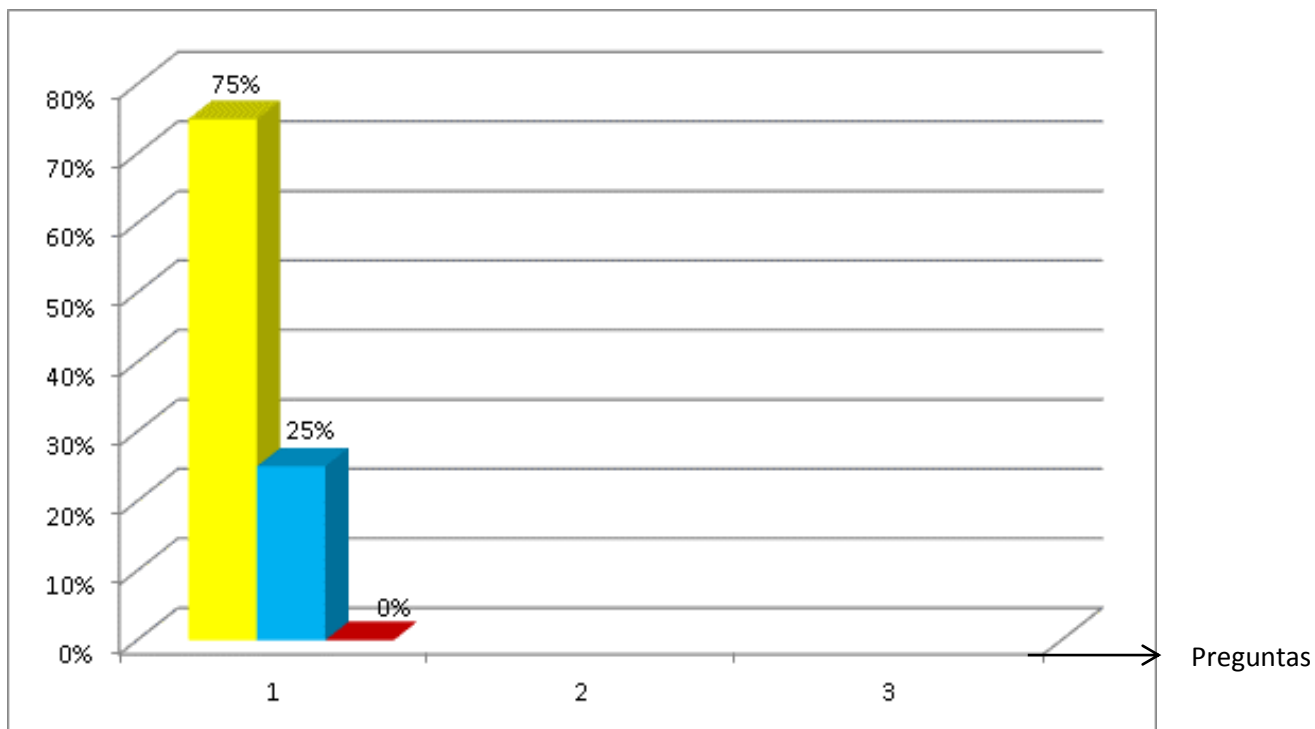
Nº Pregunta	Encuestados	%	Descripción
5	87	91%	¿Los programas de capacitación los ayuda a reflexionar y son responsables como socios?
2	84	88%	¿Concurren puntualmente a las charlas, seminarios y programas de capacitación?
1	72	75%	¿Asisten voluntariamente a los programas de capacitación?
3	58	60%	¿Ud. difunde a los asociados los conocimientos aprendidos en los programas de capacitación?

GRAFICO Nº 3

Resultado del Aspecto de Responsabilidad de cada pregunta

Leyenda:

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo






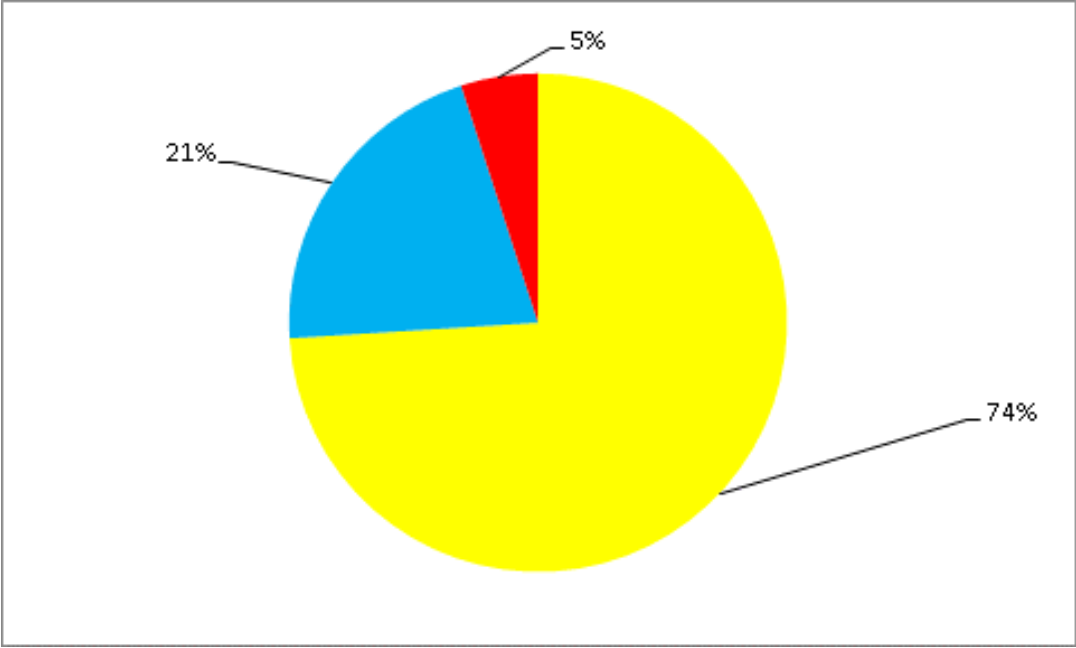
De acuerdo al promedio total del aspecto de responsabilidad, los encuestados decidirán o siguiente:

