



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DE SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO CABANILLAS MAÑAZO LTDA. CABANILLAS - 2022**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. JESUS VALERIO TICONA APAZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PUNO – PERÚ

2024



NOMBRE DEL TRABAJO

LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y SU
RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y C

AUTOR

JESUS VALERIO TICONA APAZA

RECuento DE PALABRAS

34806 Words

RECuento DE CARACTERES

167310 Characters

RECuento DE PÁGINAS

151 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

5.3MB

FECHA DE ENTREGA

Jan 12, 2024 6:26 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 12, 2024 6:28 AM GMT-5

● **11% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)


MSc. Geovanna S. Ortega Cruz
DOCENTE


D. Sc. Félix Henry Gutiérrez Castillo
Licenciado en Administración
CLAD. N° 03772

Resumen



DEDICATORIA

A mi madre Lucia Apaza, quien es mi ejemplo a seguir, mi fortaleza y motor, que, con su apoyo incondicional, amor, esfuerzo y orientación pude lograr una de mis metas más importantes que es ser profesional.

A mis hermanos Emerita, Pedro, Gladys y Dina, que, con sus orientaciones, comprensión, motivación, apoyo incondicional y por concederme la fortaleza para poder cumplir todas mis metas y objetivos.

Jesus Valerio Ticona Apaza



AGRADECIMIENTOS

A Dios, por haberme guiado y acompañado durante mi trayectoria de formación profesional, por ser una de mis razones y motivos para seguir adelante en los momentos más difíciles y por brindarme fortalezas y oportunidades para cumplir mis objetivos.

A la Universidad Nacional del Altiplano, en especial a la Escuela Profesional de Administración por haberme acogido en sus aulas y por brindarme una formación profesional.

A todos los docentes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, por haberme brindado sus conocimientos, orientaciones, atenciones y experiencias para el desarrollo de mi formación profesional.

A mi asesora de tesis M.Sc. Geovanna Sarela Ortega Cruz por su aporte, dedicación y esfuerzo, quien con su sabiduría, motivación y paciencia he podido culminar satisfactoriamente el presente trabajo de investigación.

Jesus Valerio Ticona Apaza



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN	14
ABSTRACT.....	15
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	20
1.2.1 Problema general.....	20
1.2.2 Problemas específicos	20
1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.3.1 Hipótesis general	21
1.3.2 Hipótesis específicas	21
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	21
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
1.5.1 Objetivo general	23
1.5.2 Objetivos específicos	23

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA



2.1	ANTECEDENTES	24
2.1.1	A nivel internacional	24
2.1.2	A nivel Nacional	27
2.1.3	A nivel Local	28
2.2	MARCO TEÓRICO	30
2.2.1	Capacitación de personal.....	30
2.2.1.1	Conceptualización.....	30
2.2.1.2	Objetivos de la capacitación	31
2.2.1.3	Proceso de capacitación	31
2.2.1.4	Beneficios, tipos y técnicas de capacitación	32
2.2.1.5	Factores que afectan la capacitación y el desarrollo	33
2.2.1.6	Diagnóstico de las necesidades de capacitación	35
2.2.1.7	Desarrollo de capacidades de personal	36
2.2.1.7.1	Contenido de la capacitación para el desarrollo de capacidades.....	37
2.2.1.7.2	Métodos para el desarrollo de las personas	38
2.2.1.8	Adiestramiento de personal.....	39
2.2.1.9	Motivación de personal	40
2.2.2	Calidad de servicio	41
2.2.2.1	Conceptualización	41
2.2.2.2	Características de los servicios	43
2.2.2.3	Modelo SERVQUAL Service Quality.....	44
2.2.2.4	Dimensiones y modelo SERVQUAL	45
2.3	MARCO CONCEPTUAL	54
2.3.1	Administración de servicios:.....	54



2.3.2	Asignación de recursos:	54
2.3.3	Benchmarking:	54
2.3.4	Calidad de servicio:	55
2.3.5	Capacitación de personal:	55
2.3.6	Cooperativa de ahorro y crédito:	55
2.3.7	Cultura organizacional:	55
2.3.8	Desarrollo de personal:	55
2.3.9	Desarrollo organizacional:	55
2.3.10	Eficacia laboral:	55
2.3.11	Eficiencia organizativa:	56
2.3.12	Estrategias de mejora:	56
2.3.13	Evaluación de clientes:	56
2.3.14	Evaluación de desempeño:	56
2.3.15	Gestión de calidad:	56
2.3.16	Gestión de recursos humanos:	56
2.3.17	Gestión estratégica:	56
2.3.18	Mejora continua:	57
2.3.19	Quejas y reclamos:	57
2.3.20	Servicio de calidad:	57

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	58
3.2	PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	59
3.3	PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO.....	61
3.3.1	Método de la investigación	62



3.3.2	Enfoque de la investigación	62
3.3.3	Alcance de la investigación.....	63
3.3.4	Técnicas e instrumentos de investigación	63
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	65
3.4.1	Población del estudio	65
3.4.2	Muestra del estudio	66
3.5	DISEÑO ESTADÍSTICO	68
3.5.1	Prueba de confiabilidad alfa de Cronbach	68
3.5.2	Prueba de Kolmogórov-Smirnov	70
3.5.3	Coefficiente de correlación de Spearman.....	71
3.6	PROCEDIMIENTO.....	72
3.7	VARIABLES	73
3.8	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	76
3.8.1	Análisis respecto al objetivo general.....	79
3.8.2	Análisis respecto a los objetivos específicos	80

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	RESULTADOS.....	83
4.1.1	Hallazgos generales relevantes al estudio	83
4.1.1.1	Sobre la eficiencia en la capacitación del personal.....	83
4.1.1.2	Sobre la percepción de la calidad de servicio	92
4.1.2	Resultados respecto al objetivo específico 1	109
4.1.3	Resultados respecto al objetivo específico 2.....	111
4.1.4	Resultados respecto al objetivo específico 3.....	113
4.1.5	Resultados respecto al objetivo específico 4.....	115



4.1.6 Resultados respecto al objetivo general	116
4.2 DISCUSIÓN	118
V. CONCLUSIONES	123
VI. RECOMENDACIONES	125
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	127
ANEXOS.....	135

Área : Administración de Recursos Humanos

Tema : Capacitación de Personal y Calidad de Servicio

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 23 de enero de 2024.



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Dimensiones de SERVQUAL.....	53
Tabla 2 Puntaje según respuestas del cuestionario	64
Tabla 3 Puestos de trabajo y la cantidad de personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.....	65
Tabla 4 Confiabilidad del cuestionario de capacitación de personal	69
Tabla 5 Confiabilidad del cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL.....	69
Tabla 6 Prueba de Kolmogórov-Smirnov	71
Tabla 7 Operacionalización de variables	74
Tabla 8 Puntaje asignado a las respuestas del cuestionario de capacitación de personal	76
Tabla 9 Interpretación de los resultados del cuestionario de capacitación de personal	77
Tabla 10 Interpretación por dimensiones del cuestionario de capacitación de personal	77
Tabla 11 Puntaje asignado a las respuestas del cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL	78
Tabla 12 Interpretación de los resultados del cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL	78
Tabla 13 Interpretación por dimensiones del cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL	79
Tabla 14 Escala de correlación de Spearman.....	79
Tabla 15 Eficiencia en el desarrollo de capacidades de personal	83



Tabla 16	Eficiencia en el adiestramiento de personal.....	85
Tabla 17	Eficiencia en la motivación de personal	88
Tabla 18	Eficiencia en la capacitación de personal	90
Tabla 19	Percepción de los elementos tangibles.....	92
Tabla 20	Percepción de la fiabilidad.....	95
Tabla 21	Percepción de la capacidad de respuesta	98
Tabla 22	Percepción de la seguridad.....	101
Tabla 23	Percepción de la empatía	104
Tabla 24	Percepción de la calidad de servicio	106
Tabla 25	Relación entre desarrollo de capacidades de personal y calidad de servicio	109
Tabla 26	Relación entre adiestramiento de personal y calidad de servicio	111
Tabla 27	Relación entre motivación de personal y calidad de servicio	113
Tabla 28	Relación entre capacitación de personal y calidad de servicio	117



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Modelo SERVQUAL.....	54
Figura 2 Ubicación geográfica del estudio.....	59



ACRÓNIMOS

- (LTDA)** : Limitada
- (COOPAC)** : Cooperativa de Ahorro y Crédito
- (SERVQUAL)** : Service Quality Model, Modelo de la Calidad del Servicio
- (SPSS)** : Statistical Package for the Social Sciences, Paquete Estadístico
para las Ciencias Sociales



RESUMEN

Los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo de la ciudad de Cabanillas presentaron quejas y reclamos, indicando que los trabajadores no prestan un servicio de calidad a sus clientes, por ello se planteó como objetivo de investigación el determinar la relación entre la capacitación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas – 2022, y como hipótesis que existe una relación significativa entre la capacitación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas - 2022. El estudio fue deductivo, cuantitativo, correlacional, transversal y no experimental. La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos empleados fueron: el cuestionario de capacitación de personal y el cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL. Se contó con dos poblaciones, la primera conformada por 110 trabajadores de la COOPAC Cabanillas Mañazo y la segunda conformado por 154 clientes; como muestra no probabilística censal se consideró a los 110 trabajadores y como muestra probabilística se tomó en cuenta a 110 clientes. Se concluye que existe una relación significativa de 0.264 entre la capacitación de personal y la calidad de servicio en la Cooperativa, por lo cual se recomienda destinar recursos y esfuerzos significativos para el desarrollo y la mejora continua de la capacitación de su personal para brindar un servicio de calidad.

Palabras clave: Calidad de servicio, Capacitación de personal, Clientes, Empresa, Trabajadores.



ABSTRACT

The customers of the Cabanillas Mañazo Savings and Credit Cooperative in the city of Cabanillas have lodged complaints and grievances, indicating that the employees do not provide a quality service to their clients. Therefore, the research objective was set to determine the relationship between staff training and the quality of service at Cabanillas Mañazo Ltda. Savings and Credit Cooperative - Cabanillas 2022. The hypothesis posited that there is a significant relationship between staff training and the quality of service at Cabanillas Mañazo Ltda. Savings and Credit Cooperative - Cabanillas 2022. The study followed a deductive, quantitative, correlational, cross-sectional, and non-experimental approach. The technique employed was a survey, and the instruments used were the staff training questionnaire and the SERVQUAL service quality questionnaire. Two populations were considered: the first comprised 110 employees of the Cabanillas Mañazo COOPAC, and the second consisted of 154 clients. For the non-probabilistic census sample, all 110 employees were included, and for the probabilistic sample, 110 clients were taken into account. It is concluded that there is a significant relationship of 0.264 between staff training and service quality at the Cooperative. Therefore, it is recommended to allocate significant resources and efforts to the development and continuous improvement of staff training in order to provide a quality service.

Keywords: Company, Customers, Employees, Service quality, Staff training.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La relación entre la capacitación de personal y la calidad de servicio es un tema ampliamente estudiado en diversos contextos organizacionales. La capacitación de personal se refiere al proceso mediante el cual se proporciona a los empleados los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva y eficiente. Por otro lado, la calidad de servicio se define como la capacidad de una organización para cumplir con las necesidades y expectativas de sus clientes, superando incluso sus expectativas y generando una experiencia satisfactoria.

La capacitación de personal desempeña un papel fundamental en la mejora de la calidad de servicio, ya que brinda a los empleados las herramientas y competencias necesarias para ofrecer un servicio de excelencia. A través de la capacitación, los empleados adquieren conocimientos técnicos, habilidades de comunicación, capacidad para resolver problemas y manejar situaciones difíciles, entre otras aptitudes relevantes para su desempeño laboral. Estos conocimientos y habilidades les permiten brindar un servicio más eficiente, personalizado y orientado a las necesidades del cliente.

Además de la adquisición de conocimientos y habilidades, la capacitación de personal también influye en aspectos como la motivación, el compromiso y la satisfacción laboral. Los empleados que reciben una capacitación adecuada tienden a sentirse más valorados y reconocidos, lo que contribuye a su satisfacción en el trabajo y, en consecuencia, a su disposición para ofrecer un servicio de calidad. Asimismo, la capacitación proporciona a los empleados una sensación de crecimiento y desarrollo profesional, lo que aumenta su motivación y compromiso con la organización.



Es importante destacar que la capacitación de personal no se limita a la etapa inicial de ingreso a la organización, sino que debe ser un proceso continuo y constante. Los cambios en los requerimientos del mercado, las nuevas tecnologías y las demandas de los clientes hacen necesario que los empleados se mantengan actualizados y adapten sus habilidades a las nuevas circunstancias. Por tanto, la capacitación debe ser vista como una inversión a largo plazo, en la que se promueva el aprendizaje continuo y se brinde apoyo y oportunidades de desarrollo a los empleados a lo largo de su trayectoria laboral.

La investigación titulada "La capacitación de personal y su relación con la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas - 2022" aborda un tema relevante en el ámbito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito: la relación entre la capacitación de personal y la calidad del servicio ofrecido. Este problema es de especial importancia en un entorno donde la satisfacción de los clientes y la competitividad son aspectos cruciales para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones.

El estudio busca identificar y analizar la existencia de posibles relaciones entre la capacitación de personal y la calidad de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda., con el fin de proporcionar recomendaciones que contribuyan al mejoramiento de sus prácticas de capacitación y, por ende, a la optimización de la calidad del servicio ofrecido. Para ello, se recopilieron datos y se aplicaron técnicas estadísticas que permitieron examinar la relación entre ambas variables y determinar su nivel de asociación.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Mejía (2017) menciona que la formación de personal para las organizaciones es una necesidad que tiene como propósito dirigir y orientar el aprendizaje cooperativo al



igual que un recurso, con el fin de alcanzar buenos resultados. Lo cual significa tener colaboradores capacitados y preparados listos para replicar a las carencias y dificultades que tiene la organización y las demandas de mercado con las que cuenta la misma. Actualmente las organizaciones se desarrollan en un entorno competitivo, uno de los recursos que aporta principalmente a establecer su crecimiento y desarrollo es el talento humano. Según indican Salgado et al. (2017), la capacitación de personal debe ser visto y considerado en los proyectos y planes que la organización cuenta para sí mismo y para aquellos que conforman la misma, en donde estos deben ajustarse y acoplarse a esas prioridades e intereses.

En la actualidad en el contexto global la capacitación en la calidad de servicio es conceptualizado como uno de los temas más fundamentales en el entorno de los negocios, asimismo con el tiempo se ha ido adquiriendo un papel más crucial en el campo de las organizaciones, que no solo es únicamente captar clientes a sus organizaciones, sino que en la actualidad lo más fundamental es conservarse dentro de los márgenes de preferencias y gustos de los clientes. Frente a esta situación las entidades financieras dependen de un buen servicio que brindan a sus clientes. Por esas razones hoy en día las organizaciones no pueden sostenerse en el mercado con el simple hecho de hacer correctamente un trabajo o inventar un producto de calidad, para llegar al éxito en el mercado internacional, que son más competitivas a través del tiempo, para que una organización tenga acogida y alcance a la rentabilidad lo más importante es el discernimiento de las necesidades de sus consumidores y el nivel de satisfacción alcanzado por los mismos en cuanto al servicio ofrecido o producto consumido.

En el contexto nacional, hoy en día la capacitación se dicta de una manera general, o sea, los asuntos o cursos de capacitación no replican a las necesidades específicas de los clientes, porque no están dirigidos para que los trabajadores presten un servicio de



calidad, es decir que no se acopla a las exigencias de los clientes. La satisfacción del cliente en el Perú se puede lograr por medio de las ofertas competitivas supremos, lo cual es complicado, para ello es fundamental organizar un plan de capacitación como punto de arranque para la satisfacción del cliente y la calidad de servicio, que permita un progreso de los trabajadores, aumentando sus habilidades, conocimientos y actitudes acorde a los requerimientos del puesto de trabajo, asimismo los beneficios para la empresa y para el país, aumentando el rendimiento, la calidad y capacidad competitiva en las tendencias actuales de transición.

En el contexto local, la formación de personal en las entidades financieras del distrito de Cabanillas no se lleva a cabo de manera constante, es por ello que la calidad de servicio de las mismas no es tan buena, ante la baja calidad de servicio brindado en las entidades financieras de la ciudad de Cabanillas, es imprescindible modificar los esquemas de servicio a través de la capacitación continuo del personal e instruir a los colaboradores en un entorno donde se brinde un servicio de calidad al cliente.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas, los clientes son los encargados de determinar la calidad de servicio recibido o percibido por parte de los trabajadores que laboran en la misma, donde se dio a conocer varias quejas y reclamos por parte de los clientes, dando a conocer su insatisfacción con el servicio recibido, indicando que los trabajadores de la cooperativa no prestan un servicio de calidad a sus clientes, haciendo saber que los trabajadores: no realizan sus funciones de manera adecuada, no atienden los servicios en el tiempo prometido, no brindan una información confiable a los clientes, la mayoría de los trabajadores no son amables ni empáticos con los clientes y que algunos trabajadores de la cooperativa no están capacitados para tratar con los clientes, a consecuencia de la misma la cooperativa bajó



el ritmo de su crecimiento en el mercado, dando a conocer la reducción de sus clientes en los últimos meses del año 2022.

A continuación, pasamos a formular el problema de investigación en términos de preguntas general y específicos:

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la capacitación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas - 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de capacidades de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas?
- ¿Cuál es la relación entre el adiestramiento de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas?
- ¿Cuál es la relación entre la motivación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas?
- ¿Qué lineamientos se pueden proponer para el desarrollo adecuado de la capacitación de personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas?



1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la capacitación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas - 2022.

1.3.2 Hipótesis específicas

- Existe una relación positiva entre el desarrollo de capacidades de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.
- Existe una relación positiva entre el adiestramiento de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.
- Existe una relación positiva entre la motivación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La investigación se desarrolló debido a que la capacitación de personal es una mutación invariable e indeleble de estudio, enseñanzas, y reajuste de los trabajadores para un buen rendimiento en sus responsabilidades dentro de las organizaciones, dado que la misma permite promover el progreso e incremento en las actitudes, habilidades, comunicación, y destrezas de modo eficiente y eficaz en la realización de su tarea en la empresa donde trabajan. Uno de los motivos por las que se resolvió ejecutar este estudio,



es a consecuencia de que la capacitación en la calidad de servicio es una tendencia actual, ya que las compañías son juzgadas en base a su discernimiento de la expectativa de los consumidores. Además, el proyecto de investigación se centra en el argumento de la formación de personal como uno de los factores más significativos y fundamentales para conservar un ambiente positivo y ofrecer un servicio de calidad al cliente.

A nivel práctico, la investigación se realizó porque hoy en día no se han determinado los principales pilares de la capacitación que permite brindar un servicio de calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda., cuyo conocimiento es de vital significancia para la calidad del servicio prestado de la misma, donde permite a su vez cambiar la conducta, el desempeño y la dedicación del personal que laboran en la COOPAC Cabanillas Mañazo Ltda. Asimismo este estudio es de suma importancia para los investigadores, ya que la misma permite aplicar los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de sus investigaciones, fortaleciendo así su arsenal investigativo.

A nivel teórico, la investigación se realizó porque, a través de su ejecución aporta una recopilación teórica sobre el tema de la capacitación de personal y su relación con la calidad de servicio, la cual es de sustento para el enriquecimiento de los lectores y el sector de las entidades financieras, específicamente las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Por último, a nivel metodológico, la investigación se realizó porque se reviste de importancia, dado que en ella se evidencia el leal cumplimiento y seguimiento de los procesos científicos para el desarrollo de una investigación, contribuyendo un aporte a la comunidad científica, sirviendo así como guía para otras investigaciones a realizar sobre la capacitación de personal y su relación con la calidad de servicio o similares a la misma, si bien existen varios estudios de la capacitación de personal correlacionados con otros



aspectos, pero sin embargo existen pocos antecedentes de investigaciones sobre la capacitación de personal y su relación con la calidad de servicio.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la capacitación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas - 2022.

1.5.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el desarrollo de capacidades de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.
- Determinar la relación entre el adiestramiento de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.
- Determinar la relación entre la motivación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.
- Proponer lineamientos de mejora para el desarrollo adecuado de la capacitación de personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

Se han estudiado otras investigaciones internacionales, nacionales y locales sobre la formación de personal en materia de la calidad de servicio en diversas empresas. Los estudios de investigación se muestran a continuación.

2.1.1 A nivel internacional

Nowell (2015) investigó sobre Capacitación y servicio al cliente, estudio realizado en los restaurantes salón el tecún y pasaje mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango, en la cual el propósito fue “establecer como se relaciona la capacitación en el servicio al cliente en los restaurantes salón el tecún y pasaje mediterráneo”. La investigación arrojó como resultado lo siguiente: Se estableció que los clientes de los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo están satisfechos con la calidad del servicio prestado. Se determinó que los empleados con más de cinco años de experiencia en la empresa no habían recibido formación, y mucho menos los de atención al cliente. El excepcional servicio de atención al cliente identificado en estas empresas se atribuye a la interacción positiva entre gerentes/propietarios y empleados.

Reyes (2014) en la tesis titulada *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango*, en la cual el objetivo general fue “verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango”. Se concluyó que la satisfacción de la calidad del servicio es admisible en los aspectos aplicados, en



donde se obtuvo un 79% para las instalaciones, un 75% para la limpieza general, un 68% para la capacitación del personal, un 60% para la información adecuada y finalmente hay insatisfacción en parqueo con un 77%. Los resultados de la formación de calidad del servicio empleado, la satisfacción del consumidor fue muy satisfactoria; así, se obtuvo un 63% para la información, un 68% para el parqueo, un 78% para las instalaciones, un 71% para la limpieza general y un 59% para la capacitación del personal, algunos aspectos redujeron porque las personas entrevistadas no fueron los mismos posteriormente de la investigación, todo ello se hizo para comprobar con mayor certidumbre la adaptación de la misma.

Lascuráin (2012) en la tesis titulada *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*, en la cual el propósito fue “diagnosticar los principales factores que tienen influencia sobre la calidad del servicio de la empresa, para establecer una propuesta de mejora viable que incremente la satisfacción y lealtad de los clientes”. Se concluyó que la gran parte de las respuestas que cedieron los consumidores fueron muy sólidos ya que en la investigación se involucraron muchos errores, más que todo fue dificultoso atender las censuras sin contestar a algo con una prueba o justificación y actuar como un entrevistador neutral, a pesar de ello se aprecia en los resultados que las metas fueron alcanzadas de manera satisfactoria. Asimismo, se estima a los factores que son fundamentales para la asimilación de calidad del servicio de parte de los consumidores, en el cual el precio de las unidades de energía no es uno de los más fundamentales.

González y Patiño (2011) investigaron sobre *Modelo de Capacitación para el Personal Administrativo de la Fundación Universitaria del área Andina, Seccional Pereira*, el propósito del estudio fue “diseñar un modelo institucional



de capacitación por competencias a incrementar los niveles de productividad y desarrollo humano del personal administrativo de la institución universitaria”. Concluye que se desarrolló una estrategia de capacitación basada en competencias para impulsar la productividad y el desarrollo humano del personal administrativo de la fundación universitaria del área Andina. El modelo se basa en la mejora continua y consta de las siguientes fases: Diagnóstico de la capacitación, planificación, programación, implementación, evaluación y seguimiento. Se determinó que la Fundación Universitaria del área Andina necesitaba un modelo integral para el crecimiento de su personal administrativo, a partir de un diagnóstico del programa de capacitación actual de la institución. Se diseñó una sucesión de programación y desarrollo de la capacitación que permite la competencia y el crecimiento de los niveles de productividad del personal administrativo de cualquier organismo, y en este suceso particular de la Fundación Universitaria del área Andina, el cual está respaldado por las evaluaciones de desempeño de las personas capacitadas.

Rutty (2007) investigó sobre *Evaluación de Impacto en la Capacitación de Recursos Humanos*, el propósito de la investigación fue “realizar un análisis comparativo de experiencias de evaluación de impacto de programas de capacitación de recursos humanos de larga duración en los sectores público y privado”. Se concluye que el impacto de la formación de recursos humanos fue significativo y positivo en el rendimiento y productividad laboral. Los resultados indican que la experiencia de valoración realizada fue satisfactoria en cuanto a los encuestados, en donde los resultados alcanzados permiten comprobar que la capacitación fue muy buena. Sin embargo, se tuvo dificultades en cuanto a la



evaluación de impacto, ya que la misma demandaba mucho tiempo en ser realizada de manera adecuada.

2.1.2 A nivel Nacional

Sánchez (2014) realizó la investigación sobre *Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio brindado en el restaurant mar picantería de la ciudad de Trujillo*, tuvo como propósito principal “elaborar un plan de capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo”. La investigación condujo a los siguientes hallazgos: La formación en habilidades de atención al cliente incrementó la calidad del servicio en el restaurante Mar Picante de la ciudad de Trujillo. Al calcular la calidad del servicio en el restaurante Mar Picante anteriormente de la capacitación, descubrimos que los clientes lo calificaron como de baja calidad de servicio. Por lo tanto, concluimos que el planteamiento del problema para esta investigación sostuvo un fundamento sólido, porque la calidad del servicio no era muy valorada por los clientes y había que proponer una solución para corregir este estado, frente a ello era la implementación de un plan de capacitación.

Ninamango (2014) investigó sobre *Percepción de la Calidad de Servicio de los usuarios en el consultorio exterior de medicina interna del hospital nacional arzobispo Loayza en enero del 2014*, traza como propósito “describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional arzobispo Loayza en enero del 2014”. Se concluyó que casi el ochenta por ciento de los magistrados que acuden a la consulta externa de medicina interna están satisfechos con la calidad del trato



brindado. En cuanto a la calidad del servicio prestado en las consultas externas del servicio de Medicina Interna del HNAL, no se descubrieron variaciones relevantes entre la satisfacción global y los parámetros sociodemográficos evaluados: sexo, grupo de edad, nivel de estudios, tipo de seguro y usuario.

2.1.3 A nivel Local

Condori (2019) en la tesis *Capacitación y el desempeño de funciones del talento humano en la asociación civil Voluntades Puno – 2018*, el fin de la investigación fue “analizar la relación entre la capacitación y el desempeño del talento humano de la asociación civil Voluntades Puno 2018”. Concluyó que los resultados del estudio indican que existe una relación significativa y directa de la capacitación en el desempeño de las funciones del talento humano en la asociación civil Voluntades Puno, con un valor p menor a 0,05 y Rho de Spearman de 0,769. La formación de los voluntarios es uno de los temas más fundamentales de la acción voluntaria, y estos deben ser tomados en cuenta en la administración del voluntariado, porque la capacitación es necesaria para la tarea a realizar.

Surco (2017) realizó la investigación sobre *La capacitación de personal y el desempeño laboral en la clínica Puno sociedad de responsabilidad limitada periodo 2017*, cuyo propósito fue “determinar si contribuye la capacitación de personal en el desempeño laboral de los trabajadores de la clínica puno S.R.L.td. periodo 2017”. Concluyó que la capacitación es una de las tareas más importantes de la gestión y desarrollo del personal en las empresas, por lo que cada vez se hace más hincapié en que las circunstancias físicas y ambientales para el desarrollo de los eventos de capacitación satisfagan los estándares mínimos aceptables. Esta función debe integrarse con el resto de las funcionalidades del sistema. Esto



requiere una comprensión holística de la gestión y el desarrollo del personal, en la que las numerosas funciones incluida la formación interaccionan para incrementar el rendimiento de los individuos y la eficacia de la empresa. La mayoría de los empleados valoran y disfrutan del deber y el prestigio de formar a sus colegas de trabajo. Finalmente se concluye que el nivel de capacitación del personal es bueno.

Ortega (2016) investigó sobre *Capacitación del personal en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Chucuito – Puno*, tuvo el propósito de “determinar la influencia de la capacitación del personal en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito-Puno-2016”. Se llegó a los siguientes hallazgos: Con un valor de Pearson de $r=0,208$, el análisis de los resultados indica que existe una relación positiva débil de la capacitación del personal en el desempeño laboral. La formación tiene un efecto positivo débil en el rendimiento laboral del personal. Además, la prueba de hipótesis reveló que $Z_c < Z_t$, esto es $1,51 < 1,96$, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula del investigador con un nivel de significación de $\alpha=0,05$; en base a ello se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva débil de la capacitación del personal en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Chucuito – Puno.

Bustinza (2013) investigó sobre *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente según el modelo SERVQUAL aplicado a la empresa de transportes selva sur Tambopata S.R. Ltda –Sandia, periodo 2013*. Se obtuvo el siguiente resultado: El nivel de expectativas de los clientes de Selva Sur Tambopata S.R.L, medido a través de las cinco dimensiones de la calidad del servicio, es alto, ya que la mayor parte estuvo muy de acuerdo con las afirmaciones realizadas sobre lo



que debe brindar una organización; así, se obtuvo un 60% para los elementos tangibles, un 62% para la fiabilidad, un 70% para la capacidad de respuesta, un 63% para la garantía y un 52% para la empatía, de dichas informaciones se puede concluir que los clientes tienen altas expectativas.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Capacitación de personal

2.2.1.1 Conceptualización

Según Chiavenato (2011) la capacitación es un pensamiento formador a endeble lapso, diligente de manera sistemática y organizada mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en jerarquía a objetivos definidos. El aprendizaje implica el lanzamiento de conocimientos específicos relativos al encargo, actitudes versus aspectos de la organización, del trabajo y del entorno y desarrollo de habilidades.

La capacitación es un mecanismo oportuno para restablecer el desempeño de los colaboradores de una corporación, así que, por eminencia, puede conceder a deber un proceso en el que se facilita la alteración requerida para que el trabajador de la corporación tenga mejor espejismo de las ventajas y merced del mismo (Hernández, 2017).

La capacitación de personal consiste en un conjunto de actividades didácticas cuyo impacto esencial es incrementar el rendimiento o productividad presente o futuro del mismo, aumentando así su repercusión



a través del incremento de sus conocimientos, habilidades y actitudes del personal que labora en una organización (Hidalgo et al., 2020).

Es la sucesión de fomentar cualidades en las personas, instruyéndolos para que sean más provechosos y contribuyan al alcance de las metas de la empresa. La finalidad de capacitar es contribuir en los comportamientos de las personas para mejorar su desempeño y productividad (Chávez, 2015).

2.2.1.2 Objetivos de la capacitación

Chiavenato (2011) menciona los fundamentales objetivos de la formación, como:

- Instruir a los individuos para el desempeño inmediato de las diferentes funciones laborales.
- Ofrecer posibilidades para el desarrollo personal constante de los empleados, no sólo en sus funciones actuales sino también en otras más difíciles y de mayor nivel.
- Modificar las actitudes de las personas para establecer un entorno mucho más gratificante o para aumentar su motivación y hacerlas más susceptibles a las recientes propensiones de gestión, respectivamente.

2.2.1.3 Proceso de capacitación

Según Chiavenato (2009) la formación es una actividad continua y cíclica que consta de cuatro ciclos:



- La diagnosis consiste en la elaboración de una lista de necesidades o carencias de formación que deben ser abordadas o cubiertas. Las carencias pueden ser del pasado, del presente o del futuro.
- El diseño implica la preparación del proyecto de formación para satisfacer las carencias identificadas.
- La implementación implica la gestión y ejecución del proyecto de formación.
- La evaluación consiste en valorar los efectos de la formación.

2.2.1.4 Beneficios, tipos y técnicas de capacitación

Para Reza (2006) las ventajas de la formación permiten impedir la obsolescencia de los conocimientos del personal, que suele afectar a los trabajadores de más edad que no se han capacitado. Asimismo, admite adaptarse a las constantes alteraciones sociales, como el contexto de la mujer trabajadora, el incremento del número de personas con titulación universitaria, el alargamiento de la esperanza de vida, la constante evolución de los productos y servicios, el avance de las tecnologías de la información en todos los campos y la ampliación y diversidad de las demandas del mercado. Reduce la rotación de personal y admite la formación de sustitutos que puedan asumir nuevas responsabilidades con rapidez y eficacia.

Según Chiavenato (2009) la formación se puede realizar de diferentes formas: En el trabajo, en clase, a través de la computadora o por medio del satélite, por teléfono. Las formas y medios son muy diversos.



Por lo que corresponde al lugar donde sucede, la formación puede ser de la siguiente manera:

- La formación en el puesto: Es un método que facilita datos e informaciones, experiencia y conocimiento respecto al puesto de trabajo. La cual comprende la dirección, la rotación de puestos y la asignación de proyectos especiales.
- Las técnicas de clase: Se emplea un ambiente y un especialista para fomentar y desarrollar los conocimientos, habilidades y experiencias vinculados con el puesto. Las destrezas pueden cambiar a partir de los métodos tales como la programación de computadoras, hasta las habilidades interpersonales como el trabajo en equipo o liderazgo. Respecto a las técnicas la forma más clásica de los entrenamientos administrativos es el de pequeños equipos.

Ibáñez (2007) cita las siguientes estrategias de formación:

- Instrucción en el puesto de trabajo.
- Formación en el puesto de trabajo.
- Conferencias.
- Métodos audiovisuales.

2.2.1.5 Factores que afectan la capacitación y el desarrollo

Chiavenato (2009) indica que uno de los aspectos más fundamentales que perjudica al logro de las metas propuestas en la formación es la variación, no obstante, existen otros aspectos como:



- El apoyo de la alta gerencia. Se considera que esta es el requisito principal para el boom de las actividades de formación y fructificación. Sin la misma, ningún plan de formación e instrucción se convierte en un desecho de dinero, esfuerzo y tiempo. El apoyo tiene que ser constante y real (Hidalgo, et al 2020).
- El compromiso de los especialistas y los generalistas. Todos los de altos cargos, como los expertos en administración de personal y los gerentes de línea, tienen que estar directamente vinculados a los planes de formación y desarrollo. Los especialistas de formación y desarrollo están obligados a facilitar sus conocimientos y experiencias técnicas (Torres, et al. 2019).
- Los avances tecnológicos. La tecnología de la información tiene mucha influencia en la formación y desarrollo respecto a otros aspectos. La internet y la computadora están perjudicando profundamente a todas las responsabilidades de los negocios y alterando la manera en que la cognición se publica a las personas (Chiavenato, 2009).
- La complejidad de la organización. Las empresas planas y horizontales cuentan con escasos niveles jerárquicos, debido a ello generan una mala impresión, con la apariencia de que sólo son ajustes sencillos de personas y responsabilidades. Las funciones de los trabajadores y de los grupos se enriquecen y aumentan, generan resultados de que los trabajadores duran más tiempo en los puestos y realizan funciones progresivamente más complicados y que



demandan nuevas informaciones y conocimientos (Durán y Martínez, 2020).

- Los principios del aprendizaje. La finalidad de la formación y desarrollo es la transformación de la conducta de las personas, que están sujetos a conocer y aprender las informaciones para que se alcance los cambios necesarios (Santillán y Mera, 2020).
- Otros procesos de la administración de personal. Las gestiones de formación y desarrollo están sujetas por todos los demás procesos de la gestión de personal. En caso de que el reclutamiento y la selección de personal entran a personas que no cumplen con los requisitos del perfil de puesto, por consiguiente, se necesitará de un programa de formación y desarrollo apropiado para mejorar y llegar a obtener los requisitos necesarios para el perfil de puesto (Lugo, 2023).

2.2.1.6 Diagnóstico de las necesidades de capacitación

Según Chiavenato (2009), se tiene como primera fase de la capacitación realizar un inventario de las carencias de la formación que expone la organización. Esas carencias no continuamente están específicos y claros, por ello se deben determinar basándose en investigaciones y auditorías internas capacitados y calificados de descubrirlas y ubicarlos. La ejecución de un inventario de carencias de formación se puede realizar en entendimiento de 4 magnitudes de análisis:

- El análisis organizacional, es la primera magnitud que se debe de valorar desde el diagnóstico general de la organización, para poder



verificar los aspectos de la visión, misión y los objetivos, la cual debe considerarse en el programa de formación.

- El análisis de los recursos humanos, es la segunda magnitud, la cual se debe realizar en base al perfil de las personas, para establecer las conductas, las actitudes, las competencias y los conocimientos necesarias para que las personas puedan colaborar en el logro de los objetivos de la organización.
- El análisis de la estructura de puestos, esta magnitud se realiza desde el análisis de las especificaciones y los requisitos de los puestos, para conocer las destrezas, competencias y habilidades que las personas tienen que fomentar y desarrollar para que ellos puedan tener un desempeño adecuado en sus puestos.
- El análisis de la formación, se realiza en base a las metas y objetivos, las mismas serán empleados como criterios para estimar la eficacia y la eficiencia del plan de formación.

2.2.1.7 Desarrollo de capacidades de personal

El desarrollo personal puede concebirse como una serie de experiencias de aprendizaje planificadas y con propósito, impartidas por una organización a lo largo de un determinado período de tiempo, con el fin de mejorar el rendimiento o el crecimiento humano (Chiavenato et al., 1983).

Por su parte Milkovich y Boudreau (1994) añaden que el desarrollo personal es una experiencia que se da a través de la interrelación individual y grupal, mediante de la cual las personas desarrollan las habilidades y



capacidades para la comunicación abiertas y directas, la relación interpersonal y las tomas de decisión, permitiéndoles crecer y hacerse más humanos al aprender más sobre sí mismos y sus compañeros de grupo. Según Lugo (2023) puede considerarse como una sucesión de experiencias de aprendizaje, organizadas y ofrecidas por la organización durante un periodo de tiempo predeterminado con el propósito de mejorar el desarrollo humano.

2.2.1.7.1 Contenido de la capacitación para el desarrollo de capacidades

Para Chiavenato (2011) el contenido de la formación comprende cuatro maneras de cambio de comportamiento para el crecimiento de las capacidades en una empresa, las cuales son:

- **Transmisión de información:** Es un componente crucial de muchos proyectos de formación. La dificultad radica en proporcionar a los alumnos información como una universalidad de conocimientos. Normalmente, el material es general y está relacionado con el puesto, como información sobre la compañía, su producto y servicio, su organización, leyes, normas, etc. También puede implicar la difusión de información nueva.
- **Desarrollo de habilidades:** Primordialmente, la habilidad, destreza y conocimiento directamente relevantes para el cometido del puesto actual o de posible responsabilidad futura. Esta instrucción se adapta específicamente a las funciones y operaciones que se van a realizar.



- **Modificación de actitudes:** Es decir, alteración de las actitudes desfavorables de los colaboradores en otras más positivas, como la mejora de la motivación o el desarrollo de la sensibilidad de los profesionales de la gestión y la inspección a los sentimientos y reacciones de los individuos.
- **Desarrollo de conceptos:** La formación puede orientarse a aumentar la capacidad de abstracción y la concepción de ideas y filosofías, ya sea para proporcionar la aplicación de los conceptos en la práctica de la gestión o para aumentar el nivel de propagación con el fin de desarrollar directivos que piensen globalmente y en términos amplios.

2.2.1.7.2 Métodos para el desarrollo de las personas

Según Chiavenato (2009) hay varios métodos para el desarrollo de capacidades de las personas, del mismo modo las técnicas para el desarrollo de las habilidades personales dentro y fuera del trabajo, las cuales son:

- La rotación de puestos.
- Puestos de asesoría.
- Aprendizaje práctico.
- Asignación de comisiones.
- Participación en cursos y seminarios externos.
- Ejercicios de simulación.
- Capacitación fuera de la empresa.
- Estudio de casos.



- Juegos de empresas.
- Centros internos de desarrollo.
- Coaching.

2.2.1.8 Adiestramiento de personal

Chiavenato (2002) el adiestramiento es la sucesión de desarrollo de cualidades, que permite incrementar la productividad del talento humano y mejorar su capacidad para contribuir a la consecución de las metas de la empresa. El fin del adiestramiento es aumentar la productividad de los empleados en sus funciones, modificando su comportamiento.

Según Alles (2000) explica que el adiestramiento es un proceso de adquisición de las competencias y la información esencial para lograr los objetivos fijados, constantemente en enlace con la visión y la misión de la compañía, sus metas comerciales y los requisitos del puesto que se ocupa o se va a ocupar. Urdaneta y Urdaneta (2013) es un instrumento fundamental para que los recursos humanos se conviertan en un soporte de las metas de la corporación a corto y largo plazo.

Villegas (1998) el adiestramiento reside en suministrar y/o mejorar los conocimientos que una persona precisa para un desempeño eficiente en el progreso de su actividad laboral, de acuerdo con las permutas tecnológicas, las nuevas exigencias de los procesos de trabajo de la compañía y las tensiones fluctuantes de las actividades contemporáneas. La formación promueve, entre otros objetivos, la mejora continua del talento humano que ayudan rápidamente a la producción de bien y servicio, tales como:



- Proporcionar a los colaboradores la ocasión de adquirir los comportamientos necesarios para desempeñar la tarea y responsabilidad de un puesto de trabajo con eficacia.
- Facilitar la adaptación particular de los colaboradores a sus diligencias y al entorno laboral, tanto en los entornos de trabajo existentes como en el caso de los avances tecnológicos y científicos.
- Proporcionar una mayor movilidad a los trabajadores.
- Dar a los colaboradores una sensación de estabilidad ante la incertidumbre de la demanda laboral.
- Compensar las carencias de preparación y progreso de los sujetos.
- Aumentar la autoestima de los colaboradores.

2.2.1.9 Motivación de personal

Para Robbins (2004), la motivación es el deseo de ejercer un esfuerzo para cumplir los objetivos de la empresa, que está condicionado por la necesidad de satisfacer alguna carencia personal. Aunque la motivación genérica se refiere al esfuerzo necesario para alcanzar un determinado objetivo, nos centramos en los objetivos de la organización para representar nuestro interés central en el comportamiento motivacional y el sistema de principios que dirige la empresa.

Según Urdaneta y Urdaneta (2013), la motivación es el incentivo para ejercer una cantidad específica de esfuerzo para lograr las metas de una empresa. La motivación es el resultado de dos variables, los factores motivacionales: rendimiento, reconocimiento, y la higiene: entorno, salario, necesidades básicas (Lugo, 2023).



2.2.2 Calidad de servicio

2.2.2.1 Conceptualización

La calidad es considerado inmaterial que se fundamenta en la percepción, puesto que se acostumbra imaginar a un extraordinario producto o servicio que satisface o supera las expectativas que tiene el cliente; las mismas están fundamentadas en el uso que se quiere dar y en el precio de venta (Vargas y Aldano, 2014).

Según Kotler (2001) indica que la calidad es la satisfacción de carencias, por lo tanto, la calidad se define como conformidad a las carencias y necesidades. La calidad es superior a medida que te acercas a la satisfacción. En conclusión, para el autor, la calidad se fundamenta en el hecho de exceder las expectativas. De acuerdo con Feigenbaum (2003), señala que el decir calidad no equivale a mejor, no obstante, el excelente servicio y precio para el consumidor, de la misma manera que la palabra control que es considerado como una herramienta de la administración, en donde consta de 4 pasos, las cuales son:

- Definir las principales características de la calidad.
- Instaurar estándares de calidad.
- Proceder cuando se supera el límite.
- Perfeccionar los estándares de calidad.

Para Kotler (2001), un servicio es un hecho o acción en donde una porción puede suministrar a la otra porción, lo cual es considerado intrínsecamente inmaterial, por ende, no instituye algún derecho de



pertenencia. Asimismo, su producción bien puede estar o no relacionado con el producto tangible.

Según Liza y Siancas (2016) un servicio es considerado como la descendencia de un bien inmaterial que concede bienestar a los consumidores. Zeithaml et al. (1993), indica que un servicio son todos aquellos abastecimientos, procesos y acciones que facilita una organización. Para Apaza (2018) el servicio es una actuación necesaria que va a satisfacer las carencias particulares de un consumidor.

Por su parte, la calidad de servicio puede entenderse como una evaluación específica la calidad de servicio que refleja las percepciones de los consumidores. Es un aspecto crucial en la definición de un servicio, ya que es en base a este criterio que los consumidores distinguen entre el servicio de una compañía y los de sus competidores. Debido al consumo inmediato de un servicio, es más difícil demostrar la calidad en la sección de los servicios (Vargas y Aldano, 2014).

A su vez, la calidad es un rasgo que siempre ha formado parte del suceso de la humanidad, porque, en toda actividad realizada por el mismo, constantemente existe el deseo de arreglarla y mejorarla. Al analizar la calidad de un servicio o producto, es importante tener en cuenta que la satisfacción del cliente es un factor crucial y que, a través de ella, se identifican las carencias del cliente y se evalúa la mejor manera de satisfacerlas (Calixto-Olalde et al., 2011).

De acuerdo con Pujol (1999), la calidad no sólo reside en las características tangibles de la oferta, sino además en los servicios que se



juntan y a través de los cuales se puede aumentar el peldaño de satisfacción del mercado objetivo.

La calidad de un servicio se determina mediante un examen exhaustivo y a largo plazo del rendimiento de una compañía u organización. Es a la vez un hecho y una percepción, la forma en que el cliente percibe lo que ocurre en función de sus expectativas respecto al servicio que se presta. Un buen método de calidad de servicio puede basarse en el diferenciador de los servicios ofrecidos, tal y como se puede observar, que se distingue por los grados de satisfacción de los consumidores y el método que respalda esos índices de rendimiento que se comunican con puntualidad, validez y relevancia para los consumidores (Hoffman y Bateson, 2011).

2.2.2.2 Características de los servicios

Zeithaml et al. (1993), dicen que la producción, el uso y la evaluación son los tres elementos fundamentales que distinguen a los productos de los servicios, tales como:

- Primero, los servicios son esencialmente intangibles ya que, a diferencia de los productos, se convierten en prestaciones y experiencias; es imposible establecer requisitos de producción precisos para los servicios. Cuando lo que se vende es simplemente actuado, los criterios de clasificación utilizados por los consumidores son extremadamente complejos.
- Segundo, los servicios son heterogéneos; sus prestaciones cambian de un producto a otro, de un cliente a otro y de una fabricación a



otra. Las interacciones entre los agentes de los servicios y sus clientes no pueden estandarizarse para garantizar la uniformidad del mismo modo que la calidad de los productos.

- Tercero, la producción y el consumo de la mayoría de los servicios están inextricablemente unidos. Por lo general, la calidad de un servicio se determina en el momento de la prestación del mismo, es decir, durante el contacto entre el cliente y el proveedor del servicio, a diferencia de los artículos, que se suministran al consumidor inalterados tras su fabricación.

2.2.2.3 Modelo SERVQUAL Service Quality

Según Fontalvo y Vergara (2010), un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o exceden las expectativas que se habían formado sobre el mismo; por consiguiente, para la valoración de la calidad del servicio es indispensable montar con esas expectativas y percepciones verdaderos de los consumidores, así como con las expectativas y percepciones para las organizaciones, que son los efectos de un periodo continuo a partir de los efectos dados por las mismas y respectivamente se repite el mismo procedimiento para acercarse más a las carencias y expectativas de los clientes.