- **Completamente de acuerdo el 74%**
- De acuerdo el 21%
- En desacuerdo el 5%

GRAFICO N° 4
Resultado total del Aspecto de Responsabilidad

Leyenda:

-  Completamente de acuerdo
-  De acuerdo
-  En desacuerdo



III. Tabla Nº 7: Aspecto de Eficiencia

Nº	Preguntas	Opciones						Totales	
		1		2		3		Enc	%
		Enc	%	Enc	%	Enc	%		
1	¿Los dirigentes del Comité de Educación de la Cooperativa conocen sus objetivos y funciones?	96	100	-	-	-	-	96	100
2	¿Se utilizan correctamente los recursos materiales para el desarrollo de los programas de capacitación?	69	12	16	17	11	11	96	100
3	¿Los programas de capacitación se desarrollan a la necesidad y en horarios adecuados de los asociados ?	77	80	11	11	8	9	96	100
4	¿Los del Comité de Educación gestionan la obtención de un presupuesto para el desarrollo de los programas de capacitación ante el Consejo de Administración?	62	65	29	30	5	5	96	100
TOTALES		304	79	56	15	30	6	384	100

Fuente. Elaboración propia

El aspecto de eficiencia, responde a la utilización de los recursos humanos, materiales y financieros, de los cuales comprende cuatro preguntas y de los 96 encuestados respondieron preferentemente la opción 1 completamente de acuerdo obteniendo los siguientes resultados:

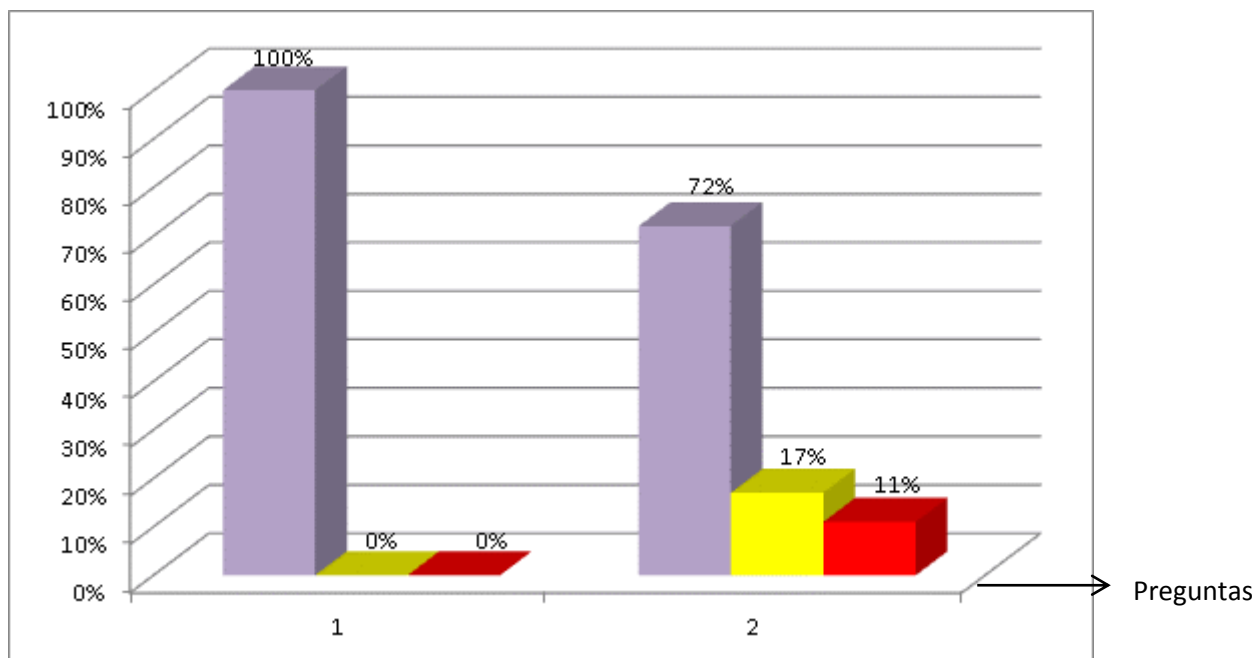
Nº Pregunta	Encuestados	%	Descripción
1	96	100%	¿Los dirigentes del comité de educación de la Cooperativa conocen sus objetivos y funciones?
3	77	80%	¿Los programas de capacitación se desarrollan a la necesidad y en horarios adecuados de los socios?
2	69	72%	¿Se utiliza correctamente los recursos materiales?
4	62	65%	¿El comité de educación gestiona la obtención de un presupuesto?