Zeithaml y sus colegas desarrollaron el instrumento de investigación de la encuesta SERVQUAL, “para medir la satisfacción del cliente con varios aspectos de la calidad del servicio, se basa en la premisa de que los clientes pueden evaluar la calidad del servicio de una empresa



al comparar las percepciones que tienen del servicio con sus propias expectativas” (Lovelock y Wirtz, 2009, p. 420).

Zeithaml et al. (1991) menciona la calidad de servicio percibida es la evaluación total del consumidor de la cualidad o excelencia del servicio, basada en la comparación entre sus expectativas y sus percepciones de los efectos del servicio. Para identificar las carencias, hay que hacer un diagnóstico basado en el examen de las percepciones de los clientes conforme con el servicio percibido, utilizando las siguientes dimensiones del servicio.

2.2.2.4 Dimensiones y modelo SERVQUAL

- **Elementos tangibles**

Considera que el aspecto de los edificios físicos, los equipos, los empleados y los materiales de comunicación son factores tangibles. En la escala SERVQUAL, los componentes tangibles se refieren a la apariencia física de las instalaciones, los equipos, el personal y los pertrechos de comunicación. Las personas, las infraestructuras y los objetos se evalúan en relación con la limpieza y la modernidad (Zeithaml et al., 1991).

El adjetivo tangible describe algo que se puede tocar. También significa que puede entenderse adecuadamente. Y como estos objetos se ajustan a los criterios de los bienes económicos, se comercializan en el mercado (González y Patiño, 2011). Es habitual que las empresas de servicios empleen tangibles para mejorar su imagen, dar continuidad y señalar la calidad a los clientes. Para construir un plan de calidad, la gran parte de las organizaciones mezclan los tangibles con otras magnitudes.



Las organizaciones que no tienen en cuenta los tangibles en su estrategia empresarial pueden socavar o incluso destruir las demás tácticas utilizadas para perfeccionar la calidad del servicio (Zeithaml y Bitner, 2001).

- **Apariencia de instalaciones**

Lugar donde se lleva a cabo un hecho para el desarrollo de una actividad específica, debido a que estos servicios son atractivos y llamativos visualmente, y los consumidores siempre esperan que todas las organizaciones que ofrecen servicios sean atractivos, confortables y que cada uno de los clientes se sientan a gusto en el espacio, en la misma se da el aspecto de la percepción en base a la satisfacción o insatisfacción de los clientes, en ese entender si el cliente queda satisfecho recomendará a varios de sus amigos y/o familiares a que pueda frecuentar el lugar (Pérez, 2019).

- **Apariencia de personal**

Es la forma en que un trabajador se presenta físicamente, asimismo incluye aspectos como la actitud, la vestimenta, manejo de lenguaje corporal, el peinado, los movimientos, la higiene y la expresión facial. La apariencia de personal es muy importante, ya que la misma representa la imagen de la organización en donde ellos laboran, y tiene mucha influencia en el mantenimiento de los clientes y en la acogida de los nuevos clientes, a consecuencia de ello en el desarrollo y crecimiento de la organización (Mora, 2017).



- **Fiabilidad**

Según Zeithaml et al. (1993), la fiabilidad es la capacidad de realizar la promesa de servicio de forma fiable e indispensable, en una orientación más amplia, indica que la organización cumple sus compromisos en cuanto a la entrega, la prestación del servicio, la resolución de conflictos y la fijación de precios. Entre estos aspectos, algunos se refieren a la calidad del efecto del servicio, mientras que otros se refieren al método de prestación del servicio (Camisón et al., 2007).

Es la capacidad de realizar el servicio con precisión y formalidad. Implica dar el servicio correcto desde el principio. Abarca todos los factores que permiten al consumidor determinar la capacidad profesional y la experiencia de la empresa. Los consumidores anhelan realizar comercios con empresas que realicen sus promesas, especialmente en lo que respecta a las cualidades fundamentales del servicio (Zeithaml y Bitner, 2001).

- **Resolución de problemas**

Es la habilidad de poder solucionar los problemas, las capacidades de un trabajador en poder identificar un problema, analizar las causas y buscar alternativas para encontrar una solución, asimismo una vez solucionado monitorear y evaluar la solución implementada. Es considerado una habilidad blanda y uno de los rasgos más importantes que buscan las organizaciones en sus candidatos para un puesto (Jiménez, 2013).



- **Responsabilidad**

La responsabilidad es cumplir con sus deberes, obligaciones y ser cuidadoso en la toma de las decisiones, también implica ser responsable de algo o alguien. En tal sentido una persona responsable realiza su trabajo de manera correcta, oportuna, efectiva y de la mejor manera posible y cumple con los objetivos fijados (Lehman, 2019).

- **Atención oportuna**

Es la acción rápida de los trabajadores con la prestación de un servicio, con el fin de satisfacer las expectativas de los clientes en cuanto a sus necesidades y/o carencias. El personal relacionado con el cliente cuenta con un instrumento de planificación en el contexto de las personas, en donde permite destinar acciones de manera inmediata con conocimiento de las funciones a desarrollar (Jiménez, 2013).

- **Capacidad de respuesta**

Para Zeithaml et al. (1991), es la disposición de asistir a los consumidores y a prestar un servicio presuroso. Para gestionar todos los procesos que tienen que ver con el cliente, como la novedad, la productividad, las campañas de comunicación y la administración de reclamaciones y solicitudes de inquisición, se requiere capacidad de respuesta. Becerra y Sturma (2013) mencionan que es la suma de la prontitud y la disposición de los proveedores de servicios para satisfacer una necesidad. Cuando un consumidor solicita un servicio de emergencia, ya que se ha quedado tirado en el arcén y necesita que acuda a arreglar o



remolcar el vehículo, se evalúa el tiempo que tarda en llegar y cómo se gestiona la situación.

La capacidad de respuesta es la adaptación de la empresa a los cambios de su ambiente, y hace hincapié en la participación proactiva de los directivos en la toma de decisiones, desde el seguimiento y la interpretación de los cambios del entorno, la identificación de oportunidades y riesgos, hasta el diseño de estrategias para hacer frente a los cambios. La capacidad de respuesta al entorno se refiere a las actividades realizadas a partir de los conocimientos adquiridos y las capacidades desarrolladas que permiten a la organización comprender y actuar con eficacia; se relaciona con la eficacia, la rapidez y la coordinación con que se aplican las acciones y se revisan con frecuencia (Gala, 2005).

La búsqueda de la comprensión de los mecanismos que promueven y transforman a las organizaciones en respuesta al cambio ambiental, ha sido un tema central en la literatura sobre adaptación organizacional (Milian et al., 2008).

- **Disposición del personal**

Según Escuela de familia moderna (2019) es la disponibilidad de los trabajadores en realizar algo a corto plazo o en el tiempo prometido, considerando la disposición de los trabajadores para atender una organización, así como una operación en un sistema de atención al cliente y la capacidad de poder realizar una acción correctamente, brindando un servicio de calidad.



- **Seguridad**

La seguridad es la calidad, la competencia y la aptitud de los conocimientos de las personas para ofrecer una información fácil, sencilla y correcta sobre el servicio prestado. También es la facultad de infundir confianza a los demás para que logren expresar sus carencias y recibir la asistencia necesaria (Zeithaml et al., 1991).

La seguridad es la comprensión del servicio y el civismo que se proporciona, la amabilidad del personal y su capacidad para infundir confianza al consumidor (González y Patiño, 2011).

La seguridad requiere confianza, ética y sinceridad. Se espera que este componente sea especialmente importante para los servicios en los que los clientes se perciben a sí mismos como de alto riesgo o en los que no confían en su capacidad para valorar los resultados, como los servicios financieros, de seguros, de corretaje, médicos y jurídicos (Zeithmal y Bitner, 2001).

Considera que la seguridad es un término que surgió al mismo tiempo que el liberalismo, y se refiere a un tipo de gobierno cuyo objetivo es garantizar que los individuos y los grupos estén expuestos al menor número de riesgos posible (Foucault, 2010).

- **Conocimiento del personal**

Es la capacidad de comprender un conjunto de funciones específicas de un trabajo y la capacidad de mantenerse al día con las modificaciones en las funciones del trabajo. Es considerado muy



importante el conocimiento del personal en las organizaciones, porque de ello depende el rendimiento laboral de los trabajadores, asimismo el conocimiento juega un papel importante en el desarrollo y crecimiento de una organización (Chávez, 2015).

- **Empatía**

Según Pujol (1999), la empatía es un estado emocional en el que uno se identifica con las dificultades de otro. En ocasiones, se intenta educar a sus directivos en la formación de los vendedores para que acepten las dificultades y requerimientos de sus clientes con mayor empatía y, en consecuencia, tengan una mayor probabilidad de realizar la venta.

Para Zeithaml et al. (1993) es la facultad de percibir y entender las emociones de los demás a través de un proceso de identificación y atención específica al cliente; los consumidores quieren sentirse valorados y comprendidos por las organizaciones que les atienden.

La empatía se define como la atención atenta y personalizada en la que una empresa da y transfiere a sus consumidores un servicio acomodado o personalizado y desarrolla la percepción de ser único y especial. Los consumidores desean sentirse valorados y entendidos por las organizaciones que les ofrecen el servicio. Cuando se opera mediante esta magnitud, la empresa debe crear una fuerte devoción por el cliente, así como un profundo conocimiento de sus cualidades y necesidades únicas (Zeithaml y Bitner, 2001).



- **Atención**

Es un comportamiento complejo y extraño de una persona que abarca la atención de las diferentes actividades para poder determinar los datos y la información que el ambiente transmite, con el fin de captar y entender la información, para después tener una adecuada comprensión de la misma, en tal sentido la persona pueda brindar un servicio de calidad (Batlle, 2018).

- **Horarios de atención**

El horario de atención de una organización son las horas en las que está disponible para atender a sus consumidores. Es crucial determinar un horario que se adecue a la organización y a las necesidades de los clientes. Asimismo, se emplea como una táctica para mejorar el desempeño y reducir la rotación de los empleados, ya que su objetivo es mostrar la importancia de la flexibilidad en los horarios, mediante la creación de elementos que puedan restaurar la productividad en el trabajo, con el fin de aumentar la satisfacción de los clientes (Mora, 2017).

Lo expuesto se puede resumir en la siguiente tabla:

Tabla 1

Dimensiones de SERVQUAL

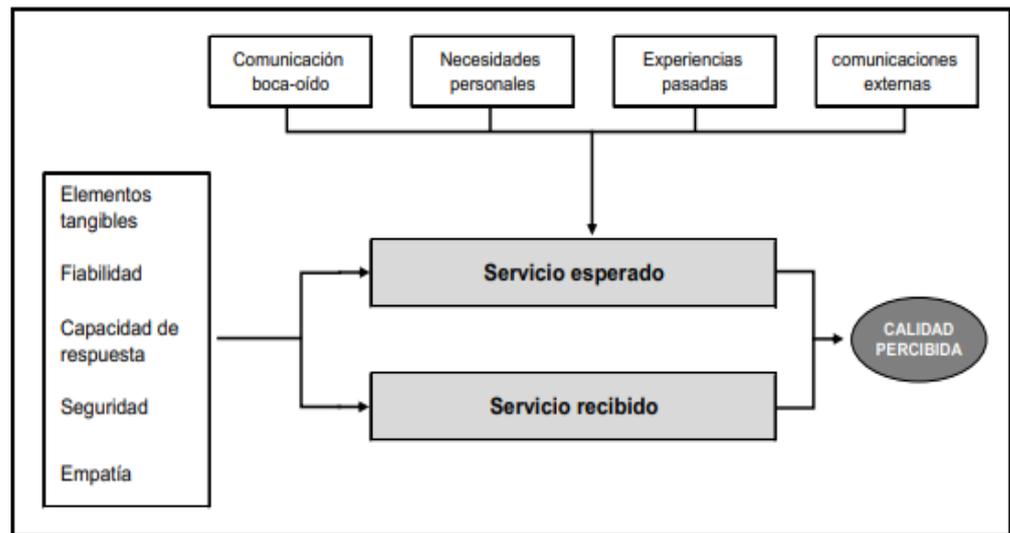
Dimensiones	Descripción
Elementos tangibles	"Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones".
Confiabilidad	"Capacidad para brindar el servicio promedio en forma precisa y digna de confianza".
Capacidad de respuesta	"Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito".
Seguridad	"Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza".
Empatía	"Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes".

Nota. Elaborado a partir de lo expresado por los autores Zeithaml et al. (1993).

En esa misma medida es posible explicar el modelo SERVQUAL en la medida que las dimensiones expuestas influyen tanto en la percepción del servicio esperado como del servicio recibido, y estas son influenciadas a su vez por los factores internos del cliente que no dependen directamente de la empresa, pero es necesario tomarlos en cuenta, como se observa en la siguiente figura:

Figura 1

Modelo SERVQUAL



Nota. Elaborado en base a los autores Zeithaml et al. (1993)

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Administración de servicios:

Enfoque especializado en la planificación, organización y control de operaciones de servicios para cumplir con las expectativas de los clientes.

2.3.2 Asignación de recursos:

Distribución planificada de activos, como presupuesto, personal y tecnología, para lograr los objetivos organizacionales.

2.3.3 Benchmarking:

Comparación sistemática de procesos, prácticas y resultados de una organización con los de otras líderes en la industria.



2.3.4 Calidad de servicio:

Evaluación de la excelencia y satisfacción percibida por los clientes en relación con los servicios proporcionados por una organización.

2.3.5 Capacitación de personal:

Proceso de formación y desarrollo de habilidades y conocimientos de los empleados para mejorar su desempeño laboral.

2.3.6 Cooperativa de ahorro y crédito:

Organización financiera propiedad de sus miembros, que ofrece servicios de ahorro y préstamo en un marco cooperativo.

2.3.7 Cultura organizacional:

Conjunto de valores, creencias y comportamientos compartidos que caracterizan la identidad y ambiente de una organización.

2.3.8 Desarrollo de personal:

Programas y actividades diseñados para mejorar las habilidades, competencias y crecimiento profesional de los empleados.

2.3.9 Desarrollo organizacional:

Iniciativas planificadas y estratégicas para mejorar la eficiencia, productividad y adaptabilidad de una organización.

2.3.10 Eficacia laboral:

Capacidad de los empleados para alcanzar los objetivos y metas de manera eficiente y en línea con las expectativas.



2.3.11 Eficiencia organizativa:

Logro de resultados óptimos con los recursos disponibles, minimizando el desperdicio y maximizando la productividad.

2.3.12 Estrategias de mejora:

Planes y enfoques diseñados para elevar la eficiencia, calidad y efectividad de las operaciones y resultados organizacionales.

2.3.13 Evaluación de clientes:

Análisis de las opiniones y percepciones de los clientes sobre la calidad y valor de los productos o servicios.

2.3.14 Evaluación de desempeño:

Análisis sistemático de cómo los empleados cumplen con las responsabilidades laborales y contribuyen a los objetivos organizacionales.

2.3.15 Gestión de calidad:

Proceso de planificación, control y mejora continua de los procesos y productos para satisfacer o superar las expectativas del cliente.

2.3.16 Gestión de recursos humanos:

Funciones y prácticas relacionadas con la administración y dirección del personal en una organización.

2.3.17 Gestión estratégica:

Proceso de planificación y dirección de los recursos y capacidades de una organización para lograr sus objetivos a largo plazo.



2.3.18 Mejora continua:

Enfoque sistemático de hacer ajustes y optimizar procesos, productos y servicios para lograr un progreso constante y sostenible.

2.3.19 Quejas y reclamos:

Comunicaciones expresadas por los clientes que señalan insatisfacción con los productos o servicios recibidos por parte de la organización.

2.3.20 Servicio de calidad:

Entrega de productos y atención que cumplen o exceden las expectativas de los clientes, logrando satisfacción y fidelización.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

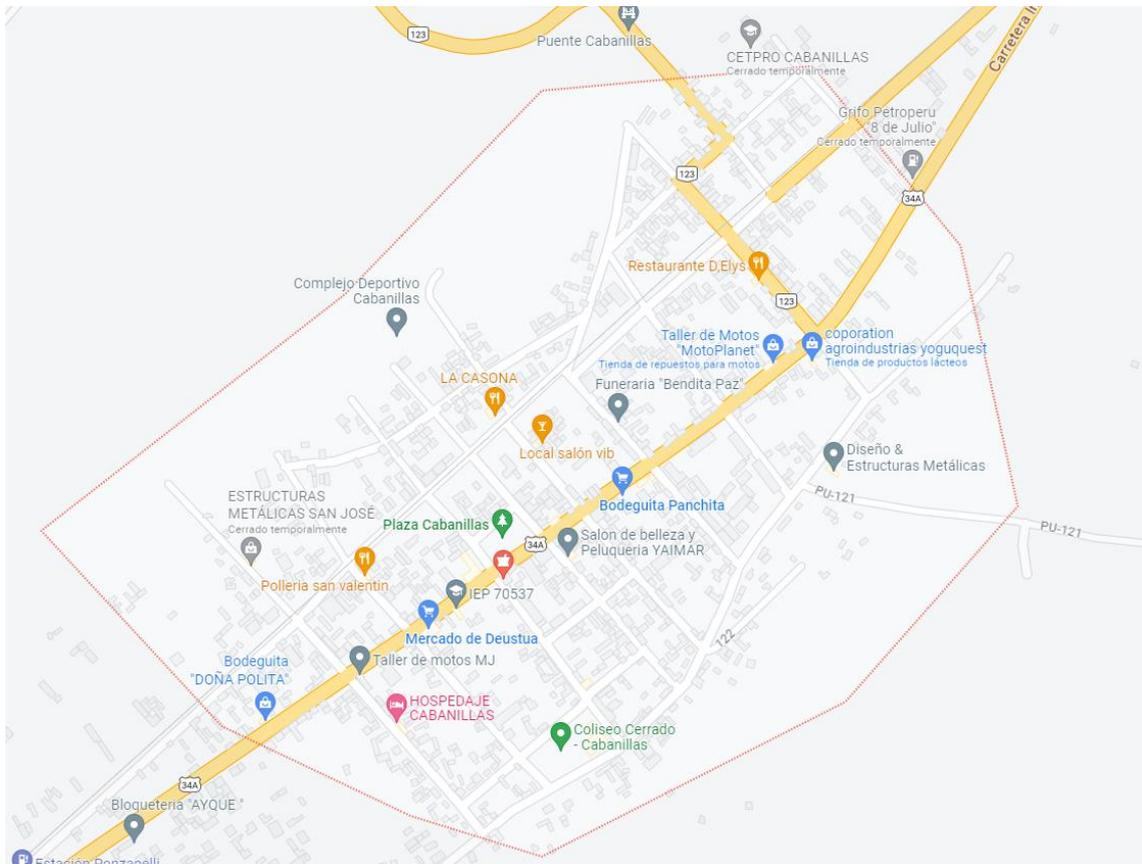
El estudio investigó la relación entre la capacitación de personal y la calidad de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda., ubicada en Cabanillas, en el año 2022. Cabanillas es una localidad estratégicamente situada en una región de gran actividad económica y comercial. Sus coordenadas geográficas son 10°15'56"S de latitud y 76°24'22"O de longitud.

La elección de esta ubicación geográfica fue relevante para el estudio debido a la importancia de la cooperativa en la comunidad local y su impacto en el desarrollo económico de la región. Además, Cabanillas presenta características demográficas y socioeconómicas representativas de muchas zonas similares, lo que permite que los hallazgos obtenidos puedan tener una aplicación más amplia en el contexto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Al investigar sobre la relación entre la capacitación de personal y la calidad de servicio en esta cooperativa, se buscó proporcionar una base teórica y empírica para mejorar los procesos de capacitación y la calidad de servicio en instituciones financieras similares. Los resultados obtenidos podrían servir como referencia para la toma de decisiones estratégicas y la implementación de programas de capacitación más efectivos en otras cooperativas y organizaciones del sector.

Figura 2

Ubicación geográfica del estudio



Nota. Captura de Google Maps (2023)

3.2 PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El proceso de desarrollo de la investigación sobre la relación entre la capacitación de personal y la calidad de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda., en Cabanillas - 2022, abarcó un periodo de 16 meses, desde la etapa inicial de búsqueda de información hasta la sustentación de los hallazgos. Durante este tiempo, se siguieron diversas etapas metodológicas con el objetivo de obtener resultados significativos y válidos.

En primer lugar, se realizó una exhaustiva revisión bibliográfica sobre los conceptos teóricos y marcos de referencia relacionados con la capacitación de personal y



la calidad de servicio en el contexto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Esta búsqueda de información permitió establecer una base sólida y fundamentada para la investigación, así como identificar las variables clave a ser analizadas.

Posteriormente, se llevó a cabo la formulación de la hipótesis general. La hipótesis se sustentó en estudios previos y en la literatura especializada, que destacaban la importancia de la capacitación como factor determinante en la mejora de la calidad de servicio en organizaciones similares.

Con el diseño de investigación definido, se procedió a la selección de la muestra de la población de estudio considerando criterios de representatividad y viabilidad. Se aplicaron técnicas de muestreo no probabilístico censal para la población de trabajadores y muestreo probabilístico para la población de clientes, asegurando así la inclusión de diversos perfiles y perspectivas.

El instrumento utilizado para recopilar los datos fue un cuestionario estructurado, el cual fue diseñado específicamente para evaluar la percepción de los empleados y clientes sobre la capacitación de personal y la calidad de servicio en la cooperativa. La encuesta se aplicó de manera cuidadosa y siguiendo los protocolos éticos establecidos para garantizar la confidencialidad y la validez de las respuestas obtenidas.

Una vez recopilados los datos, se procedió a su procesamiento y análisis estadístico. Se utilizaron técnicas descriptivas e inferenciales para examinar las relaciones entre las variables de interés y determinar la significancia de los resultados. Este análisis permitió obtener conclusiones y respaldar o refutar la hipótesis planteada.

Finalmente, los resultados de la investigación fueron presentados y sustentados ante un jurado evaluador, conformado por expertos en el campo de la administración y la investigación. Durante esta etapa, se discutieron los hallazgos y se realizaron



recomendaciones para mejorar la capacitación de personal y la calidad de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda.

3.3 PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

En el marco de la investigación sobre la relación entre la capacitación de personal y la calidad de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda., en Cabanillas - 2022, es relevante destacar la procedencia del material utilizado. Durante el desarrollo de la investigación, se recopiló información proveniente de diversas fuentes que fueron cuidadosamente seleccionadas y evaluadas.

En primer lugar, se hizo uso de fuentes primarias, las cuales consistieron en datos obtenidos directamente de la cooperativa y sus colaboradores. Se llevaron a cabo encuestas a los trabajadores de la organización, quienes proporcionaron información valiosa sobre la capacitación recibida y su percepción sobre la calidad de servicio. Estas fuentes primarias permitieron obtener datos específicos y contextualizados relacionados con el objeto de estudio.

Además, se recurrió a fuentes secundarias para respaldar y enriquecer la investigación. Se realizaron revisiones exhaustivas de literatura académica, libros, artículos científicos y estudios previos relacionados con la capacitación de personal y la calidad de servicio en el ámbito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Estas fuentes secundarias proporcionaron un marco teórico sólido y permitieron contextualizar los hallazgos obtenidos en estudios anteriores.

Es importante destacar que la selección de las fuentes de información se basó en criterios de relevancia, confiabilidad y actualidad. Se priorizó la utilización de investigaciones académicas y datos provenientes de fuentes reconocidas en el campo de



la administración y la investigación de cooperativas. Esto garantizó la rigurosidad y validez de la información utilizada en el estudio.

Cabe mencionar que, si bien se hizo un esfuerzo por acceder a información variada y completa, existieron limitaciones en la disponibilidad de algunos datos debido a la confidencialidad y las políticas internas de la cooperativa. Sin embargo, se tomaron medidas para salvaguardar la privacidad y proteger la información sensible, manteniendo la confidencialidad de los participantes y cumpliendo con los protocolos éticos establecidos.

3.3.1 Método de la investigación

En la investigación se utilizó el método deductivo, debido a que el estudio partió desde un análisis teórico y general de la capacitación de personal y la calidad de servicio de la COOPAC Cabanillas Mañazo Ltda., llegando a conclusiones particulares en la misma. Según Bernal (2010), “el método deductivo consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inició con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares” (p. 59).

3.3.2 Enfoque de la investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo, porque se empleó la recopilación de informaciones para probar la hipótesis basándose en la medición numérica y el estudio estadístico, con el propósito de fijar normas de conducta y experimentar teorías (Hernández et al. 2014).



3.3.3 Alcance de la investigación

El alcance de la investigación fue correlacional, porque se determinó la relación entre la capacitación de personal y la calidad de servicio de la COOPAC Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas - 2022. Según Hernández, et al. (2014) “los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación. Es decir, este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables, en un contexto particular” (p. 93).

3.3.4 Técnicas e instrumentos de investigación

- **Técnicas**

Según Arias (2006), indica que las “técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información” (p. 33).

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta, que estuvo dirigida al personal y clientes de la COOPAC Cabanillas Mañazo Ltda. Según Behar (2008), “las encuestas recogen información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio” (p. 62). Los datos son recolectados empleando métodos estandarizados de tal forma que a cada persona encuestada se le efectúan las mismas preguntas en más o menos del mismo modo.

- **Instrumentos**

Para Arias (2006), “los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” (p. 33).



Según Hernández, et al. (2014), mencionan que “el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217).

El instrumento que se aplicó al personal y clientes de la COOPAC Cabanillas Mañazo Ltda. para la respectiva recolección de datos fue el cuestionario, con la escala de Likert, en donde se tomó en consideración lo siguiente:

Tabla 2

Puntaje según respuestas del cuestionario

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

Nota. Asignado conforme a la estructura del cuestionario.

El instrumento para la variable de capacitación de personal, fue el cuestionario de capacitación de personal., que consta de 32 preguntas, tal como se muestra en el Anexo N° 3, para ello se acompaña con la validación de 3 expertos, tal como se muestra en el Anexo N° 5.

El instrumento para la variable de calidad de servicio, fue el cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL, que consta de 22 preguntas, tal como se muestra en el Anexo N° 4, para ello se acompaña con la validación de 3 expertos, tal como se muestra en el Anexo N° 5.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.4.1 Población del estudio

Según Vara (2012), señala que la población “es el conjunto de sujetos o cosas que tiene una o más propiedades en común se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo” (p. 221). Para la investigación se consideraron dos grupos poblacionales:

- El personal de la COOPAC Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas, que conforman 110 trabajadores.

Tabla 3

Puestos de trabajo y la cantidad de personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas

N°	PUESTO DE TRABAJO	CANTIDAD
1	ASAMBLEA GENERAL	22
2	CONSEJO DE VIGILANCIA	6
3	AUDITOR INTERNO	1
4	ASISTENTE DEL AUDITOR INTERNO	1
5	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	6
6	COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	4
7	COMITÉ DE CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGOS	3
8	COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	5
9	COMITÉ DE TECNOLOGÍA	4
10	COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO	4
11	COMITÉ DE EDUCACIÓN	4
12	COMITÉ ELECTORAL	5
13	GERENCIA	1
14	SECRETARIA DE GERENCIA	1
15	JEFE DE RECURSOS HUAMANOS	1
16	ASISTENTE DE RECURSOS HUAMANOS	1
17	RECEPCIONISTA DE MESA DE PARTES	1
18	JEFE DE COMUNICACIONES	1
19	ASISTENTE DE COMUNICACIONES	1
20	ASESORÍA LEGAL	1
21	ASISTENTE DE ASESORÍA LEGAL	1
22	ANALISTA PROGRAMADOR	10
23	COBRANZA	8
24	ANALISTA DE SOPORTE DE TECNOLOGÍA	1
25	JEFE DE CONTABILIDAD	1
26	ASISTENTE DE CONTABILIDAD	1
27	JEFE DE TESORERÍA	1
28	ASISTENTE DE TESORERÍA	1
29	CONTROLADOR DE ALMACÉN	1
30	CONSULTOR	4
31	JEFE DE SUPERVISIÓN	1



32	SUPERVISOR	2
36	JEFE DE INFRAESTRUCTURA	1
37	ASISTENTE DE INFRAESTRUCTURA	1
38	LIMPIEZA	1
39	SEGURIDAD	2
TOTAL		110

Nota. Personal de la Cooperativa.

- Los clientes de la COOPAC Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas, que conforman 154 clientes, determinada a partir de los siguientes criterios de inclusión y exclusión:
 - Criterios de inclusión
 - Clientes de la base de datos de la cooperativa (cartera de clientes de los Analistas).
 - Clientes que tienen o han obtenido un producto de la cooperativa en los últimos 4 meses (a partir de la aplicación del instrumento).
 - Clientes que aceptaron participar del estudio.
 - Criterios de exclusión
 - Clientes cuyos créditos son anteriores a los últimos 4 meses (a partir de la aplicación del instrumento).
 - Clientes que no aceptaron participar del estudio.

3.4.2 Muestra del estudio

Según Vara (2012), menciona que la muestra “es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional, siempre parte de la población” (p. 221). Para Bernal (2010), “es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaron la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 161). Para la investigación se determinaron dos muestras poblacionales:



- La primera muestra de investigación estuvo representada por un total de 110 trabajadores de la COOPAC Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas, fue de tipo no probabilístico censal, porque se consideró un muestreo al 100% de los trabajadores de la misma, tal como se muestra en la Tabla 3. En tal sentido Chavez (2007) indica que el muestreo censal es aquel fragmento que representa a toda la población.
- La segunda muestra de investigación estuvo representada por un total de 110 clientes de la COOPAC Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas, fue de tipo probabilístico, el cual según Arias (2006) es aquel donde se sabe la posibilidad de cada componente para formar la muestra. Para obtener la muestra se empleó la siguiente fórmula de muestreo aleatorio simple:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$Z=1.96 \quad N=154 \quad p= 0.5 \quad q= 0.5 \quad e=0.05$$

Donde:

Z: Coeficiente de confianza

N: Universo y población

p: Probabilidad a favor

q: Probabilidad en contra

n: Tamaño de la muestra

e: Error de estimación

$$n = \frac{1.96^2 \times 154 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (154 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 110$$

3.5 DISEÑO ESTADÍSTICO

La investigación fue de diseño no experimental - transversal, ya que no se manipularon las variables de investigación y a la vez estos fueron medidos por única vez. Según los autores Hernández et al. (2010), “la investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149).

El diseño a su vez fue transversal, referido a “investigaciones que recopilan datos en un momento único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández et al., 2014, p. 154).

3.5.1 Prueba de confiabilidad alfa de Cronbach

Con el fin de determinar la confiabilidad del cuestionario de capacitación de personal y del cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL se empleó la fórmula de coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, toda vez que trabaja con variables de intervalos de razón cuya formulación es la siguiente (Hernández, et al. 2014):

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- α = Coef. de confiabilidad del cuestionario
- K = Número de ítems del cuestionario
- $\sum S_i^2$ = Sumatoria de las varianzas de los ítems del cuestionario
- S_T^2 = Varianza total del instrumento



El procedimiento para calcular el coeficiente Alfa de Cronbach implica la administración única del instrumento de medición. No existe una regla establecida que indique un valor mínimo para la fiabilidad, por lo que dicho valor debe ser determinado por el investigador y evaluado por otros investigadores y usuarios. No obstante, el valor de $\alpha=0.70$ es ampliamente aceptado por la mayoría de los autores como un umbral adecuado.

Tabla 4

Confiabilidad del cuestionario de capacitación de personal

Alfa de Cronbach	N de elementos
,746	32

Nota. Elaborado a partir de los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario de capacitación de personal.

Como se observa en la Tabla 4, el resultado obtenido mediante el uso del programa estadístico SPSS es $\alpha=0.746$, lo cual implica que el cuestionario de capacitación de personal tiene una fiabilidad adecuada para el desarrollo del estudio.

Tabla 5

Confiabilidad del cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	22

Nota. Elaborado a partir de los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL.



Como se observa en la Tabla 5, el resultado obtenido mediante el uso del programa estadístico SPSS es $\alpha=0.923$, lo cual implica que el instrumento cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL tiene una fiabilidad adecuada para el desarrollo del estudio.

3.5.2 Prueba de Kolmogórov-Smirnov

Previa a la contrastación de hipótesis, se sometieron los resultados obtenidos a la prueba estadística de normalidad, la cual es un indicador estadístico que determina si los datos siguen o no siguen una distribución normal, de modo que:

Hipótesis nula: Los datos no siguen una distribución normal.

Hipótesis alterna: Los datos siguen una distribución normal.

Como en la presente investigación, al sumar la muestra poblacional de trabajadores y de clientes de la empresa, se obtuvo una cifra superior a las 50 personas, se utilizará la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov. Según Hernández et al. (2014), si la significancia es mayor o igual que 0.05 se rechazará la hipótesis nula y se aceptará la hipótesis alterna, lo que implicaría que se deben de realizar pruebas de relación paramétrica. Si la significancia llegase a tener un valor menor que 0.05, la hipótesis nula será aceptada, mientras que la hipótesis alterna será rechazada, con lo cual se implica que es necesario realizar pruebas de relación no paramétricas.

Tabla 6

Prueba de Kolmogórov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Cuestionario de Capacitación de Personal	,114	110	,001
Cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL	,143	110	<,001

Nota. Elaborado a partir de los datos obtenidos mediante la aplicación de los cuestionarios.

Tal y como se aprecia en la Tabla 6, se obtuvo para el cuestionario de Capacitación de Personal un nivel de significancia igual a 0,001 de manera que su distribución es no paramétrica; mientras que para el cuestionario de Calidad de Servicio SERVQUAL se obtuvo un nivel de significancia menor a 0,001, de manera que su distribución es no paramétrica (Hernández, et al., 2014).

Al tener que correlacionar ambos instrumentos, se tiene en cuenta que, si ambos son paramétricos, se debe utilizar una prueba de relación paramétrica; sin embargo, si uno de los dos o ambos son no paramétricos, es necesario utilizar una prueba de relación no paramétrica. A partir de lo expresado, en la presente investigación el coeficiente a utilizar fue el de correlación de Spearman (Hernández, et al., 2014).

3.5.3 Coeficiente de correlación de Spearman

Para analizar la correlación entre las variables de estudio de la presente investigación, se utilizó el coeficiente correlación de Spearman, mediante la siguiente fórmula (Hernández, et al., 2014):



$$r_s = \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

- r_s =Correlación de rango de Spearman
- D =diferencia entre los rangos de las variables
- n =número de observaciones

3.6 PROCEDIMIENTO

Se determinó una muestra representativa de empleados de la cooperativa mediante un muestreo aleatorio estratificado. Los estratos se definieron en función de los diferentes departamentos o áreas de la organización.

Se elaboraron dos cuestionarios: el Cuestionario de Capacitación de Personal y el Cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL. Ambos cuestionarios fueron diseñados para medir las variables relevantes de capacitación de personal y calidad de servicio respectivamente.

Los cuestionarios fueron sometidos a un proceso de validación mediante la revisión por parte de expertos en el área de capacitación y calidad de servicio. Se realizaron ajustes y modificaciones necesarias para garantizar su validez y confiabilidad.

Se llevó a cabo un piloteo de los cuestionarios con un grupo reducido de empleados de la cooperativa para evaluar la comprensión y claridad de los ítems. Se recopiló retroalimentación de los participantes y se realizaron ajustes adicionales.



Los cuestionarios fueron distribuidos al personal seleccionado de la cooperativa. Se brindaron instrucciones claras sobre cómo completar los cuestionarios y se estableció un plazo para su devolución.

Una vez que los cuestionarios fueron devueltos por los participantes, se procedió a la recopilación de los datos. Se verificó la integridad de los cuestionarios y se realizó un proceso de codificación para facilitar su análisis posterior.

Los datos recopilados fueron analizados utilizando técnicas estadísticas apropiadas. Se llevaron a cabo análisis descriptivos para examinar la distribución de las respuestas y análisis correlacionales para evaluar la relación entre la capacitación de personal y la calidad de servicio.

Los resultados del análisis fueron interpretados en función de los objetivos de la investigación. Se examinaron los hallazgos clave y se realizaron inferencias sobre la relación entre la capacitación de personal y la calidad de servicio en la cooperativa.

Se redactó un informe final que incluyó la introducción, los objetivos de la investigación, el marco teórico, la metodología utilizada, los resultados obtenidos.

3.7 VARIABLES

Las variables de estudio en la presente investigación son la capacitación de personal y la calidad de servicio, las mismas que se operacionalizan de la siguiente manera:

Tabla 7

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
V.I. Capacitación de personal	La capacitación de personal consiste en un conjunto de actividades cuyo impacto esencial es incrementar el rendimiento o productividad presente o futuro del mismo, aumentando así su repercusión a través del incremento de sus conocimientos, habilidades y actitudes (Sotomayor, 2015). Es la sucesión de fomentar cualidades en las personas, instruyéndolos para que sean más provechosos y contribuyan al alcance de las metas de la empresa. La finalidad de capacitar es contribuir en los comportamientos de las personas para mejorar su desempeño y productividad (Chávez, 2015).	Desarrollo de capacidades de personal	- Conocimiento	A1, A2	1=Nunca
			- Desarrollo de habilidades	A3, A4, A5, A6	2=Casi Nunca
			- Lealtad y personalidad	A7, A8, A9, A10	3=A Veces
			- Iniciativa	A11	4=Casi Siempre
		Adiestramiento de personal	- Adquirir conocimiento	A12, A13, A14	5=Siempre
			- Lograr las destrezas necesarias	A15, A16, A17	1=Nunca
			- Habilidades de comunicación	A18, A19	2=Casi Nunca
			- Creatividad e innovación laboral	A20, A21	3=A Veces
			- Premios	A22, A23, A24	4=Casi Siempre
		Motivación de personal	- Reconocimientos	A25	5=Siempre
- Incentivos (económicos y no económicos)	A26, A27, A28, A29, A30, A31		1=Nunca		
- Ascensos en el puesto de trabajo	A32		2=Casi Nunca		
			3=A Veces		
			4=Casi Siempre		
	Elementos tangibles	- Apariencia de equipos	B1	5=Siempre	
		- Apariencia de instalaciones	B2	1=Nunca	
		- Apariencia de	B3, B4	2=Casi Nunca	
				3=A Veces	

<p>V.D. Calidad de servicio</p> <p>La calidad de servicio es un aspecto crucial en la definición de un servicio, ya que es en base a este criterio que los consumidores distinguen entre el servicio de una compañía y los de sus competidores. Debido al consumo inmediato de un servicio, es más difícil demostrar la calidad en la sección de los servicios (Vargas y Aldano, 2014). La calidad de un servicio se determina mediante un examen exhaustivo y a largo plazo del rendimiento de una compañía u organización. Es a la vez un hecho y una percepción, la forma en que el cliente percibe lo que ocurre en función de sus expectativas respecto al servicio que se presta (Hoffman y Bateson, 2011).</p>		personal		4=Casi Siempre 5=Siempre
		- Apariencia de materiales asociados al servicio	B5	
		- Interés en resolver problemas	B6	1=Nunca 2=Casi Nunca
		- Manera de prestar el servicio	B7	3=A Veces
	Fiabilidad	- Responsabilidad	B8	4=Casi Siempre
		- Oportunidad de servicio	B9	5=Siempre
		- Rapidez y agilidad en el servicio	B10	1=Nunca 2=Casi Nunca
	Capacidad de respuesta	- Disposición de ayuda del personal	B11	3=A Veces
		- Atención del personal	B12	4=Casi Siempre
		- Comunicación	B13	5=Siempre
		- Confianza en el personal	B14	1=Nunca 2=Casi Nunca
	Seguridad	- Seguridad en los procesos	B15, B16	3=A Veces
		- Cortesía del personal	B17	4=Casi Siempre
		- Conocimiento del personal	B18	5=Siempre
		- Atención personalizada	B19	1=Nunca 2=Casi Nunca
		- Horario de atención	B20	3=A Veces
		- Preocupación del cliente	B21	4=Casi Siempre
	Empatía	- Comprensión del cliente	B22	5=Siempre

Nota. Elaborado a partir del marco teórico del estudio.

3.8 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para una adecuada interpretación de los resultados, se consideró pertinente analizar de manera descriptiva la efectividad de la capacitación de los trabajadores y la percepción de la calidad de servicio ofrecida a los clientes. Para tal fin, se asignaron valores a cada una de las respuestas de los encuestados a los que se les aplicaron tanto el cuestionario de capacitación de personal y el cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL.

Tabla 8

Puntaje asignado a las respuestas del cuestionario de capacitación de personal

Escala de valores	Puntaje asignado
Nunca	1 punto
Casi nunca	2 puntos
A veces	3 puntos
Casi siempre	4 puntos
Siempre	5 puntos

Nota. Elaborado con la finalidad de interpretar los resultados del cuestionario de capacitación de personal.

Posteriormente, se sumaron los puntajes obtenidos por cada cuestionario, pudiendo obtenerse como mínimo puntaje 32 puntos y como máximo puntaje 160 puntos por cuestionario. Finalmente se promediaron las sumas totales de todos los cuestionarios y los resultados se interpretaron conforme a la siguiente tabla:

Tabla 9

Interpretación de los resultados del cuestionario de capacitación de personal

Puntaje promedio	Interpretación
De 32 a 58 puntos	Capacitación de personal muy deficiente
De 59 a 83 puntos	Capacitación de personal deficiente
De 84 a 109 puntos	Capacitación de personal regular
De 110 a 135 puntos	Capacitación de personal eficiente
De 136 a 160 puntos	Capacitación de personal muy eficiente

Nota. Elaborado con la finalidad de interpretar los resultados del cuestionario de capacitación de personal.

Conforme a ello, se construyó la siguiente tabla destinada a la interpretación de resultados por dimensiones, como se aprecia a continuación:

Tabla 10

Interpretación por dimensiones del cuestionario de capacitación de personal

	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente
Desarrollo de capacidades de personal	11-19	20-28	29-37	38-46	47-55
Adiestramiento de personal	10-18	19-26	27-34	35-42	43-50
Motivación de personal	11-19	20-28	29-37	38-46	47-55
Capacitación de personal	32-58	59-83	84-109	110-135	136-160

Nota. Elaborado con la finalidad de interpretar los resultados del cuestionario de capacitación de personal.

Tabla 11

Puntaje asignado a las respuestas del cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL

Escala de valores	Puntaje asignado
Nunca	1 punto
Casi nunca	2 puntos
A veces	3 puntos
Casi siempre	4 puntos
Siempre	5 puntos

Nota. Elaborado con la finalidad de interpretar los resultados del cuestionario de calidad de servicio.

Posteriormente, se sumaron los puntajes obtenidos por cada cuestionario, pudiendo obtenerse como mínimo puntaje 22 puntos y como máximo puntaje 110 puntos por cuestionario. Finalmente se promediaron las sumas totales de todos los cuestionarios y los resultados se interpretaron conforme a la siguiente tabla:

Tabla 12

Interpretación de los resultados del cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL

Puntaje promedio	Interpretación
De 22 a 39 puntos	Calidad de servicio muy deficiente
De 40 a 55 puntos	Calidad de servicio deficiente
De 56 a 73 puntos	Calidad de servicio regular
De 74 a 91 puntos	Calidad de servicio eficiente
De 92 a 110 puntos	Calidad de servicio muy eficiente

Nota. Elaborado con la finalidad de interpretar los resultados del cuestionario de calidad de servicio.

Conforme a ello, se construyó la siguiente tabla destinada a la interpretación de resultados por dimensiones, como se aprecia a continuación:

Tabla 13*Interpretación por dimensiones del cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL*

	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente
Elementos tangibles	5-8	9-12	13-16	17-20	21-25
Fiabilidad	4-7	8-10	11-13	14-16	17-20
Capacidad de respuesta	4-7	8-10	11-13	14-16	17-20
Seguridad	5-8	9-12	13-16	17-20	21-25
Empatía	4-7	8-10	11-13	14-16	17-20
Calidad de Servicio	22-39	40-55	56-73	74-91	92-110

Nota. Elaborado con la finalidad de interpretar los resultados del cuestionario de calidad de servicio.

3.8.1 Análisis respecto al objetivo general

Tabla 14*Escala de correlación de Spearman*

VALOR	SIGNIFICADO
-1.00	Relación negativa perfecta
-0.90	Relación negativa muy fuerte
-0.75	Relación negativa considerable
-0.50	Relación negativa media
-0.25	Relación negativa débil
-0.10	Relación negativa muy débil
0.00	No existe relación
0.10	Relación positiva muy débil
0.25	Relación positiva débil
0.50	Relación positiva media
0.75	Relación positiva considerable
0.90	Relación positiva muy fuerte
1.00	Relación positiva perfecta



Nota. Elaborado a partir de Hernández et al. (2014)

- **Para el objetivo general:**

Determinar la relación entre la capacitación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas - 2022.

Ho = No existe una relación significativa entre la capacitación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas – 2022.

Ha = Existe una relación significativa entre la capacitación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas – 2022.

Para contrastar la hipótesis de investigación, se determinó la siguiente regla de decisión:

Si $Sig \geq 0.05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Si $Sig < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

3.8.2 Análisis respecto a los objetivos específicos

- **Para el objetivo específico 1:**

Determinar la relación entre el desarrollo de capacidades de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.



H_0 = No existe una relación positiva entre el desarrollo de capacidades de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.

H_a = Existe una relación positiva entre el desarrollo de capacidades de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.

Para contrastar la hipótesis de investigación, se determinó la siguiente regla de decisión:

Si $Rho > 0$, existe una relación positiva, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $Rho < 0$, existe una relación negativa, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

- **Para el objetivo específico 2**

Determinar la relación entre el adiestramiento de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.

H_0 = No existe una relación positiva entre el adiestramiento de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.

H_a = Existe una relación positiva entre el adiestramiento de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.



Para contrastar la hipótesis de investigación, se determinó la siguiente regla de decisión:

Si $Rho > 0$, existe una relación positiva, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $Rho < 0$, existe una relación negativa, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

- **Para el objetivo específico 3**

Determinar la relación entre la motivación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.

H_0 = No existe una relación positiva entre la motivación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.

H_a = Existe una relación positiva entre la motivación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.

Para contrastar la hipótesis de investigación, se determinó la siguiente regla de decisión:

Si $Rho > 0$, existe una relación positiva, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $Rho < 0$, existe una relación negativa, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.9 RESULTADOS

3.9.1 Hallazgos generales relevantes al estudio

3.9.1.1 Sobre la eficiencia en la capacitación del personal

- **Dimensión 1: Desarrollo de capacidades de personal**

Tabla 15

Eficiencia en el desarrollo de capacidades de personal

Desarrollo de capacidades de personal	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	0	0.00
Deficiente	0	0.00
Regular	40	36.36
Eficiente	70	63.64
Muy eficiente	0	0.00
Total	110	100.00

Nota. Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Cooperativa.