GRAFICO Nº 5

Resultado del Aspecto de Eficiencia de cada pregunta

Leyenda:

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo






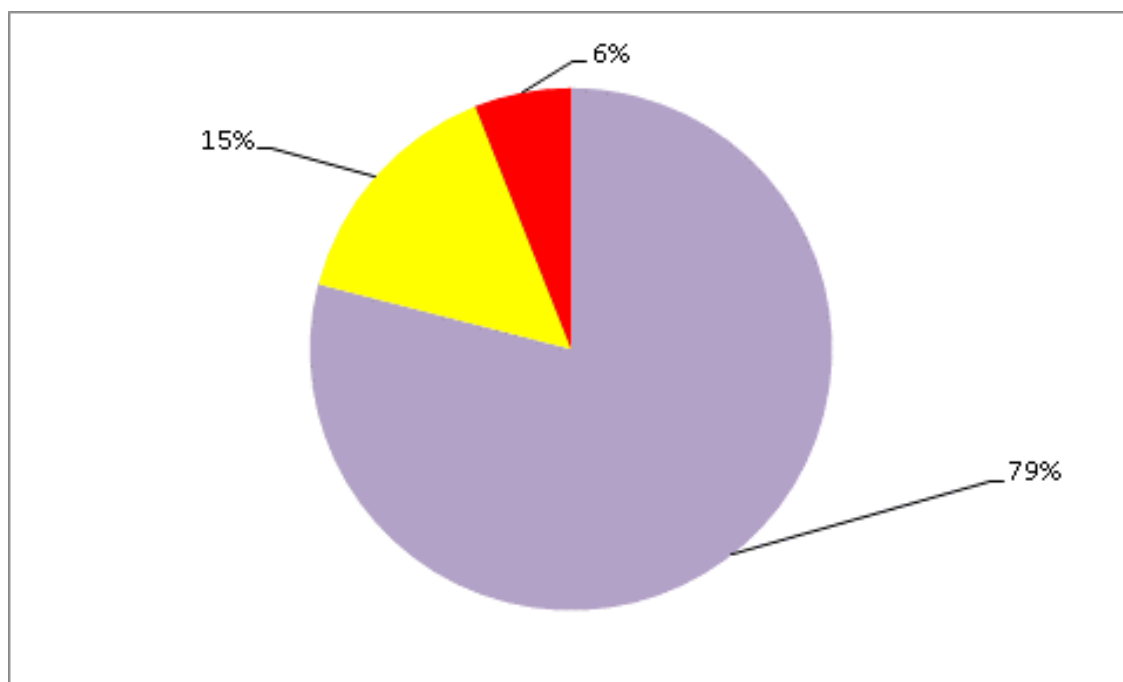
Y de conformidad al promedio total del aspecto de eficiencia, los 96 encuestados dieron el siguiente resultado:

- **Completamente de acuerdo el 79%**
- De acuerdo el 15%
- En desacuerdo el 6%

GRAFICO N° 6
Resultado total del Aspecto de Eficiencia

Leyenda:

-  Completamente de acuerdo
-  De acuerdo
-  En desacuerdo



IV. Tabla N° 8: Aspecto de Eficacia

N°	Preguntas	Opciones						Totales	
		1		2		3		Enc	%
		Enc	%	Enc	%	Enc	%		
1	¿Por medio de los programas de capacitación desarrollados, Ud. como socio cumple sus deberes y obligaciones?	68	71	28	29	-	-	96	100
2	¿Los dirigentes de la Cooperativa cumplen con sus funciones y atribuciones de conformidad con el estatuto?	64	67	32	33	-	-	96	100
3	¿La Cooperativa de Servicios Especiales la Victoria Ltda. 212, Cumple sus objetivos en beneficio de sus asociados?	86	90	10	10	-	-	96	100
4	¿Mediante los programas de capacitación los dirigentes cumplen eficazmente con brindar servicio a los usuarios e inquilinos de la Cooperativa?	96	100	-	-	-	-	96	100
5	¿Los dirigentes de los órganos de gobierno, son evaluados por la Asamblea General de los Asociados?	96	100	-	-	-	-	96	100
TOTALES		410	86	79	14	-	-	480	100

Fuente. Elaboración propia

El aspecto de eficacia, se refiere a determinar y lograr los objetivos apropiados. En la tabla N° 8, se realizan cinco preguntas a 96 encuestados y se obtuvo el siguiente resultado:

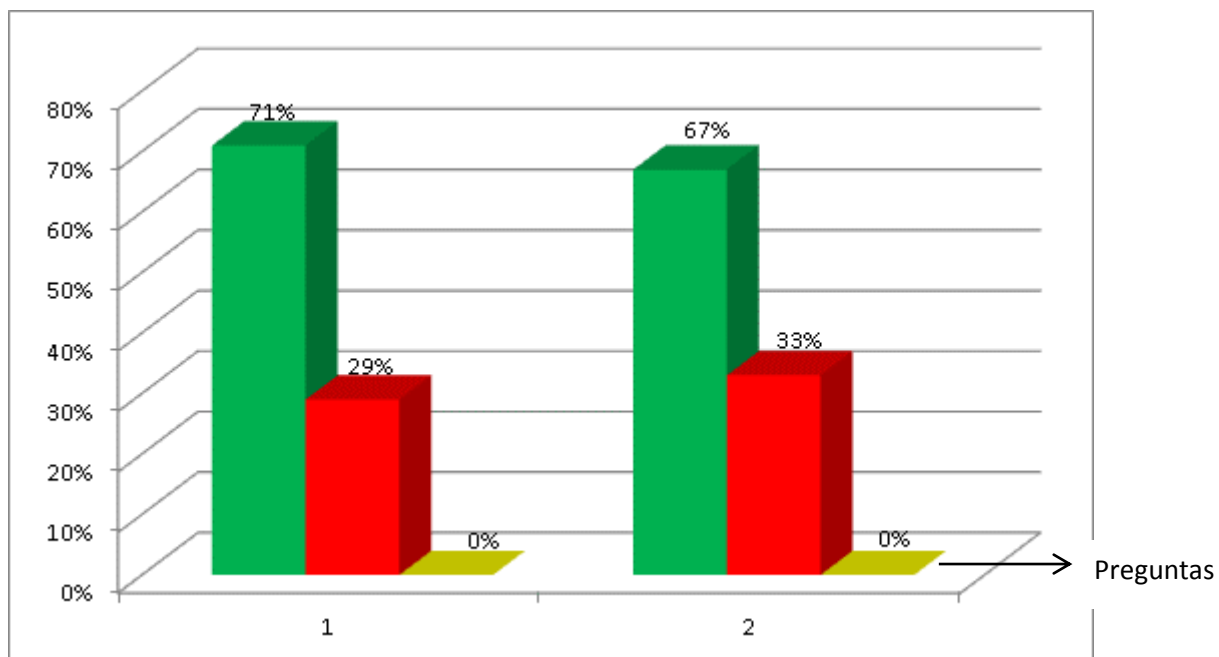
Nº Pregunta	Encuestados	%	Descripción
4	96	100%	¿Mediante los programas de capacitación los dirigentes cumplen eficazmente con brindar servicios a los usuarios e inquilinos?
5	96	100%	¿Los dirigentes de los órganos de gobierno son evaluados por la asamblea general de asociados?
3	86	90%	¿La Cooperativa de Servicios Especiales La Victoria Ltda. 212 cumple sus objetivos en beneficio de los asociados?
1	68	71%	¿Por medio de los programas de capacitación desarrollados, Ud. como socio cumple con sus deberes y obligaciones?

GRAFICO Nº 7

Resultado del Aspecto de Eficacia de cada pregunta

Leyenda:

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo





En el aspecto de eficacia, se obtiene los promedios totales de 96 encuestados

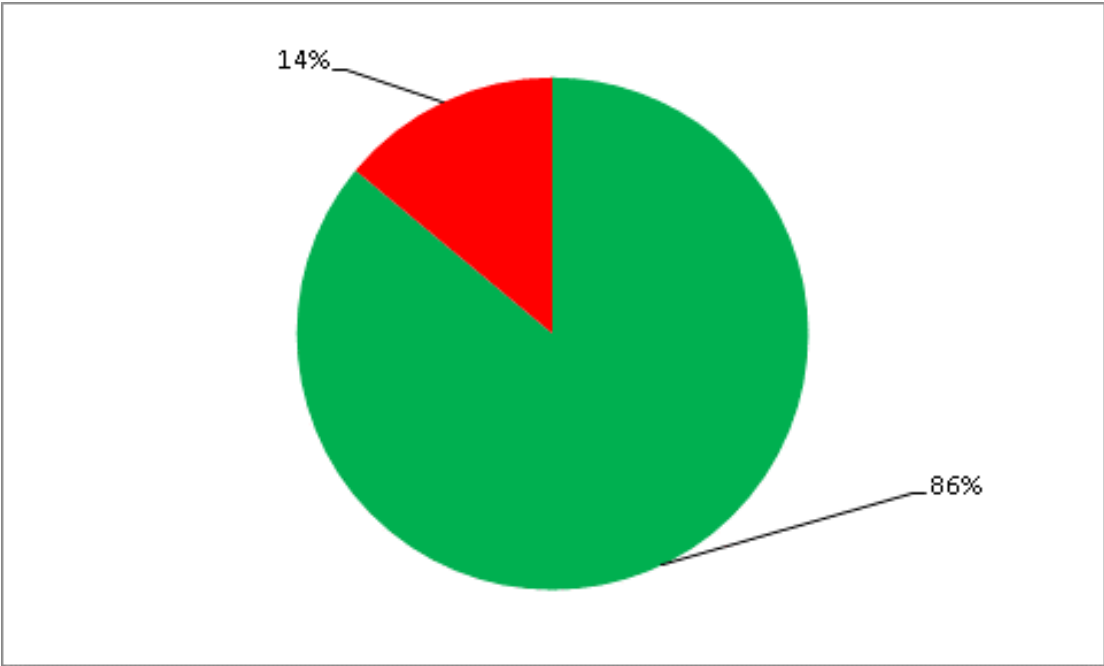
y son:

- Completamente de acuerdo el 86%
- De acuerdo el 14%

GRAFICO N° 8
Resultado total del Aspecto de Eficacia

Leyenda:

-  Completamente de acuerdo
-  De acuerdo



4.2 DISCUSIÓN

Obtenidos los resultados de las cuatro encuestas, referente al aspecto pedagógico, aspecto de responsabilidad, aspecto de eficiencia y aspecto de eficacia y considerando el marco teórico con relación a los resultados de cada aspecto, se tiene lo siguiente:

1. En el aspecto pedagógico:

- * En la tabla N° 5 y gráfico N° 1 en la pregunta N° 1, se obtiene como resultado que el 82% de los encuestados considera que están completamente de acuerdo en que los planes y programas de capacitación influyen en la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa.

Este resultado se relaciona con la afirmación de (Flippo E.B.1961, citado por Montiel, ob.cit., 2015), en la que afirma que la capacitación como la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y ambiente, así como el desarrollo de habilidades y competencias.

- * En la pregunta N° 6, se obtiene como resultado que el 71% de los encuestados, consideran que están completamente de acuerdo que el contenido de los programas de capacitación es acorde a los requerimientos y necesidades de los asociados de la Cooperativa?.

Esta pregunta N° 6, está relacionada con la afirmación de (Pinto R. 2000, citado por Girón, 2004) que manifiesta que el diagnóstico de las necesidades de capacitación es la parte medular del proceso de capacitación. Esto permite conocer las necesidades de aprendizaje existentes en una empresa a fin de establecer tanto los objetivos como los contenidos de un plan de capacitación.

- * De la pregunta N° 4, se obtiene como resultado que el 100% de los encuestados, consideran que están completamente de acuerdo que ¿Ud. conoce cuál es la finalidad y objetivo del Comité de Educación?

Esta pregunta N° 4, está relacionada con la afirmación de (Sherman A, Bohlander G, Snell A. 1998, citado por Girón, ob.cit., 2004) manifiestan que los objetivos de capacitación son los resultados que se desean de un programa de capacitación.

2. En el aspecto de responsabilidad:

- * En la tabla N° 6 y gráfico N° 3 en la pregunta N° 5, se obtiene como resultado que el 91% están completamente de acuerdo que ¿los programas de capacitación les ayuda a reflexionar y ser responsables como socios de la Cooperativa?

La pregunta N° 5, está relacionada con el pensamiento de Bogordes E.S. (1964), donde manifiesta que la finalidad de la capacitación es elevar las miras cooperativas, así como en general las miras de los que asisten a ellos, para ayudarlos a salir del estancamiento cooperativo y el dar más vida a las cooperativas.

Asimismo (Dessler G 1996, citado por Girón, ob.cit., 2004) plantea que la capacitación en el puesto “contempla que una persona aprenda una responsabilidad mediante su desempeño real”.

- * En la pregunta N° 2, se obtiene como resultado que el 88% de los encuestados, están completamente de acuerdo que ¿concurren puntualmente a las charlas, conferencias, seminarios y programas de capacitación?

Al respecto, Siliceo A (1996) señala que la capacitación es una función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se previenen necesidades futuras respecto a la preparación y habilidad de los colaboradores.

3. En el aspecto de eficiencia:

- * En la tabla N° 7 y gráfico N° 5 en la pregunta N° 2, se obtiene como resultado que el 72% de los encuestados, consideran que están completamente de acuerdo y el 17% de los encuestados consideran que están de acuerdo a que

¿se utilizan concretamente los recursos materiales para el desarrollo de programas de capacitación?

Esta pregunta se relaciona cuando Ibañez M (2011) manifiesta que la capacitación tiene la finalidad de reducir o eliminar los obstáculos del desarrollo de las organizaciones empresariales.

- * Con respecto al promedio total del aspecto de eficiencia, en la tabla N° 7, figura N° 6, se obtiene como resultado que el 79% de los encuestados están completamente de acuerdo, que se conocen los objetivos, funciones, se utilizan concretamente los recursos materiales, la capacitación se desarrollan a la necesidad y horarios adecuados y se gestionan presupuestos para el desarrollo de los programas de capacitación.

Precisamente el aspecto de eficiencia estén relacionados con los criterios de Chiavenato I (2011) que considera que la eficiencia se refiere a la mejor forma de hacer o realizar las cosas a fin de que los recursos se apliquen de la forma más racional posible y Stoner J, Freeman E y Gilbert D (1998) manifiesta que la eficiencia es la capacidad de reducir los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización.

4. En el aspecto de eficacia:

- * En la tabla N° 8 y gráfico N° 7 en la pregunta N° 3, se obtiene como resultado que el 90% de los encuestados, consideran que están completamente de acuerdo que ¿la Cooperativa de Servicios Especiales La Victoria Ltda. 212 cumple sus objetivos en beneficio de sus asociados? Y en la pregunta N° 4, se tiene como resultado que el 100% de los encuestados, consideran que están completamente de acuerdo que ¿mediante los programas de capacitación los dirigentes cumplen eficazmente con brindar servicios a los usuarios e inquilinos de la Cooperativa?

- * Referente al promedio total del aspecto de eficacia, de la tabla N° 8, Figura N° 8, se tiene como resultado que el 86% de los encuestados están completamente de acuerdo, que los asociados y dirigentes cumplen sus deberes, obligaciones, funciones y atribuciones, la Cooperativa cumple con sus objetivos en beneficio de sus asociados, usuarios e inquilinos.

Precisamente existe relación con el criterio de Chiavenato I (2011) en la que manifiesta que la eficacia es una medida normativa del logro de resultados, la eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante los productos (bienes o servicios) que proporciona, la eficacia es una relación entre costos y beneficios.

CONCLUSIONES

1. Los planes y programas de capacitación de la Cooperativa de Servicios Especiales La Victoria Ltda. 212 influyen positivamente en la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes. Asimismo, es importante, por cuanto ayuda a adquirir y ampliar el nivel de conocimiento, genera cambio de actitud, contribuye en desarrollar calidad en el servicio,.

2. Los programas de capacitación es necesario para los asociados de la Cooperativa de Servicios Especiales La Victoria Ltda. 212, el 91% están completamente de acuerdo que los programas de capacitación les ayuda a reflexionar y ser responsables como socios de la Cooperativa y tener conocimiento de sus derechos.

Respecto a los dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales La Victoria Ltda. 212, los ayuda para conocer y cumplir con sus funciones y atribuciones diligenciales.

3. La Cooperativa de Servicios Especiales La Victoria Ltda. 212, es eficiente por cuanto los asociados y dirigentes cumplen de acuerdo a sus obligaciones, responsabilidades, funciones, atribuciones, distribución adecuada de sus recursos humanos, recursos materiales y recursos financieros. Se sustenta conforme a la tabla N° 7 y gráfico N° 6, donde los encuestados respondieron completamente de acuerdo con el 79% y de acuerdo con el 15%, dando un total del 94% favorable.

4. Los asociados y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales La Victoria Ltda. 212 son eficaces, porque cumplen sus obligaciones, responsabilidades, funciones y atribuciones, brindando servicios óptimos a los asociados e inquilinos. Y de acuerdo a la tabla N° 8 y gráfico N° 8, los encuestados respondieron completamente de acuerdo con el 86% y de acuerdo con el 14%, dando un total del 100% favorable.

RECOMENDACIONES

1. Que, el Comité de Educación debe de coordinar permanentemente con el Consejo de Administración de la Cooperativa de Servicios Especiales La Victoria Ltda. 212, para gestionar los presupuestos de gastos que se requerirán para el desarrollo de los programas de capacitación.
2. El Comité de Educación debe elaborar un programa de motivaciones para que se incrementen la presencia y asistencia de los asociados y dirigentes en los programas de capacitación a programarse.
3. El Comité de Educación debe de realizar un análisis interno, con el objeto de conocer las fortalezas y debilidades de todos los recursos humanos, materiales y financieros, con el objeto de confeccionar programas de capacitación de acuerdo a la realidad y necesidad de sus asociados y dirigentes.
4. El Consejo de Administración debe de acordar el otorgamiento permanente del presupuesto de gasto que requiera el Comité de Educación para el desarrollo de los programas de capacitación, con el objeto que la Cooperativa de Servicios Especiales La Victoria Ltda. 212 sea eficaz y cumpla sus objetivos en bienestar de sus asociados e inquilinos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aquino, Jorge A; Vola, Roberto E; Arecco, Marcelo J; Aquino, Gustavo J. (1997). Recursos Humanos. Ediciones Macchi, Argentina. 2da. Edición.
2. Barnard Chester I. (1971). As funcoes de executive. Sao Paulo.
3. Bogardus, E.S. (1962). Education for cooperation. Sociology and social.
4. Blake, O. (1999) Origen, detección y análisis de las necesidades de capacitación. Ediciones Macchi. Argentina.
5. Campbell, J.P. (1971). "Personnel training and development". Annual review of psychology.
6. Chiavenato Idalberto (2011). Administración de Recursos Humanos. Mc Graw Hill, 5ta. Edición Santa Fé de Bogota.
7. Decenzo, David; Stephen P, Robbins (2001). Administración de Recursos Humanos. Editorial Limuss Wiley. México.
8. Dessler, Gary. (1996). Administración de Personal, Prentice Hall, 6ta. Edición. México.

9. Esteban Balay. (1965). Bases del ordenamiento cooperativo de la Economía Social. Buenos Aires.
10. Flippo, Edwin B. (1970). Principios de administragao de pessoal. Sao Paolo, Atlas.
11. Girón Domínguez, Stella Maris (2004). Tesis: Diagnóstico de necesidades de Capacitación de Agentes de Seguridad en Custodia de Vehículos en ruta. Licenciatura en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
12. Gómez Mejía, LR; Balkin, D.B.; Cardy, R.L. (1999). Gestión de Recursos Humanos, Prentice Hall, Madrid.
13. Gromoslav Mladenatz. (1969). Historia de las Doctrinas Cooperativas. Intercoop Editora Cooperativa Limitada. Buenos Aires.
14. Hinrichs, J.R. (1976). "Personnel training". Chicago, Rand. Mc Nally College.
15. Ibañez Machicao, Mario. (2011). Gestión del talento humano en la empresa. Editorial San Marcos. Lima – Perú.
16. Mace Myles. (1990). Promoción y formación de ejecutivos. Ed. Revolucionaria. C. Habana

17. Mc Gehee W y P.W. Thayler. (1961). Training in business and industry. Nueva York.
18. Milkovich, G y Boudreau, J. (1998). El desarrollo de Carrera. Trillas, México.
19. Montiel, Katty del Rosario & Argentina, Geysell. (2015). Tesis: Gestión de Recursos Humanos Subtema: Subsistema de Desarrollo de Recursos Humanos: Capacitación y Desarrollo del Personal. Tesis para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas. Facultad de Ciencias Económicas Departamento de Administración de Empresas, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-MANAGUA.
20. Pinto Villatoro, Roberto. (2000). Planeación estratégica de capacitación. Mc Graw Hill. México.
21. Pigors, Paul y Charles A. Myers. (1965). Personnel Administration. Nueva York, Mc Graw Hill.
22. Reza J. (1994). Como desarrollar y evaluar programas de capacitación. México, Editorial Panorama.
23. Rodríguez, J. (2002). Administración Moderna de Personal (6ta ed.). Thomson.

24. Sherman, A; Bohlander, G; Snell, A. (1998). Administración de Recursos Humanos. Editorial Thomson. México, 11a edición.
25. Stoner, J; Freeman, E y Gilbert D. (1998). Administración. Editorial Prentice Hall Hispanoamérica S.A. México.
26. Siliceo Aguilar, Alfonso (2008). Capacitación y Desarrollo del Personal. (4ta. Edición). Editorial Limusa. México.
27. Werther, William B Jr.; Davis, Keith. (2000). Administración de personal y recursos humanos. México. 5ta.edición.
28. Werther, William B Jr.; Davis, Keith. (1992). Administración de personal y recursos humanos. México. 3ra.edición.

ANEXOS

ENCUESTA

INFLUENCIA DE LA CAPACITACIÓN COMO FACTOR DETERMINANTE EN LA EFICIENCIA Y EFICACIA

1. Apellidos y nombres: _____

2. Domicilio: Av. 28 de Julio N° 2398

3. Objetivo: Señores Asociados de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212, se está desarrollando una investigación denominada “Influencia de la capacitación como factor determinante en la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales “La Victoria” Ltda. 212, por el cual le exhorto dar respuesta según su criterio personal y marcar sólo un aspa (x) en cada pregunta que contiene tres opciones siguientes:
 - 3.1 Completamente de acuerdo ()
 - 3.2 De acuerdo ()
 - 3.3 En desacuerdo ()

4. El cuestionario de cada aspecto.

Tabla N° 2. Aspecto Pedagógico

N°	Preguntas	Opciones						Totales	
		1		2		3		Enc	%
		Enc	%	Enc	%	Enc	%		
1	¿Los planes y programas de capacitación influyen en la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa?								
2	¿Es necesario que los dirigentes del Comité de Educación tengan conocimiento en la elaboración de planes y programas de capacitación?								
3	¿Existe buena relación entre el Comité de Educación y el Consejo de Administración de la Cooperativa?								
4	¿Ud. conoce cuál es la finalidad y objetivo del Comité de Educación?								
5	¿El Comité de Educación motiva a los asociados para que participen en el desarrollo de los programas de capacitación?								
6	¿El contenido de los programas de capacitación es acorde a los requerimientos y necesidades de los asociados de la Cooperativa?								
7	¿El Comité de Educación supervisa el desarrollo de los programas de capacitación?								
8	¿Los asociados que participan en el desarrollo de los programas de capacitación, son evaluados?								

Tabla N° 3. Aspecto de Responsabilidad

N°	Preguntas	Opciones						Totales	
		1		2		3		Enc	%
		Enc	%	Enc	%	Enc	%		
1	¿Asiste voluntariamente a los programas de capacitación convocados por el Comité de Educación?								
2	¿Concurre puntualmente a las charlas, conferencias, seminarios y programas de capacitación?								
3	¿Ud. difunde a los asociados los conocimientos aprendidos en los programas de capacitación?								
4	¿Ud. aplica o práctica los conocimientos aprendidos en las charlas, conferencias, seminarios y programas de capacitación?								
5	¿Los programas de capacitación les ayuda a reflexionar y ser responsables como socios de la cooperativa?								

Tabla N° 4. Aspecto de Eficiencia

N°	Preguntas	Opciones						Totales	
		1		2		3		Enc	%
		Enc	%	Enc	%	Enc	%		
1	¿Los dirigentes del Comité de Educación de la Cooperativa conocen sus objetivos y funciones?								
2	¿Se utilizan correctamente los recursos materiales para el desarrollo de los programas de capacitación?								
3	¿Los programas de capacitación se desarrollan a la necesidad y en horarios adecuados de los asociados ?								
4	¿Los del Comité de Educación gestionan la obtención de un presupuesto para el desarrollo de los programas de capacitación ante el Consejo de Administración?								

Tabla N° 5. Aspecto de Eficacia

N°	Preguntas	Opciones						Totales	
		1		2		3		Enc	%
		Enc	%	Enc	%	Enc	%		
1	¿Por medio de los programas de capacitación desarrollados, Ud. como socio cumple sus deberes y obligaciones?								
2	¿Los dirigentes de la Cooperativa cumplen con sus funciones y atribuciones de conformidad con el estatuto?								
3	¿La Cooperativa de Servicios Especiales la Victoria Ltda. 212, cumple sus objetivos en beneficio de sus asociados. ?								
4	¿Mediante los programas de capacitación los dirigentes cumple eficazmente con brindar servicio a los usuarios e inquilinos de la Cooperativa?								
5	¿Los dirigentes de los órganos de gobierno, son evaluados por la Asamblea General de los Asociados?								

¡Muchas gracias por su colaboración!

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Método de investigación	Tipo de investigación	Diseño de investigación	Población y Muestra	Técnica e Instrumentos de recolección de datos
<p>Problema General ¿De qué manera la capacitación influye en la eficiencia y eficacia del socio y dirigente de la Cooperativa de Servicios Especiales "La Victoria" Ltda. 212?</p> <p>Problemas Específicos 1. ¿De qué manera se implementaría la capacitación como factor determinante en la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales "La Victoria" Ltda. 212? 2. ¿De qué manera se programaría un conjunto de acciones de la capacitación para la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales "La Victoria" Ltda. 212? 3. ¿De qué manera se gestionaría un conjunto de acciones de la capacitación para la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales "La Victoria" Ltda. 212? 4. ¿De qué manera se supervisaría un conjunto de acciones de la capacitación para la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales "La Victoria" Ltda. 212?</p>	<p>Objetivo General Determinar la influencia de la capacitación como factor determinante en la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales "La Victoria" Ltda. 212.</p> <p>Objetivos Específicos 1. Implementar un conjunto de acciones de la capacitación para la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales "La Victoria" Ltda. 212 2. Implementar un conjunto de acciones de la capacitación para la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales "La Victoria" Ltda. 212 3. Gestionar un conjunto de acciones de la capacitación para la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales "La Victoria" Ltda. 212 4. Supervisar un conjunto de acciones de la capacitación para la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales "La Victoria" Ltda. 212</p>	<p>Hipótesis General La capacitación influye positivamente en la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales "La Victoria" Ltda. 212, en el país.</p> <p>Hipótesis Específicas 1. La implementación de la capacitación influirá directamente en la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales "La Victoria" Ltda. 212, en el país. 2. La programación de un conjunto de acciones de la capacitación influye positivamente en la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales "La Victoria" Ltda. 212, en el país. 3. La gestión de un conjunto de acciones de la capacitación influirá en la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales "La Victoria" Ltda. 212, en el país. 4. La supervisión de un conjunto de acciones influirá la eficiencia y eficacia de los socios y dirigentes de la Cooperativa de Servicios Especiales "La Victoria" Ltda. 212, en el país.</p>	<p>Variable Independiente: - Capacitación</p> <p>Indicadores: Pedagógicos - Grado de motivación - Grado de capacitación</p> <p>De Responsabilidad - Nivel de cumplimiento - Nivel de participación</p> <p>Variable Dependiente: - Eficiencia y eficacia</p> <p>Indicadores: De Eficacia - Metas cumplidas - Actividades cumplidas De Eficiencia Uso de recursos disponibles</p>	El método de investigación es de enfoque cuantitativo-Descriptivo	Es una investigación de tipo aplicativo	Es una investigación No experimental	<p>Población: 320 asociados</p> <p>Muestra: equivale a 96 socio</p> $n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N-1) + Z^2 \sigma^2}$ $n = \frac{(1.96)^2(0.89)^2 (320)}{(0.10)^2(319) + (1.96)^2(1)^2}$ <p>n = 96</p>	<p>Técnica: Es la encuesta.</p> <p>Instrumento: Es el Cuestionario</p>