Como se puede apreciar, tras aplicar el cuestionario de capacitación de personal a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas y evaluar su eficiencia en el desarrollo de capacidades de personal, los trabajadores valoraron la misma de la siguiente manera: 36,36% calificó como regular, el 63,64% calificó como eficiente.



De esta manera, estos resultados muestran que los trabajadores en general se encuentran satisfechos con la forma en que se lleva a cabo el desarrollo del personal al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas; el desarrollo de personal, según Chiavenato et al. (1983), se concibe como las experiencias planificadas e impartidas para mejorar el rendimiento laboral, la teoría propuesta por Milkovich y Boudreau (1994), sugiere que un adecuado desarrollo de las capacidades del personal se refleja en un adecuado desarrollo de sus capacidades de aprendizaje y también de sus capacidades de comunicación, lo cual se puede apreciar en la cooperativa, por lo que este resultado es congruente con la teoría establecida. De forma más específica, se profundiza en los detalles a continuación:

Se observa que un porcentaje significativo de los trabajadores, un 63,64%, calificó el desarrollo de capacidades de personal como eficiente. Esto indica que la mayoría de los empleados perciben que la capacitación que han recibido les ha permitido adquirir o mejorar habilidades y conocimientos relevantes para su desempeño laboral. Esta evaluación positiva refleja un impacto favorable de la capacitación en el desarrollo profesional de los trabajadores, lo cual puede tener implicancias importantes en términos de su motivación, satisfacción y productividad en el trabajo.

Por otro lado, aunque un porcentaje minoritario de trabajadores, un 36,36%, calificó el desarrollo de capacidades de personal como regular, estos resultados también son relevantes. Esta calificación podría indicar la existencia de áreas de mejora en la capacitación ofrecida por la

cooperativa. Es importante considerar las opiniones y percepciones de estos trabajadores para identificar las posibles deficiencias en el diseño o implementación de los programas de capacitación, así como para desarrollar estrategias que permitan abordar sus necesidades específicas.

En términos generales, estos resultados resaltan la importancia de la capacitación de personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. en Cabanillas - 2022. La percepción mayoritariamente positiva de los trabajadores sobre la eficiencia de la capacitación indica que esta práctica contribuye al desarrollo de sus habilidades y conocimientos, lo cual puede tener un impacto positivo en la calidad de los servicios ofrecidos por la cooperativa. Sin embargo, la existencia de una minoría que valora la capacitación como regular destaca la necesidad de realizar mejoras y ajustes en los programas de capacitación para garantizar que se satisfagan las necesidades de todos los trabajadores y se maximice su potencial de desarrollo.

- **Dimensión 2: Adiestramiento de personal**

Tabla 16

Eficiencia en el adiestramiento de personal

Adiestramiento de personal	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	0	0.00
Deficiente	0	0.00
Regular	60	54.55
Eficiente	50	45.45
Muy eficiente	0	0.00
Total	110	100.00



Nota. Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Cooperativa.

Como se puede apreciar, tras aplicar el cuestionario de capacitación de personal a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas y evaluar su eficiencia en el adiestramiento de personal, los trabajadores valoraron la misma de la siguiente manera: 54,55% calificó como regular, el 45,45% calificó como eficiente.

De esta manera, estos resultados muestran que los trabajadores en general han encontrado que el adiestramiento del personal es regular al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas; como señala Villegas (1998), el proceso de adiestramiento involucra el suministro de conocimientos para mejorar el desempeño laboral; conforme a lo manifestado por Alles (2000), es esencial que el proceso de adiestramiento sea efectivo para el logro de los objetivos organizacionales y la razón de la existencia del área de recursos humanos, por lo que se puede determinar que el área en cuestión no está realizando suficientemente bien el proceso de adiestramiento; de manera más específica, se profundiza en los resultados obtenidos tal como sigue:

Es notable que un porcentaje significativo de los trabajadores, un 54,55%, calificó el adiestramiento de personal como regular. Esto indica que una parte considerable del personal no considera que el proceso de capacitación haya sido completamente efectivo o satisfactorio. Esta evaluación puede señalar posibles áreas de mejora en el diseño,



implementación o seguimiento de los programas de capacitación. Es fundamental que la cooperativa tome en cuenta estas opiniones y percepciones para identificar los puntos débiles y realizar las adecuaciones necesarias que permitan optimizar el adiestramiento de su personal.

Por otro lado, aunque un porcentaje menor de trabajadores, un 45,45%, calificó el adiestramiento de personal como eficiente, esta cifra no puede pasarse por alto. Este grupo de empleados muestra una percepción positiva en cuanto a la calidad y utilidad de la capacitación recibida. Estos resultados pueden indicar que existe una parte del personal que ha adquirido conocimientos y habilidades valiosas a través del proceso de adiestramiento, lo cual puede repercutir positivamente en su desempeño laboral y en la calidad de los servicios que brindan a los clientes.

En general, estos resultados subrayan la importancia de evaluar y mejorar continuamente los programas de capacitación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. en Cabanillas - 2022. La percepción de los trabajadores respecto a la eficiencia del adiestramiento es un indicador valioso para identificar áreas de oportunidad y realizar ajustes que permitan brindar una capacitación más efectiva y alineada a las necesidades y expectativas del personal.

Además, estos resultados ponen de manifiesto la necesidad de establecer canales de comunicación y retroalimentación con los trabajadores, de manera que puedan expresar sus opiniones y sugerencias con respecto al proceso de adiestramiento. La cooperativa debe fomentar

un ambiente propicio para la participación activa de los empleados, lo cual contribuirá a mejorar la calidad y relevancia de la capacitación ofrecida.

- **Dimensión 3: Motivación de personal**

Tabla 17

Eficiencia en la motivación de personal

Motivación de personal	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	0	0.00
Deficiente	10	9.09
Regular	95	86.36
Eficiente	5	4.55
Muy eficiente	0	0.00
Total	110	100.00

Nota. Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Cooperativa.

Como se puede apreciar, tras aplicar el cuestionario de capacitación de personal a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas y evaluar su eficiencia en la motivación de personal, los trabajadores valoraron la misma de la siguiente manera: 9,09% calificó como deficiente, 86,36% calificó como regular, el 4,55% la calificó como eficiente.

De esta manera, se ha determinado que la motivación laboral de los trabajadores es regular al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas; como manifiesta Robbins (2004), la motivación es el deseo de esforzarse por cumplir los objetivos de la empresa, y es el resultado del reconocimiento y de la satisfacción de las necesidades básicas (Palma, 2000).



De esta manera, al no existir la suficiente presencia de motivación en los trabajadores se puede inferir que no tienen el suficiente deseo de que los objetivos de la organización de manera general se cumplan. De manera más específica, se profundiza en los hallazgos a continuación:

Es preocupante que un porcentaje significativo de los trabajadores, un 9,09%, haya calificado la motivación del personal como deficiente. Esta evaluación indica que un segmento de los empleados percibe una falta de estímulo y motivación en el entorno laboral. Una motivación inadecuada puede tener repercusiones negativas en el compromiso, la productividad y el bienestar de los trabajadores. Es fundamental que la cooperativa preste atención a esta situación y tome medidas para mejorar la motivación de su personal, ya que un equipo motivado es clave para el éxito de la organización.

Por otro lado, la mayoría de los trabajadores, un 86,36%, calificó la motivación del personal como regular. Esta calificación refleja una percepción neutra en cuanto a la motivación existente en la cooperativa. Es importante tener en cuenta que una calificación regular puede indicar un margen de mejora en términos de proporcionar incentivos, reconocimiento y oportunidades de crecimiento y desarrollo a los empleados. La cooperativa debe considerar estas opiniones y trabajar en la implementación de estrategias y políticas que promuevan una mayor motivación y compromiso entre su personal.

Por último, aunque un porcentaje pequeño de trabajadores, un 4,55%, calificó la motivación del personal como eficiente, este grupo no

puede ser ignorado. Estos empleados muestran una percepción positiva en cuanto a la motivación que reciben en su entorno laboral. Esta evaluación puede indicar que existen prácticas o acciones específicas que están generando un impacto positivo en la motivación de este grupo de trabajadores. Identificar las prácticas exitosas y replicarlas en toda la organización puede contribuir a mejorar la motivación general del personal.

- **Variable 1: Capacitación de personal**

Tabla 18

Eficiencia en la capacitación de personal

Capacitación de personal	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	0	0.00
Deficiente	0	0.00
Regular	95	86.36
Eficiente	15	13.64
Muy eficiente	0	0.00
Total	110	100.00

Nota. Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Cooperativa.

Como se puede apreciar, tras aplicar el cuestionario de capacitación de personal a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas y evaluar su eficiencia en la capacitación de personal, los trabajadores valoraron la misma de la siguiente manera: 86,36% calificó como regular, el 13,64% calificó como eficiente.



De este modo, se ha determinado que la capacitación de personal es regular al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas; como manifiesta Chiavenato (2011), la capacitación es un mecanismo que facilita el aprender conocimientos, actitudes y habilidades según los objetivos de una organización. Los resultados obtenidos al evaluar las dimensiones que conforman la capacitación de personal muestran que no se está suministrando suficiente conocimiento para desarrollar el trabajo y no existe suficiente motivación; sin embargo, el trabajador se encuentra permanentemente expuesto a situaciones cotidianas donde mediante la experiencia, enriquece su desarrollo, de manera más específica se detallan los siguientes aspectos:

Es relevante destacar que la mayoría de los trabajadores, con un porcentaje del 86,36%, calificó la capacitación de personal como regular. Esta evaluación indica que, si bien se están llevando a cabo actividades de capacitación, existe margen para mejorar la eficiencia de dicho proceso. Es fundamental analizar detalladamente las áreas en las que la capacitación puede fortalecerse para lograr un mayor impacto en el desarrollo de las habilidades y conocimientos del personal. La identificación de estas áreas permitirá diseñar e implementar programas de capacitación más efectivos y adaptados a las necesidades específicas de los empleados.

Por otro lado, un porcentaje más reducido de los trabajadores, equivalente al 13,64%, calificó la capacitación de personal como eficiente. Esta evaluación positiva indica que existen aspectos del proceso de capacitación que están generando resultados satisfactorios y beneficios para los empleados. Es importante identificar las prácticas exitosas y

replicarlas en toda la organización, a fin de mejorar la eficiencia general de la capacitación. Asimismo, es fundamental fortalecer y expandir estas prácticas eficientes para elevar el nivel de satisfacción y el desempeño de los trabajadores en relación con su capacitación.

3.9.1.2 Sobre la percepción de la calidad de servicio

- **Dimensión 1: Elementos tangibles**

Tabla 19

Percepción de los elementos tangibles

Elementos tangibles	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	5	4.55
Deficiente	55	50.00
Regular	40	36.36
Eficiente	10	9.09
Muy eficiente	0	0.00
Total	110	100.00

Nota. Resultados del cuestionario aplicado a los clientes de la Cooperativa.

Como se puede apreciar, tras aplicar el cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas y evaluar su percepción de los elementos tangibles, los trabajadores valoraron la misma de la siguiente manera: 4,55% valoró como muy deficiente, el 50% calificó como deficiente, el 36,36% calificó como regular, el 9,09% calificó como eficiente.

De lo anterior, se tiene que la mayoría de los clientes percibió los elementos tangibles de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas



Mañazo Ltda. Cabanillas como deficientes. Según manifiestan Zeithaml, et al. (1991), estos son todos los edificios, equipos, empleados, infraestructura y otros elementos que permiten mejorar la imagen y reflejar calidad hacia los clientes; de esta manera, se tiene que los clientes consideran que la infraestructura y equipamiento que se encuentra al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas se encuentra en malas condiciones y no refleja un servicio de calidad; el detalle de estos resultados se describe a continuación:

En primer lugar, es notable destacar que un pequeño porcentaje, representado por el 4,55% de los clientes, valoró los elementos tangibles como muy deficientes. Este resultado indica que existe una proporción de clientes que considera que los aspectos físicos y visibles de la cooperativa, como las instalaciones, el equipamiento y la apariencia del personal, no cumplen con sus expectativas. Esta percepción negativa puede afectar la imagen de la cooperativa y generar insatisfacción en los clientes, lo que a su vez puede impactar en la lealtad y la retención de los mismos. Es fundamental identificar las áreas específicas en las que se presenta esta deficiencia y tomar medidas para mejorar los elementos tangibles y proporcionar una experiencia más satisfactoria y atractiva para los clientes.

Por otro lado, el 50% de los clientes calificó los elementos tangibles como deficientes. Esta evaluación refleja una preocupación significativa en relación con la calidad de los aspectos físicos y materiales de la cooperativa. La percepción de deficiencia en estos elementos puede generar una brecha entre las expectativas de los clientes y la realidad experimentada. Es fundamental abordar estas deficiencias a través de



mejoras concretas en la infraestructura, los equipos y la presentación del personal, a fin de brindar un entorno físico más agradable y profesional. Al abordar estas deficiencias, la cooperativa puede mejorar la satisfacción de los clientes y fortalecer su imagen como una institución confiable y de calidad.

Por otro lado, el 36,36% de los clientes calificó los elementos tangibles como regulares, lo que indica una percepción neutral hacia estos aspectos. Si bien no se consideran deficientes, tampoco se valoran como eficientes. Esta evaluación resalta la necesidad de realizar mejoras para elevar la calidad percibida en los elementos tangibles y lograr que los clientes los perciban como un valor agregado en su experiencia con la cooperativa. Mejorar estos aspectos puede generar un impacto positivo en la satisfacción de los clientes y, por ende, en su lealtad y recomendación hacia la cooperativa.

Por último, el 9,09% de los clientes calificó los elementos tangibles como eficientes. Aunque es un porcentaje relativamente bajo, es alentador observar que existe un grupo de clientes que percibe los aspectos físicos y visibles de la cooperativa como satisfactorios y acordes a sus expectativas. Es esencial identificar las prácticas exitosas y destacarlas como modelos a seguir en toda la organización, a fin de elevar la calidad de los elementos tangibles y lograr que más clientes los valoren como eficientes.

- **Dimensión 2: Fiabilidad**

Tabla 20

Percepción de la fiabilidad

Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	35	31.82
Deficiente	55	50.00
Regular	5	4.55
Eficiente	10	9.09
Muy eficiente	5	4.55
Total	110	100.00

Nota. Resultados del cuestionario aplicado a los clientes de la Cooperativa.

Como se puede apreciar, tras aplicar el cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas y evaluar su percepción de la fiabilidad, los trabajadores valoraron la misma de la siguiente manera: 31,82% valoró como muy deficiente, el 50% calificó como deficiente, el 4,55% calificó como regular, el 9,09% calificó como eficiente y el 4,55% valoró como muy eficiente.

De lo anterior, se tiene que la mayoría de los clientes percibió la fiabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas como deficiente. Según manifiestan Camisón et al. (2007), se entiende por fiabilidad a la capacidad de realizar un servicio de manera confiable e indispensable durante todo el proceso; de esta manera, se tiene que los clientes consideran que la capacidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda., de proveer un servicio confiable que



cumpla con prestar las condiciones a las que se ha comprometido no es adecuada; el detalle de estos resultados se describe a continuación:

En primer lugar, es importante destacar que un porcentaje considerable, representado por el 31,82% de los clientes, consideró la fiabilidad como muy deficiente. Esta evaluación negativa indica que existe una proporción significativa de clientes que percibe problemas o fallas en la consistencia y confiabilidad de los servicios ofrecidos por la cooperativa. Esta percepción puede generar desconfianza y afectar la relación de los clientes con la institución, lo que a su vez puede conducir a la pérdida de clientes y dañar la reputación de la cooperativa. Es esencial identificar las áreas específicas en las que se presentan estas deficiencias y tomar medidas adecuadas para mejorar la fiabilidad en la entrega de servicios, asegurando la consistencia y cumplimiento de promesas y compromisos.

Además, el 50% de los clientes calificó la fiabilidad como deficiente, lo que evidencia una preocupación considerable en relación con la confiabilidad de los servicios proporcionados por la cooperativa. Esta evaluación indica que existe una brecha entre las expectativas de los clientes y la calidad percibida en términos de la consistencia y el cumplimiento de las promesas de servicio. Para mejorar esta percepción, la cooperativa debe enfocarse en establecer y mantener altos estándares de calidad en la entrega de servicios, establecer procesos sólidos de control de calidad y realizar un seguimiento constante para garantizar la fiabilidad en todas las interacciones con los clientes.



Por otro lado, un pequeño porcentaje, representado por el 4,55% de los clientes, calificó la fiabilidad como regular. Esta evaluación neutra sugiere que estos clientes perciben cierta inconsistencia o falta de confiabilidad en la entrega de los servicios, aunque no la consideran totalmente deficiente. Es importante abordar esta evaluación y realizar mejoras en los procesos operativos y la gestión de la calidad para elevar la fiabilidad y asegurar una experiencia de servicio más consistente y confiable para estos clientes.

En contraste, el 9,09% de los clientes calificó la fiabilidad como eficiente, mientras que el 4,55% la valoró como muy eficiente. Estos porcentajes, aunque relativamente pequeños, indican la existencia de un grupo de clientes que percibe la cooperativa como confiable y consistente en la entrega de servicios. Estos clientes pueden ser considerados como promotores de la cooperativa, ya que su satisfacción con la fiabilidad de los servicios puede llevar a la recomendación y retención de clientes. Es importante identificar las prácticas exitosas y promoverlas en toda la organización para fortalecer la percepción positiva de la fiabilidad en el servicio.

- **Dimensión 3: Capacidad de respuesta**

Tabla 21

Percepción de la capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	10	9.09
Deficiente	45	40.91
Regular	25	22.73
Eficiente	25	22.73
Muy eficiente	5	4.55
Total	110	100.00

Nota. Resultados del cuestionario aplicado a los clientes de la Cooperativa.

Como se puede apreciar, tras aplicar el cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas y evaluar su percepción de la capacidad de respuesta, los trabajadores valoraron la misma de la siguiente manera: 9,09% valoró como muy deficiente, el 40,91% calificó como deficiente, el 22,73% calificó como regular, el 22,73% calificó como eficiente y el 4,55% valoró como muy eficiente.

De lo anterior, se tiene que la mayoría de los clientes percibió la capacidad de respuesta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas como deficiente. Según manifiestan Zeithaml, et al. (1991), se entiende por la capacidad de respuesta a la disposición de los trabajadores a brindar un servicio lo más rápido posible dentro de sus posibilidades; de esta manera, se tiene que los clientes consideran que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas no brinda una respuesta pronta tanto en el servicio como a la atención de



reclamaciones y solicitudes efectuadas por parte de los mismos (Becerra y Sturma, 2013). El detalle de estos resultados se describe a continuación:

Al evaluar la capacidad de respuesta, se observa que un pequeño porcentaje del 9,09% de los clientes la valoró como muy deficiente, lo cual indica que existe una proporción de clientes insatisfechos con la capacidad de la cooperativa para atender sus necesidades de manera oportuna y eficiente. Esta percepción negativa puede generar frustración y descontento entre los clientes, afectando su satisfacción general y su percepción de la calidad del servicio. Es fundamental identificar las áreas específicas en las que se presenta esta deficiencia y tomar acciones concretas para mejorar la capacidad de respuesta de la cooperativa, tanto en términos de tiempo de respuesta como de eficacia en la resolución de problemas.

Además, el 40,91% de los clientes calificó la capacidad de respuesta como deficiente, lo que indica que existe una preocupación generalizada en relación con la capacidad de la cooperativa para brindar respuestas oportunas y satisfactorias a las solicitudes y requerimientos de los clientes. Esta evaluación destaca la necesidad de mejorar los procesos de comunicación y la gestión de las solicitudes de los clientes, a fin de asegurar una respuesta eficiente y efectiva. Implementar sistemas de seguimiento y asignación adecuados, así como proporcionar un entrenamiento continuo al personal, puede contribuir a mejorar la capacidad de respuesta y, en consecuencia, la satisfacción del cliente.



Por otro lado, el 22,73% de los clientes calificó la capacidad de respuesta como regular, lo que indica que existen aspectos en los que la cooperativa cumple con las expectativas básicas de los clientes en términos de capacidad de respuesta, pero aún hay margen de mejora para alcanzar un nivel de excelencia. Este resultado sugiere la necesidad de revisar los procesos internos y establecer mecanismos de retroalimentación para identificar oportunidades de mejora y promover la eficiencia en la capacidad de respuesta.

En contraste, otro 22,73% de los clientes calificó la capacidad de respuesta como eficiente, lo que indica que algunos clientes perciben que la cooperativa responde de manera satisfactoria a sus solicitudes y necesidades. Es esencial analizar los factores que contribuyen a esta percepción positiva y utilizarlos como ejemplos para mejorar la capacidad de respuesta en general. Compartir las mejores prácticas y promover una cultura de servicio orientada a la eficiencia puede ser beneficioso para elevar la capacidad de respuesta y fortalecer la relación con los clientes.

Por último, un pequeño porcentaje del 4,55% de los clientes valoró la capacidad de respuesta como muy eficiente, lo cual demuestra que la cooperativa ha logrado generar una respuesta ágil y efectiva a las necesidades de algunos clientes. Estos casos de éxito deben ser analizados en detalle para comprender las estrategias y acciones que han llevado a esta alta valoración de la capacidad de respuesta. Identificar las prácticas exitosas y promover su implementación en toda la cooperativa puede contribuir a mejorar la capacidad de respuesta en general.

- **Dimensión 4: Seguridad**

Tabla 22

Percepción de la seguridad

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	5	4.55
Deficiente	50	45.45
Regular	40	36.36
Eficiente	10	9.09
Muy eficiente	5	4.55
Total	110	100.00

Nota. Resultados del cuestionario aplicado a los clientes de la Cooperativa.

Como se puede apreciar, tras aplicar el cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas y evaluar su percepción de la seguridad, los trabajadores valoraron la misma de la siguiente manera: 4,55% valoró como muy deficiente, el 45,45% calificó como deficiente, el 36,36% calificó como regular, el 9,09% calificó como eficiente y el 4,55% valoró como muy eficiente.

De lo anterior, se tiene que la mayoría de los clientes percibió la seguridad que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas como deficiente. Según manifiestan González y Patiño (2011), se entiende por seguridad a la capacidad de ofrecer un servicio fácil, sencillo, amable, correcto y capaz de generar confianza, ética y responsabilidad, siendo fundamental en el área de los servicios financieros; de este modo, el que los clientes consideren que la cooperativa les ofrezca una seguridad deficiente es sumamente perjudicial para la



empresa, toda vez que le resta posibilidades de captar a nuevos clientes en el mercado. El detalle de estos resultados se ofrece a continuación:

Al evaluar la seguridad, se observa que un pequeño porcentaje del 4,55% de los clientes la valoró como muy deficiente, lo cual indica una preocupante percepción de inseguridad en la cooperativa. Esta calificación refleja una falta de confianza por parte de estos clientes en la capacidad de la cooperativa para proteger sus datos, salvaguardar sus transacciones financieras y garantizar la confidencialidad de la información. La percepción de inseguridad puede tener un impacto negativo en la confianza y la lealtad de los clientes, ya que la seguridad es un aspecto crucial en el sector financiero. Es fundamental que la cooperativa adopte medidas sólidas y efectivas para fortalecer la seguridad de sus servicios y comunicar de manera clara y transparente las medidas de protección implementadas.

Además, el 45,45% de los clientes calificó la seguridad como deficiente, lo que indica que existe una preocupación generalizada en relación con la seguridad de los servicios ofrecidos por la cooperativa. Esta evaluación destaca la necesidad de implementar políticas y procedimientos robustos en materia de seguridad, tales como sistemas de protección de datos, protocolos de autenticación y resguardo de información sensible. Asimismo, es importante que la cooperativa brinde información clara y educación financiera a sus clientes para que se sientan más seguros y confiados al utilizar los servicios ofrecidos.



Por otro lado, el 36,36% de los clientes calificó la seguridad como regular, lo cual indica que algunos clientes perciben que la cooperativa cumple con ciertos estándares mínimos de seguridad, pero aún hay margen para mejorar. Es fundamental evaluar detalladamente los aspectos en los que se percibe una seguridad limitada y tomar medidas correctivas para elevar la percepción de seguridad en todos los aspectos de la cooperativa. Esto puede incluir inversiones en tecnología de seguridad, capacitación del personal y una mayor transparencia en los procesos relacionados con la protección de datos y la seguridad de las transacciones.

En contraste, el 9,09% de los clientes calificó la seguridad como eficiente, lo que indica que algunos clientes perciben que la cooperativa cuenta con medidas adecuadas de seguridad en la prestación de sus servicios. Es esencial analizar los factores que contribuyen a esta percepción positiva y utilizarlos como modelos a seguir en toda la organización. Compartir buenas prácticas en seguridad y promover una cultura de seguridad entre el personal y los clientes puede fortalecer la percepción de seguridad en general.

Por último, un pequeño porcentaje del 4,55% de los clientes valoró la seguridad como muy eficiente, lo cual demuestra que la cooperativa ha logrado generar una fuerte confianza en términos de seguridad en algunos clientes. Estos casos de éxito deben ser analizados en detalle para comprender las estrategias y acciones que han llevado a esta alta valoración de la seguridad. Identificar las prácticas exitosas y promover su implementación en toda la cooperativa puede contribuir a mejorar la percepción de seguridad en general.

- **Dimensión 5: Empatía**

Tabla 23

Percepción de la empatía

Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	10	9.09
Deficiente	45	40.91
Regular	25	22.73
Eficiente	25	22.73
Muy eficiente	5	4.55
Total	110	100.00

Nota. Resultados del cuestionario aplicado a los clientes de la Cooperativa.

Como se puede apreciar, tras aplicar el cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas y evaluar su percepción de la empatía, los trabajadores valoraron la misma de la siguiente manera: 9,09% valoró como muy deficiente, el 40,91% calificó como deficiente, el 22,73% calificó como regular, el 22,73% calificó como eficiente y el 4,55% valoró como muy eficiente.

De lo anterior, se tiene que la mayoría de los clientes percibió la empatía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas como deficiente. Según manifiesta Pujol (1999), la empatía es la facultad de entender las emociones de los demás, en el contexto empresarial, hace referencia a la capacidad de la empresa de identificarse y prestar atención a las necesidades específicas del cliente; de este modo, el que los clientes consideren que la cooperativa sea empática en un nivel deficiente es sumamente perjudicial para la empresa, toda vez que le hace



ser percibida como una empresa meramente orientada al lucro, sin considerar las necesidades de sus usuarios. El detalle de estos resultados se ofrece a continuación:

La valoración de un 9,09% como muy deficiente y un 40,91% como deficiente en cuanto a la empatía sugiere que hay aspectos clave en la interacción y el trato personal que deben ser abordados y mejorados. La empatía es esencial en el ámbito de los servicios, ya que implica comprender y responder de manera adecuada a las necesidades y expectativas de los clientes, generando una conexión emocional y demostrando atención genuina hacia sus preocupaciones.

Estos resultados indican que existen oportunidades para fortalecer la capacitación y el desarrollo de habilidades relacionadas con la empatía en el personal de la cooperativa. Es fundamental que los trabajadores adquieran las competencias necesarias para escuchar activamente a los clientes, comprender sus necesidades individuales, mostrar compasión y brindar soluciones personalizadas. Esto ayudará a generar una experiencia positiva y satisfactoria para los clientes, fomentando su lealtad y promoviendo el boca a boca positivo.

La cooperativa debe establecer programas de capacitación y desarrollo que se enfoquen específicamente en mejorar la empatía de su personal. Estos programas pueden incluir actividades prácticas, simulaciones de situaciones reales y sesiones de retroalimentación, que permitan a los empleados desarrollar habilidades de escucha activa, empatía emocional y resolución de problemas. Además, es importante

crear una cultura organizacional que valore y fomente la empatía en todas las interacciones con los clientes, y que reconozca el impacto positivo que esto tiene en la calidad del servicio.

Además de la capacitación, es fundamental establecer mecanismos de retroalimentación y monitoreo continuo para evaluar la calidad de la empatía brindada por el personal. Esto puede realizarse a través de encuestas periódicas, seguimiento de quejas y sugerencias, y análisis de la interacción directa con los clientes. La información recopilada a partir de estas actividades permitirá identificar áreas de mejora, implementar acciones correctivas y evaluar el impacto de las medidas tomadas en la percepción de empatía por parte de los clientes.

- **Variable 2: Calidad de servicio**

Tabla 24

Percepción de la calidad de servicio

Calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	5	4.55
Deficiente	50	45.45
Regular	40	36.36
Eficiente	15	13.64
Muy eficiente	0	0.00
Total	110	100.00

Nota. Resultados del cuestionario aplicado a los clientes de la Cooperativa.

Como se puede apreciar, tras aplicar el cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas y evaluar su percepción sobre la calidad de servicio, los trabajadores valoraron la misma de la siguiente



manera: 4,55% valoró como muy deficiente, el 45,45% calificó como deficiente, el 36,36% calificó como regular, el 13,64% calificó como eficiente.

De lo anterior, se tiene que la mayoría de los clientes percibió la calidad de servicio que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas como deficiente. Según Vargas y Aldano (2014), se entiende por calidad de servicio a la evaluación hecha por el cliente que refleja su percepción general de qué tan eficiente o deficiente es para ellos un determinado servicio y en función de sus expectativas; de esta manera, el que los clientes consideren que la cooperativa les ofrezca una calidad de servicio deficiente afecta negativamente a la empresa, toda vez que le impide ser percibida como capaz de satisfacer las expectativas de sus clientes. El detalle de estos resultados se ofrece a continuación:

La valoración de un 4,55% como muy deficiente y un 45,45% como deficiente indica que un porcentaje considerable de los clientes no está satisfecho con la calidad de servicio que reciben. Estos resultados sugieren que existen deficiencias en aspectos clave del servicio, como la respuesta a las necesidades de los clientes, la comunicación efectiva, la cortesía y el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

La calificación de un 36,36% como regular también indica que hay espacio para mejorar la calidad de servicio y elevar la satisfacción de los clientes a un nivel más óptimo. Esto implica que la cooperativa debe



esforzarse por superar las expectativas mínimas de los clientes y ofrecer un servicio más consistente, confiable y orientado hacia la excelencia.

Por otro lado, la calificación de un 13,64% como eficiente muestra que hay un segmento de clientes que valora positivamente la calidad del servicio proporcionado por la cooperativa. Estos clientes perciben que la cooperativa cumple con sus expectativas y brinda un nivel aceptable de servicio en general. Es importante reconocer este grupo de clientes satisfechos y utilizar sus comentarios y experiencias positivas como base para mejorar y establecer mejores prácticas en la prestación del servicio.

Las implicancias de estos resultados apuntan hacia la necesidad de tomar acciones correctivas y estratégicas para mejorar la calidad de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Algunas medidas que pueden considerarse incluyen la capacitación y desarrollo del personal en habilidades de atención al cliente, la implementación de sistemas de retroalimentación y seguimiento de la satisfacción del cliente, y la revisión y optimización de los procesos y procedimientos operativos para garantizar una experiencia de servicio más satisfactoria.

Es fundamental que la cooperativa se comprometa con la mejora continua de la calidad de servicio, estableciendo metas claras y monitoreando regularmente los indicadores de desempeño relacionados con la satisfacción del cliente. Además, es necesario fomentar una cultura organizacional centrada en el cliente, donde todos los miembros del



personal estén comprometidos en brindar un servicio excepcional y se les reconozca y recompense por su contribución a la satisfacción del cliente.

3.9.2 Resultados respecto al objetivo específico 1

El objetivo específico 1 del estudio fue determinar la relación entre el desarrollo de capacidades de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.

Tabla 25

Relación entre desarrollo de capacidades de personal y calidad de servicio

			Desarrollo de capacidades de personal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Desarrollo de capacidades de personal	Coeficiente de correlación	1,000	,186
		Sig. (bilateral)	.	,052
		N	110	110
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,186	1,000
Sig. (bilateral)		,052	.	
N		110	110	

Nota. Elaborado a partir de los datos obtenidos en los cuestionarios.

Tal como se planteó previamente se formula que:

Ho = No existe una relación positiva entre el desarrollo de capacidades de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.



Ha = Existe una relación positiva entre el desarrollo de capacidades de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.

Dado que el coeficiente de correlación (Rho) es mayor que cero, se confirma la existencia de una relación positiva. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se valida la hipótesis alterna, respaldando así la hipótesis específica 1. De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 25, se observa un grado de correlación de 0.186 entre la dimensión del desarrollo de capacidades del personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas, indicando una correlación positiva débil.

Este hallazgo sugiere que a medida que se incrementa el nivel de desarrollo de las capacidades de los empleados, se evidencia una tendencia positiva hacia una mejora en la calidad del servicio proporcionado por la cooperativa. En consecuencia, se plantea la necesidad de que la cooperativa dirija su enfoque hacia la capacitación y desarrollo del personal como una estrategia fundamental para elevar la calidad de los servicios ofrecidos.

Por ello, resulta importante realizar inversiones sustanciales en programas de capacitación diseñados específicamente para satisfacer las necesidades de los empleados, proporcionándoles las habilidades y conocimientos esenciales para cumplir con los estándares de calidad y superar las expectativas de los clientes. Además, la cooperativa podría considerar la implementación de sistemas de seguimiento y evaluación de la calidad del servicio, los cuales permitirían identificar áreas específicas de mejora y ofrecer retroalimentación constante al personal. Esta medida contribuirá a mantener un enfoque continuo en el desarrollo

de capacidades, asegurando que los empleados estén debidamente equipados con las competencias necesarias para ofrecer un servicio de alta calidad.

3.9.3 Resultados respecto al objetivo específico 2

El objetivo específico 2 del estudio fue determinar la relación entre el adiestramiento de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.

Tabla 26

Relación entre adiestramiento de personal y calidad de servicio

			Adiestramiento de personal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Adiestramiento de personal	Coefficiente de correlación	1,000	,254**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	110	110
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,254**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	110	110

Nota. Elaborado a partir de los datos obtenidos en los cuestionarios.

Tal como se planteó previamente se formula que:

Ho = No existe una relación positiva entre el adiestramiento de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.

Ha = Existe una relación positiva entre el adiestramiento de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.



Dado que el coeficiente de correlación (Rho) es mayor que cero, se confirma la existencia de una relación positiva, llevando al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna, validando así la hipótesis específica 2. Según los resultados detallados en la Tabla 26, se evidencia un grado de correlación de 0.254 entre la dimensión de adiestramiento de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas, indicando una correlación positiva de magnitud media.

Estos resultados respaldan de manera consistente la hipótesis alternativa planteada, la cual postula que existe una relación positiva entre el adiestramiento de personal y la calidad de servicio. Al rechazar la hipótesis nula, se confirma que el adiestramiento y desarrollo de las habilidades del personal pueden impactar favorablemente en la calidad del servicio brindado.

Las implicancias de este resultado indican que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. debe concentrarse en fortalecer su programa de adiestramiento de personal. Es esencial realizar inversiones significativas en programas de capacitación específicos, diseñados para proporcionar a los empleados las habilidades necesarias que les permitan cumplir con los estándares de calidad y superar las expectativas de los clientes.

Además, resulta necesario establecer sistemas de evaluación y seguimiento del adiestramiento, donde se pueda medir la efectividad de los programas implementados y realizar ajustes según sea necesario. Esto facilitará la identificación de áreas de mejora, asegurando que los empleados estén debidamente preparados y equipados para ofrecer un servicio de alta calidad de manera consistente.

3.9.4 Resultados respecto al objetivo específico 3

El objetivo específico 3 del estudio fue determinar la relación entre la motivación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.

Tabla 27

Relación entre motivación de personal y calidad de servicio

			Motivación de personal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Motivación de personal	Coefficiente de correlación	1,000	,144
		Sig. (bilateral)	.	,134
		N	110	110
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,144	1,000
		Sig. (bilateral)	,134	.
		N	110	110

Nota. Elaborado a partir de los datos obtenidos en los cuestionarios.

Tal como se planteó previamente se formula que:

Ho = No existe una relación positiva entre la motivación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.

Ha = Existe una relación positiva entre la motivación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.

Dado que el coeficiente de correlación (Rho) es positivo, se confirma la existencia de una relación positiva, llevando al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna, validando así la hipótesis específica 3. Según



los resultados detallados en la Tabla 27, se evidencia un grado de correlación de 0.144 entre la dimensión de motivación del personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas, indicando una correlación positiva de magnitud débil.

Estos resultados respaldan de manera consistente la hipótesis alternativa planteada, la cual postula que existe una relación positiva entre la motivación del personal y la calidad de servicio. Al rechazar la hipótesis nula, se confirma que la motivación del personal puede impactar favorablemente en la calidad del servicio brindado.

Las implicancias de este resultado sugieren que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. debe prestar una atención significativa a la motivación de su personal. Es esencial implementar estrategias y prácticas que fomenten la motivación y el compromiso de los empleados, lo cual, a su vez, contribuirá a mejorar la calidad del servicio.

De este modo, se considera conveniente formular programas de reconocimiento y recompensa que valoren y premien el desempeño sobresaliente de los empleados. Además, es esencial brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, así como fomentar un ambiente laboral positivo que promueva la colaboración y el trabajo en equipo.

De la misma manera, resulta relevante realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción y motivación de los empleados para identificar áreas de mejora y desarrollar planes de acción adecuados. Esto permitirá abordar las necesidades individuales de los empleados y garantizar que se sientan valorados y motivados en su trabajo, lo cual se reflejará en la calidad del servicio ofrecido a los clientes.



3.9.5 Resultados respecto al objetivo específico 4

El objetivo específico 4 del estudio fue proponer lineamientos de mejora para el desarrollo adecuado de la capacitación de personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.

Se proponen los siguientes lineamientos de mejora para el desarrollo adecuado de la capacitación de personal en la cooperativa:

- **Inducción laboral:** Es fundamental que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. utilice la estrategia proyectada para la integración de los nuevos trabajadores a la misma antes de una capacitación, ya que es la entrada de los nuevos trabajadores a la cooperativa, donde a través de la capacitación el colaborador puede entender de cuáles son esos propósitos organizacionales que tiene la Cooperativa, tales como: la visión, misión, los valores y la reseña histórica, para que ellos puedan entender que comportamientos están conectados a los valores de la cooperativa, asimismo conocer los reglamentos internos de trabajo que no debe de faltar, porque la misma tiene la finalidad de dar a conocer a los nuevos trabajadores la cultura organizacional de la Cooperativa, ya con ello podrá recibir una capacitación que le permita desarrollar las habilidades técnicas y las habilidades interpersonales necesarias para interactuar de manera efectiva con los clientes.
- **Utilización de metodologías activas de aprendizaje:** Es importante que la cooperativa incorpore metodologías activas de aprendizaje en sus programas de capacitación. Estas metodologías promueven la participación activa de los empleados, fomentan el aprendizaje práctico y



facilitan la transferencia de conocimientos y habilidades a situaciones reales de trabajo. Se pueden utilizar técnicas como el aprendizaje basado en problemas, el role-playing, las simulaciones y el trabajo en equipo para mejorar la efectividad de la capacitación.

- **Inversión en recursos y tecnología:** La cooperativa debe destinar los recursos adecuados para la implementación de programas de capacitación de calidad. Esto incluye la contratación de personal capacitado en el diseño e impartición de programas de capacitación, la adquisición de materiales y herramientas didácticas actualizadas, así como la utilización de tecnología educativa para facilitar el acceso a la capacitación de manera virtual y flexible.
- **Fomento de una cultura de aprendizaje:** La cooperativa debe promover una cultura de aprendizaje y desarrollo dentro de la organización. Esto implica incentivar a los empleados a participar en programas de capacitación, reconocer y valorar el esfuerzo y los logros obtenidos a través de la capacitación, y crear espacios de retroalimentación y aprendizaje compartido. Además, es fundamental que la alta dirección respalde y participe activamente en los procesos de capacitación, demostrando su compromiso con el crecimiento y desarrollo del personal.

3.9.6 Resultados respecto al objetivo general

El objetivo general del estudio fue determinar la relación entre la capacitación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas. Cabanillas – 2022.



Tabla 28

Relación entre capacitación de personal y calidad de servicio

			Capacitación de personal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Capacitación de personal	Coefficiente de correlación	1,000	,264**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	110	110
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,264**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	110	110

Nota. Elaborado a partir de los datos obtenidos en los cuestionarios.

Tal como se planteó previamente se formula que:

Ho = No existe una relación significativa entre la capacitación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.

Ha = Existe una relación significativa entre la capacitación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.

Dado que Sig.<0.05, indicando un nivel de significancia inferior a 0.05, se procede al rechazo de la hipótesis nula Ho y a la aceptación de la hipótesis alterna Ha, validando así la hipótesis general. Según los resultados presentes en la Tabla 28, se revela un coeficiente de correlación de 0.264 entre la capacitación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas, reflejando una correlación positiva de magnitud media.

Las implicancias de este resultado sugieren que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. debería asignar recursos y esfuerzos



sustanciales para fomentar el desarrollo y la mejora continua de la capacitación de su personal. Resulta esencial implementar programas de capacitación efectivos y personalizados que aborden las necesidades específicas de los empleados y fortalezcan sus habilidades y conocimientos en relación con la prestación de servicios.

De esta manera, resulta importante la identificación de las áreas clave que requieren capacitación, el diseño de programas de formación adaptados a las necesidades del personal y la evaluación periódica de los resultados y el impacto de la capacitación en la calidad del servicio. Además, se sugiere fomentar una cultura organizacional que promueva el aprendizaje continuo y brinde oportunidades de desarrollo profesional a los empleados.

Es esencial destacar que, aunque se encontró una correlación positiva de magnitud media, la capacitación de personal no constituye el único factor determinante de la calidad del servicio. Otros aspectos, como la comunicación interna y el liderazgo, también desempeñan un papel fundamental en la entrega de un servicio de calidad. Por lo tanto, se recomienda llevar a cabo investigaciones adicionales que consideren estos factores para obtener una comprensión más completa de su influencia en la calidad del servicio en la cooperativa.

3.10 DISCUSIÓN

En el estudio, tras aplicar el cuestionario de capacitación de personal a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas y evaluar su eficiencia en la capacitación de personal, los trabajadores consideraron que esta se da de manera regular (86,36%) y un menor porcentaje consideró que esta se brinda de manera eficiente (13,64%); así también se aprecia que la dimensión mejor valorada



fue el desarrollo de capacidades de personal (63,64%), mientras que la peor valorada fue el adiestramiento de personal (54,55%); en líneas generales, ello implica que si bien no es deficiente, la capacitación de personal al interior de la empresa tiene aún bastante margen de mejora a fin de ser percibido de forma positiva.

Por otro lado, tras aplicar el cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas y evaluar su percepción sobre la calidad de servicio, los clientes consideraron mayoritariamente que esta se da de forma deficiente (45,45%), con un mucho menor porcentaje que la calificó como regular (36,36%), eficiente (13,64%) y muy deficiente (4,55%); así también, se aprecia que las dimensiones peor valoradas fueron la dimensión elementos tangibles y la dimensión fiabilidad, mientras que las mejores valoradas fueron la capacidad de respuesta y la empatía; ello implica que, en términos generales, la calidad de servicio brindada por la empresa es deficiente y representa un obstáculo para el logro de los objetivos de la organización.

Al correlacionar la capacitación de personal en su dimensión: desarrollo de capacidades de personal con la calidad de servicio, se obtuvo que el desarrollo de las capacidades de personal se relaciona de forma positiva ($Rho=0.186$) con la calidad de servicio percibida por el cliente; este resultado se respalda en los hallazgos de Nowell (2015) sobre la capacitación y el servicio al cliente en restaurantes de Quetzaltenango, quien encontró una relación positiva entre la capacitación en el servicio al cliente y la satisfacción de los clientes. Estos hallazgos resaltan la importancia de brindar a los empleados las herramientas y conocimientos necesarios para ofrecer un servicio de calidad, lo que a su vez contribuye a la satisfacción de los clientes y fortalece la reputación de la organización.



Se analizaron los resultados obtenidos por Sánchez (2014) quien destaca la importancia de la capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio en un restaurante. Esta conclusión se alinea con los resultados obtenidos en la investigación de la cooperativa Cabanillas Mañazo Ltda., donde se identificó una relación positiva entre el desarrollo de capacidades del personal y la calidad del servicio ($Rho=0,186$). Estos hallazgos resaltan la necesidad de proporcionar a los empleados las habilidades necesarias para interactuar de manera efectiva con los clientes, brindar un trato amable y resolver sus necesidades de manera satisfactoria. La capacitación en habilidades de atención al cliente no solo contribuye a la mejora de la calidad del servicio, sino que también fortalece la imagen de la organización y promueve la fidelización de los clientes.

Así también, se analizaron los resultados obtenidos por Condori (2019) quien se enfocó en la relación entre la capacitación y el desempeño del talento humano en una asociación civil. Esta conclusión se relaciona con los resultados obtenidos en la investigación de la cooperativa Cabanillas Mañazo Ltda., donde se identificó una relación significativa entre la capacitación del personal y la calidad del servicio ($Rho=0,264$). Ambos estudios enfatizan la importancia de brindar oportunidades de capacitación y desarrollo a los empleados, ya que esto no solo mejora sus habilidades y competencias, sino que también tiene un impacto positivo en su desempeño laboral y en la capacidad de la organización para ofrecer un servicio de calidad. La capacitación del talento humano se convierte así en un factor clave para lograr una mejora continua y mantener altos estándares de servicio en las organizaciones.

El análisis de los 5 componentes de la calidad de servicio SERVQUAL está respaldado en diversas investigaciones, siendo una de ellas el estudio llevado a cabo por Reyes (2014) quien evaluó la calidad del servicio en una asociación, se evaluaron



diferentes aspectos como las instalaciones, la limpieza, la capacitación del personal, la información adecuada y el estacionamiento. En el caso de la investigación de la cooperativa Cabanillas Mañazo Ltda., se enfocaron en determinar la eficiencia con la que se presentaron estos aspectos en la empresa. Estos resultados sugieren que es importante considerar diversos elementos al evaluar y mejorar la calidad del servicio, ya que cada aspecto puede influir en la percepción global de los clientes. Además, se destaca la necesidad de una atención integral que abarque tanto aspectos tangibles como intangibles para brindar un servicio satisfactorio.

De manera similar, se analizaron los resultados obtenidos por Lascurain (2012) quien se centró en el diagnóstico y mejora de la calidad del servicio en una empresa de energía eléctrica. Aunque el contexto es diferente al de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, ambos estudios resaltan la importancia de la satisfacción del cliente y la identificación de factores que influyen en la calidad del servicio. Estos hallazgos subrayan la necesidad de comprender las necesidades y expectativas de los clientes, así como de implementar acciones que permitan mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido.

Finalmente, se analizaron los resultados obtenidos por Ninamango (2014) quien se centró en la percepción de la calidad de servicio en un consultorio médico. Aunque el contexto es diferente al de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, ambos estudios consideran la satisfacción del cliente como un factor importante en la calidad del servicio. La investigación de Ninamango resalta la necesidad de proporcionar un servicio eficiente, oportuno y personalizado en el ámbito de la atención médica, con el fin de satisfacer las expectativas y necesidades de los pacientes. Esto se alinea con la importancia otorgada a la satisfacción del cliente en la investigación de la cooperativa Cabanillas Mañazo Ltda.,



lo que sugiere que la calidad del servicio es un factor relevante en diferentes sectores y contextos.



V. CONCLUSIONES

- Existe una relación significativa entre la capacitación del personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas en el año 2022. Esta afirmación se respalda con firmeza en los resultados detallados en la Tabla 28, donde se evidencia que el nivel de significancia (Sig) es menor a 0.05 y el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) alcanza el valor de 0.264. Estos hallazgos respaldan la importancia de asignar recursos sustanciales y dedicar esfuerzos significativos para fomentar el desarrollo y la mejora continua de la capacitación de su personal, especialmente en el contexto de la prestación de servicios.
- Existe una relación positiva entre el desarrollo de capacidades del personal y la calidad de servicio ofrecida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas. La evidencia de esta relación se fundamenta en la Tabla 25, donde se observa que el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es mayor que cero ($Rho > 0$) y alcanza un grado de correlación de 0.186. En vista de estos resultados, indican que a la cooperativa le falta dirigir su atención hacia la capacitación y desarrollo de su personal como una estrategia integral para elevar la calidad de los servicios proporcionados. La inversión en programas de capacitación específicos, diseñados para el crecimiento y desarrollo de las habilidades y capacidades de los empleados.
- Existe una relación positiva entre el adiestramiento del personal y la calidad de servicio brindada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Esta conclusión se sustenta en la Tabla 26, donde se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es positivo ($Rho > 0$) y alcanza un grado de correlación significativo de 0.254. Estos hallazgos respaldan la



importancia de enfocarse en el fortalecimiento de su programa de adiestramiento de personal, subrayando la importancia crítica de invertir en programas de capacitación adecuados. Estos programas deben proporcionar a los empleados las habilidades necesarias para cumplir con los elevados estándares de calidad y superar las expectativas de los clientes.

- Existe una relación positiva entre la motivación del personal y la calidad del servicio ofrecida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Esta conclusión se apoya en los resultados detallados en la Tabla 27, donde el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es positivo ($Rho > 0$) y presenta un grado de correlación de 0.144. En consecuencia, se destaca la necesidad de que la cooperativa preste una atención significativa a la motivación de su personal. Esto da a conocer la importancia de implementar estrategias y prácticas que fomenten la motivación y el compromiso de los empleados para brindar un servicio de calidad.



VI. RECOMENDACIONES

- Dada la evidencia de la significativa relación entre la capacitación del personal y la calidad de servicio, se recomienda a la cooperativa destinar recursos sustanciales y realizar evaluaciones periódicas de las necesidades de capacitación, asegurando que los contenidos sean pertinentes y se adapten a las expectativas de los clientes. Además, se sugiere a la cooperativa a considerar la incorporación de tecnologías educativas para facilitar el acceso a la capacitación de manera flexible y eficiente.
- En virtud de la relación positiva entre el desarrollo de capacidades del personal y la calidad de servicio, se recomienda a la cooperativa centrarse en un enfoque proactivo de capacitación y desarrollo. Se sugiere implementar programas personalizados que se ajusten a las necesidades específicas de los empleados, reforzando tanto las habilidades técnicas como las habilidades interpersonales. La cooperativa debe establecer indicadores de desempeño relacionados con el desarrollo de capacidades y realizar evaluaciones regulares para medir el impacto de estos programas en el servicio ofrecido.
- Considerando la relación positiva entre el adiestramiento del personal y la calidad de servicio, se recomienda a la cooperativa fortalecer su programa de adiestramiento. Es esencial invertir en programas que aborden de manera específica las habilidades necesarias para alcanzar los estándares de calidad y satisfacer las expectativas de los clientes. Se sugiere la incorporación de metodologías activas de aprendizaje, como el role-playing y simulaciones, para mejorar la efectividad del adiestramiento.
- Dado el impacto positivo de la motivación del personal en la calidad del servicio, se recomienda a la cooperativa a implementar estrategias concretas para fomentar



un ambiente laboral motivador. Se sugiere diseñar programas de reconocimiento y recompensa que valoren el desempeño sobresaliente de los empleados, así como proporcionar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. La cooperativa debería establecer una cultura de aprendizaje continuo, promoviendo la participación en programas de motivación y capacitación. Además, la realización de evaluaciones periódicas de satisfacción y motivación ayudará a identificar áreas de mejora y garantizará que los empleados se sientan valorados en su trabajo, mejorando así la calidad del servicio ofrecido a los clientes.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2000). *Comportamiento Organizacional, cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Edición granica.
- Apaza, Y. (2018). *La calidad del servicio electrónico y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. Zona 12 de la ciudad de Juliaca periodo 2017*. [Tesis para optar título profesional, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10805>
- Arias, R. (2006). *Estadística Elemental*. Estudios Ediciones R.A.Thales SP.Ltda.
- Battle, S. (2018). *Master en Paidopsiquiatria*. http://www.paidopsiquiatria.cat/files/evaluacion_atencion.pdf
- Becerra, P y Sturma, A. (2013). Vivir con la contaminación petrolera en el sanitario y capacidad de respuesta. *Revista Lider*, 23, 102–120.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Shalom.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson educación.
- Bustinza, G. (2013). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente según el modelo SERVQUAL aplicado a la empresa de transportes selva sur tambopata S.R. Ltda –Sandia 2013*. [Tesis para optar título profesional, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/1842>
- Calixto-Olalde, M., Sawada, N., Hayashida, M., Mendes, I., Trevizan, M. y Godoy, S. (2011). SERVQUAL scale: validation in the mexican population. *Texto y*



Contexto - Enfermagem, 20(3), 326–333. <https://doi.org/10.1590/S0104-07072011000300014>

Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas* Pearson Educación, S. A.

Chávez, L. (2015). *Gestión del talento humano*. La Caracola Editores.

Chavez, N. (2007). *Introducción a la investigación educativa /por Nilda Chavez Alizo*. Coordinación del Estado Zulia.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Grall Hill.

Chiavenato, I., Villamizar, G., y Aparicio, J. (1983). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw Hill.

Condori, M. (2019). *Capacitación y el desempeño de funciones del talento humano en la asociación civil Voluntades Puno – 2018*. [Tesis para optar título profesional, Universidad Nacional del Altiplano].
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15747>

Durán, S., y Martínez, H. (2020) Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud GESTAR*, 3(6), 2 – 15.
<https://doi.org/10.46296/gt.v3i6.0013>

Escuela de familia moderna. (2019). *Modelo de desarrollo moderna económico de navarra*.



[https://www.educacion.navarra.es/documents/27590/51352/AUTONOMIA_Y
_RESPONSABILIDAD.pdf/34e7af0a-341e-47eb-b7a6-5b44a2c56a4e](https://www.educacion.navarra.es/documents/27590/51352/AUTONOMIA_Y_RESPONSABILIDAD.pdf/34e7af0a-341e-47eb-b7a6-5b44a2c56a4e)

Feigenbaum, A. (2003). *The Power of Management Capital*. Mc Graw Hill.

Fontalvo, T y Vergara, C. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. España.

Foucault, M. (2010). *El nacimiento de la biopolítica*. Fondo de Cultura Económica.

Gala, A. (2005). Capacidad de respuesta a emergencias epidémicas: recomendaciones para la autoevaluación nacional. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 18(2), 139–148. <https://doi.org/10.1590/s1020-49892005000700012>

González, N. y Patiño, H. (2011). *Modelo de Capacitación para el Personal Administrativo de la Fundación Universitaria de área Andina, Seccional Pereira*. [Tesis para optar el grado de Magíster, Universidad Tecnológica de Pereira]. <https://hdl.handle.net/11059/2567>

Google Maps (2023) *Ubicación geográfica de Cabanillas*. [https://www.google.com/maps/place/Cabanillas/@-15.6409734,-
70.3505204,17z/data=!4m6!3m5!1s0x9167ff58ff13f2c9:0x209300eb853fe7b2!
8m2!3d-15.6412156!4d-
70.3494605!16s%2Fg%2F11c2j790j_?hl=es&entry=ttu](https://www.google.com/maps/place/Cabanillas/@-15.6409734,-70.3505204,17z/data=!4m6!3m5!1s0x9167ff58ff13f2c9:0x209300eb853fe7b2!8m2!3d-15.6412156!4d-70.3494605!16s%2Fg%2F11c2j790j_?hl=es&entry=ttu)

Hernández, H. (2017). *Presupuesto por resultados y la capacitación del personal en la gestión financiera de la Unidad Ejecutora 001: OGA MININTER, Lima, 2016*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/4462>



- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw - Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw - Hill.
- Hidalgo, M., Romero, M., y Pazmiño, V. (2020). Capacitación y gestión del talento humano en administración de empresas. *Cienciamatria, Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*. 6(10). <https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.125>
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2011). *Marketing de Servicios*. Cengage Learning.
- Ibáñez, M. (2007). *Administración de Recursos Humanos en la Empresa*. Editorial San Marcos.
- Jiménez, E. (2013). *Gestiopolis*. <https://www.gestiopolis.com/solucion-de-problemas-y-toma-de-decisiones/>
- Kotler, P. (2001). *Dirección de mercadotecnia*. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Lascurain, I. (2012). *Diagnostico y propuesta de Mejorar la Calidad de servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. [Tesis para optar título profesional, Universidad Iberoamericana]. <http://ri.ibero.mx/handle/ibero/561>
- Lehman, S. (2019). *El valor del compromiso*. <https://www.esic.edu/empleabilidad/pdf/recursos/el-valor-del-compromiso.pdf>
- Liza, C. y Siancas, C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/10969>



- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios*. Pearson Educacion S.A.
- Lugo, L. (2023). Importancia y beneficios de la capacitación del personal en los spas de Guasave, Sinaloa, México. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 9586-9604. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.5160
- Mora, D. (2017). Horarios flexibles como estrategia para mejorar la productividad y reducir la rotación. *ACADEMO*, 4(2), 8. [file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-HorariosFlexiblesComoEstrategiaParaMejorarLaProduc-6235584%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-HorariosFlexiblesComoEstrategiaParaMejorarLaProduc-6235584%20(1).pdf)
- Mejía, M. (2017). Integración, gestión y capacitación del recurso humano en las MIPYMES turísticas en la ciudad de Guanajuato. *El periplo sustentable*, 32, 1-18. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362017000100004
- Milian, A., Lugo, O., y Cespón, R. (2008). La determinación de la capacidad de aprendizaje de una organización mediante indicadores tangibles. Impacto en su capacidad de respuesta y adaptación al cambio. *Ingeniería Industrial*, 29(2), 1-8.
- Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de recursos humanos: Un enfoque de estrategia*. Addison-Wesley Iberoamericana.
- Ninamango, W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*. [Tesis para optar título profesional, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/3569>
- Nowell, C. (2015). *Capacitación y servicio al cliente (estudio realizado en los restaurantes salón el tecún y pasaje mediterráneo de la zona 1 de*



- Quetzaltenango*). [Tesis para optar título profesional, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>
- Ortega, H. (2016). *Capacitación del Personal en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito Puno 2016*. [Tesis para optar título profesional, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.] http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/1411/T036_44669994.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Peréz, J. (2019). *Definición de instalaciones*. <https://definicion.de/instalacion/>
- Palma, S. (2000). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias Sonia Palma Carrillo. *Revista de Investigación En Psicología*, 3, 13–21. http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v03_n1/pdf/a01v3n1.pdf
- Pujol, B. (1999). *Diccionario de Marketing*. Editorial Brosmac.
- Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango*. [Tesis para optar título profesional, Universidad Rafael Landívar]. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Reza, J. (2006). *Nuevo Diagnostico de Necesidades de Capacitación y Aprendizaje en las organizaciones*. Panorama editorial.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.



- Rutty, M. (2007). *Evaluación de Impacto en la Capacitación de Recursos Humanos*. [Tesis doctoral, Universidad de Buenos Aires].
http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1186_RuttyMG.pdf
- Salgado, M., Gómez, O. y Juan, D. (2017). Niveles para la capacitación en una organización. *Ingeniería industrial*, 2, 154-160.
<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360452099004.pdf>
- Sánchez, M. (2014). *Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio brindado en el Restaurant Mar Picantería de la Ciudad de Trujillo*. [Tesis para optar título profesional, Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/351>
- Santillán, E., y Mera, H. (2020) La capacitación como generador de valor empresarial. *Visionario digital*, 4(3), 6 – 18.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v4i3.1269>
- Sotomayor, A. (2015). *Administración de recursos humanos. Su proceso organizacional*. Editorial UANL
<http://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso%20Amador%20Sotomayor%20-%20Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20-%20Su%20proceso%20organizacional%202016.pdf>
- Surco, R. (2017). *La capacitación de personal y el desempeño laboral en la clínica Puno sociedad de responsabilidad limitada periodo 2017*. [Tesis para optar título profesional, Universidad Nacional del Altiplano].
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7052>



- Torres, D., Espejo, K., y Pérez, A. (2019). Inducción y capacitación como factor de desarrollo de los IPS (Centros Médicos) de Villavicencio. Meta – Colombia. *UMR Management Review*, 4(1) 1 – 15. <https://doi.org/10.18583/umr.v4i1.133>
- Urdaneta, R., y Urdaneta, V. (2013). Evaluación del desempeño y motivación del personal en los Institutos de Investigaciones de Salud. *Revista de Ciencias Sociales*, 19(4), 672–682.
- Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa. Desde la idea hasta la sustentación*. Universidad de San Martín de Porras. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TEISIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Vargas, M. y Aldano, L. (2014). *Calidad y Servicio Conceptos y Herramientas*. ECOE Editores.
- Villegas, J. (1998). *Administración de Personal*. Ediciones Los Heraldos Negros.
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2001). *Marketing de Servicios*. Editorial Mc Graw Hill.
- Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1991). *Un Modelo Conceptual de Calidad de los Servicios y sus implicaciones para la investigación futura*. California: Editorial Canbridge.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: como lograr el equilibrio entre las percepciones y expectativas de los consumidores* Díaz de santos.



ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

INTERROGANTES	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	COSTO TOTAL (S/.)	MÉTODOS	PRUEBAS ESTADÍSTICAS
Interrogante General ¿Cuál es la relación entre la capacitación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas - 2022?	Hipótesis General Existe una relación significativa entre la capacitación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas - 2022.	Objetivo General Determinar la relación entre la capacitación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas - 2022.	VI. Capacitación de personal VD. Calidad de servicio		1. Enfoque: Cuantitativo 2. Método: Deductivo 3. Diseño: No experimental - Transversal 4. Alcance: Correlacional	Coefficiente de correlación de Spearman
Interrogante Específico 1 ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de capacidades de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas?	Hipótesis Específico 1 Existe una relación positiva entre el desarrollo de capacidades de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.	Objetivo Específico 1 Determinar la relación entre el desarrollo de capacidades de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.	VI.E.01. Desarrollo de capacidades de personal VD. Calidad de servicio	S/. 6,195.00		
Interrogante Específico 2 ¿Cuál es la relación entre el adiestramiento de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas?	Hipótesis Específico 2 Existe una relación positiva entre el adiestramiento de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.	Objetivo Específico 2 Determinar la relación entre el adiestramiento de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.	VI.E.02. Adiestramiento de personal VD. Calidad de servicio			

<p>de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas?</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.</p>	<p>Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.</p>	<p>VI.E.03. Motivación de personal</p>	<p>VD. Calidad de servicio</p>
<p>Interrogante Específico 3 ¿Cuál es la relación entre la motivación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas?</p>	<p>Hipótesis Específico 3 Existe una relación positiva entre la motivación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.</p>	<p>Objetivo Específico 3 Determinar la relación entre la motivación de personal y la calidad de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.</p>		
<p>Interrogante Específico 4 ¿Qué lineamientos se pueden proponer para el desarrollo adecuado de la capacitación de personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas?</p>		<p>Objetivo Específico 4 Proponer lineamientos de mejora para el desarrollo adecuado de la capacitación de personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas.</p>		

ANEXO 2: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	
V.I. Capacitación de personal	La capacitación de personal consiste en un conjunto de actividades cuyo impacto esencial es incrementar el rendimiento o productividad presente o futuro del mismo, aumentando así su repercusión a través del incremento de sus conocimientos, habilidades y actitudes (Sotomayor, 2015). Es la sucesión de fomentar cualidades en las personas, instruyéndolos para que sean más provechosos y contribuyan al alcance de las metas de la empresa. La finalidad de capacitar es contribuir en los comportamientos de las personas para mejorar su desempeño y productividad (Chávez, 2015).	Desarrollo de capacidades de personal	Conocimiento	A1, A2	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre	
			Desarrollo de habilidades	A3, A4, A5, A6		
			Lealtad y personalidad	A7, A8, A9, A10		
			Iniciativa	A11		
		Adiestramiento de personal	Adquirir conocimiento	A12, A13, A14	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre	
			Lograr las destrezas necesarias	A15, A16, A17		
			Habilidades de comunicación	A18, A19		
		Motivación de personal		Creatividad e innovación laboral	A20, A21	
				Premios	A22, A23, A24	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre
				Reconocimientos	A25	
Incentivos (económicos y no económicos)	A26, A27, A28, A29, A30, A31					
Elementos tangibles		Ascensos en el puesto de trabajo	A32	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre		
		Apariencia de equipos	B1			

<p>V.D. Calidad de servicio</p> <p>La calidad de servicio es un aspecto crucial en la definición de un servicio, ya que es en base a este criterio que los consumidores distinguen entre el servicio de una compañía y los de sus competidores. Debido al consumo inmediato de un servicio, es más difícil demostrar la calidad en la sección de los servicios (Vargas y Aldano, 2014).</p> <p>La calidad de un servicio se determina mediante un examen exhaustivo y a largo plazo del rendimiento de una compañía u organización. Es a la vez un hecho y una percepción, la forma en que el cliente percibe lo que ocurre en función de sus expectativas respecto al servicio que se presta (Hoffman y Bateson, 2011).</p>	<p>Apariencia de instalaciones</p>	B2	1=Nunca 2=Casi Nunca	
		Apariencia de personal	B3, B4	3=A Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre
	<p>Fiabilidad</p>	Apariencia de materiales asociados al servicio	B5	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre
		Interés en resolver problemas	B6	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre
		Manera de prestar el servicio	B7	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre
		Responsabilidad	B8	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre
		Oportunidad de servicio	B9	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre
	<p>Capacidad de respuesta</p>	Rapidez y agilidad en el servicio	B10	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre
		Disposición de ayuda del personal	B11	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre
		Atención del personal	B12	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre
	<p>Seguridad</p>	Comunicación	B13	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre
		Confianza en el personal	B14	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre
		Seguridad en los procesos	B15, B16	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre
		Cortesía del personal	B17	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre



		Conocimiento del personal	B18	4=Casi Siempre 5=Siempre
	Empatía	Atención personalizada	B19	1=Nunca
		Horario de atención	B20	2=Casi Nunca
		Preocupación del cliente	B21	3=A Veces
		Comprensión del cliente	B22	4=Casi Siempre 5=Siempre



ANEXO 3: Cuestionario de Capacitación de Personal

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
ENCUESTA

**PARA EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CABANILLAS
MAÑAZO LTDA. DE LA CIUDAD DE CABANILLAS.**

I. DATOS GENERALES:

- a) Fecha: _____
b) Edad: _____
c) Puesto: _____
d) Sexo: Masculino () Femenino ()

Estimado personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Marque con una (X) la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes del cuestionario.

II. PREGUNTAS A RESPONDER:

V. I. CAPACITACIÓN DE PERSONAL: ITEMS		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1: Desarrollo de capacidades de personal		1	2	3	4	5
A1	¿Usted transmite información a los clientes en forma adecuada?					
A2	¿Usted brinda una adecuada orientación a los clientes para realizar sus trámites en la cooperativa?					
A3	¿Usted aplica sus habilidades para resolver problemas en las funciones asignadas?					
A4	¿Considera usted que hay un buen nivel de relaciones interpersonales entre los trabajadores de la cooperativa?					
A5	¿Usted aplica sus habilidades de trabajo en equipo en las funciones asignadas?					
A6	¿Usted trabaja de manera organizada para cumplir con las funciones asignadas en tu puesto de trabajo?					
A7	¿Usted cumple con los compromisos de su labor adecuadamente?					
A8	¿Usted pone en práctica las normas de convivencia expuestas al interior de la cooperativa para cumplir con sus funciones asignadas?					
A9	¿Usted participa activamente para alcanzar los objetivos que demanda tu función laboral?					
A10	¿Considera usted que todos los trabajadores de la cooperativa persiguen alcanzar los mismos resultados?					
A11	¿Usted tiene una iniciativa para cumplir las funciones asignadas?					
Dimensión 2: Adiestramiento de personal		1	2	3	4	5



A12	¿Usted posee la capacidad suficiente de conocer, resolver problemas y brindar una atención de calidad?					
A13	¿Considera usted que la cooperativa implementa seminarios con el fin de profundizar en tus conocimientos?					
A14	¿Considera usted que la cooperativa realiza cursos para impartirte nuevas técnicas de trabajo?					
A15	¿Usted tiene la habilidad de realizar correctamente los trabajos encargados?					
A16	¿Usted tiene la habilidad de adaptarse rápidamente a los cambios?					
A17	¿Usted aplica sus habilidades de liderazgo en las funciones asignadas?					
A18	¿Usted escucha, comprende y soluciona a los reclamos de los clientes?					
A19	¿Usted se comunica y comparte información con otros trabajadores de la cooperativa?					
A20	¿Usted transmite la creatividad e innovación en las funciones asignadas?					
A21	¿Usted tiene la creatividad para solucionar problemas que se presentan en las funciones asignadas?					
Dimensión 3: Motivación de personal		1	2	3	4	5
A22	¿Usted recibe una capacitación permanente por la cooperativa para mejorar su formación profesional?					
A23	¿Usted recibe viajes gratis por la cooperativa en reconocimiento por su trabajo?					
A24	¿Usted recibe vales de consumo por la cooperativa por su desempeño?					
A25	¿En la oficina que labora le hacen algún reconocimiento por el trabajo abnegado?					
A26	¿Usted recibe una remuneración adecuada?					
A27	¿Usted recibe préstamos con tasas preferenciales por parte de la cooperativa?					
A28	¿Considera usted que la cooperativa le reconoce pasajes, gasolina, o viáticos?					
A29	¿Considera usted que la cooperativa cumple a tiempo la gratificación, CTS y utilidades?					
A30	¿Considera usted que la cooperativa promueve la rotación de puesto de trabajo?					
A31	¿Considera usted que la cooperativa promueve la flexibilidad horaria de trabajo?					
A32	¿Considera usted que la cooperativa promueve el ascenso en el puesto de trabajo?					

GRACIAS



ANEXO 4: Cuestionario de Calidad de Servicio SERVQUAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
ENCUESTA

**PARA LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CABANILLAS
MAÑAZO LTDA. DE LA CIUDAD DE CABANILLAS SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO.**

I. DATOS GENERALES:

- a) Fecha: _____
b) Edad: _____
c) Sexo: Masculino () Femenino ()

Estimado cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Marque con una (X) la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes del cuestionario.

II. PREGUNTAS A RESPONDER:

V.D. CALIDAD DE SERVICIO: ITEMS		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1: Elementos tangibles		1	2	3	4	5
B1	¿Considera usted que las oficinas de la cooperativa cuentan con instalaciones, equipos modernos y atractivos?					
B2	¿Considera usted que las oficinas de la cooperativa tienen una apariencia limpia y agradable?					
B3	¿Considera usted que el personal que le atendió le inspira confianza?					
B4	¿Considera usted que la presentación personal de los trabajadores de la cooperativa es grato y agradable?					
B5	¿Considera usted que la cooperativa cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios?					
Dimensión 2: Fiabilidad		1	2	3	4	5
B6	¿Considera usted que cuando el cliente tiene un problema el personal de la cooperativa muestra un sincero interés en solucionarlo?					
B7	¿Considera usted que el personal de la cooperativa realiza el servicio de manera adecuada?					
B8	¿Considera usted que el personal de la cooperativa concluye el servicio en el tiempo prometido?					
B9	¿Considera usted que el personal de la cooperativa brinda una información confiable?					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
B10	¿Considera usted que los trabajadores de la cooperativa ofrecen un servicio					



	rápido a los clientes?					
B11	¿Considera usted que los trabajadores de la cooperativa siempre están dispuestos a ayudar a los clientes?					
B12	¿Considera usted que el personal que labora en la cooperativa le responde a sus preguntas o dudas?					
B13	¿Considera usted que los trabajadores de la cooperativa comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio?					
Dimensión 4: Seguridad		1	2	3	4	5
B14	¿Considera usted que la conducta de los trabajadores de la cooperativa transmite confianza?					
B15	¿Usted se siente seguro en sus transacciones de créditos y/o adquisiciones de productos?					
B16	¿Considera usted que el personal de la cooperativa cumple con las medidas de seguridad para los clientes?					
B17	¿Considera usted que los trabajadores de la cooperativa son siempre amables con la gente que frecuenta?					
B18	¿Considera usted que los trabajadores de la cooperativa poseen suficiente conocimiento para responder a las preguntas?					
Dimensión 5: Empatía		1	2	3	4	5
B19	¿Considera usted que el personal de la cooperativa le brinda una atención personalizada?					
B20	¿Considera usted que la cooperativa cuenta con horarios de atención adecuados a la disponibilidad de sus clientes?					
B21	¿Considera usted que la cooperativa se preocupa por los mejores intereses de su persona?					
B22	¿Considera usted que el personal de la cooperativa comprende las necesidades específicas de su persona?					

GRACIAS



ANEXO 5: Validación de expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Título de la investigación:** La capacitación de personal y su relación con la calidad de servicio de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas - 2022
- 1.2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario
- 1.3. **Investigador:** Bach. Jesus Valerio Ticona Apaza

II. ASPECTOS A VALIDAR:

Instrucciones: Considere para cada indicador la escala que se le muestra a continuación:

0-20 Muy Deficiente (MD)	21-40 Deficiente (D)	41-60 Regular (R)	61-80 Bueno (B)	81-100 Muy Bueno (MB)
--------------------------	----------------------	-------------------	-----------------	-----------------------

Indicador	Criterio	Valoración del experto				
		MD 0-20	D 21-40	R 41-60	B 61-80	MB 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					86
Objetividad	Está expresado en conductas observables					84
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				78	
Organización	Existe una organización lógica					83
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				79	
Adecuación	Es adecuado para valorar el constructo o variable a medir					85
Consistencia	Se basa en aspectos teóricos y científicos					82
Coherencia	Existe coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores				79	
Metodología	Responde al propósito de la medición					81
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					84
Promedio de valoración		82.1				

Opinión de aplicabilidad:

a) Muy deficiente () b) Deficiente () c) Regular () d) Buena (X) e) Muy Buena ()

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Sin observaciones.....

IV. DATOS DEL EXPERTO:

- 4.1. **Nombres y apellidos** : Li Giancarlo Jhonatan Medina Alvarez
- 4.2. **DNI** : 95480843
- 4.3. **Grado académico** : Magister Scientiae
- 4.4. **Formación profesional** : Lic. Administración
- 4.5. **Centro de trabajo** : Docente UNAP

Fecha: 21 de Abril de 2023



UNA
PUNO

Firmado digitalmente por MEDINA
ALVAREZ, Li Giancarlo Jhonatan FAU
201454991710.pdf
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22.04.2023 23:27:00 -05:00

.....
Firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Título de la investigación:** La capacitación de personal y su relación con la calidad de servicio de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas - 2022
 1.2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario
 1.3. **Investigador:** Bach. Jesus Valerio Ticona Apaza

II. ASPECTOS A VALIDAR:

Instrucciones: Considere para cada indicador la escala que se le muestra a continuación:

0-20 Muy Deficiente (MD)	21-40 Deficiente (D)	41-60 Regular (R)	61-80 Bueno (B)	81-100 Muy Bueno (MB)
--------------------------	----------------------	-------------------	-----------------	-----------------------

Indicador	Criterio	Valoración del experto				
		MD 0-20	D 21-40	R 41-60	B 61-80	MB 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
Objetividad	Está expresado en conductas observables					X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
Adecuación	Es adecuado para valorar el constructo o variable a medir				X	
Consistencia	Se basa en aspectos teóricos y científicos					X
Coherencia	Existe coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores					X
Metodología	Responde al propósito de la medición				X	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					X
Promedio de valoración		85 puntos				

Opinión de aplicabilidad:

- a) Muy deficiente () b) Deficiente () c) Regular () d) Buena () e) Muy Buena (X)

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

IV. DATOS DEL EXPERTO:

- 4.1. **Nombres y apellidos** : Diego Fernando Romero Béjar
 4.2. **DNI** : 70230413
 4.3. **Grado académico** : Licenciado en Administración
 4.4. **Formación profesional** : Administrador
 4.5. **Centro de trabajo** : TESEM

Fecha: 21 de Abril de 2023

.....
Firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Título de la investigación:** La capacitación de personal y su relación con la calidad de servicio de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Cabanillas - 2022
1.2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario
1.3. **Investigador:** Bach. Jesus Valerio Ticona Apaza

II. ASPECTOS A VALIDAR:

Instrucciones: Considere para cada indicador la escala que se le muestra a continuación:

0-20 Muy Deficiente (MD)	21-40 Deficiente (D)	41-60 Regular (R)	61-80 Bueno (B)	81-100 Muy Bueno (MB)
--------------------------	----------------------	-------------------	-----------------	-----------------------

Indicador	Criterio	Valoración del experto					
		MD 0-20	D 21-40	R 41-60	B 61-80	MB 81-100	
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					82	
Objetividad	Está expresado en conductas observables					87	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					81	
Organización	Existe una organización lógica				80		
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					83	
Adecuación	Es adecuado para valorar el constructo o variable a medir					85	
Consistencia	Se basa en aspectos teóricos y científicos				79		
Coherencia	Existe coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores					81	
Metodología	Responde al propósito de la medición				80		
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					82	
Promedio de valoración							82

Opinión de aplicabilidad:

a) Muy deficiente () b) Deficiente () c) Regular () d) Buena e) Muy Buena ()

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

..... Especificar los ítems B.21 y B.22

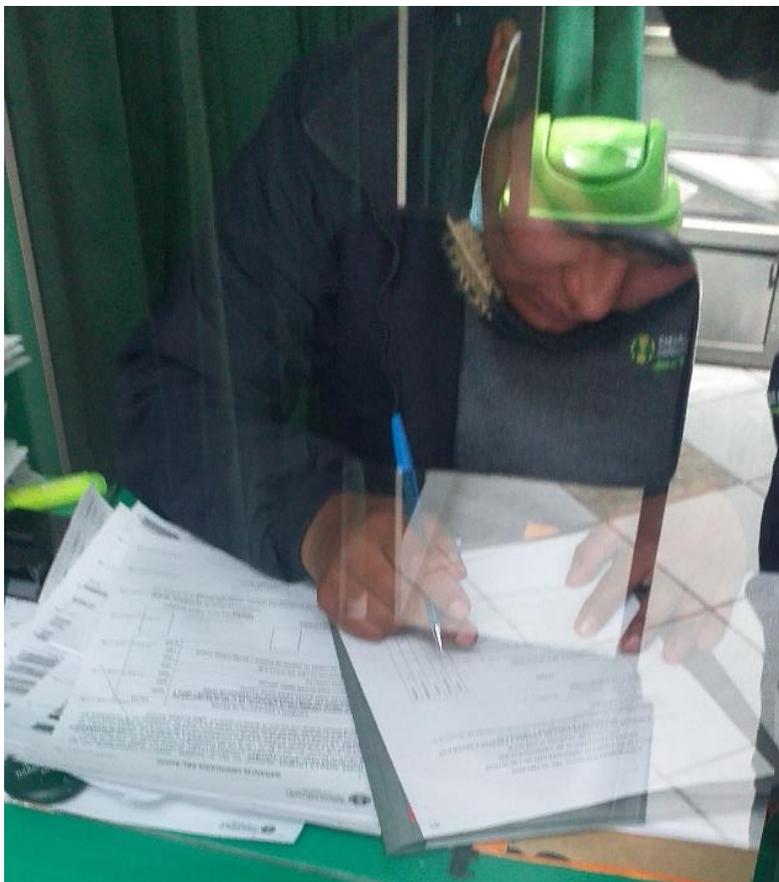
IV. DATOS DEL EXPERTO:

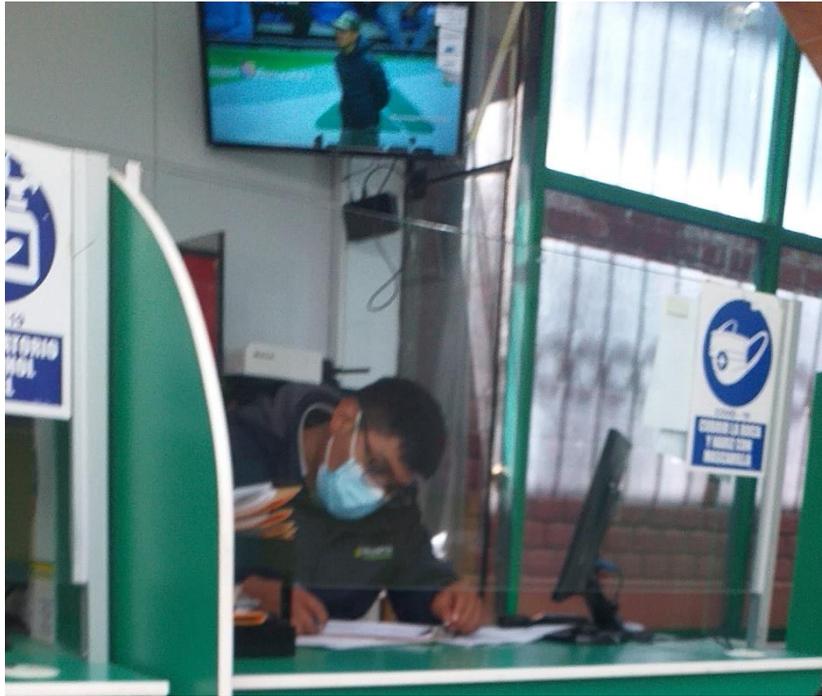
- 4.1. Nombres y apellidos : WILBER DIAZ QUISPE
4.2. DNI : 94459646
4.3. Grado académico : INGENIERO ECONOMISTA
4.4. Formación profesional : ECONOMISTA
4.5. Centro de trabajo : MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANTAUTA

Fecha: 21 de Abril de 2023

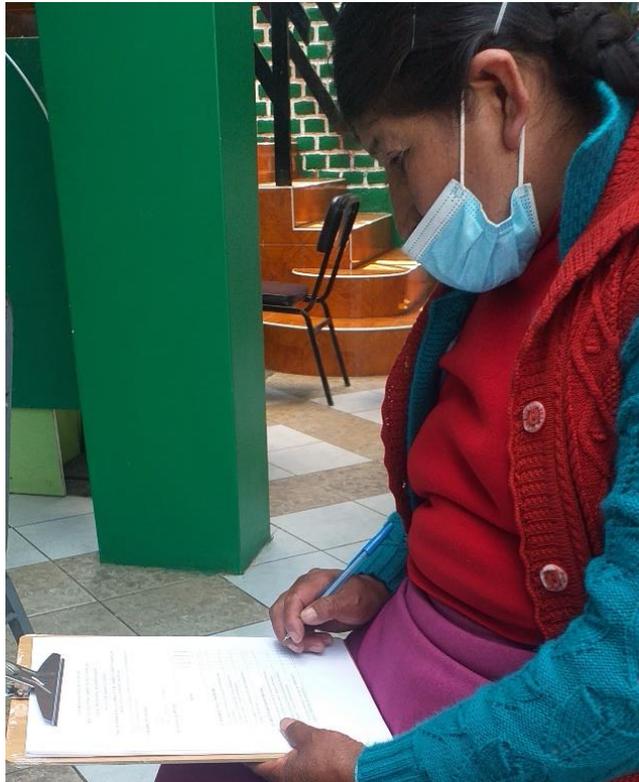
.....
Firma del experto

ANEXO 6: Aplicación del instrumento de investigación a los trabajadores de la cooperativa





ANEXO 7: Aplicación del instrumento de investigación a los clientes de la cooperativa



ANEXO 8: Matriz de datos del cuestionario de capacitación de personal

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32
E1	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4
E2	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3
E3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	3
E4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	2	4	4	2	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3
E5	3	4	5	4	4	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3
E6	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	2	4	3	4	5	4	4	3	4	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3
E7	4	4	3	2	4	3	4	3	4	2	5	4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	2
E8	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	5	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3
E9	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	3	2	3	3	4	4	4	5	4	3	4	2	2	3	3	3	2	4	3	2	3
E10	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2
E11	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3
E12	4	3	4	2	4	4	4	3	4	2	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3
E13	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
E14	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	5	4	4	5	3	2	3	4	2	3	4	2	3	3
E15	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
E16	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	3	2	5	4	4	4	5	4	4	3	2	2	3	4	3	3	4	2	2	3
E17	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3
E18	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3
E19	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3
E20	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4
E21	3	4	3	4	4	5	3	4	3	2	4	3	2	2	3	4	4	3	5	4	4	3	2	3	3	4	3	4	2	4	2	3
E22	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3
E23	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4
E24	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3
E25	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	3
E26	3	3	4	2	3	4	4	3	3	2	4	4	2	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3
E27	3	4	5	4	4	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3

ANEXO 9: Matriz de datos del cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
E1	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3
E2	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	5	3	2	2	2	3	3	1	3	2	3	3
E3	5	2	3	1	2	5	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	3	5	2	3	2	3
E4	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	5	3	2	1	3
E5	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4
E6	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
E7	5	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	5	1	2	2	1	2	1	2
E8	3	4	4	1	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	1	4	5	5
E9	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	1
E10	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3
E11	4	5	4	2	5	3	3	4	5	5	4	3	1	5	5	3	1	3	3	2	3	3
E12	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	5	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2
E13	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	5	2	1	2	3	3	3	3	5	3	3
E14	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	2	3	1	4	3	3	4	3	4
E15	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3
E16	1	2	1	1	2	1	5	2	4	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2
E17	5	3	3	5	3	2	2	3	2	2	4	3	1	2	2	3	4	3	5	4	5	5
E18	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	5	3	3	4	3	1
E19	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3
E20	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	5	3	2	2	2	3	3	1	3	2	3	3
E21	5	2	3	1	2	5	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	3	5	2	3	2	3
E22	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3
E23	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3



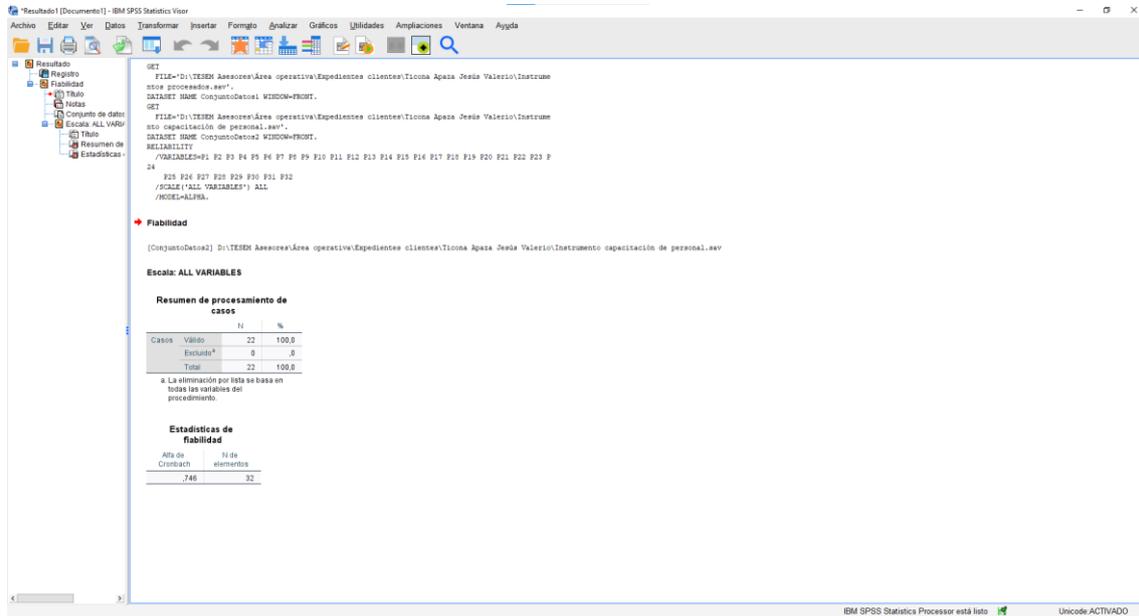
E24	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	5	3	2	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3
E25	5	2	3	1	2	5	2	2	1	2	3	2	3	3	1	2	2	2	3	5	2	3	2	3
E26	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	5	3	2	2	1	3
E27	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4
E28	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
E29	5	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	5	1	2	2	2	2	1	2	1	2
E30	3	4	4	1	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	1	4	5	5	
E31	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	1	
E32	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	
E33	4	5	4	2	5	3	3	4	5	4	3	4	3	1	5	5	3	1	3	3	2	3	3	
E34	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	5	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	
E35	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	5	2	1	2	3	3	3	3	5	3	3	
E36	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	2	3	1	4	3	3	4	3	4	
E37	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	
E38	1	2	1	1	2	1	5	2	4	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	
E39	5	3	3	5	3	2	2	3	2	2	4	3	3	1	2	2	3	4	3	5	4	5	5	
E40	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	5	3	3	4	3	1	
E41	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	
E42	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	5	3	3	2	2	2	3	3	1	3	2	3	3	
E43	5	2	3	1	2	5	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	2	3	5	2	3	2	3	
E44	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	
E45	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	
E46	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	5	3	3	2	2	2	3	3	1	3	2	3	3	
E47	5	2	3	1	2	5	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	2	3	5	2	3	2	3	
E48	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	5	3	2	1	3	
E49	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	



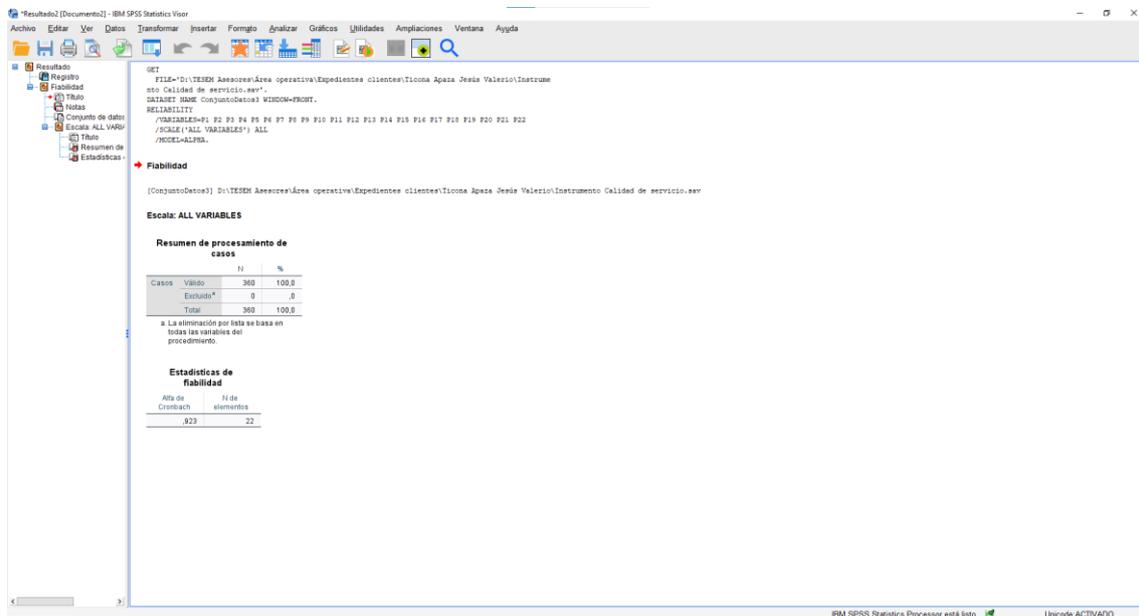
E76	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3		
E77	4	5	4	2	5	3	3	4	5	5	4	3	3	1	5	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	
E78	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	5	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	
E79	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	5	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	
E80	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	2	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
E81	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	
E82	1	2	1	1	2	1	5	2	4	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	4	2	1	2	1	2	2	
E83	5	3	3	5	3	2	2	3	2	2	4	3	1	2	2	3	4	3	4	3	5	5	4	3	5	4	5	5	5	
E84	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	3	1	
E85	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	
E86	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	5	3	2	2	2	3	3	1	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	
E87	5	2	3	1	2	5	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	3	5	2	3	5	2	3	2	3	2	3	2	3	
E88	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	
E89	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	
E90	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	5	3	2	2	2	3	3	1	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	
E91	5	2	3	1	2	5	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	3	5	2	3	5	2	3	2	3	2	3	2	3	
E92	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	5	3	5	3	2	3	2	1	3	2	3	3	
E93	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
E94	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
E95	5	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
E96	3	4	4	1	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	
E97	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	1	
E98	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3
E99	4	5	4	2	5	3	3	4	5	5	4	3	1	5	5	3	1	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	
E100	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	5	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2
E101	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	5	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3
E102	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	2	3	1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4

ANEXO 10: Pruebas estadísticas

Alfa de Cronbach del cuestionario de capacitación de personal



Alfa de Cronbach del cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL





Resultado1 [Documento2] - IBM SPSS Statistics Viewer

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado Sig. (bilateral) .007
N 110 110

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

SOBRAR COBR
/VARIABLES=Motivación CalidaddeServicio
/PRINT=SPREADSHEET TWO-TAIL BOTH FULL
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	Motivación	CalidaddeServicio
			1,000	.144
		Sig. (bilateral)		.134
		N	110	110
	CalidaddeServicio	Coefficiente de correlación	.144	1,000
		Sig. (bilateral)	.134	
		N	110	110

SOBRAR COBR
/VARIABLES=Capacitación CalidaddeServicio
/PRINT=SPREADSHEET TWO-TAIL BOTH FULL
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Capacitación	Coefficiente de correlación	Capacitación	CalidaddeServicio
			1,000	.264**
		Sig. (bilateral)		.005
		N	110	110
	CalidaddeServicio	Coefficiente de correlación	.264**	1,000
		Sig. (bilateral)	.005	
		N	110	110

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

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Jesús Valerio Ticona Apaza
, identificado con DNI 74641132 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

de Administración

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

"LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CABANILLAS MAÑAZO LTDA. CABANILLAS-2022
" Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 12 de Enero del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Jesús Valerio Ticona Apaza
identificado con DNI 74641132 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
de Administración

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

"LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CABANILLAS MAÑAZO LTDA. CABANILLAS - 2022"

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 12 de Enero del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella