

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN PEDAGOGÍA EN EDUCACIÓN SUPERIOR



Tesis

**Necesidad del pedagogo para la capacitación de calidad en la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes,
Apurímac, 2025**

Asesor:

Dr. Mogrovejo Flores Angel Benito

Autor:

Vega Chavez, Yeisson Roberth

**Para optar el Grado Académico de: Maestro
en Pedagogía en Educación Superior**

Abancay – Apurímac – Perú

2026

Acta de Sustentación



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES ESCUELA DE POSGRADO

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS DE LA ESCUELA DE POSGRADO – UTEA.

FECHA: 29/04/2026. HORA: 09:00 AM LUGAR: AULA 402 DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES.

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR:

Ph.D ABBON ALEX VASQUEZ RAMIREZ	PRESIDENTE
Mag. NILTON MALPARTIDA GUTIERREZ	PRIMER MIEMBRO
Mag. CARLOS BALLADARES PACCO	SEGUNDO MIEMBRO

DESIGNADOS CON RESOLUCION DIRECTORAL: N° 109 – 2026 - UTEA - EPG - D, DE FECHA 27 DE ABRIL DEL 2026.

MODALIDAD: TESIS.

TITULO DE LA TESIS: NECESIDAD DEL PEDAGOGO PARA LA CAPACITACIÓN DE CALIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES COTARUSE AYMARAE, APURÍMAC, 2025.

MAESTRANDO:

APELLIDOS Y NOMBRES	MAESTRIA.
VEGA CHAVEZ YEISSON ROBERTH	Pedagogía en Educación Superior

CONCLUYENDO EL ACTO DE SUSTENTACION, EL JURADO DETERMINO POR UNANIMIDAD CON EL RESULTADO FINAL LA NOTA DE: **DIECISÉIS (16)**.

SE EXPIDE LA PRESENTE ACTA CONFORME AL LIBRO DE ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS DE LA ESCUELA DE POSGRADO – UTEA, CONSIGNADO EN FOLIO N° 154.

ABANCAY, 15 DE JUNIO DEL 2026.

PRESIDENTE

Ph.D ABBON ALEX VASQUEZ RAMIREZ

PRIMER MIEMBRO

Mag. NILTON MALPARTIDA GUTIERREZ

SEGUNDO MIEMBRO

Mag. CARLOS BALLADARES PACCO

Reporte de Similitud



Página 2 de 182 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid=3117597833880

6% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el Informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 5%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 3%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de Integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Página 2 de 182 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid=3117597833880

Metadatos complementarios

Datos del Autor		
Apellidos y nombres	:	Vega Chavez Yeisson Roberth
Tipo de Documento de Identidad	:	DNI
Número de Documento de Identidad	:	73026431
URL ORCID	:	https://orcid.org/0000-0002-9975-9150
Datos del Asesor		
Apellidos y nombres	:	Mogrovejo Flores Angel Benito
Tipo de Documento de Identidad	:	DNI
Número de Documento de Identidad	:	29344135
URL ORCID	:	https://orcid.org/0000-0002-4576-5889
Datos de la investigación		
Facultad	:	Escuela de Posgrado
Escuela Profesional	:	Pedagogía en Educación Superior
Línea de Investigación	:	Gestión de Calidad del Aprendizaje
Rango de años en que se realizó la investigación	:	2025
Fuente de financiamiento	:	Propia
Porcentaje de similitud	:	6%
URL ORCID	:	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford# 5.03.00

Dedicatoria

Dedicado a Dios, por encaminarme correctamente pese a tantas dificultades, siempre que mis metas y proyectos están alineados al suyo, gracias por las oportunidades que siempre coloca en mi trayecto de vida.

Yeisson Roberth.

Agradecimientos

Con el agradecimiento especial a mi Madre quien es mi fortaleza y motivo de hacerla orgullosa.

A mi familia y a mi asesor Dr. Angel Benito Mogrovejo Flores, por su excelencia, exigencia y apoyo transmitiendo su amplia experiencia.

Yeisson Roberth.

Resumen

Este trabajo tiene como objetivo, demostrar la necesidad de un pedagogo para la capacitación y satisfacción laboral, con el propósito de lograr para el mejor desempeño laboral y satisfacción de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes, Apurímac, 2025”

La metodología aplicada tiene como base el enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, nivel de investigación descriptivo explicativa, porque se intenta hallar las causas y explicar el problema, la necesidad de un pedagogo en la capacitación organizacional en entidades financieras, con la aplicación de las técnicas de la encuesta y la observación a la muestra seleccionada, con un diseño de investigación no experimental, porque los participantes son evaluados desde la percepción en su entorno natural.

Los resultados de la investigación indican que la capacitación de calidad y la satisfacción laboral no dependen necesariamente de la necesidad pedagógica de un profesional de la educación en las instituciones financieras, pues existe una correlación inversa entre ambas variables. Asimismo, solamente el 21,08% está de acuerdo que es necesario un pedagogo, el 37,65% está de acuerdo que la capacitación actual es de calidad y logra la satisfacción laboral, aunque el 20,18% no está de acuerdo. En conclusión, muy pocos colaboradores están de acuerdo con la educación corporativa recibida, con la formación y desarrollo y con la cultura organizacional, pese a la planificación, ejecución y evaluación de la inducción.

Palabras clave: Programas de capacitación, objetivos institucionales, organización financiera, colaboradores en cooperativas, desempeño, satisfacción laboral.

Abstract

This work aims to demonstrate the need for a pedagogue for training and job satisfaction, with the goal of achieving improved job performance and employee satisfaction at the Los Andes Savings and Credit Cooperative in Cotaruse Aymaraes, Apurímac, 2025.

The applied methodology is based on the quantitative approach, type of applied research, descriptive-explanatory level of research, because it attempts to find the causes and explain the problem, the need for a pedagogue in organizational training in financial entities, with the application of survey techniques and observation to the selected sample, with a non-experimental research design, because participants are evaluated from the perception in their natural environment.

The research results indicate that quality training and job satisfaction do not necessarily depend on the pedagogical needs of an education professional in financial institutions, as there is an inverse correlation between the two variables. Furthermore, only 21.08% agree that an educator is necessary, 37.65% agree that current training is of quality and achieves job satisfaction, although 20.18% disagree. In conclusion, very few employees agree with the corporate education received, the training and development provided, and the organizational culture, despite the planning, execution, and evaluation of induction programs.

Keywords: Training programs, institutional objectives, financial organization, employees in cooperatives, performance, job satisfaction.

Índice General

Portada.....	I
Acta de Sustentación	II
Reporte de Similitud	III
Metadatos Complementarios.....	IV
Dedicatoria	V
Agradecimientos	VI
Resumen.....	VII
Abstract	VIII
Índice General	IX
Índice de Tablas	XII
Índice de Figuras	XV
Introducción	18
Capítulo I.....	22
Problema de la Investigación	22
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	22
1.2. Formulación del Problema	26
1.3. Justificación de la Investigación	26
1.4. Objetivos de la Investigación	29
1.5. Hipótesis.....	30
1.6 Variables	30
Capítulo II	34

Marco teórico	34
2.1. Antecedentes del Problema	34
2.2. Bases Teóricas.....	40
2.3. Conceptualización de Términos Básicos	49
Capítulo III.....	53
Metodología	53
3.1 Tipo y Nivel de Investigación	53
3.2 Ámbito Temporal y Espacial	54
3.3. Población y Muestra.....	55
3.4 Instrumentos.....	56
3.5 Procedimientos.....	57
3.6 Análisis de Datos	57
3.7 Consideraciones Éticas.....	57
Capítulo IV.....	59
Resultados y Discusión	59
4.1. De los Objetivos Específicos	59
4.2 Del objetivo General	118
4.3. Comprobación de la Hipótesis	134
4.3 Discusión.....	141
4.3.1 Sustentación Consistente y Coherente de la Propuesta.....	141
4.3.2 Sustentación y Descripción de Hallazgos más Relevantes	142
4.3.3. Fundamentación Crítica Comparada con las Teorías Existentes	145
4.3.4 Proposición de las Implicancias del Estudio	147
Conclusiones	149

Recomendaciones.....	151
Referencias Bibliográficas	153

Índice de Tablas

Tabla 1: <i>El Capacitador es pedagogo especializado en educación corporativa..</i>	60
Tabla 2: <i>El Capacitador tiene amplia experiencia en programas de formación..</i>	62
Tabla 3: <i>El Capacitador diseña los programas de formación y capacitación</i>	63
Tabla 4: <i>La Capacitación incluye procedimientos para el mejor desempeño</i>	65
Tabla 5: <i>La Inducción que realiza el jefe detalla y ejemplifica las funciones</i>	67
Tabla 6: <i>La Inducción del jefe mejora significativamente el desempeño</i>	68
Tabla 7: <i>Se hace el seguimiento y evaluación continua de la inducción</i>	70
Tabla 8: <i>La inducción garantiza que comprendan sus responsabilidades</i>	72
Tabla 9: <i>La formación es fundamental y mejora la productividad y eficiencia....</i>	73
Tabla 10: <i>La formación obedece a la planificación para el desarrollo</i>	75
Tabla 11: <i>Se realiza formación continua a los funcionarios y trabajadores</i>	76
Tabla 12: <i>La formación continua permite el entrenamiento práctico</i>	78
Tabla 13: <i>La formación continua permite adquirir las habilidades necesarias...</i>	80
Tabla 14: <i>Es fundamental que conozcan el reglamento interno de trabajo</i>	82
Tabla 15: <i>Es esencial el conocimiento del reglamento de seguridad y salud.....</i>	84
Tabla 16: <i>Todos los colaboradores comprenden la filosofía organizacional</i>	86
Tabla 17: <i>Todos los colaboradores comprenden a los valores institucionales</i>	87
Tabla 18: <i>La Capacitación de calidad, planifica programas con un docente</i>	89
Tabla 19: <i>Es fundamental para capacitación de calidad, organizar programas .</i>	91
Tabla 20: <i>La capacitación teórica a través de textos es eficaz.....</i>	93

Tabla 21: <i>La capacitación práctica adquiere habilidades y mejora desempeño..</i>	95
Tabla 22: <i>La capacitación virtual es una herramienta efectiva</i>	96
Tabla 23: <i>Está de acuerdo con los horarios de capacitación en la cooperativa..</i>	98
Tabla 24: <i>Mi superior está siempre abierto a cualquier opinión o sugerencia....</i>	99
Tabla 25: <i>Periódicamente se realizan capacitaciones.....</i>	101
Tabla 26: <i>Las capacitaciones realizadas contribuyen a la satisfacción laboral</i>	103
Tabla 27: <i>Las capacitaciones logran una actitud positiva</i>	105
Tabla 28: <i>Las capacitaciones realizadas elevan el estado emocional.....</i>	107
tabla 29: <i>Las capacitaciones elevan el estado emocional y la percepción positiva</i>	108
Tabla 30: <i>La prueba escrita del pedagogo o inductor, es efectiva y eficiente....</i>	110
Tabla 31: <i>La prueba práctica, es crucial para evaluar la ejecución de funciones</i>	112
Tabla 32: <i>La prueba virtual es eficaz para evaluar conocimientos y habilidades</i>	113
Tabla 33: <i>Las capacitaciones cumplen con los objetivos de la organización</i>	115
Tabla 34: <i>De acuerdo a su experiencia, las capacitaciones son solo teóricas...</i>	116
Tabla 35: <i>Por su experiencia, las capacitaciones son de la práctica cotidiana.</i>	118
Tabla 36: <i>Resultados generales sobre la necesidad de contar con un pedagogo</i>	119
Tabla 37: <i>Resultados generales sobre la capacitación de calidad y satisfacción</i>	122
Tabla 38: <i>Resultados de la dimensión: educación corporativa</i>	125
Tabla 39: <i>Resultados de la dimensión: inducción</i>	126

<i>Tabla 40: Resultados de la dimensión: formación y desarrollo</i>	<i>128</i>
<i>Tabla 41: Resultados de la dimensión: cultura organizacional</i>	<i>129</i>
<i>Tabla 42: Resultados de la dimensión: planificación.....</i>	<i>130</i>
<i>Tabla 43: Resultados De la dimensión: capacitación de calidad y satisfacción</i>	<i>132</i>
<i>Tabla 44: Resultados De la dimensión: evaluación de la capacitación.....</i>	<i>133</i>
<i>Tabla 45: Procesamiento de Casos</i>	<i>136</i>
<i>Tabla 46: Prueba de Normalidad</i>	<i>136</i>
<i>Tabla 47: Coeficiente de Correlación</i>	<i>140</i>
<i>Tabla 48 Tabla de valores de correlación</i>	<i>141</i>

Índice de figuras

Figura 1: <i>El Capacitador es pedagogo especializado en educación corporativa</i>	60
Figura 2: <i>El capacitador tiene amplia experiencia en programas de formació ...</i>	61
Figura 3: <i>El capacitador diseña los programas de formación y capacitación</i>	63
Figura 4: <i>La capacitación incluye procedimientos para el mejor desempeño.....</i>	65
Figura 5: <i>La inducción que realiza el jefe detalla y ejemplifica las funciones</i>	66
Figura 6: <i>La Inducción del jefe mejora significativamente el desempeño</i>	68
Figura 7: <i>Se hace el seguimiento y evaluación continua de la inducción.....</i>	70
Figura 8: <i>La inducción garantiza que comprendan roles y responsabilidades</i>	71
Figura 9: <i>La formación es fundamental para mejorar la productividad</i>	73
Figura 10: <i>La formación obedece a la planificación para el desarrollo</i>	74
Figura 11: <i>Se realiza formación continua a los funcionarios y trabajadores</i>	76
Figura 12: <i>La formación continua permite el entrenamiento práctico</i>	78
Figura 13: <i>La formación continua permite adquirir habilidades necesarias</i>	80
Figura 14: <i>Es fundamental que conozcan el reglamento interno de trabajo</i>	82
Figura 15: <i>Es esencial el conocer el reglamento de seguridad y salud</i>	83
Figura 16: <i>Todos los colaboradores comprenden la filosofía organizacional</i>	85
Figura 17: <i>Todos los colaboradores comprenden los valores institucionales.....</i>	87
Figura 18: <i>La capacitación de calidad, planifica programas con un docente.....</i>	89
Figura 19: <i>Es fundamental capacitación de calidad, organizar los programas...</i>	91
Figura 20: <i>La capacitación teórica a través de textos es eficaz</i>	93

Figura 21: <i>La capacitación práctica adquiere habilidades y mejora desempeño</i>	94
Figura 22: <i>La capacitación virtual es una herramienta efectiva</i>	96
Figura 23: <i>Está de acuerdo con los horarios de capacitación en la cooperativa.</i>	97
Figura 24: <i>Mi superior está abierto a cualquier opinión, duda o sugerencia</i>	99
Figura 25: <i>Periódicamente se realizan capacitaciones</i>	101
Figura 26: <i>Las capacitaciones contribuyen a la satisfacción laboral</i>	102
Figura 27: <i>Las capacitaciones logran una actitud positiva</i>	104
Figura 28: <i>Las capacitaciones realizadas elevan el estado emocional</i>	106
Figura 29: <i>Las capacitaciones elevan el estado emocional</i>	108
Figura 30: <i>La prueba escrita del pedagogo o inductor, es efectiva y eficiente ..</i>	110
Figura 31: <i>La prueba práctica, evalúa la ejecución de las funciones</i>	111
Figura 32: <i>La prueba virtual es eficaz a evaluar conocimientos y habilidades..</i>	113
Figura 33: <i>Las capacitaciones cumplen con los objetivos de la organización ...</i>	114
Figura 34: <i>De acuerdo a su experiencia, las capacitaciones son teóricas</i>	116
Figura 35: <i>Por su experiencia, las capacitaciones son de la práctica cotidiana</i>	117
Figura 36: <i>Resultados sobre la necesidad de contar con un pedagogo</i>	120
Figura 37: <i>Resultados sobre la capacitación de calidad y satisfacción laboral.</i>	123
Figura 38: <i>Resultados de la dimensión: educación corporativa.....</i>	124
Figura 39: <i>Resultados de la dimensión: inducción</i>	126
Figura 40: <i>Resultados de la dimensión: formación y desarrollo</i>	127
Figura 41: <i>Resultados de la dimensión: cultura organizacional</i>	129

Figura 42: <i>Resultados de la dimensión: planeación</i>	130
Figura 43: <i>Resultados de la dimensión: capacitación de calidad y laboral</i>	132
Figura 43: <i>Resultados de la dimensión: evaluación de la capacitación</i>	133
Figura 44: <i>Histograma prueba de normalidad competencias digitales</i>	136
Figura 45: <i>Gráfico Q-Q Prueba de normalidad competencias digitales</i>	136
Figura 46: <i>Histograma Prueba de normalidad enseñanza con Tic</i>	137
Figura 47: <i>Gráfico Q-Q Prueba de normalidad enseñanza con Tic</i>	137

Introducción

En las cooperativas de ahorro y crédito de nuestro país, se requiere de profesionales competentes en el dominio del proceso de enseñanza aprendizaje, que permita lograr los requerimientos de capacitación para el mejor desempeño de los integrantes.

La capacitación organizacional es esencial para el crecimiento y la supervivencia de las organizaciones porque permite actualizar los conocimientos y habilidades, adaptarse a las nuevas tecnologías y mejorar el rendimiento laboral, sobre todo en entidades de servicios como una cooperativa.

Las organizaciones han adquirido mayor conciencia sobre la importancia de la capacitación como inversión estratégica. De acuerdo a González, et al, (2021), la capacitación es un proceso continuo que proporciona a los líderes conocimientos y habilidades esenciales, mejorando sus competencias y actitudes para enfrentar responsabilidades y superar

Los beneficios de la capacitación, actualización o perfeccionamiento, siempre mejoran el desempeño, ayuda a adquirir nuevas habilidades y contribuye al rendimiento general de la institución, se adaptan fácilmente a los cambios, en un entorno dinámico, que necesita de nuevas tecnologías, tendencias y regulaciones, con lo que se incrementa la productividad, fortaleciendo los compromisos, en una cultura de aprendizaje continua, que permite mejorar la competitividad y la innovación.

Las escuelas de negocios colaboran cada vez más como aliadas de la actividad empresarial, para el desarrollo de las destrezas directivas. La capacitación puede ser en habilidades técnicas, de gestión, en liderazgo, desarrollo profesional,

seguridad, evaluación de resultados, etc. (Cajo, 2024), por lo que la capacitación es una inversión y no un gasto, es parte de la cultura empresarial, de las relaciones entre clima organizacional y desempeño, porque analiza un clima positivo, influenciado por las estrategias de capacitación, al evidenciar mejoras en la motivación, optimizando el rendimiento global y como la capacitación fomenta una cultura organizacional con innovación, cooperación y el trabajo en equipo.

La educación corporativa está referida a la implementación de programas de aprendizaje diseñados para satisfacer las necesidades de una empresa, considerando un conjunto de estrategias dirigidas a los trabajadores, directivos, jefes o gerencias de una empresa, con el propósito de desarrollar capacidades y competencias necesarias para su mejor desempeño laboral y profesional, de acuerdo a los valores, metas y objetivos de la organización.

Existen programas de capacitación con un mayor nivel de colaboración, aunque todavía hay poco conocimiento sobre los criterios para estudiar sus efectos en la productividad.

Se tiene como propósito demostrar la necesidad del pedagogo para la capacitación de calidad, para el mejor desempeño y satisfacción de los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes, Apurímac. El desempeño de los trabajadores o colaboradores no es suficiente, por la falta de personal especializado en el proceso de enseñanza aprendizaje, falta de claridad de los objetivos de capacitación, dificultades en la comunicación y en el uso y aplicación de una plataforma adecuada para la enseñanza aprendizaje, por lo que es necesaria la intervención de un profesional de la educación, con conocimientos en

herramientas pedagógicas y de comunicación eficientes, con habilidades lingüísticas y manejo de recursos didácticos.

Iniciamos con el capítulo I, donde se consideran los aspectos generales, se plantea el problema del trabajo de investigación, ¿Es necesario contar con un pedagogo para lograr la capacitación y satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes?

En el capítulo II, referido al marco teórico, se profundiza la investigación para un mejor sustento teórico y práctico, a través de la indagación de los antecedentes y en las bases teóricas, se fundamentan las variables del trabajo de investigación, así como los conceptos relacionados en función del rol del pedagogo.

En el capítulo III, referido al marco metodológico, se presenta el diseño metodológico, el tipo y nivel de investigación, así como el diseño y variables de investigación. Asimismo, se determina la población y muestra, las técnicas e instrumentos para la investigación de campo y a su vez, se alinean los principios éticos de investigación, estableciendo la validez y confiabilidad de los instrumentos.

En el Capítulo IV se presentan los resultados de la investigación de acuerdo a los objetivos, planteados, demostrando que los programas de capacitación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes, Cotaruse Aymaraes, no logran los objetivos institucionales, por lo que el desempeño de los colaboradores no es el mejor, las capacitaciones no cuentan con personal especializado en el proceso de enseñanza aprendizaje que dirijan pedagógicamente las actividades de capacitación, actualización o perfeccionamiento.

En el Capítulo V se dan a conocer los aspectos relacionados a la discusión de los resultados, en una puntualización consistente y coherente de la propuesta de solución, desde una descripción de los hallazgos más importantes, basados en las teorías existentes y una propuesta de las implicancias del estudio. La investigación culmina con las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I

Problema de la Investigación

1.1. Descripción de la realidad problemática

De acuerdo a la Carta N° 23-2025/DG/INCOOP del 12 de junio del 2025, en base al "cumplimiento del plan de capacitaciones 2024 y los avances del plan 2025".

En resumen, indica que, durante el año 2024, se llevó capacitaciones dirigidas a socios, consejeros locales, directivos y ejecutivos de acuerdo al Plan operativo anual.

- Se ejecutó 316 actividades de capacitación presencial, en las 27 oficinas de las COOPAC Los Andes, logrando capacitar a 27,127 personas, entre ejecutivos, socios y no socios.
- Se capacito a 476 consejeros locales y 95 delegados.
- Se capacito a 348 directivos.

El costo incurrido sobre las capacitaciones en el año 2024, asciende a S/ 371,627, el cual para el año 2024 tuvo un incremento del 5% a comparativa del año 2023, en perspectiva a los resultados esperados en las capacitaciones del año 2024, los resultados fueron ínfimos en comparativa al año 2023.

Cada año la Cooperativa los andes de acuerdo a su Quinto Principio Cooperativo "Educación, Formación e Información", establece que las cooperativas brindan capacitación a sus socios, representantes y empleados para contribuir

eficazmente a su desarrollo, e informan al público, jóvenes y líderes de opinión sobre la naturaleza y los beneficios de la cooperación.

De acuerdo a este principio la Cooperativa los Andes, tiene como plan institucional incrementar año tras año el 5% de presupuesto para las capacitaciones.

Al presentar la solicitud a la Cooperativa para que nos otorguen la autorización y brinden facilidades de información para realizar la investigación, se tuvo una entrevista con el Gerente General Víctor Chati, se expuso el proyecto de tesis y pareció una investigación relevante y que se brindaría toda la información requerida, nos plasmó su preocupación, que año tras año la Cooperativa los Andes incrementa su presupuesto en capacitaciones, sin embargo no mejoran los resultados, en comparativa del año 2023, lo que mejoro fue el alcance de las capacitaciones, no obstante el resultado fue casi el mismo, se logró en porcentaje el 67.2% del resultado esperado en el año 2024 y en el año 2023 el 65.8%.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes, se sustentara si es necesario contar con profesionales de la educación, que se adapten y especialicen en educación corporativa, destacando el logro de los colaboradores líderes en el campo financiero, capaces de realizar un diagnóstico de los problemas, necesidades e intereses de todos los integrantes de la organización; de diseñar programas de capacitación efectivos y personalizados, de conocer la logística necesaria y los horarios más adecuados, motivar la participación y el compromiso de los trabajadores, elegir la tecnología y los recursos más adecuados para facilitar la capacitación, promoviendo una cultura de aprendizaje continuo, con conocimientos de herramientas pedagógicas y de comunicación eficientes, con habilidades lingüísticas y manejo de recursos didácticos.

Se tiene como variable independiente la necesidad de un profesional pedagogo en organizaciones financieras, y la variable dependiente está referida a la capacitación de calidad, es decir, el logro de un óptimo desempeño y satisfacción laboral, de todos los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes.

Toda organización espera que sus integrantes tengan un mejor desempeño y satisfacción laboral, definiendo los estándares o indicadores de evaluación, que permitan verificar el logro de los objetivos de aprendizaje, el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes para la toma de decisiones.

En la actividad empresarial y corporativa de otros países, se valora convenientemente la educación organizacional, desde la formación del pedagogo en esa línea de trabajo, se reconoce la capacitación organizacional como una labor eminentemente pedagógica, tal como se desarrolla en España, Brasil, México, Alemania, Cuba, entre otros.

Diversas cooperativas de ahorro y crédito, así como empresas financieras similares en nuestro país, incurren en gastos de capacitación de su personal, tanto trabajadores, directivos, jefes o gerentes, con resultados de baja calidad en el desempeño y satisfacción laboral, factores importantes para el logro de los objetivos y metas empresariales.

La realidad problemática identifica que los programas de capacitación necesitan del profesional pedagogo para la capacitación de calidad, para el mejor desempeño y satisfacción de sus integrantes, buscando el desempeño eficiente, eficaz y efectivo de los colaboradores, por lo que será necesario contar con personal

especializado en el proceso de enseñanza aprendizaje, que evidencie técnica y pedagógicamente los objetivos de capacitación, superando las dificultades en la comunicación, la falta de diagnóstico de los problemas y necesidades personales y de la organización, es decir, con un diseño didáctico eficiente, venciendo incluso la resistencia al cambio, capacitando en el uso y aplicación de plataformas adecuadas para la enseñanza aprendizaje con TIC, por lo que es necesaria la intervención de un profesional de la educación, garantizando una mejor productividad y satisfacción laboral, evitando la pérdida de clientes y los conflictos laborales.

En nuestro medio y específicamente en el mundo empresarial y corporativo, no se valora al pedagogo, un profesional especializado en el proceso de enseñanza aprendizaje, que tiene por objetivo lograr el aprendizaje significativo y la formación integral de las personas, con capacidad para analizar el contexto, diseñar curricularmente planes de formación adecuada a la empresa, evaluar los resultados de la capacitación, actualización o perfeccionamiento, adaptarse a las necesidades de los educandos, con habilidades para la comunicación con empatía, creatividad y liderazgo, sobre la base de teorías y metodologías pedagógicas.

La educación corporativa, debe centrarse en la implementación de programas de aprendizaje diseñados para el logro de sus objetivos y satisfacción de las necesidades personales e institucionales, considerando un conjunto de estrategias para lograr el desarrollar capacidades y competencias necesarias para su mejor desempeño y satisfacción laboral y profesional, de acuerdo a los valores, metas y objetivos de la organización.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Es necesario contar con un pedagogo para lograr la capacitación y satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿El pedagogo es el profesional más idóneo para capacitar a los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes?
- ¿La capacitación de calidad logra la satisfacción laboral de los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1 Conveniencia

El beneficio de la indagación radica fundamentalmente en la necesidad de contar con un pedagogo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes, de acuerdo a las funciones de un especialista en didáctica y educación organizacional, de sus competencias orientadas al desarrollo de procesos de enseñanza aprendizaje, de acuerdo a los conceptos y definiciones de los roles y funciones en la institución financiera.

Para una mayor amplitud en la comprensión y aceptación de esta área de aplicación, es necesario salir de la zona de confort, acompañando y ampliando así nuestro conocimiento en función de los cambios e innovaciones que se dan en la Pedagogía. (Gabriela, L. 2020).

Definitivamente un pedagogo va a lograr el aprendizaje significativo y la formación integral de todos los colaboradores de la cooperativa, desarrollando sus capacidades para analizar el contexto, diseñar curricularmente planes de formación, evaluar los resultados de la capacitación, adaptarse a las necesidades de las personas y de la organización, sobre la base de teorías, estrategias y metodologías pedagógicas.

1.3.2 Valor social

El valor social de la indagación es concordante con los valores sociales que exigen las empresas y organizaciones financieras, la necesidad de formar trabajadores y profesionales competentes, con capacidades de acuerdo a las exigencias de su desempeño y satisfacción laboral, que beneficien a la cooperativa de ahorro y crédito, comprendiendo el papel del pedagogo en el desarrollo de competencias, capacidades y destrezas de todos los integrantes de la organización, reflexionando sobre las funciones específicas del pedagogo en la educación corporativa, aún poco conocida y explorada incluso desde su formación inicial, generalmente enfocada solamente a la práctica escolar.

1.3.3 Implicancias prácticas

Las implicancias en la praxis se evidencian en la labor efectiva de un pedagogo en las organizaciones financieras, donde es necesaria su asistencia profesional, porque tiene las capacidades suficientes y específicas para planificar curricularmente un programa de capacitación, actualización o perfeccionamiento adecuado a las necesidades de la organización, medir y evaluar el producto de las capacitaciones realizadas, evidenciando las mejoras en el proceso de adaptación, satisfacción y desempeño. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes

Cotaruse Aymaraes, no existen profesionales pedagogos en los programas de capacitación, actualización o perfeccionamiento.

1.3.4 Valor teórico

La valía teórica se fundamenta en la definición y conceptos relacionadas con ambas variables, de acuerdo a los diversos autores que sustentan la necesidad de desarrollar la educación corporativa, con el apoyo profesional de un pedagogo encargado de capacitar, actualizar o perfeccionar a los colaboradores, directivos, jefes o gerentes de una empresa financiera o similares, tal como lo plantean Bezerra, & Sabile, (2021), que confirman que el pedagogo desarrolla actividades de planificación, reclutamiento, selección, etc.

Teóricamente, el pedagogo es un profesional especializado en la enseñanza, con el propósito de lograr el aprendizaje adecuado o significativo de las personas y para ello diseña, planifica, organiza, implementa y evalúa programas educativos en el ámbito escolar, social, empresarial, cultural, etc., orientando académicamente a las personas, luego de analizar situaciones educativas, por lo que, en el área de capacitación expresa su profesionalismo y especialidad.

1.3.5 Utilidad metodológica

La metodología de investigación permite sistematizar la información desde un enfoque pedagógico en los procesos de capacitación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes, así como la percepción sobre las funciones a cumplir por un pedagogo, la capacitación y desarrollo, gestión de desempeño, inducción, fundamentado en la función enseñanza y aprendizaje.

Hernández-Sampieri, (2018), la mayoría de las investigaciones se ejecutan con un propósito definido, pues no se hacen simplemente por capricho de una persona, y ese propósito debe ser lo suficientemente significativo para que se justifique su realización.

El enfoque pedagógico de toda capacitación es una necesidad moderna para lograr procesos de capacitación de calidad, que determinen la satisfacción y el óptimo desempeño laboral, con el propósito de alcanzar los resultados esperados, por lo que es necesario el apoyo de un especialista en pedagogía, que planifique, desarrolle y valore el desempeño de sus integrantes.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la necesidad de contar con un pedagogo para lograr la capacitación de calidad y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes.

1.4.2 Objetivos específicos

- Analizar si el pedagogo es el profesional más idóneo para capacitar a los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes.
- Evaluar los resultados de la capacitación y la satisfacción laboral de los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes.

1.5. Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general:

H1: A mayor participación de un pedagogo, mejor capacitación de los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes, Cotaruse, Aymaraes.

H0: A menor participación de un pedagogo, menor capacitación de los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes, Cotaruse, Aymaraes.

1.5.2 Hipótesis específicas:

- El pedagogo, es el profesional más idóneo para la educación organizacional y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes.
- Los procesos de capacitación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes no son de calidad, porque no están a cargo de un pedagogo encargado del reclutamiento, selección, inducción, capacitación y evaluación de su desempeño.

1.6 Variables

1.6.1 Definición conceptual

Variable 1: Necesidad pedagógica en organizaciones financieras.

Es normal que las organizaciones soliciten profesionales de la educación, pedagogos o licenciados en educación para administrar los procesos de capacitación, como indican Cuñat y Cerverón (2025). La figura del pedagogo o psicopedagogo dentro del sistema de servicios sociales y financieros ha estado presente a lo largo de los años, pues sus funciones se encuadran en la cartera de prestaciones sociales. Aunque la inclusión del pedagogo ha sido en ocasiones

apartada e incluso cuestionada para las funciones de dirección e incluso de intervención.

Dimensión 1: Educación corporativa

- El pedagogo empresarial, especializado en la enseñanza aprendizaje.

Dimensión 2: Inducción

- La inducción inicial que incluye procedimientos y procesos.
- La inducción que realiza el jefe inmediato, detallando y ejemplificando las funciones del puesto de trabajo.
- El seguimiento constante de la inducción.

Dimensión 3: Formación y Desarrollo

- La realización profesional de integrantes ofrecida por la organización.
- La formación permanente de los funcionarios.
- El entrenamiento práctico de actividades de simulación.

Dimensión 4: Cultura Organizacional

- Conocimiento sobre el reglamento interno de trabajo.
- Conocimiento sobre el reglamento de seguridad y salud ocupacional.
- Comprender la filosofía organizacional.
- Adherirse a los valores institucionales.

Variable 2: Capacitación y satisfacción laboral

Ayala, E. R. L. (2025), citando a Cubas et al., (2020), indica que, la capacitación y el desarrollo es fundamental para asegurarse que los empleados posean las competencias básicas con el fin de realizar las tareas y funciones de manera efectiva en sus labores. La ausencia de inversión en la formación y el desarrollo profesional de los empleados afecta severamente la satisfacción laboral y provoca una sensación de estancamiento y desvalorización. Por ello la evaluación

del desempeño es esencial para reconocer y premiar su trabajo y conocer el nivel de satisfacción laboral.

Dimensión 1: Planificación

- Es fundamental la planificación de la capacitación.

Dimensión 2: Capacitación

- La capacitación teórica.
- La capacitación práctica.
- La capacitación virtual.

Dimensión 3: Evaluación de la capacitación y satisfacción laboral

- La prueba escrita desarrollada por el pedagogo.
- La prueba práctica, basada en la capacitación del jefe inmediato.
- La prueba virtual, como herramienta eficaz.

1.6.2 Operacionalización de variables

Tabla A:*Matriz de operacionalización de variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
V1: Necesidad pedagógica en organizaciones financieras	Educación corporativa	El pedagogo empresarial
	Inducción	Inducción general
		Inducción específica
		Seguimiento de la inducción de personal
	Formación y desarrollo	Formación de integrantes
		Formación de funcionarios
		Entrenamiento
	Cultura organizacional	Reglamento interno de trabajo
		Reglamento de seguridad y salud ocupacional
		Filosofía organizacional
		Valores institucionales
V2: Capacitación de calidad	Planificación	Objetivos
	Capacitación	Teórica
		Práctica
		Virtual
	Evaluación y satisfacción laboral	Prueba escrita
		Prueba práctica
		Prueba virtual

Nota. La tabla muestra la Matriz de operacionalización de variables.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes del problema

Los precedentes de la indagación son muy relevantes, describen el estudio de trabajos anteriores, respecto de las variables planteadas.

a) Antecedentes Internacionales

Graterol, (2024), con relación a la pedagogía empresarial respecto de la gestión del talento humano en el siglo XXI, con la incursión y evolución de la tecnología crece raudamente por lo que se hace necesario, analizar las competencias laborales de los integrantes en los profesionales relacionados a evaluar el talento humano. La pedagogía empresarial es revisada desde el análisis documental sobre la pedagogía en la gestión empresarial, considerando las nuevas exigencias del proceso de globalización en el siglo XXI, incluyendo la robótica y la inteligencia artificial (IA). Concluyen que la pedagogía empresarial tiene un panorama complejo y que es una herramienta gerencial que las empresas deben adoptar en su cultura organizacional, como parte de la gestión estratégica.

Ramírez, (2024), en relación a la educación empresarial como parte de la capacitación sistemática y compleja, es de importancia como herramienta para los nuevos saberes y el desarrollo de nuevas destrezas en la pedagogía empresarial, y en la formación de profesionales para el sector empresarial, integrando habilidades técnicas y fortaleciendo los principios éticos como ser humano, desde un marco teórico de la formación humana, la cultura, los valores y la práctica, como esencia de las relaciones entre educación, empresa como una aproximación a los

fundamentos de un modelo de educación empresarial, desde la investigación cualitativa, el análisis, la interpretación y la comprensión de textos, que concluye con la elaboración de recomendaciones orientadas al desarrollo del colaborador pedagogo al ingresar a una organización empresarial.

Jiménez García, (2024), en relación a la formación y empleo de los pedagogos y experiencias en el mundo, analizan los aprendizajes que orientaron la formación y empleo de los pedagogos en la última década, desde el análisis documental de 26 investigaciones y ensayos entre 2012 y 2022, localizados en Google académico y Science Direct, refieren que la pedagogía existe como una profesión solo asociada a la escuela, por lo que es poco probable que tengan trabajo fuera de ese ámbito. Además, su preparación para actuar como profesionales de otras áreas fuera del ámbito escolar es poca.

Da Costa, M. A., y da Silva, W. A. (2025), tratan sobre la mediación pedagógica con tecnologías, con un análisis crítico de la mediación pedagógica con tecnologías durante la enseñanza remota en Minas Gerais, Brasil, debido a la pandemia de COVID-19, una investigación cualitativa con un cuestionario aplicado a 171 docentes, organizando los datos en cinco categorías: gestión escolar, formación docente, uso de tecnologías y materiales didácticos, apoyo financiero y estrategias de retención estudiantil. El análisis revela las contradicciones entre las directivas oficiales y la realidad vivida, y concluyen que, la mediación tecnológica es necesaria para evitar las desigualdades y no limitar la efectividad de las prácticas pedagógicas innovadoras.

Gabriela, (2020), en su tesis referida a la pedagogía empresarial y la formación y actuación del pedagogo en la empresa, analiza y trata de entender la

pedagogía empresarial como parte de la acción del pedagogo, así como su contribución a la empresa, analiza el rol del pedagogo en las organizaciones no escolares, para el desarrollo de capacidades y competencias de los trabajadores en organizaciones empresariales, investigando la formación inicial de los profesionales de la educación, enfocada solo en el ámbito escolar, por lo que es necesario demostrar este paradigma y ampliar las posibilidades laborales y funciones para la transformación e innovación en el ámbito pedagógico, desde un enfoque cualitativo a través de dos cuestionarios, una para empresarios o gerentes y otro para pedagogos que laboran en las empresas. Los resultados indican que la pedagogía empresarial es viable, sin embargo, su ejecución es baja, ha sido difícil la indagación sobre profesionales calificados en este campo. Los pedagogos observan que su formación no los prepara para la función de educador empresarial, por lo que es necesario reformar el currículo de la carrera profesional de pedagogía ante la transformación social con una formación permanente de los integrantes en las empresas.

Quiles & Rekalde, (2021), en su artículo sobre los pedagogos en el contexto empresarial, realizan una revisión de la literatura científica sobre la vinculación de la pedagogía con el quehacer empresarial, además del desconocimiento de esta rama de la pedagogía, lo que remarcan en la revisión sistemática de artículos y tesis publicados en España en los últimos siglos, desde el aspecto cuantitativo y cualitativo de la investigación y concluyen que hay un mayor interés por la temática por el incremento de artículos de revista en Dialnet respecto del campo laboral para el ejercicio pedagógico en el área de talento humano y formación, y la transversalidad de competencias del actual perfil laboral demandado por las

empresas, y concluyen que el campo de formación del pedagogo no cubre la oferta laboral, tal como se aprecia en páginas web y compañías de reclutamiento de recurso humanos en el área comercial y dirección de ventas, por lo que las empresas buscan fortalecer estos resultados de acuerdo a los objetivos y metas de la empresa.

b) Antecedentes nacionales

Al no existir investigaciones respecto a la inclusión de los pedagogos en la capacitación empresarial, se han tomado otros autores de habla hispana de Latinoamérica para lograr información adicional.

Collado-Dominguez, (2024), estudia el emprendimiento y responsabilidad social en la educación y el desarrollo sostenible, al analizar trabajos de mayor impacto en la economía, para conocer la influencia de la enseñanza universitaria sobre emprendimiento y responsabilidad social, desde una revisión sistemática de la literatura con enfoque cuantitativo, con una población de 30 autores que mencionaban las tres palabras claves emprendimiento, responsabilidad social y desarrollo sostenible, mediante el metaanálisis, donde registra que los países con mayor interés fueron de Europa y los países asiáticos, concluyendo que fortalecer las competencias de emprendimiento y responsabilidad social conducen al desarrollo sostenible de las regiones o países.

Chacín & Ortega, (2024), respecto de las competencias en la formación emprendedora y el desarrollo sostenible es un problema multidimensional, que según naturaleza se convierten en el reto por consolidar, por lo que es necesario analizar las relaciones entre las competencias de la formación emprendedora y la sostenibilidad, encontrando debilidades en el desarrollo de competencias

emprendedoras, por lo que se prevé minimizar las limitaciones a la ideación, creación, innovación, estabilidad y perdurabilidad de negocios dentro del desarrollo sostenible, siendo necesario fortalecer las políticas públicas y educativas para consolidar un perfil profesional emprendedor y competitivo que suma al progreso de las economías emergentes.

Pérez, (2025), estudia sobre los profesionales de la pedagogía en el contexto empresarial asturiano, motivado para estimar el valor que el tejido empresarial tiene del pedagogo como profesional, a la par que profundizar en las trayectorias y procesos de gestión de la carrera de los profesionales de la Pedagogía, con la intención de desarrollar un modelo formativo en competencias transversales que repercuta en la mejora de la empleabilidad de los egresados. Indica que el actual paradigma laboral plantea desafíos, promoviendo la gestión de la carrera profesional y la orientación vocacional a través del desarrollo de competencias, por cuanto la formación continua y la capacidad de innovación se convierten en factores clave para el crecimiento profesional y empresarial, por ello debe estudiarse el desarrollo profesional del pedagogo y su acceso al mercado laboral en el contexto empresarial.

Escribano, (2025), respecto al estudio de la pedagogía empresarial realiza indagaciones sobre el empleo, la cultura y las prácticas políticas en sociedades segmentadas, donde en el ámbito empresarial se considera una herramienta clave de motivación y control, porque moldean la identidad del trabajador bajo la promesa de éxito, independencia y superación personal. Las dinámicas de la pedagogía empresarial enfocan en la psicología del vendedor más que en las técnicas comerciales duras, se fomenta el "pensamiento positivo" y la visualización de la

riqueza como motor de productividad, donde los trabajadores adoptan la identidad corporativa como un estilo de vida, transformando las relaciones laborales tradicionales en una red de apoyo mutuo y competencia simultánea, considerando el liderazgo y meritocracia.

Barrios, et al., (2024), sobre la educación financiera en la educación superior, implican los cambios de la globalización que buscan la formación de jóvenes cada vez más preparados en las finanzas, como parte del desarrollo de la calidad de vida, considerando investigaciones publicadas entre el 2017 y 2022, en diversos repositorios como Scielo, Scopus, Dialnet, Redalyc, Alicia y Google Académico, llegando a la conclusión que es necesaria la educación financiera en la formación de estudiantes universitarios porque les permitirá conocimientos que puedan relacionar entre la teoría y la práctica.

c) Antecedentes locales

Agrada Valenzuela, (2016), respecto de la satisfacción laboral y la productividad en las cooperativas de ahorro y crédito de Abancay, manifiesta que se trata de analizar la satisfacción laboral, determinando las condiciones laborales de los trabajadores, las bases teorías del enfoque comportamental, desde un estudio aplicado de nivel explicativo, con diseño no experimental, con una población de 52 trabajadores, mediante la técnica de la encuesta, con una escala que permitió determinar que 51.9% de las COOPAC, tienen una satisfacción laboral moderada, y el 48.1 % un nivel de productividad moderada, concluyendo que, la satisfacción laboral tiene una incidencia moderada alta en el nivel de Productividad, donde las condiciones laborales son regulares, es decir, los trabajadores se encuentran moderadamente satisfechos, lo que inciden en el nivel de productividad.

Huaynacho, (2019), trata sobre los factores de responsabilidad social en la gestión de las empresas microfinancieras en Apurímac, evidenciando que hay una escasez de trabajos respecto de las cooperativas de ahorro y crédito, donde hay poca responsabilidad social y la gestión es ineficiente, lo que incide en la gestión socioeconómica, en la generación de empleos y servicios, con una investigación de nivel explicativo, no experimental, causal, explicando las dos variables, cuyos resultados determinan que la gestión es pésima en un 48% e irresponsable en un 36%, siendo una gestión pésima e irresponsable en un 56%, que significa que no es un factor de incidencia en la gestión socioeconómica, y estos últimos años tiene menor y baja injerencia en un 68% y 60%, que es el factor de mayor incidencia, y concluye que el nivel de gestión es muy limitado respecto de la responsabilidad social empresarial en un 64%, de acuerdo a la comprobación de hipótesis.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Pedagogía empresarial

La pedagogía empresarial es una rama derivada de la pedagogía general, que tiene como objetivo instruir a personas en los ámbitos de los negocios y potencia sus habilidades humanadas, complementando orientaciones técnicas y éticas.

García-Pérez, (2025), en un tratado sobre el pedagogo como profesional en el ámbito empresarial, describe cómo la pedagogía ha trascendido el entorno escolar para posicionarse como una profesión emergente en el sector corporativo, donde los pedagogos diseñan planes de formación, gestionan recursos humanos, incluso implementan programas de innovación, adaptando la enseñanza al ámbito laboral. en este contexto, para que un profesional de la educación destaque a nivel

empresarial, debe desarrollar un conjunto de habilidades para la gestión de recursos humanos, necesidades de formación, diseño de planes de carrera y formación continua, habilidades como adaptabilidad, comunicación, creatividad y espíritu emprendedor, además de la gestión del conocimiento, la creación de programas de aprendizaje corporativo, etc.

La capacitación para el trabajo y la gestión empresarial se han desarrollado como un campo educativo especializado reconocido ahora como “pedagogía empresarial” fue acuñado en Alemania en 1932, referido al campo de la educación destinado a mejorar los objetivos corporativos. En México el Pedagogo en el área de talento humano cumple los siguientes roles y funciones: planeamiento de talento humano, reclutamiento, selección, inducción, evaluación de desempeño, capacitación y desarrollo. (García, A. 1995).

La valía teórica se fundamenta en la definición y conceptos relacionadas con ambas variables, de acuerdo a los diversos autores que sustentan la necesidad de desarrollar la educación corporativa, con el apoyo profesional de un pedagogo encargado de capacitar, actualizar o perfeccionar a los trabajadores, directivos, jefes o gerencias de empresas financieras y similares, tal como lo plantean Bezerra y Sabile, (2021), en su artículo referido al pedagogo y su desempeño en talento humano en el sector empresarial, donde hacen referencia que a través de la recolección de datos desde la observación y la entrevista, confirman que el pedagogo desarrolla actividades de planificación, reclutamiento, selección, etc., ampliando cada vez más su ámbito de actuación.

2.2.2 Plan de estudio de formación del pedagogo en el área de talento humano

La formación del pedagogo implica el desarrollo de sus capacidades para evaluar el contexto, el desempleo y la empleabilidad, la caracterización de la realidad, identificando causas y efectos, analizando el mercado laboral, analizando las posibilidades de su trabajo educativo.

En la Universidad de Granada-España, para optar el grado en pedagogía, se tiene que aprobar la materia de “Empleabilidad, formación e inserción laboral”, el cual pertenece al tercer curso, del semestre uno, contando con 06 créditos académicos y de tipo obligatorio, donde los servicios de educación y empleo forman el marco general de la indagación sobre el desempleo, educación y empleabilidad, para lo cual primero se caracteriza la situación actual, identificando las causas y consecuencias, diferenciando formas y parentescos entre los mercados laborales y los sistemas de producción, desde su contexto actual en la sociedad del conocimiento, analizamos el rol de la educación en la edificación del concepto de empleabilidad, entendida como la adaptabilidad a las necesidades cambiantes del mercado laboral.

2.2.3 Desarrollo profesional de los trabajadores

Los veloces cambios en la tecnología y la propensión a otorgar más responsabilidades a los integrantes han hecho que los trabajos sean más difíciles y desafiantes, por lo que todo profesional debe lograr su desarrollo y mayor calificación a través de la capacitación en un entorno global y competitivo. El compromiso que tiene toda organización para tratar de complacer las exigencias o carencias de los usuarios significa que todos los integrantes de la organización

pueden ignorar sobre planificación, pero es algo negativo para ambas partes, por lo que, desde el punto de vista de la empresa, las dificultades de la empresa pueden ser el factor fundamental para que nadie de los involucrados este interesado en trabajar en ese puesto de trabajo.

Sánchez-Morales, Ortiz-Municio y Rivas-Ruiz, (2025), tratan sobre la empleabilidad de los pedagogos en España, más allá del ámbito escolar, sobre los cambios de paradigma hasta el momento actual, describen la situación laboral de los pedagogos, la relación entre la formación académica y las oportunidades y desafíos laborales actualmente, con una muestra que supera el millar de pedagogos, a quienes se aplicó un cuestionario, preguntando sobre su situación laboral, campos de actuación, trayectoria profesional, y el grado de interacción con herramientas y prácticas curriculares. Los resultados indican que la inserción laboral tiene un abanico de posibilidades y evidencian desigualdades de género y las oportunidades laborales, con una correlación estadísticamente significativa entre la tasa de inserción laboral y la tasa de desempleo, con diferencias significativas entre el tipo de herramientas utilizadas en cada ámbito.

2.2.4 Gestión de personas

En la medida que se comprenda el rol que juegan las personas en un contexto en que el conocimiento y el cambio juegan un papel decisivo, las funciones estratégicas deberán ser atendidas como el conjunto de actividades que permiten desarrollar un proceso de aprendizaje permanente, tanto a nivel organizacional e individual. La gestión de personas o de recursos humanos es un proceso que atraviesa todas las propuestas que se puedan elaborar en el ámbito de la gestión de personas y esta referido al proceso del aprendizaje, se basa en que la gestión de

personas tiene como función la naturaleza administrativa relacionada con el talento humano, el sistema remunerativo, y la función de la estrategia en relación a la orientación y modelamiento del comportamiento laboral.

Chavez Ordinola, Lozano Levano y Cajavilca Lagos, (2025), en relación a la gestión del recurso humano indican que se trata de su compromiso con la sociedad, sobre todo en el sector público, donde deben cumplir de manera eficiente y efectiva sus objetivos. Se trata de una investigación documental de la gestión del recurso humano, desde la metodología PRISMA, de recuperación de información mediante Latindex, Google Scholar, Dialnet, SciELO y Redalyc. Los criterios fueron, analizar las investigaciones entre 2017 y 2024, con al menos uno de los descriptores seleccionados y concluyen que el adecuado manejo del talento humano es esencial porque garantiza el funcionamiento eficiente de las entidades e impacta en la satisfacción de los trabajadores y la optimización de los servicios públicos.

2.2.5 Desarrollo de competencias

Las competencias entonces, están referidas al conjunto de los aprendizajes y a su utilidad para lograr un buen desempeño laboral, se trata de lograr el aprendizaje a través de la experiencia, logrando conocimiento, aptitudes y actitudes en las labores cotidianas, desarrollando las condiciones óptimas para el trabajo y satisfacción laboral.

Vélez, (2024), sobre el desarrollo de competencias en cooperativas indica que es producto de la formación para lograr sostenibilidad de una organización. De acuerdo al referente teórico de la economía evolucionista, desde la lógica de la

empresa capitalista, presenta limitaciones, por lo que requiere de una adaptación de sus conceptos a esta nueva era de trabajo en línea.

Las competencias comprenden el conjunto de capacidades que permiten lograr con éxito una función laboral, es el constructo social de los aprendizajes con el fin de lograr el desempeño productivo, que se logra no solo mediante el aprendizaje a través de la experiencia en situación específicas laborales.

Delgado, (2025), acerca del talento humano y las competencias, indica que, en el dinámico mundo empresarial del siglo XXI, la gestión del talento humano está directamente relacionado con el desarrollo de competencias laborales y se han consolidado como pilares del éxito empresarial, luego de examinar el contexto actual y el desarrollo de competencias, así como la globalización y los avances tecnológicos, además de los cambios demográficos. Según (Ramírez et al., 2022), "la cuarta revolución industrial ha generado una demanda sin precedentes de habilidades adaptativas y competencias digitales en la fuerza laboral global" (p. 45).

La pandemia de COVID-19 ha acelerado estas tendencias, tal como indica Morales-Medina (2021), "la crisis sanitaria ha puesto de manifiesto la importancia de la resiliencia organizacional y la necesidad de desarrollar competencias laborales que permitan a los empleados adaptarse rápidamente.

La construcción de los aprendizajes significativos es parte de la capacitación de calidad, y está relacionado con el desempeño laboral, y es producto de la experiencia, conceptualizada como parte de la estructura académica para la formación integral de los trabajadores en general, se trata de los conocimientos, aptitudes y actitudes para la eficiencia en cada puesto de trabajo.

2.2.6 Identidad corporativa de los empleados

La identidad corporativa, es un concepto general que implica las características y valores que representan a la organización, es en suma su esencia, lo que representa, su naturaleza y condición, su idiosincrasia, los aspectos que la hacen diferente a las demás organizaciones de la competencia.

Suarez Rimarachin, (2025), la identidad corporativa fortalece el posicionamiento, al transmitir una imagen sólida, atraer talento, construir reputación, facilitar la comunicación efectiva y diferenciar a la institución con otras entidades. Una identidad bien gestionada no solo mejora la percepción externa, sino que también refuerza el sentido de pertenencia y orgullo entre estudiantes, docentes y egresados. (Guerra y Müller, 2024).

La identidad corporativa, es el conjunto de características y valores que posee una entidad o persona, es su idiosincrasia, que la hace diferenciarse de los demás.

El indicador de identidad corporativa se divide en tres dimensiones: a) Identidad personal: es el valor de desarrollo personal, b) Identidad Social: es el valor de pertenecer a la identidad, y c) Identidad Organizacional: que determina el valor de presunción por la empresa.

2.2.7 Capacitación de calidad

La capacitación de calidad es el proceso por el cual se proporcionan medios a los trabajadores para adquirir y desarrollar conocimientos y habilidades, con el propósito de alcanzar diversos beneficios y ejecutar mejor y de forma inmediata las tareas asignadas, de acuerdo a los objetivos específicos y necesarios para

desempeñar eficazmente su labor. La capacitación es un proceso que permite perfeccionar las técnicas en cada puesto de trabajo después de un proceso de inducción adecuada.

Villacis et al., (2025), es necesario evaluar la calidad de la capacitación a través del modelo Servqual, porque influye directamente en la lealtad del cliente, incluso en la estabilidad financiera de la organización. La creciente sofisticación y educación del consumidor moderno ha generado expectativas en los servicios prestados, Brege y Kindström (2020), por ello las empresas deben posicionarse hasta lograr satisfacer las necesidades básicas de los clientes, sus demandas y soluciones atendiendo los cambios del mercado en función de los recursos disponibles y las dinámicas sociales.

En las relaciones B2B (business-to-business), las empresas ofrecen servicios con estándares de calidad, pero también deben establecer relaciones duraderas y de confianza con sus clientes (Gligor y Maloni, 2022). Las empresas con sistemas de gestión de calidad realizan un mayor esfuerzo en la formación y capacitación, su objetivo es actualizar y perfeccionar a personas en actividades específicas, que permite al trabajador actualizar sus conocimientos y capacidades y con ello alcanzar los objetivos y metas de la organización. Debe ser obligatorio en las organizaciones conformar una unidad de capacitación con el propósito de lograr eficiencia en sus colaboradores.

Chiavenato, (2009), en referencia a la capacitación de calidad indica que, la capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización. Se trata de uno de los procesos más importantes de la administración

de los recursos humanos (pág. 377). Para capacitar a los recursos humanos y lograr los objetivos institucionales es necesario planificar el proceso de capacitación, con el propósito de modificar sistemáticamente el comportamiento, las habilidades, capacidades y competencias, mejorando sus conocimientos, habilidades y actitudes, para un mejor desempeño, cambiando positivamente el comportamiento de los trabajadores.

La inducción o capacitación permite a las personas en un nuevo cargo recibir las características, exigencias y obligaciones del puesto de trabajo, pues la capacitación de calidad tiene como objetivo proporcionar información básica sobre la organización, por lo que es preciso contar con recurso humano comprometido y capaz de brindar todos sus conocimientos y habilidades, para que se adapten lo más pronto a un nuevo ambiente de trabajo, a sus nuevas obligaciones y políticas de la empresa.

2.2.8 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral está referida a la satisfacción de una persona con su trabajo, por el ambiente de trabajo, por las relaciones interpersonales, por el salario, etc., es la percepción subjetiva de las personas que adoptan una actitud positiva hacia su trabajo y está directamente relacionada con el éxito de la empresa, la calidad del trabajo, la productividad y rentabilidad, en suma, un entorno de felicidad.

Cango y Andrade, (2025), remarcan que existe una relación propia entre el liderazgo y la satisfacción laboral, como en Países Bajos, donde el directivo

pedagógico desempeña un papel más activo en el asesoramiento y gestión educativa (Pérez y Milagros, 2024).

La falta de liderazgo efectivo no solo afecta la capacidad de innovar, sino que también repercute en la satisfacción laboral docente, como lo demuestran los estudios de Castañeda y Sánchez (2022). La satisfacción laboral, en suma, es la práctica de habilidades y talentos, con el sentimiento placentero y el logro de los objetivos personales y de la organización, el liderazgo, la autonomía y la confianza, que empoderan a las personas logrando su participación activa, garantizando estabilidad y flexibilidad laboral.

La satisfacción laboral, es un estado emocional positivo producto de la percepción subjetiva de las experiencias laborales, de acuerdo al balance final entre el rol que cada trabajador quiere cumplir y el rol que finalmente desempeña.

Es importante enfrentar la insatisfacción laboral, preparando a los líderes, quienes, generando confianza, respeto y tolerancia, ayudándolos al desarrollo de sus talentos, con buena comunicación y escucha activa, identificando los indicadores de insatisfacción, un estado emocional como resultado de la percepción individual, de sus experiencias, del rol que cumple con satisfacción, de sus deseos de superación para lograr la estabilidad, laboral, social y emocional.

2.3. Conceptualización de términos básicos

Inducción: un proceso de inducción, otorga información generalizada, amplia y apta para los nuevos integrantes de la organización, en base a los componentes esenciales de la cultura organizacional y su función dentro de la organización.

Indicador inducción general: esto lo realiza el área de talento humano y proporciona una descripción general de la organización, las políticas, procedimiento organizacional. También, brinda la información del rol y labor que realiza.

Indicador inducción específica: lo realiza el superior inmediato o por un trabajador con experiencia. Se presenta las funciones a realizar en cada puesto laboral. Asimismo, se presenta a los integrantes del equipo con los que se relacionará para el desarrollo de sus funciones.

Formación y desarrollo: la formación y desarrollo de los integrantes y funcionarios marca una política de talento humano, se trata de brindar nuevos conocimientos y esperar que ellos lo obtengan por cuenta propia. Cuando la empresa realiza inversión en la instrucción de sus trabajadores y funcionarios, consigue un doble beneficio, mejora el perfil profesional de los integrantes y estos optimizan su desempeño.

Indicador formación de empleados y funcionarios: la formación y capacitación tiene como objetivo complementar las habilidades profesionales de los empleados y funcionarios, brindándoles nuevas herramientas y conocimiento para el desarrollo de sus actividades, donde gana tanto la empresa como los trabajadores y funcionarios, a corto o largo plazo. Las empresas que invierten en la capacitación de sus integrantes, se benefician de un mejor desempeño, y los colaboradores con mejor formación son capaces de afrontar nuevas tareas que no podían realizar con tanta facilidad, alcanzando así mayores niveles de desempeño profesional.

Indicador entrenamiento: el entrenamiento se relaciona con las competencias, habilidades, conocimientos, actitudes, etc. Se conceptualiza una percepción de entrenamiento distinta, sobre la base de la experiencia laboral.

Cultura organizacional: se considera a los reglamentos obligatorios; el Reglamento interno de trabajo RIT, el reglamento de seguridad y salud ocupacional, la filosofía organizacional; la misión y visión de la organización, los valores institucionales, la ética y la moral.

Capacitación: La capacitación debe ser planeada estratégicamente, y ceñirse como guía de la labor del pedagogo en su preparación de clase. La capacitación debe planificarse con antelación, y considerar todos los factores predominantes en el proceso de capacitación, tales como; ambiente, materiales, afiches, trípticos, proyector, internet, grupos de capacitación, edad, horario, duración, nivel educativo, conocimientos previos, entre otros aspectos.

Capacitación de calidad: la capacitación de calidad considera la planificación y organización de los procesos, tanto en la teoría como en la práctica y concluye con la evaluación de los aprendizajes, como parte de la evaluación de competencias, de los conocimientos y habilidades adquiridas.

Capacitación escrita: la capacitación escrita parte de la base teórica que se brinda a través de textos impresos, formatos digitales en PDF, archivos en la página institucional, etc. El capacitador estima un determinado tiempo y aplica las pruebas para determinar el nivel de conocimientos adquiridos en la capacitación.

Capacitación práctica: la capacitación práctica, se da en la práctica laboral, el líder demuestra cómo realizar una determinada actividad y posteriormente

observa que sus empleados o trabajadores lo puedan desarrollar, respondiendo sus dudas e inquietudes respecto de dicha actividad.

Capacitación virtual: la capacitación virtual utiliza las tecnologías de la información y comunicación, brindando un aprendizaje en línea o a distancia, de manera interactiva con el capacitador, este tipo de capacitación se acrecentó en la pandemia del COVID-19, tiene diversos usos y ventajas en comparación con la capacitación escrita y virtual, como la flexibilidad, el autoaprendizaje y la retroalimentación continua.

Evaluación de la capacitación: es la valoración de lo aprendido, se realiza a través de las evaluaciones escritas, orales, prácticas, presenciales y virtuales.

Satisfacción laboral: es un estado emocional, es la percepción subjetiva de las experiencias laborales de una persona, teniendo como resultado el balance entre el rol cumplido de cada trabajador y el rol que realmente desempeña.

Capítulo III

Metodología

3.1 Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación:

Esteban Nieto, N. (2018), sobre las tipologías de indagación indica que varios autores coinciden en la existencia de dos tipologías de indagación: la indagación básica, fundamental o pura y la indagación aplicada o tecnológica.

En este caso, la indagación es básica, porque se basa en las teorías pedagógicas y didácticas, necesarias para comprender los procesos de inducción y capacitación en entidades financieras.

Hernández et al, (2018), el enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo, es secuencial y probatorio. La combinación de métodos representa un conjunto de procesos empíricos, sistemáticos y críticos en la recolección y análisis de los datos, para realizar inferencias a partir de su integración y discusión conjunta. El método científico, es la metodología de la indagación apoyado en la teoría del método, el propósito de estudiarla es la búsqueda de estrategias para ampliar el discernimiento científico, consiste en estudiar los pasos y acciones que el investigador sigue para lograr el discernimiento científico.

Nivel de investigación:

Condori, (2020), hace una recolección de diversos autores, respecto a los niveles de investigación, de acuerdo al tipo y profundidad de la investigación, el

grado de indagación, el nivel de comprensión que abarca el investigador sobre el problema, fenómeno o hecho a investigar.

Los niveles de investigación son: indagación social experimental, social explicativa, descriptiva, y social exploratoria. La indagación es este caso es de nivel explicativo, porque a raíz del problema, se intentará hallar las causas del mismo, se fundamenta en la variable, la necesidad del pedagogo en una organización financiera, y es prospectivo, porque explica los hechos, se fundamenta en la teoría y propone soluciones, sobre la base de una interrelación holística.

Diseño de estudio:

Hernández-Sampieri y Mendoza, (2018), indican que existe el diseño experimental y el diseño no experimental. Diseño experimental: El indagador crea un escenario para intentar explicar cómo afecta a quienes participan en él, en comparativa con quien o quienes no participan en él. Diseño no experimental: en este diseño no se hallan incitaciones ni condicionamientos experimentales que se exhiben las variables del estudio, los partícipes de la investigación son evaluados en su entorno natural, sin cambiar o alterar la situación; no se manipula ninguna variable de la investigación.

3.2 Ámbito temporal y espacial

La delimitación temporal se ubica desde la idea de investigación en el proceso de formación de la maestría, así como en la labor diaria desarrollada como colaborador de la cooperativa, con el propósito de alcanzar una propuesta adecuada a las necesidades de la organización y la delimitación social está referida al tratamiento de los datos de las personas, tanto colaboradores como directivos, jefes

o gerencias, asignados a cada área de trabajo en la institución cooperativa, asimismo, a los socios y usuarios en general, que atiende la cooperativa incluso en el ámbito de su competencia.

El ámbito espacial es el mismo ámbito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes, en la región Apurímac. El desempeño de los trabajadores o colaboradores no es suficiente, por la falta de personal especializado en el proceso de enseñanza aprendizaje, falta de claridad de los objetivos de capacitación, dificultades en la comunicación y en el uso y aplicación de una plataforma adecuada para la enseñanza aprendizaje, por lo que es necesaria la intervención de un profesional de la educación, con conocimientos en herramientas pedagógicas y de comunicación eficientes, con habilidades lingüísticas y manejo de recursos didácticos.

3.3. Población y muestra

La población está constituida por 126 colaboradores en el distrito de Abancay, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Los Andes Cotaruse Aymaraes.

Muestra:

Se trabajo con la población de 126 colaboradores, por diversos factores entre; predisposición, obligaciones, horarios, viajes fuera del distrito, solo se entrevistó a 35 colaboradores, por ende, la muestra se obtiene por muestreo no probabilístico por criterio, siendo el criterio el muestreo por conveniencia.

La muestra final está constituida por 35 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Los Andes Cotaruse Aymaraes, pertenecientes al Comité de educación y al consejo de administración. Asimismo, se ha seleccionado a 15

directivos y socios comprometidos con anteriores programas de inducción sobre el trabajo cooperativo.

n1: 35

n2: 15

n = 50 participantes, de los cuales participaron en la encuesta 49 colaboradores en total.

3.4 Instrumentos

Técnica: se aplicó las técnicas de la encuesta y la observación, y el análisis fue realizado sobre los cuestionarios aplicados y la ficha de observación respectiva, aplicada a los integrantes y funcionarios de la cooperativa, así como a los pedagogos invitados.

Instrumento: se aplicaron el cuestionario y la ficha de observación que recaban la información cuantitativa y cualitativa para cada variable, según sus dimensiones e indicadores.

Validez y confiabilidad: los instrumentos de indagación fueron aprobados por valoración de expertos, tanto para la variable independiente como para la variable dependiente, que aprobaron y verificaron la fiabilidad de los resultados, basados en su trayectoria en procesos de investigación, con suficiencia para evaluar la validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados.

La confiabilidad es la fiabilidad que ha determinado la precisión de la medición del instrumento de investigación en particular, incluido el estadístico Alfa de Cronbach.

3.5 Procedimientos

El método de evaluación de datos, analiza y evidencia los resultados de la información que se procesó para la toma de decisiones, sometiendo los datos a la estadística descriptiva e inferencial, con el propósito de arribar a conclusiones confiables, comprobar la hipótesis y lograr los objetivos de indagación.

Los datos fueron tomados de las unidades de estudio luego de seleccionada la muestra, desarrollando una base de datos que permitieron elaborar las tablas y figuras con el apoyo de software específico, la hoja de cálculo de Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS V.25, que determinan el estadígrafo paramétrico o no paramétrico más adecuado en la comprobación de la hipótesis y el análisis de correlación, que inicia con la comprobación de la distribución normal de los datos.

3.6 Análisis de datos

La investigación se realizó desde el enfoque mixto, al aplicar la técnica de la encuesta con el fin de profundizar en la investigación, partiendo de la observación y la percepción de los colaboradores y la observación sistemática del investigador, sobre la carencia de pedagogos en la Cooperativa, se establece la hipótesis general y específicas, y se demuestra el grado en que estas suposiciones se fundamentan apoyadas en los antecedentes y bases teóricas.

3.7 Consideraciones éticas

La indagación respeta los principios éticos de la investigación, considerando los derechos y deberes de los participantes, los códigos de ética que determinan la posición de la categoría del trabajo, las obligaciones, roles, prácticas, etc.

La indagación aporta al conocimiento, por ende, el riesgo de realizar perjuicios en favor del bien de otro existe. Los requisitos éticos para la indagación respetan y protegen a los sujetos de indagación, en tanto estos aporten al progreso de la ciencia o al bien social, tal como cita el código de ética de la Universidad Tecnológica de los Andes, (2020), se adscribe a los principios del artículo 13, principio del respeto por los individuos, de la beneficencia y no maleficencia, de precaución, de justicia, de integridad científica y, de responsabilidad.

Capítulo IV

Resultados y discusión

4.1. De los objetivos específicos

4.1.1 Analizar si el pedagogo es el profesional más idóneo para capacitar a los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes

A continuación, se presentan los resultados de la investigación respecto de las variables, sobre la necesidad del pedagogo para la capacitación de calidad, para el mejor desempeño y satisfacción.

DIMENSIÓN: EDUCACIÓN CORPORATIVA

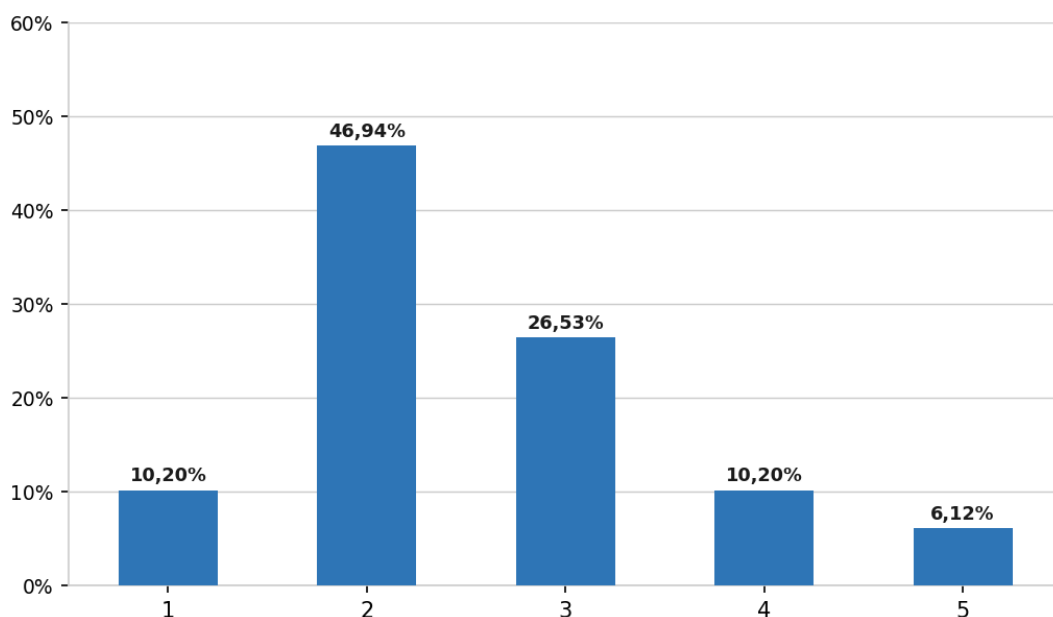
1 ¿El capacitador de la cooperativa, es un pedagogo especializado en educación corporativa?

Tabla 1:

El capacitador es un pedagogo especializado en educación corporativa

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	5	10,20%
2	23	46,94%
3	13	26,53%
4	5	10,20%
5	3	6,12%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que el capacitador es un pedagogo especializado en educación corporativa.

Figura 1:***El capacitador es un pedagogo especializado en educación corporativa***

De la encuesta: De acuerdo a la tabla 1 y la figura 1, el 46,94% de los participantes no está de acuerdo que el capacitador de la cooperativa, es un pedagogo especializado en educación corporativa, el 26,53% es indiferente, el 10,20% está de acuerdo, otro 10,20% está muy en desacuerdo, y el 6,12% está muy de acuerdo.

En resumen, solamente el 16,32% está de acuerdo que el capacitador de la cooperativa es un pedagogo especializado en educación corporativa, el 57,14% no está de acuerdo o está muy en desacuerdo.

De la observación: El jefe de talento humano es el capacitador de la cooperativa, no es un pedagogo especializado en educación corporativa, está cursando una maestría en pedagogía, por lo que no cumpliría con el requisito fundamental para el cargo. Es necesario normalizar desde el Colegio de Profesores que todo capacitador de instituciones financieras debe ser pedagogo.

2 ¿El capacitador de la cooperativa tiene amplia experiencia en programas de formación y capacitación para colaboradores de la cooperativa?

Tabla 2:

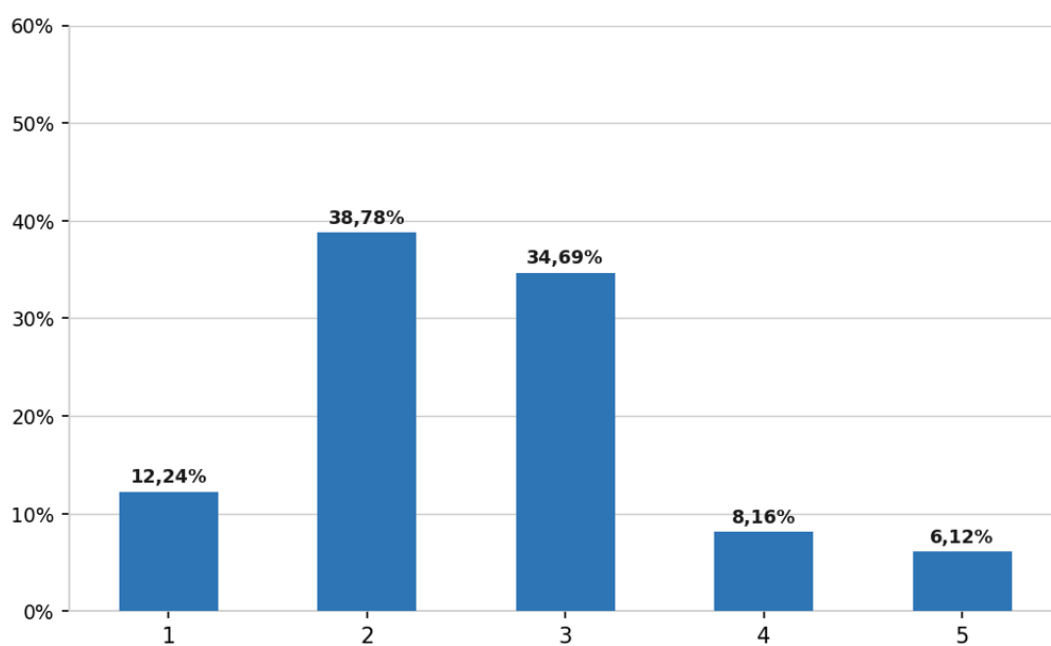
El capacitador tiene amplia experiencia en programas de formación

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	6	12,24%
2	19	38,78%
3	17	34,69%
4	4	8,16%
5	3	6,12%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que el capacitador tiene amplia experiencia en programas de formación.

Figura 2:

El capacitador tiene amplia experiencia en programas de formación



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 2 y la figura 2, el 38,78% de los participantes no está de acuerdo que el capacitador de la cooperativa tiene amplia experiencia en programas de formación y capacitación para colaboradores de la cooperativa, el 34,69% es indiferente o desconoce, el 12,24% está muy en desacuerdo, el 8,16% está de acuerdo, y el 6,12% está muy de acuerdo.

En resumen, solamente el 14,28% está de acuerdo que el capacitador de la cooperativa tiene amplia experiencia en programas de formación y capacitación para colaboradores, el 58,02% no está de acuerdo o está muy en desacuerdo.

De la observación: El capacitador de la cooperativa no tiene experiencia en programas de formación y capacitación para colaboradores, no es un pedagogo especializado en educación corporativa, sin embargo, obtuvo el cargo de jefe de talento humano por tratarse de un cargo de confianza, para el cual, solamente se debe contar con el mínimo de años requeridos como experiencia previa.

3 ¿El capacitador de la cooperativa es un especialista que diseña e implementa correctamente los programas de formación en la cooperativa?

Tabla 3:

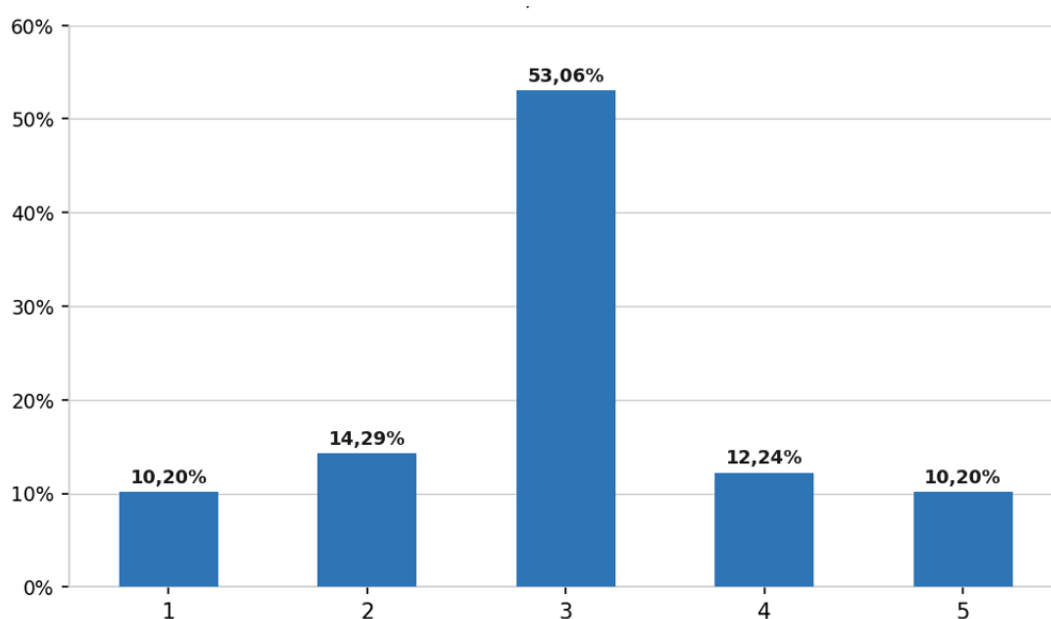
El capacitador diseña e implementa los programas de formación y capacitación

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	5	10,20%
2	7	14,29%
3	26	53,06%
4	6	12,24%
5	5	10,20%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que el capacitador diseña e implementa los programas de formación y capacitación.

Figura 3:

El capacitador diseña e implementa los programas de formación y capacitación



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 3 y la figura 3, el 53,06% de los participantes es indiferente o desconoce que el capacitador de la cooperativa es un especialista que diseña e implementa correctamente los programas de formación y capacitación en la cooperativa, el 14,29% no está de acuerdo, el 12,24% está de acuerdo, el 10,20% está muy en desacuerdo y, otro 10,20% está muy de acuerdo que el capacitador de la cooperativa es un especialista que diseña e implementa correctamente los programas de formación y capacitación en la cooperativa.

En resumen, solamente el 22,44% está de acuerdo que el capacitador de la cooperativa es un especialista que diseña e implementa correctamente los programas de formación y capacitación en la cooperativa, el 24,49% no está de acuerdo o está muy en desacuerdo.

De la observación: El capacitador de la cooperativa no es un especialista que diseña e implementa correctamente los programas de formación y capacitación, sin embargo, trabajan conjuntamente con el Jefe de Incoop, son quienes elaboran y diseñan los programas de capacitación para fortalecer las capacidades de los integrantes de la cooperativa, sobre principios, valores y prácticas cooperativistas, así como las habilidades para la gestión y funcionamiento.

Implementar los programas de formación y capacitación implica formular y evaluar los problemas y necesidades de todos los integrantes de la organización hasta la evaluación de resultados, con el análisis de los problemas y necesidades de la institución cooperativa, identificar los objetivos y diseñar programas de calidad, seleccionando el mejor entorno curricular, los contenidos teóricos y prácticos más adecuados, los métodos didácticos y el sistema de evaluación más adecuados.

DIMENSIÓN: INDUCCIÓN

4. ¿La inducción o capacitación en la cooperativa, incluye procedimientos y procesos que influyen positivamente en el desempeño de colaboradores?

Tabla 4:

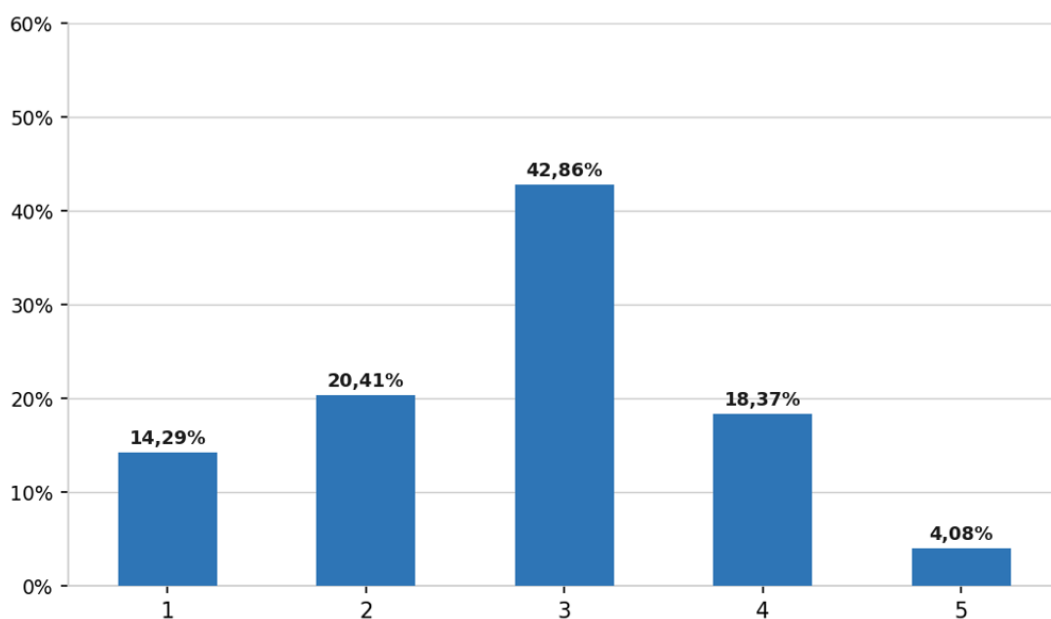
La capacitación incluye procedimientos y procesos para el mejor desempeño

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	7	14,29%
2	10	20,41%
3	21	42,86%
4	9	18,37%
5	2	4,08%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que la capacitación incluye procedimientos y procesos para el mejor desempeño.

Figura 4:

La capacitación incluye procedimientos y procesos para el mejor desempeño



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 4 y la figura 4, el 42,86% de los participantes es indiferente o desconoce que la inducción o capacitación en la cooperativa incluye procedimientos y procesos que influyen positivamente en el desempeño de los colaboradores, el 20,41% no está de acuerdo, el 18,37% está de acuerdo, 18,29% está muy en desacuerdo, y el 4,08% está muy de acuerdo.

En resumen, solamente el 22,45% está de acuerdo que la inducción o capacitación en la cooperativa incluye procedimientos y procesos que influyen positivamente en el desempeño de los colaboradores, el 34,70% no está de acuerdo.

De la observación: La capacitación incluye procedimientos y procesos que influyen positivamente en el desempeño de los colaboradores, aunque no se

evidencia el aprendizaje de los principios y valores cooperativos, la gestión cooperativa, las habilidades para el trabajo en equipo y la participación activa.

5 ¿La inducción que realiza el jefe inmediato, detalla y ejemplifica las funciones de cada puesto de trabajo?

Tabla 5:

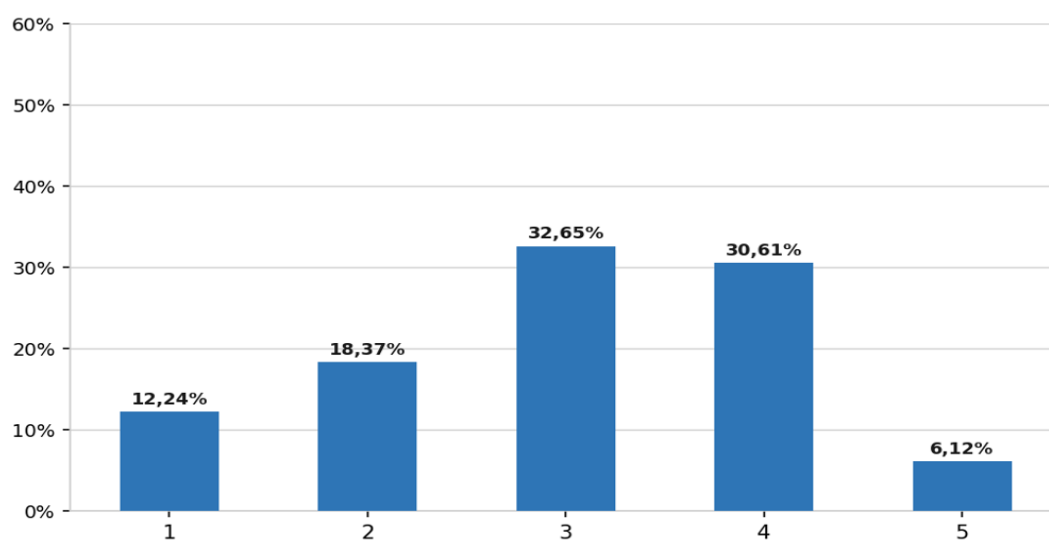
La inducción que realiza el jefe detalla y ejemplifica las funciones

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	6	12,24%
2	9	18,37%
3	16	32,65%
4	15	30,61%
5	3	6,12%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que la inducción que realiza el jefe detalla y ejemplifica las funciones.

Figura 5:

La inducción que realiza el jefe detalla y ejemplifica las funciones



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 5 y la figura 5, el 32,65% de los participantes es indiferente o desconoce que la inducción que realiza el jefe inmediato detalla y ejemplifica las funciones de cada puesto de trabajo, el 30,61% está de acuerdo, el 18,37% no está de acuerdo, el 12,24% está muy en desacuerdo y, el 6,12% está de acuerdo que la inducción que realiza el jefe inmediato, detalla y ejemplifica las funciones de cada puesto de trabajo.

En resumen, el 36,73% está de acuerdo que la inducción del jefe inmediato detalla y ejemplifica las funciones de cada puesto de trabajo, el 30,62% no está de acuerdo o está muy en desacuerdo.

De la observación: La inducción que realiza el jefe inmediato si logra buenos resultados, porque desarrolla en base a ejemplos de cada función y en cada puesto de trabajo, los que son medidos en la práctica y donde todos los colaboradores ponen en práctica la teoría y muestran su desenvolvimiento.

6 ¿La inducción que realiza el jefe inmediato, mejora significativamente el desempeño de los colaboradores?

Tabla 6:

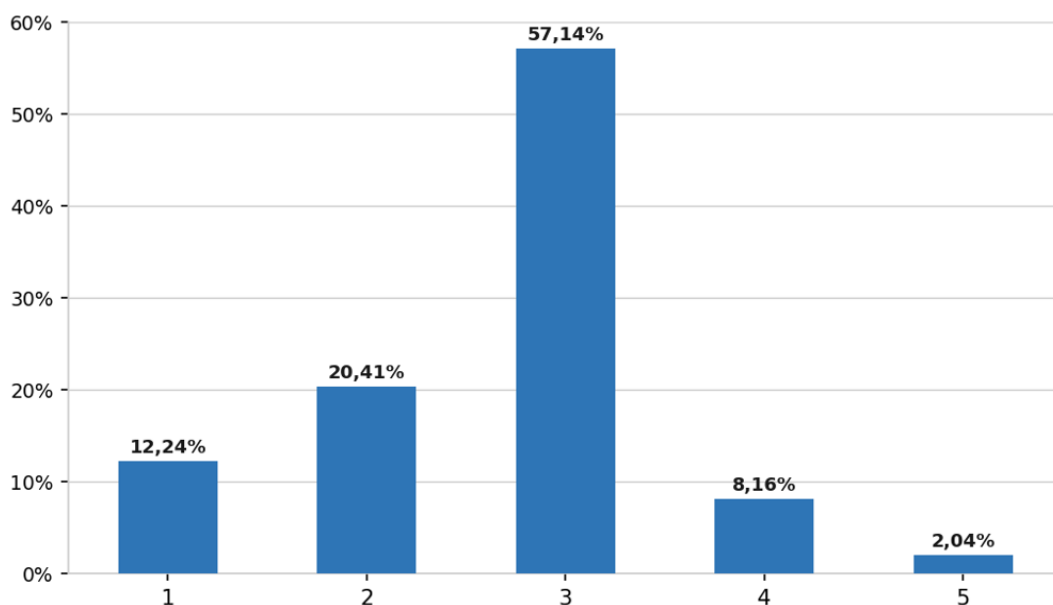
La inducción que realiza el jefe mejora significativamente el desempeño

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	6	12,24%
2	10	20,41%
3	28	57,14%
4	4	8,16%
5	1	2,04%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que la inducción que realiza el jefe mejora significativamente el desempeño.

Figura 6:

La inducción que realiza el jefe mejora significativamente el desempeño



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 6 y la figura 6, el 57,14% de los participantes es indiferente o desconoce que la inducción que realiza el jefe inmediato mejora significativamente el desempeño de los colaboradores, el 20,41% no está de acuerdo, el 12,24% está muy en desacuerdo, el 8,16% está de acuerdo y, el 2,04% está muy de acuerdo que la inducción que realiza el jefe inmediato, mejora significativamente el desempeño de los colaboradores.

En resumen, solamente el 10,20% está de acuerdo que la inducción que realiza el jefe inmediato mejora significativamente el desempeño de los colaboradores, el 32,65% no está de acuerdo o está muy en desacuerdo.

De la observación: Si, la inducción que realiza el jefe inmediato mejora significativamente el desempeño de todos los integrantes de la cooperativa, porque

desarrolla la capacitación en base a su experiencia personal y a sus conocimientos, buscando alcanzar el mayor desempeño de todos sus integrantes. La experiencia en cooperativas se refiere a su participación en actividades similares, donde se comparten recursos y toman decisiones colectivamente y en colaboración entre todos sus integrantes.

Toda inducción o capacitación laboral mejora el desempeño, ayuda a comprender los procesos y las actividades que debe cumplir, sus roles y responsabilidades, generando una mayor productividad y adaptación a cada puesto de trabajo, lo que reduce el estrés y la ansiedad, concentrándose en su trabajo, contribuye al logro de los objetivos y el trabajo eficiente y eficaz, como parte del equipo institucional. Asimismo, mejora la satisfacción laboral, un clima laboral positivo, ofrece oportunidades de desarrollo personal y profesional, asegurando el reconocimiento y recompensa por el trabajo realizado.

7 ¿Se hace el seguimiento y evaluación continua de la inducción de personal para conocer sus resultados?

Tabla 7:

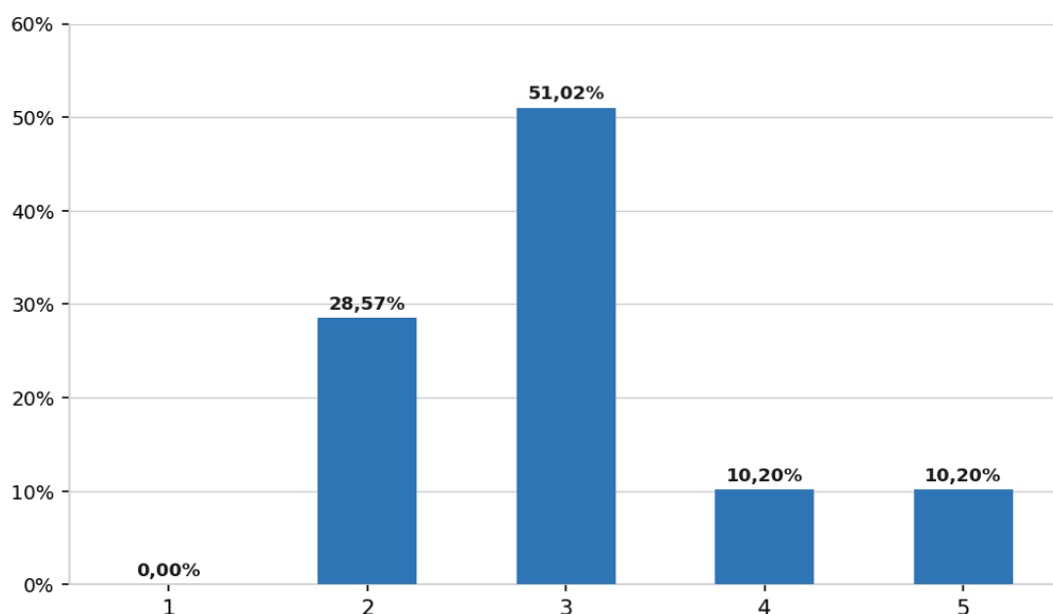
Se hace el seguimiento y evaluación continua de la inducción

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	0	0,00%
2	14	28,57%
3	25	51,02%
4	5	10,20%
5	5	10,20%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que se hace el seguimiento y evaluación continua de la inducción.

Figura 7:

Se hace el seguimiento y evaluación continua de la inducción



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 7 y la figura 7, el 51,02% de los participantes es indiferente o desconoce que se hace el seguimiento y evaluación continua de la inducción de personal para conocer sus resultados, el 28,57% no está de acuerdo, el 10,20% está de acuerdo y, otro 10,20% está muy de acuerdo.

En resumen, solamente el 20,40% está de acuerdo que se hace el seguimiento y evaluación continua de la inducción de personal para conocer sus resultados, el 28,57% no está de acuerdo o está muy en desacuerdo.

De la observación: Si, se realiza el seguimiento y evaluación continua de la inducción para conocer sus resultados de acuerdo a las metas personales y de la cooperativa, se realiza el seguimiento permanentemente del trabajo de cada integrante, así como los potenciales clientes que atiende cada uno.

8 ¿La inducción aplicada garantiza que los nuevos colaboradores comprendan completamente sus roles y responsabilidades?

Tabla 8:

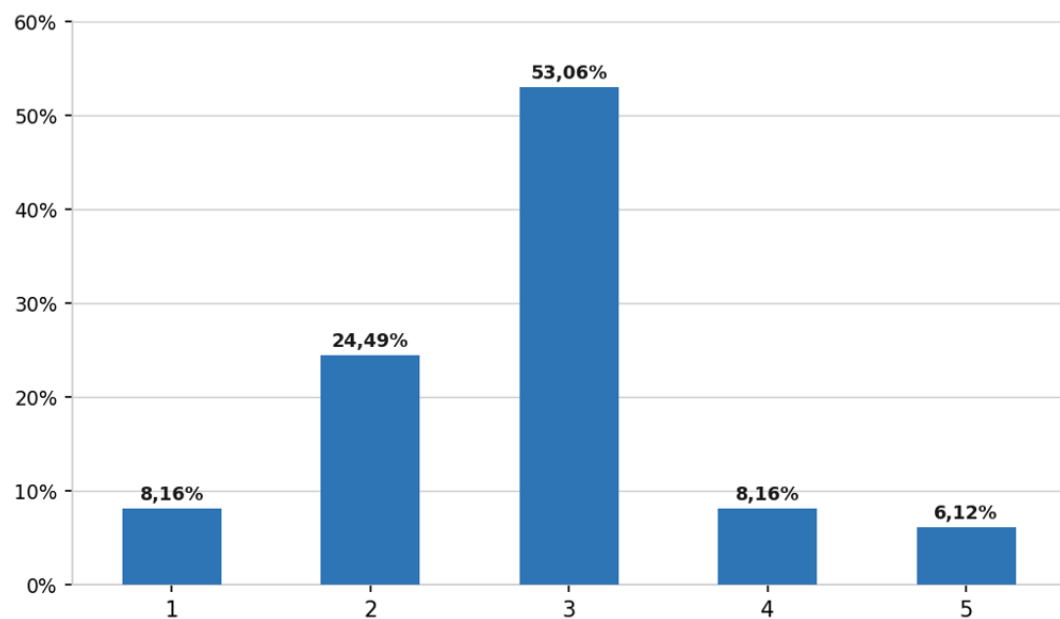
La inducción aplicada garantiza que comprendan sus roles y responsabilidades

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	4	8,16%
2	12	24,49%
3	26	53,06%
4	4	8,16%
5	3	6,12%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que la inducción aplicada garantiza que comprendan sus roles y responsabilidades.

Figura 8:

La inducción aplicada garantiza que comprendan sus roles y responsabilidades



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 8 y la figura 8, el 53,06% de los participantes es indiferente o desconoce que la inducción aplicada garantiza que los nuevos colaboradores comprendan completamente sus roles y responsabilidades, el 24,49% no está de acuerdo, el 8,16% está muy en desacuerdo, otro 8,16% está de acuerdo y, el 6,12% está muy de acuerdo.

En resumen, solamente el 14,28% está de acuerdo que la inducción aplicada garantiza que los nuevos colaboradores comprendan completamente sus roles y responsabilidades, el 32,55% no está de acuerdo o está muy en desacuerdo.

De la observación: Si, la inducción aplicada actualmente garantiza que los colaboradores comprendan sus roles y responsabilidad, alcanzando entre un 60% a 80% de efectividad, lo que puede mejorar si se aplican estrategias de enseñanza aprendizaje adecuados.

DIMENSIÓN: FORMACIÓN Y DESARROLLO

9 ¿La formación de los colaboradores en la cooperativa, es fundamental para mejorar la productividad y eficiencia en el desempeño de sus tareas?

Tabla 9:

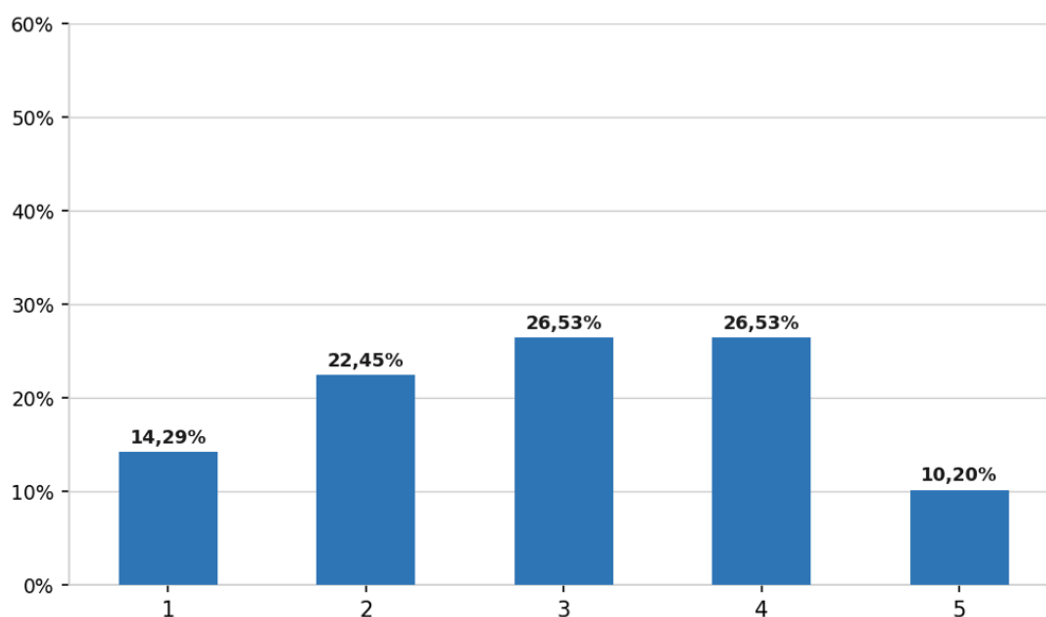
La formación es fundamental para mejorar la productividad y eficiencia

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	7	14,29%
2	11	22,45%
3	13	26,53%
4	13	26,53%
5	5	10,20%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que la formación es fundamental para mejorar la productividad y eficiencia.

Figura 9:

La formación es fundamental para mejorar la productividad y eficiencia



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 9 y la figura 9, el 26,53% de los participantes es indiferente o desconoce que la formación de los colaboradores en la cooperativa es fundamental para mejorar la productividad y eficiencia en el desempeño de sus tareas, otro 26,53% está de acuerdo, el 22,45% no está de acuerdo, el 14,29% está muy en desacuerdo, y el 10,20% está muy de acuerdo que la formación de los colaboradores en la cooperativa es fundamental para mejorar la productividad y eficiencia en el desempeño de sus tareas.

En resumen, el 36,73% está de acuerdo que la formación de los colaboradores en la cooperativa es fundamental para mejorar la productividad y eficiencia en el desempeño de sus tareas, el 34,74% no está de acuerdo.

De la observación: La formación de los colaboradores es fundamental para mejorar la productividad y la eficiencia en el desempeño de cada puesto de trabajo.

10 ¿La formación de los colaboradores obedece a la planificación de programas que buscan el desarrollo institucional?

Tabla 10:

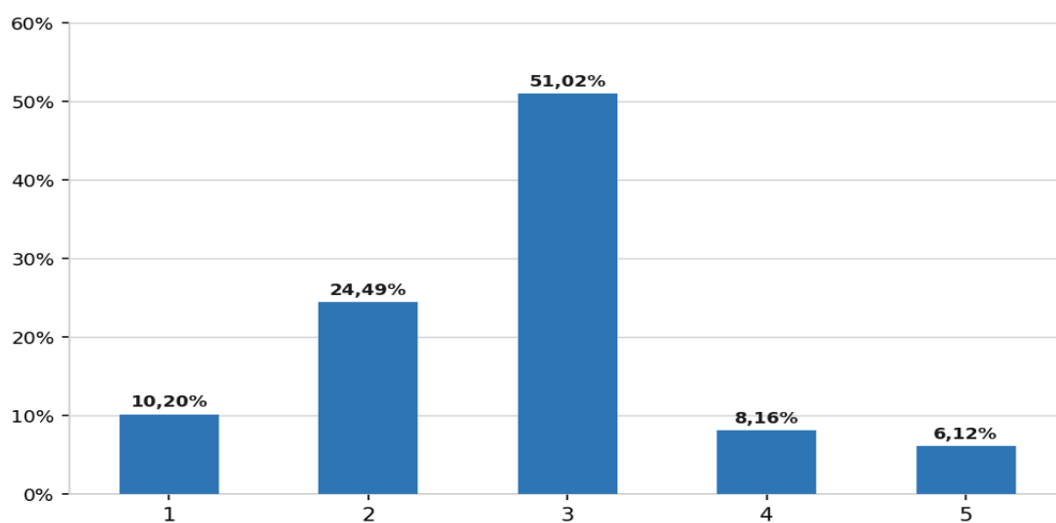
La formación obedece a la planificación para el desarrollo institucional

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	5	10,20%
2	12	24,49%
3	25	51,02%
4	4	8,16%
5	3	6,12%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que la formación obedece a la planificación para el desarrollo institucional.

Figura 10:

La formación obedece a la planificación para el desarrollo institucional



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 10 y la figura 10, el 51,02% de los participantes es indiferente o desconoce que la formación de los colaboradores obedece a la planificación de programas que buscan el desarrollo institucional, el 24,49% no está de acuerdo, el 10,20% está muy en desacuerdo, el 8,16% está de acuerdo y, el 6,12% está muy de acuerdo que la formación de los colaboradores obedece a la planificación de programas que buscan el desarrollo institucional.

En resumen, solamente el 14,28% está de acuerdo que la formación de los colaboradores obedece a la planificación de programas que buscan el desarrollo institucional, el 34,69% no está de acuerdo o está muy en desacuerdo.

De la observación: Si, la formación de los colaboradores se ejecuta de acuerdo a la planificación de los programas de capacitación, alcanzando resultados positivos que bordean entre 80% a 90% de efectividad.

11 ¿Se realiza formación continua a los funcionarios y trabajadores para fortalecer su liderazgo y capacidad de toma de decisiones en la cooperativa?

Tabla 11:

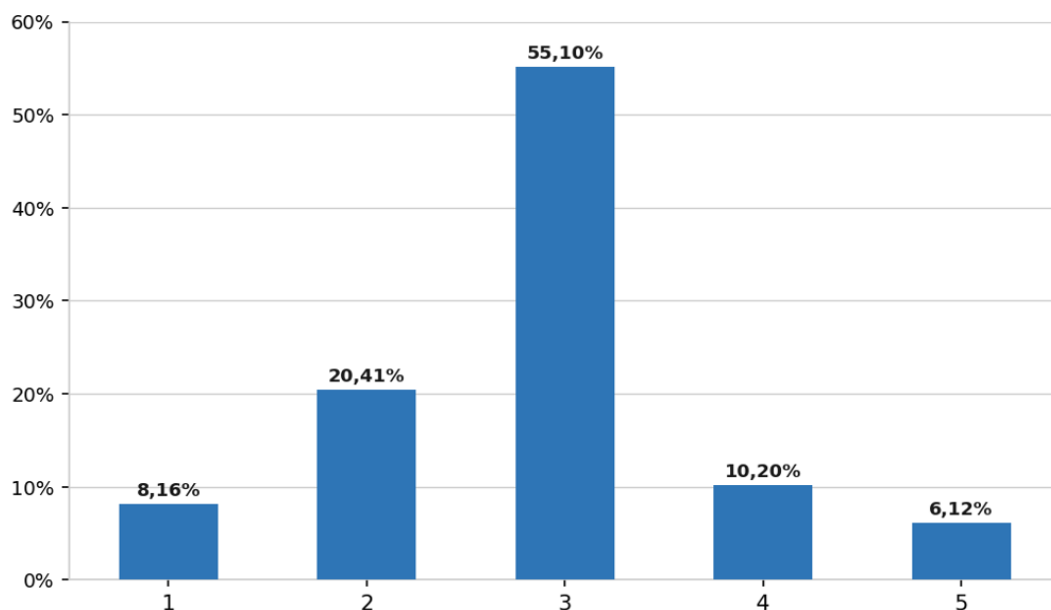
Se realiza formación continua a los funcionarios y trabajadores

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	4	8,16%
2	10	20,41%
3	27	55,10%
4	5	10,20%
5	3	6,12%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que se realiza formación continua a los funcionarios y trabajadores.

Figura 11:

Se realiza formación continua a los funcionarios y trabajadores



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 11 y la figura 11, el 55,10% de los participantes es indiferente o desconoce que se realiza formación continua a los funcionarios y trabajadores para fortalecer su liderazgo y capacidad de toma de decisiones, el 20,41% no está de acuerdo, el 10,20% está de acuerdo, el 8,16% está muy en desacuerdo y, el 6,12% está muy de acuerdo que se realiza formación continua a los funcionarios y trabajadores para fortalecer su liderazgo y capacidad de toma de decisiones.

En resumen, el 16,32% está de acuerdo que se realiza formación continua a los funcionarios y trabajadores para fortalecer su liderazgo y capacidad de toma de decisiones en la cooperativa, el 28,57% no está de acuerdo o está muy en desacuerdo.

De la observación: Si, la cooperativa a destinado un presupuesto para la capacitación, lo que falta es el interés por parte de los funcionarios y trabajadores para planificar, organizar y ejecutar adecuados programas de inducción, desde un liderazgo para la toma de decisiones, logrando desarrollar habilidades esenciales para el éxito, donde el líder debe ser capaz de influir, dirigir y motivar a todos los integrantes de la cooperativa, así como la toma de decisiones asertivas para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales, evaluando otras alternativas que permitan elegir la mejor opción.

El líder guía la toma de decisiones, define los objetivos y conduce al equipo asegurando que las decisiones laborales se alineen con las decisiones estratégicas y operativas, desarrollando habilidades complementarias como la comunicación, la empatía y la capacidad de lograr un impacto significativo, generando confianza.

12 ¿La formación continua permite el entrenamiento práctico y de actividades de simulación, en el proceso de inducción a situaciones reales de la cooperativa?

Tabla 12:

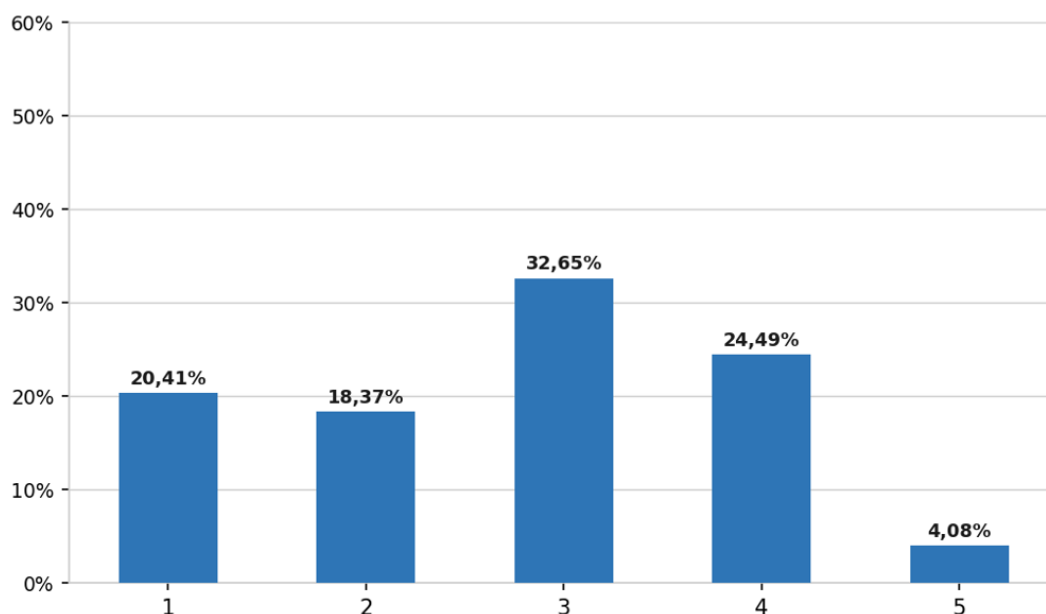
La formación continua permite el entrenamiento práctico y de simulación

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	10	20,41%
2	9	18,37%
3	16	32,65%
4	12	24,49%
5	2	4,08%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que la formación continua permite el entrenamiento práctico y de simulación.

Figura 12:

La formación continua permite el entrenamiento práctico y de simulación



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 12 y la figura 12, el 32,65% de los participantes es indiferente o desconoce que la formación continua permite el entrenamiento práctico y de actividades de simulación, en el proceso de inducción a situaciones reales de la cooperativa, el 24,49% está de acuerdo, el 20,41% está muy en desacuerdo, el 18,37% no está de acuerdo y, el 4,08% está muy de acuerdo.

En resumen, el 28,57% está de acuerdo que la formación continua permite el entrenamiento práctico y de actividades de simulación, en el proceso de inducción a situaciones reales de la cooperativa, el 38,78% no está de acuerdo.

De la observación: Si, la formación continua se realiza con entrenamiento práctico y con actividades de simulación sobre casos reales, un entrenamiento especializado de actividades diarias y simuladas siempre logra sus objetivos.

13 ¿La formación continua permite que todos los colaboradores adquieran las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera eficiente?

Tabla 13:

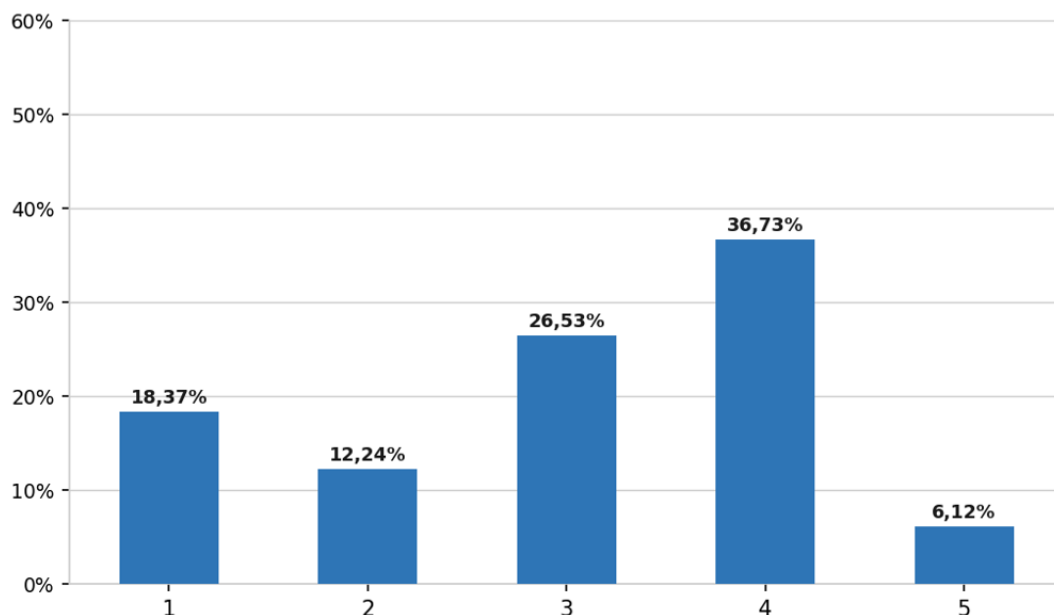
La formación continua permite que adquieran las habilidades necesarias

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	9	18,37%
2	6	12,24%
3	13	26,53%
4	18	36,73%
5	3	6,12%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que la formación continua permite que adquieran las habilidades necesarias.

Figura 13:

La formación continua permite que adquieran las habilidades necesarias



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 13 y la figura 13, el 36,73% de los participantes está de acuerdo que la formación continua permite que todos los colaboradores adquieran las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera eficiente, el 26,53% es indiferente o desconoce, el 18,37% está muy en desacuerdo, el 12,24% no está de acuerdo, y el 6,12% está muy de acuerdo.

En resumen, el 42,85% está de acuerdo que la formación continua permite que todos los colaboradores adquieran las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera eficiente, el 30,61% no está de acuerdo.

De la observación: Si, en esencia la constante formación y capacitación de los colaboradores hace que adquieran las habilidades necesarias para desempeñarse de manera eficiente en cada puesto de trabajo y en cada cargo, están preparados para diversas situaciones cotidianas, garantizando el desarrollo de la identidad cooperativista.

Las habilidades para desempeñarse en cualquier puesto de trabajo en esta época de las tecnologías de la información y la comunicación, están relacionadas con las competencias como la comunicación efectiva, resolución de problemas, trabajo en equipo, flexibilidad, adaptabilidad, pensamiento crítico, liderazgo y manejo de la tecnología, así como el desarrollo de las habilidades personales como la resiliencia, la proactividad, el aprendizaje y autoaprendizaje continuo, el desarrollo de la inteligencia emocional y sobre todo las habilidades blandas, que permiten enfrentar los desafíos del entorno laboral globalizado.

DIMENSIÓN: CULTURA ORGANIZACIONAL

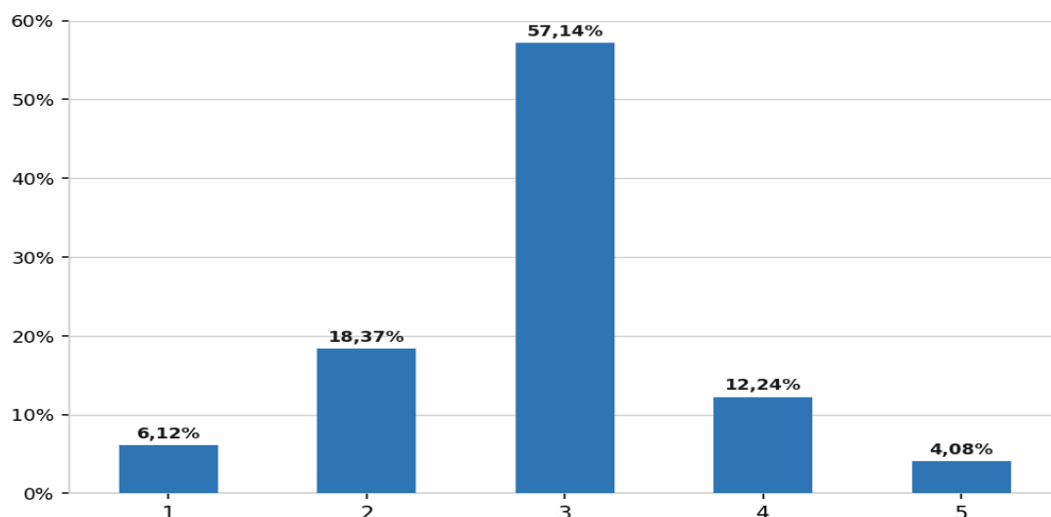
14 ¿Es fundamental que los colaboradores y funcionarios conozcan el reglamento interno de trabajo para asegurar un ambiente laboral armonioso y eficiente?

Tabla 14:

Es fundamental que conozcan el reglamento interno de trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	3	6,12%
2	9	18,37%
3	28	57,14%
4	6	12,24%
5	2	4,08%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que es fundamental que conozcan el reglamento interno de trabajo.

Figura 14:***Es fundamental que conozcan el reglamento interno de trabajo***

De la encuesta: De acuerdo a la tabla 14 y la figura 14, el 57,14% de los participantes es indiferente o desconoce respecto a que es fundamental que los colaboradores y funcionarios conozcan el reglamento interno de trabajo para asegurar un ambiente laboral armonioso, el 18,37% no está de acuerdo, el 12,24% está de acuerdo, el 6,12% está muy de acuerdo y, el 4,08% está muy de acuerdo.

En resumen, solamente el 16,32% está de acuerdo que es fundamental que los colaboradores y funcionarios conozcan el reglamento interno de trabajo para asegurar un ambiente laboral armonioso y eficiente, el 24,49% no está de acuerdo.

De la observación: En efecto, los colaboradores y funcionarios conocen el reglamento interno de trabajo, lo que asegura un ambiente laboral positivo, les permite cumplir con sus funciones, incluyendo el trabajo en equipo y colaborativo, logrando resultados satisfactorios.

15 ¿Es esencial que los colaboradores y funcionarios tengan conocimiento del reglamento de seguridad y salud ocupacional para asegurar un ambiente de trabajo seguro y saludable?

Tabla 15:

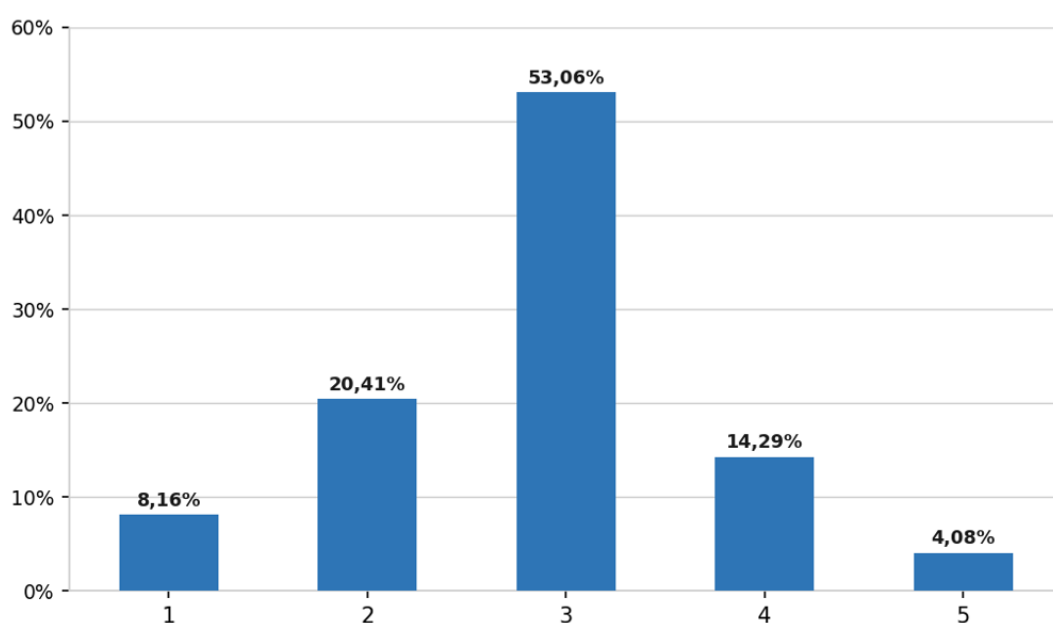
Es esencial el conocimiento del reglamento de seguridad y salud ocupacional

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	4	8,16%
2	10	20,41%
3	26	53,06%
4	7	14,29%
5	2	4,08%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que es esencial el conocimiento del reglamento de seguridad y salud ocupacional.

Figura 15:

Es esencial el conocimiento del reglamento de seguridad y salud ocupacional



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 15 y la figura 15, el 53,06% de los participantes es indiferente o desconoce que es esencial que los colaboradores y funcionarios tengan conocimiento del reglamento de seguridad y salud ocupacional para asegurar un ambiente de trabajo seguro y saludable, el 20,41% no está de acuerdo, el 14,29% está de acuerdo, el 8,16% está muy en desacuerdo y el 4,08% está muy de acuerdo.

En resumen, solamente el 18,37% está de acuerdo que es esencial que los colaboradores y funcionarios tengan conocimiento del reglamento de seguridad y salud ocupacional para asegurar un ambiente de trabajo seguro y saludable, el 28,57% no está de acuerdo o está muy en desacuerdo.

De la observación: La mayoría conoce el reglamento de seguridad y salud en el trabajo, lo que asegura un ambiente de trabajo seguro y saludable, evitando accidentes de trabajo, lesiones y malas posturas que a largo plazo crean dificultades legales y económicas. Un reglamento de seguridad y salud en el trabajo, son las normas y procedimientos que la organización aprueba para garantizar un ambiente laboral seguro y saludable, donde se establecen obligaciones de la empresa y también de los trabajadores, las medidas de prevención y control de accidentes de trabajo, los incidentes peligrosos e incluso las enfermedades ocupacionales.

Este reglamento es muy importante porque está destinado a proteger la salud y seguridad de todos los integrantes de la cooperativa y es de cumplimiento legal y obligatorio, está regulado por ley y su propósito principal es mejorar la productividad, laborando en un ambiente de trabajo seguro y saludable.

16 ¿Todos los colaboradores comprenden y se adhieren a la filosofía organizacional para alinear sus acciones con los objetivos de la cooperativa?

Tabla 16:

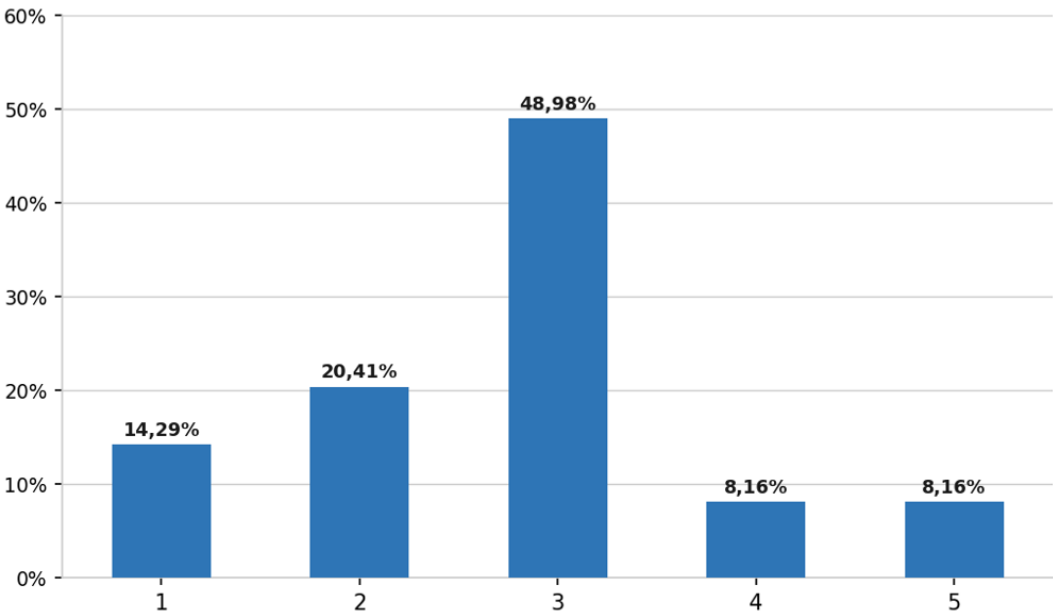
Todos los colaboradores comprenden y se adhieren a la filosofía organizacional

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	7	14,29%
2	10	20,41%
3	24	48,98%
4	4	8,16%
5	4	8,16%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que todos los colaboradores comprenden y se adhieren a la filosofía organizacional.

Figura 16:

Todos los colaboradores comprenden y se adhieren a la filosofía organizacional



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 16 y la figura 16, el 48,98% de los participantes es indiferente o desconoce que todos los colaboradores comprenden y se adhieren a la filosofía organizacional para alinear sus acciones con los objetivos de la cooperativa, el 20,41% no está de acuerdo, el 14,29% está muy en desacuerdo, el 8,16% está de acuerdo y, otro 8,16% está muy de acuerdo.

En resumen, solamente el 16,32% está de acuerdo que todos los colaboradores comprenden y se adhieren a la filosofía organizacional para alinear sus acciones con los objetivos de la cooperativa, el 34,70% no está de acuerdo.

De la observación: la mayoría de colaboradores se alinean a la misión y visión de la empresa, de sus buenas prácticas, enfocándose principalmente en la atención a los socios y no solo al aspecto económico o financiero.

17 ¿Todos los colaboradores comprenden y se adhieren a los valores institucionales para fomentar un ambiente de trabajo cohesivo y ético?

Tabla 17:

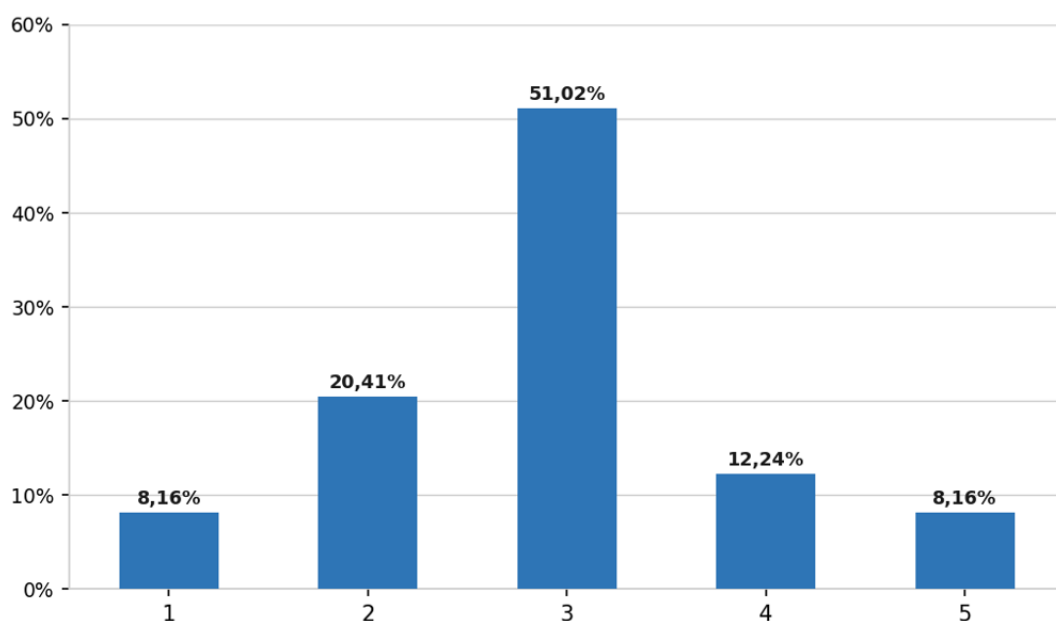
Todos los colaboradores comprenden y se adhieren a los valores institucionales

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	4	8,16%
2	10	20,41%
3	25	51,02%
4	6	12,24%
5	4	8,16%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que todos los colaboradores comprenden y se adhieren a los valores institucionales.

Figura 17:

Todos los colaboradores comprenden y se adhieren a los valores institucionales



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 17 y la figura 17, el 51,02% de los participantes es indiferente o desconoce que todos los colaboradores comprenden y se adhieren a los valores institucionales para fomentar un ambiente de trabajo cohesivo y ético, el 20,41% no está de acuerdo, el 12,24% está de acuerdo, el 8,16% está muy en desacuerdo y, otro 8,16% está muy de acuerdo.

En resumen, solamente el 20,40% está de acuerdo que todos los colaboradores comprenden y se adhieren a los valores institucionales para fomentar un ambiente de trabajo cohesivo y ético, el 28,57% no está de acuerdo o está muy en desacuerdo.

De la observación: No todos los colaboradores comprenden y se adhieren a los valores institucionales, no todos fomentan un ambiente de trabajo cohesivo y ético, estos valores se van formando con la experiencia y el aprendizaje

organizacional, coadyuvando a la ayuda mutua, la responsabilidad, la igualdad, la equidad, la solidaridad e incluso la identidad corporativa y personal.

4.1.2 Evaluar la capacitación y la satisfacción laboral de los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes.

Veamos a continuación, los resultados de la investigación sobre la capacitación y la satisfacción laboral en organizaciones financieras, donde son necesarias ciertas habilidades para el desempeño laboral óptimo, lo que incrementa la satisfacción, mejora la retención del talento humano, reduce la rotación de personal e impulsa un mejor rendimiento personal y profesional, otorgando al servicio a los socios y clientes mejor calidad, eficiencia operativa y, el éxito general de la institución. Veamos los resultados:

DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN

- 1 ¿Es fundamental para la capacitación de calidad, planificar y organizar los programas, con un docente profesional que prepara sus clases, establece objetivos claros para lograr el éxito y la satisfacción de los colaboradores?**

Tabla 18:

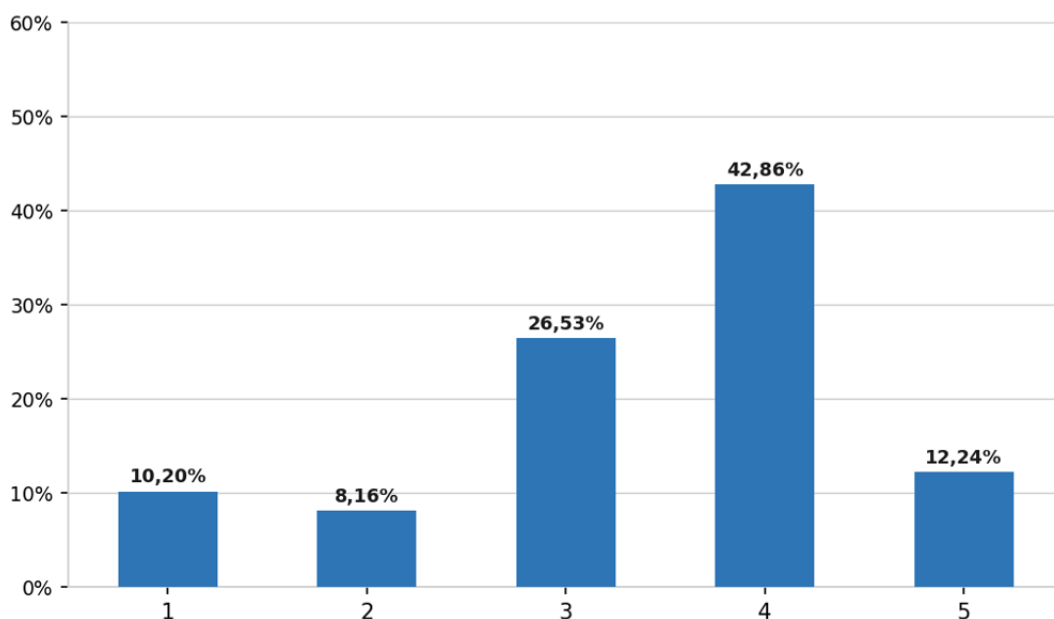
La capacitación de calidad, planifica y organiza programas con un docente

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	5	10,20%
2	4	8,16%
3	13	26,53%
4	21	42,86%
5	6	12,24%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que la capacitación de calidad, planifica y organiza programas con un docente.

Figura 18:

La capacitación de calidad, planifica y organiza programas con un docente



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 18 y la figura 18, el 42,86% de los participantes está de acuerdo que es fundamental para la capacitación de calidad, planificar y organizar los programas, con un docente profesional que prepara sus clases, establece objetivos claros para lograr el éxito y la satisfacción de los colaboradores, el 26,53% es indiferente o desconoce, el 12,24% está muy de acuerdo, el 10,20% está muy en desacuerdo y, el 8,16% no está de acuerdo que es fundamental para la capacitación de calidad, planificar y organizar los programas, con un docente profesional que prepara sus clases, establece objetivos claros para lograr el éxito y la satisfacción de los colaboradores.

En resumen, el 54,10% está de acuerdo que es fundamental para la capacitación de calidad, planificar y organizar los programas, con un docente

profesional que prepara sus clases, establece objetivos claros para lograr el éxito y la satisfacción de los colaboradores, el 18,36% no está de acuerdo o está muy en desacuerdo.

De la observación: en la cooperativa se planifica y organiza la capacitación, se preparan las clases con el apoyo de un pedagogo, se planifica y prepara con antelación, considerando diversos factores para todo el proceso, la ambientación y los materiales necesarios, asimismo, se determinan los grupos de capacitación, los horarios, el nivel educativo y los conocimientos previos, de acuerdo a un programa establecido, es un trabajo de un equipo multidisciplinario que busca lograr los objetivos institucionales, para la satisfacción de los colaboradores y socias de la cooperativa, por lo que es conveniente encargar esta labor a un profesional de la educación, se quiere lograr buenos resultados y una capacitación de calidad, incluso para los socios participantes.

1 ¿Es fundamental para una capacitación de calidad, organizar convenientemente los programas, para lograr el éxito y la satisfacción de los colaboradores?

Tabla 19:

Es fundamental para una capacitación de calidad, organizar los programas

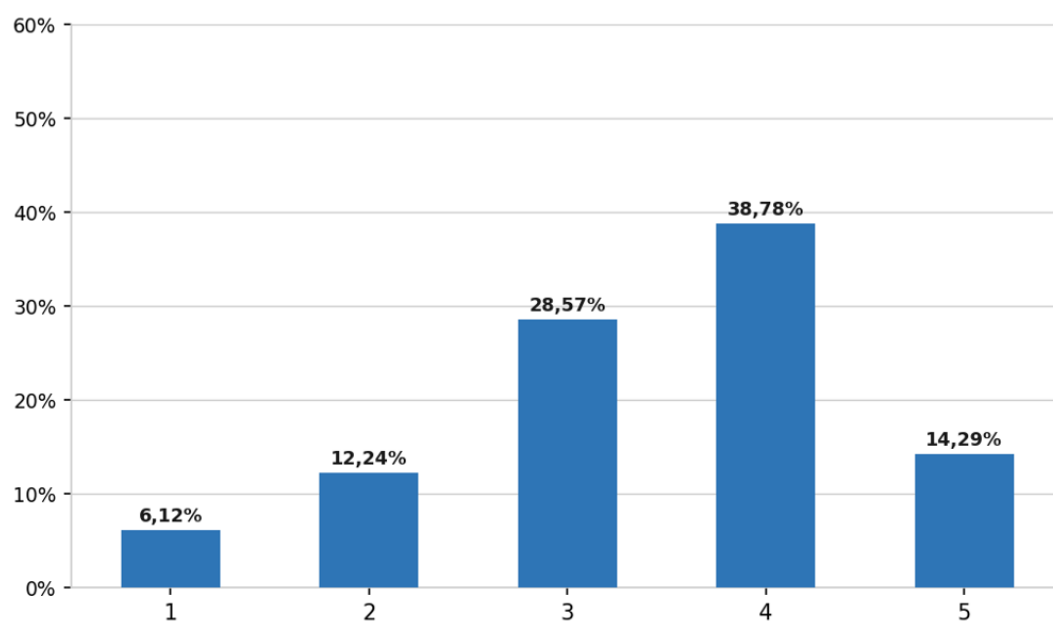
Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	3	6,12%
2	6	12,24%
3	14	28,57%
4	19	38,78%
5	7	14,29%

Total	49	100.00%
--------------	-----------	----------------

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que es fundamental para una capacitación de calidad, organizar los programas.

Figura 19:

Es fundamental para una capacitación de calidad, organizar los programas



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 19 y la figura 19, el 38,78% de los participantes está de acuerdo que es fundamental para una capacitación de calidad, organizar convenientemente los programas, para lograr el éxito y la satisfacción de los colaboradores, el 28,57% es indiferente o desconoce, el 14,29% está muy de acuerdo, el 12,24% no está de acuerdo y, el 6,12% está muy en desacuerdo que es fundamental para una capacitación de calidad, organizar convenientemente los programas, para lograr el éxito y la satisfacción de los colaboradores.

En resumen, el 53,07% está de acuerdo que es fundamental para una capacitación de calidad, organizar convenientemente los programas, para lograr el

éxito y la satisfacción de los colaboradores, el 18,36% no está de acuerdo o está muy en desacuerdo.

De la observación: La cooperativa programa la capacitación segmentándola por periodos y de acuerdo al tipo de colaborador o funcionarios a capacitar, por ejemplo: se programan eventos especiales dirigido a los analistas de crédito, a los integrantes de plataforma, de ventanilla, etc., de esta manera la capacitación está organizada de acuerdo a los requerimientos de cada área de trabajo, con el propósito de lograr el éxito y satisfacción de los colaboradores en la atención de deudas, servicios de salud, consumos, préstamos personales, préstamos para vehículos, préstamos hipotecarios, etc.

DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL

2 ¿La capacitación teórica a través de textos impresos o archivos en PDF es eficaz para proporcionar los conocimientos esenciales a los colaboradores?

Tabla 20:

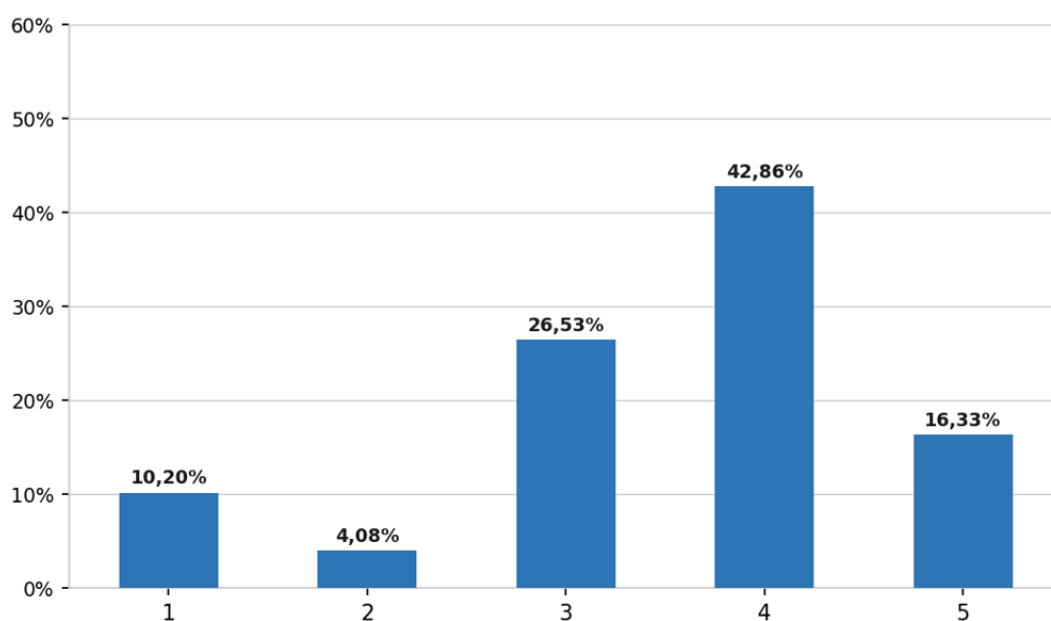
La capacitación teórica a través de textos impresos o archivos en PDF es eficaz

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	5	10,20%
2	2	4,08%
3	13	26,53%
4	21	42,86%
5	8	16,33%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que la capacitación teórica a través de textos impresos o archivos en PDF es eficaz.

Figura 20:

La capacitación teórica a través de textos impresos o archivos en PDF es eficaz



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 20 y la figura 20, el 42,86% de los participantes está de acuerdo que la capacitación teórica a través de textos impresos o archivos en PDF es eficaz para proporcionar los conocimientos esenciales a los colaboradores, el 26,53% no está de acuerdo, el 16,63% está muy de acuerdo, el 10,20% está muy en desacuerdo y el 4,08% no está de acuerdo.

En resumen, el 59,19% está de acuerdo que la capacitación teórica a través de textos impresos o archivos en PDF es eficaz para proporcionar los conocimientos esenciales a los colaboradores, el 14,28% no está de acuerdo.

De la observación: En la cooperativa los cursos de capacitación facilitan el material de trabajo en formato físico y virtual, en archivos PDF, por lo que están siempre a disposición en su plataforma o son enviados al teléfono móvil mediante

las redes sociales, preferentemente WhatsApp, de modo que facilitan su revisión en cualquier momento, incluso sin internet.

3 ¿La capacitación práctica dirigida por el jefe inmediato es esencial para que los colaboradores adquieran habilidades aplicables y mejoren su desempeño?

Tabla 21:

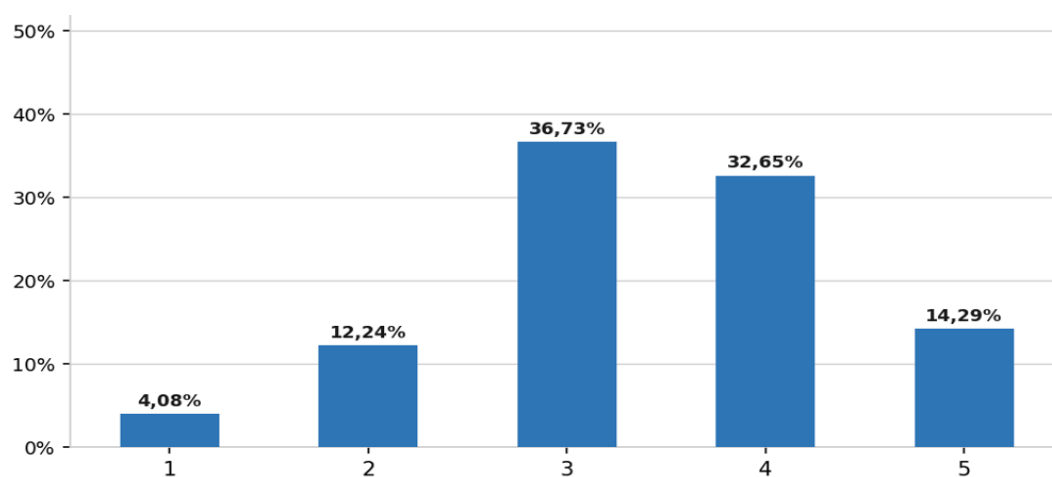
La capacitación práctica para adquirir habilidades y mejorar el desempeño

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	2	4,08%
2	6	12,24%
3	18	36,73%
4	16	32,65%
5	7	14,29%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que la capacitación práctica para adquirir habilidades y mejorar el desempeño.

Figura 21:

La capacitación práctica para adquirir habilidades y mejorar el desempeño



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 21 y la figura 21, el 36,73% de los participantes es indiferente o desconoce que la capacitación práctica dirigida por el jefe inmediato es esencial para que los colaboradores adquieran habilidades aplicables y mejoren su desempeño, el 32,65% está de acuerdo, el 14,29% está muy de acuerdo, el 12,24% no está de acuerdo y, el 4,08% está muy en desacuerdo.

En resumen, el 46,94% está de acuerdo que la capacitación práctica dirigida por el jefe inmediato es esencial para que los colaboradores adquieran habilidades aplicables y mejoren su desempeño, el 16,32% no está de acuerdo.

De la observación: En los eventos de capacitación en la cooperativa se toma en cuenta la práctica, aunque podría ser más aplicada, sin embargo, siempre es la más recomendable y de mayor absorción por los colaboradores.

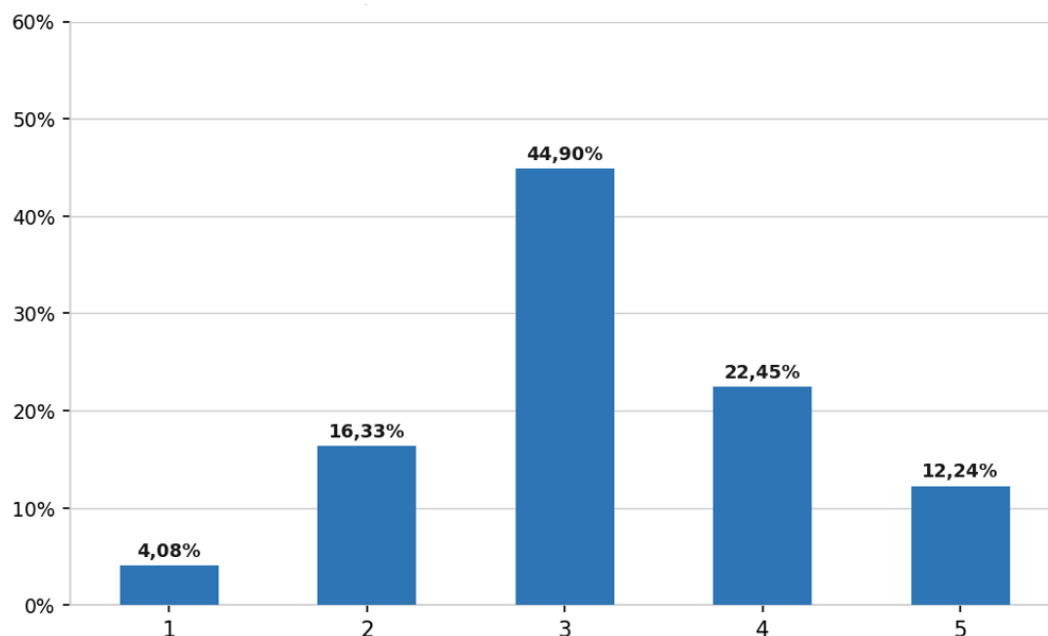
4 ¿La capacitación virtual es una herramienta efectiva para brindar flexibilidad y accesibilidad en la formación de los colaboradores?

Tabla 22:

La capacitación virtual es una herramienta efectiva

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	2	4,08%
2	8	16,33%
3	22	44,90%
4	11	22,45%
5	6	12,24%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que la capacitación virtual es una herramienta efectiva.

Figura 22:***La capacitación virtual es una herramienta efectiva***

De la encuesta: De acuerdo a la tabla 18 y la figura 18, el 44,90% de los participantes es indiferente o desconoce que la capacitación virtual es una herramienta efectiva para brindar flexibilidad y accesibilidad en la formación de los colaboradores, el 22,45% está de acuerdo, el 16,33% no está de acuerdo, el 12,24% está muy de acuerdo y, el 4,08% está de acuerdo.

En resumen, el 34,69% está de acuerdo que la capacitación virtual es una herramienta efectiva para brindar flexibilidad y accesibilidad en la formación de los colaboradores, el 20,41% no está de acuerdo o está muy en desacuerdo.

De la observación: La capacitación virtual en la cooperativa no es efectiva en su totalidad, por falta conocimiento de los medios digitales, el horario no adecuado que no permite una mejor concentración pues al mismo tiempo deben cumplir con sus actividades en paralelo, los colaboradores no siempre están en la

página de la capacitación sino en otras en paralelo, por lo que la capacitación virtual debe ser supervisada y con límite de tiempo, aunque no siempre es efectiva al 100%, por lo que es necesario un trabajo flexible y con retroalimentación permanente.

5 ¿Está usted de acuerdo con los horarios de capacitación en la cooperativa?

Tabla 23:

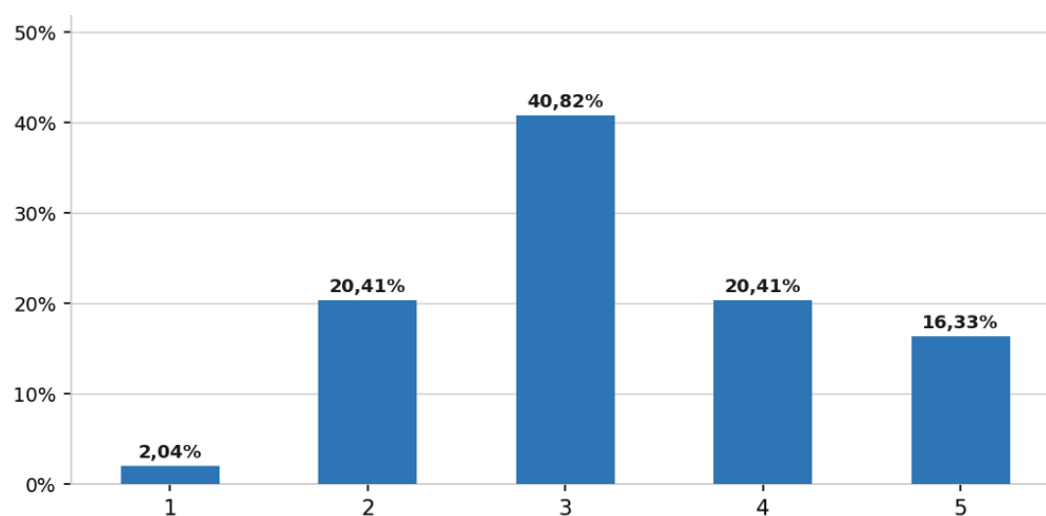
Está de acuerdo con los horarios de capacitación en la cooperativa

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	1	2,04%
2	10	20,41%
3	20	40,82%
4	10	20,41%
5	8	16,33%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que está de acuerdo con los horarios de capacitación en la cooperativa.

Figura 23:

Está de acuerdo con los horarios de capacitación en la cooperativa



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 23 y la figura 23, el 40,82% de los participantes es indiferente o desconoce los horarios de capacitación en la cooperativa, el 20,41% no está de acuerdo, otro 20,41% está de acuerdo, el 16,33% está muy de acuerdo, y el 2,04% está muy en desacuerdo.

En resumen, el 36,74% está de acuerdo con los horarios de capacitación en la cooperativa, el 22,45% no está de acuerdo o está muy en desacuerdo.

De la observación: La mayoría no está de acuerdo con los horarios de capacitación, no son los más adecuados, porque se realizan después de la jornada laboral, por lo que tienen poca disposición para asistir a estos eventos, más aún que luego de la jornada laboral están cansados, o coincide con el horario de refrigerio, por lo que las costumbres alimenticias son en horas de la tarde.

6 ¿Mi superior está siempre abierto a cualquier opinión, duda o sugerencia sobre las capacitaciones brindadas?

Tabla 24:

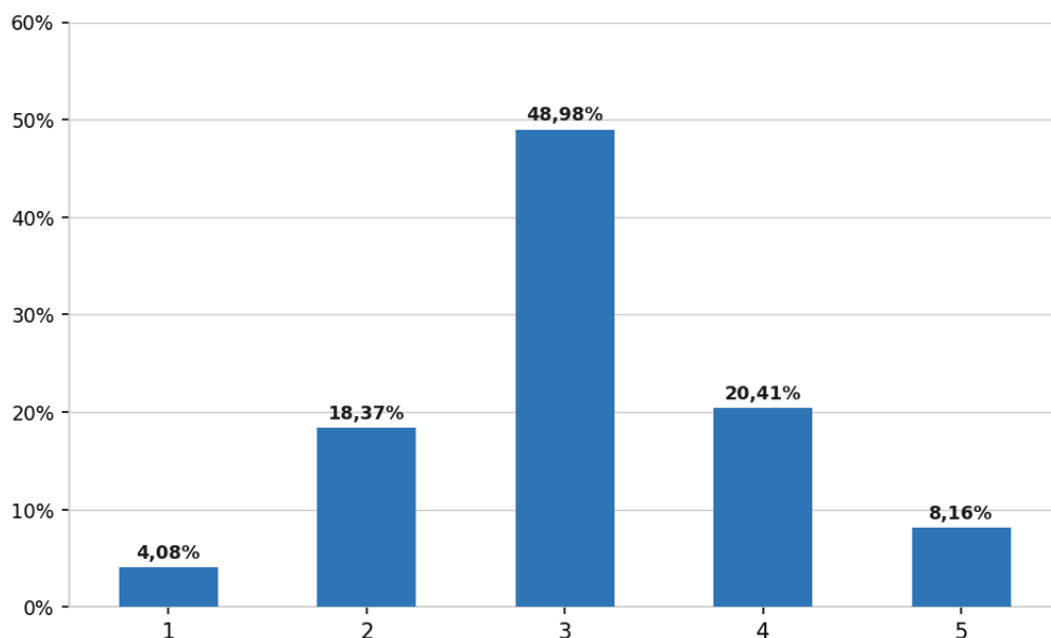
Mi superior está siempre abierto a cualquier opinión, duda o sugerencia

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	2	4,08%
2	9	18,37%
3	24	48,98%
4	10	20,41%
5	4	8,16%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que mi superior está siempre abierto a cualquier opinión, duda o sugerencia.

Figura 24:

Mi superior está abierto a cualquier opinión, duda o sugerencia



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 24 y la figura 24, el 48,98% de los participantes es indiferente o desconoce que su inmediato superior está siempre abierto a cualquier opinión, duda o sugerencia sobre las capacitaciones brindadas, el 20,41% está de acuerdo, el 18,37% no está de acuerdo, el 8,16% está muy de acuerdo, y el 4,08% está de acuerdo.

En resumen, solamente el 28,57% está de acuerdo que su inmediato superior está siempre abierto a cualquier opinión, duda o sugerencia sobre las capacitaciones brindadas, el 22,45% no está de acuerdo o está muy en desacuerdo.

De la observación: La mayoría de colaboradores manifiesta que su inmediato superior sabe escuchar, salvo algunas excepciones, por lo que es factible consultar sobre cualquier tema de trabajo. Saber escuchar es una de las exigencias en los cursos de capacitación, se trata de la habilidad de saber escuchar a los demás,

de prestar atención activa y comprensiva a lo que otras personas está diciendo, incluso a nivel verbal y no verbal, asimismo, es importante responder de manera adecuada, es decir, no simplemente se trata de oír, sino que requiere un esfuerzo consciente para comprender el mensaje de los demás.

Se trata de una política de gestión, cuando el inmediato superior siempre está disponible para todos los colaboradores, lo que varía de acuerdo a la organización, jerarquía, cultura y la carga de trabajo del superior, pero en todo caso, es deseable que todo líder sea accesible, siempre que se trate de aspectos laborales importantes, comprendiendo la naturaleza de la relación laboral y la comunicación efectiva para abordar cualquier problema o inquietud relacionada con el cumplimiento de sus tareas.

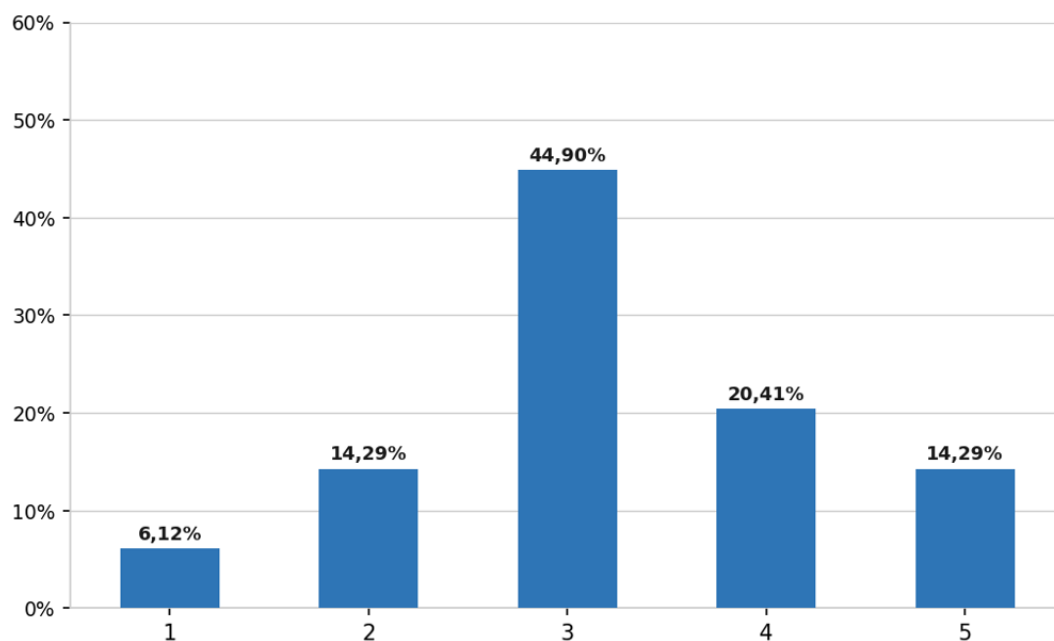
7 ¿Periódicamente se realizan capacitaciones las cuales contribuyen a realizar mejor mis labores en la cooperativa?

Tabla 25:

Periódicamente se realizan capacitaciones

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	3	6,12%
2	7	14,29%
3	22	44,90%
4	10	20,41%
5	7	14,29%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que periódicamente se realizan capacitaciones.

Figura 25:***Periódicamente se realizan capacitaciones***

De la encuesta: De acuerdo a la tabla 25 y la figura 25, el 44,90% de los participantes es indiferente o desconoce que periódicamente se realizan capacitaciones las cuales contribuyen a realizar mejor sus labores en la cooperativa, el 20,41% está de acuerdo, el 14,29% no está de acuerdo, otro 14,29% está de acuerdo y, el 6,12% está muy en desacuerdo.

En resumen, el 34,70% está de acuerdo que periódicamente se realizan capacitaciones las cuales contribuyen a realizar mejor sus labores en la cooperativa, el 20,41% no está de acuerdo o está muy en desacuerdo.

De la observación: En la cooperativa se realizan las capacitaciones de acuerdo a un plan anual, donde se imparten conocimientos para mejorar el desempeño laboral, asegurando las habilidades necesarias para su trabajo, o cuando se trata de nuevas tecnologías, herramientas o procesos para mejorar el servicio.

9 ¿Las capacitaciones realizadas contribuyen a la satisfacción laboral de todos los colaboradores de la cooperativa?

Tabla 26:

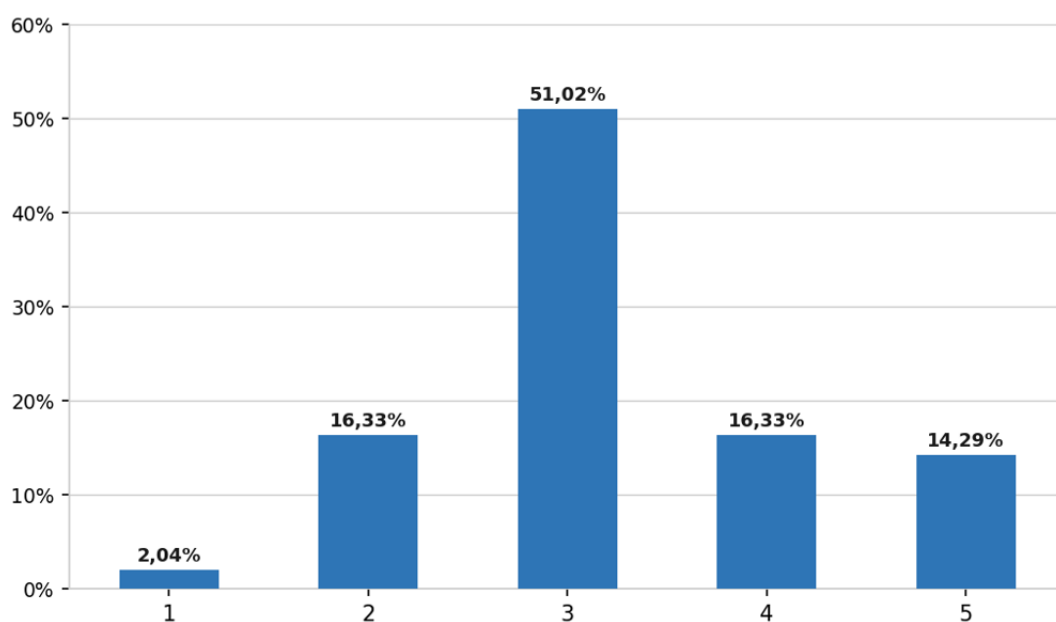
Las capacitaciones realizadas contribuyen a la satisfacción laboral

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	1	2,04%
2	8	16,33%
3	25	51,02%
4	8	16,33%
5	7	14,29%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que las capacitaciones realizadas contribuyen a la satisfacción laboral.

Figura 26:

Las capacitaciones realizadas contribuyen a la satisfacción laboral



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 26 y la figura 26, el 51,02% de los participantes es indiferente o desconoce que las capacitaciones realizadas contribuyen a la satisfacción laboral de todos los colaboradores de la cooperativa, el 16,63% no está de acuerdo, otro 16,63% está de acuerdo, el 14,29% está muy de acuerdo, y el 2,04% está muy en desacuerdo.

En resumen, el 30,62% está de acuerdo que las capacitaciones realizadas contribuyen a la satisfacción laboral de todos los colaboradores de la cooperativa, el 18,37% no está de acuerdo o está muy en desacuerdo.

De la observación: En efecto, todas las capacitaciones en la cooperativa contribuyen a la satisfacción laboral y al trabajo más eficiente, además de un alto grado de bienestar y placer que experimentan los colaboradores en relación con su trabajo, lo que influye en la productividad, la motivación y la calidad del trabajo, por ello la importancia de las condiciones de trabajo como las remuneraciones, el horario, la seguridad, el ambiente de trabajo así como las relaciones interpersonales, es decir, un ambiente de trabajo positivo y colaborativo para todos.

Tal como se conoce en el sector empresarial y también educativo, la satisfacción laboral es el grado de conformidad del trabajador con su entorno, con todo lo que le rodea, tanto en el aspecto educativo, social y cultural, condiciones laborales que provee en este caso, la cooperativa, un aspecto muy importante para el desarrollo organizacional, relacionada con la productividad, con la seguridad y salud en el trabajo y con los objetivos institucionales, con la buena marcha de la organización y con el logro de la calidad total, así como los aspectos económicos y de rentabilidad, que debe cuidar toda organización responsable, más aún cuando se trata de una institución financiera.

10 ¿Las capacitaciones en la cooperativa logran una actitud positiva de los colaboradores hacia su trabajo y entorno laboral?

Tabla 27:

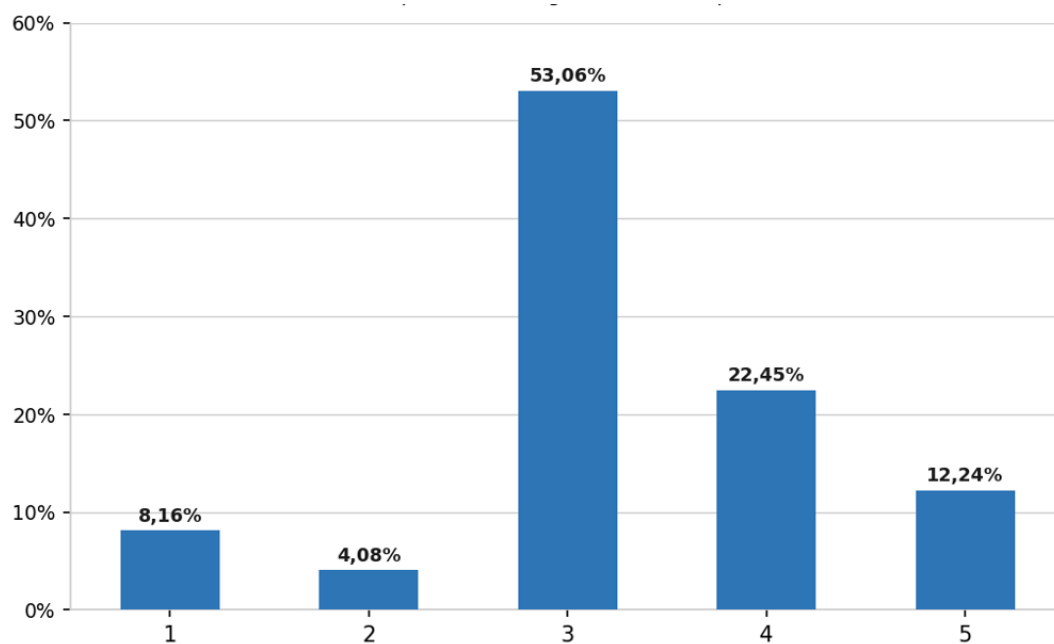
Las capacitaciones logran una actitud positiva

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	4	8,16%
2	2	4,08%
3	26	53,06%
4	11	22,45%
5	6	12,24%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que las capacitaciones logran una actitud positiva.

Figura 27:

Las capacitaciones logran una actitud positiva



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 27 y la figura 27, el 53,06% de los participantes es indiferente o desconoce que las capacitaciones en la cooperativa logran una actitud positiva de los colaboradores hacia su trabajo y entorno laboral, el 22,45% está de acuerdo, el 12,24% está muy de acuerdo, el 8,16% está muy en desacuerdo y, el 4,08% está de acuerdo.

En resumen, el 34,69% está de acuerdo que las capacitaciones en la cooperativa logran una actitud positiva de los colaboradores hacia su trabajo y entorno laboral, el 12,24% no está de acuerdo o está muy en desacuerdo.

De la observación: La mayoría de capacitaciones logra una actitud positiva, sin embargo, se ha observado que, si estas están programadas en días feriados o fuera de horario laboral causan efectos negativos, por cuanto se atenta contra los días de descanso que también son necesarios y merecidos en todos los colaboradores, por lo que será importante destinar horarios dentro de la jornada laboral o, destinar incentivos económicos para lograrlo.

Todo proceso de capacitación logra actitudes positivas, porque posibilita aprender nuevas habilidades y conocimientos, incrementando la confianza y satisfacción laboral, y un ambiente de trabajo positivo, donde los colaboradores se sienten más competentes y seguros, lo que supone mejor desempeño laboral, disminuyendo la ansiedad y el estrés, con un estado de ánimo más positivo, lo que mejora el clima laboral, haciendo posible un ambiente de trabajo más colaborativo, al interactuar con todos y resolver cualquier tipo de problemas de manera efectiva.

11 ¿Las capacitaciones realizadas elevan el estado emocional y la percepción positiva de los colaboradores sobre su trabajo?

Tabla 28:

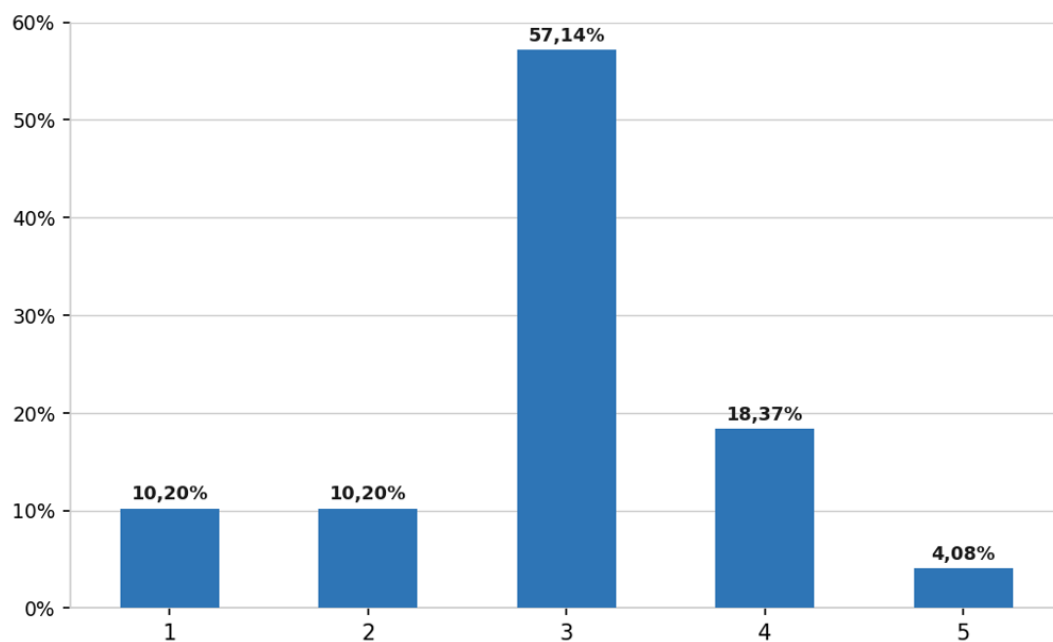
Las capacitaciones realizadas elevan el estado emocional

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	5	10,20%
2	5	10,20%
3	28	57,14%
4	9	18,37%
5	2	4,08%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que las capacitaciones realizadas elevan el estado emocional.

Figura 28:

Las capacitaciones realizadas elevan el estado emocional



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 28 y la figura 28, el 57,14% de los participantes es indiferente o desconoce que las capacitaciones realizadas elevan el estado emocional y la percepción positiva de los colaboradores sobre su trabajo, el 18,37% está de acuerdo, el 10,20% no está de acuerdo, otro 10,20% está muy en desacuerdo y, el 4,08% está de acuerdo que las capacitaciones realizadas elevan el estado emocional y la percepción positiva de los colaboradores sobre su trabajo.

En resumen, solamente el 22,45% está de acuerdo que las capacitaciones realizadas elevan el estado emocional y la percepción positiva de los colaboradores sobre su trabajo, el 20,40% no está de acuerdo o está muy en desacuerdo.

De la observación: Efectivamente, las capacitaciones mejoran la empatía de los colaboradores e influyen positivamente en el estado emocional, incluso en la adquisición de nuevas habilidades y conocimientos logrados en la capacitación, generando un sentido de logro y autoconfianza.

12 ¿Las capacitaciones realizadas elevan el estado emocional y la percepción positiva de los colaboradores sobre su trabajo?

Tabla 29:

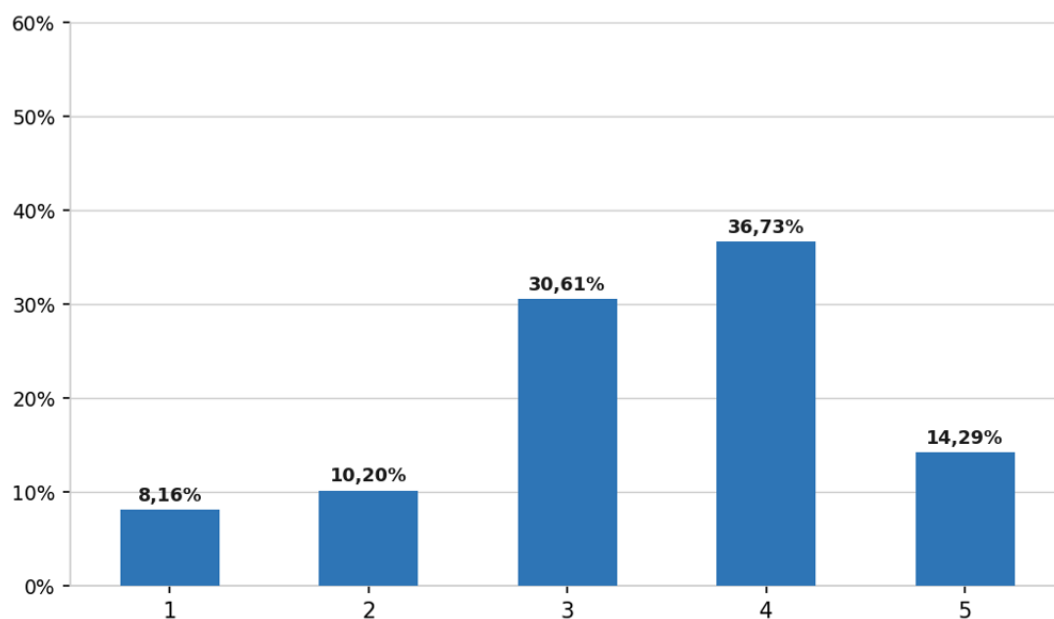
Las capacitaciones elevan el estado emocional y la percepción positiva

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	4	8,16%
2	5	10,20%
3	15	30,61%
4	18	36,73%
5	7	14,29%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que las capacitaciones elevan el estado emocional y la percepción positiva.

Figura 29:

Las capacitaciones elevan el estado emocional y la percepción positiva



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 29 y la figura 29, el 36,73% de los participantes está de acuerdo que las capacitaciones elevan el estado emocional y la percepción positiva, el 30,61% es indiferente o desconoce, el 14,29% está muy de acuerdo, el 10,20% no está de acuerdo y, el 8,16% está muy en desacuerdo.

En resumen, el 50,02% está de acuerdo que las capacitaciones realizadas elevan el estado emocional y la percepción positiva de los colaboradores sobre su trabajo, el 18,36% no está de acuerdo o está muy en desacuerdo.

De la observación: En general, las capacitaciones si cumplen su objetivo, desarrollan nuevas perspectivas en los colaboradores, mejoran su actitud hacia la

labor diaria y se enfocan en el futuro, se desarrollan habilidades blandas como la inteligencia emocional, la empatía y la comunicación.

DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

13 ¿La prueba escrita aplicada por el pedagogo o inductor, es efectiva y eficiente para evaluar el conocimiento adquirido por los colaboradores?

Tabla 30:

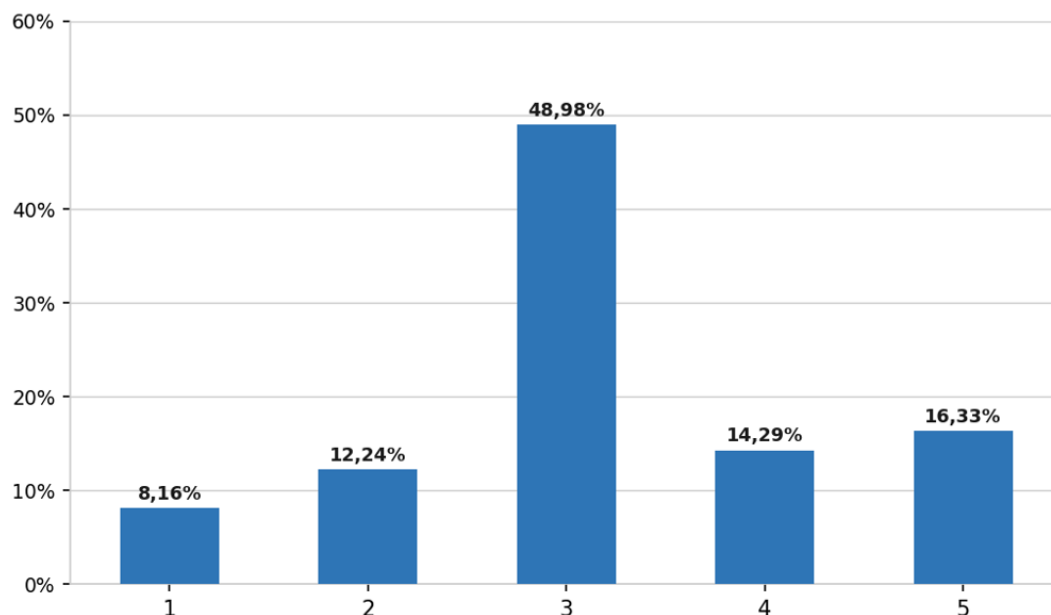
La prueba escrita aplicada por el pedagogo o inductor, es efectiva y eficiente

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	4	8,16%
2	6	12,24%
3	24	48,98%
4	7	14,29%
5	8	16,33%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que la prueba escrita aplicada por el pedagogo o inductor, es efectiva y eficiente.

Figura 30:

La prueba escrita aplicada por el pedagogo o inductor, es efectiva y eficiente



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 30 y la figura 30, el 48,98% de los participantes es indiferente o desconoce que la prueba escrita aplicada por el pedagogo o inductor, es efectiva y eficiente para evaluar el conocimiento adquirido por los colaboradores, el 16,33% está muy de acuerdo, el 14,29% está de acuerdo, el 12,24% no está de acuerdo, y el 8,16% está muy en desacuerdo.

En resumen, el 30,62% está de acuerdo que la prueba escrita aplicada por el pedagogo o inductor, es efectiva y eficiente para evaluar el conocimiento adquirido por los colaboradores, el 20,40% no está de acuerdo o está muy en desacuerdo.

De la observación: La prueba escrita aplicada por el inductor, es efectiva y eficiente para evaluar los conocimientos, pero la mayoría prefiere los exámenes de aplicación, es decir, retroalimentar la aplicación práctica, la demostración de habilidades o competencias adquiridas, donde se demuestre la comprensión y capacidad de aplicar sus conocimientos en situaciones reales o simuladas

14 ¿La prueba práctica, basada en la capacitación del jefe inmediato, es crucial para evaluar la ejecución de las funciones en la cooperativa?

Tabla 31:

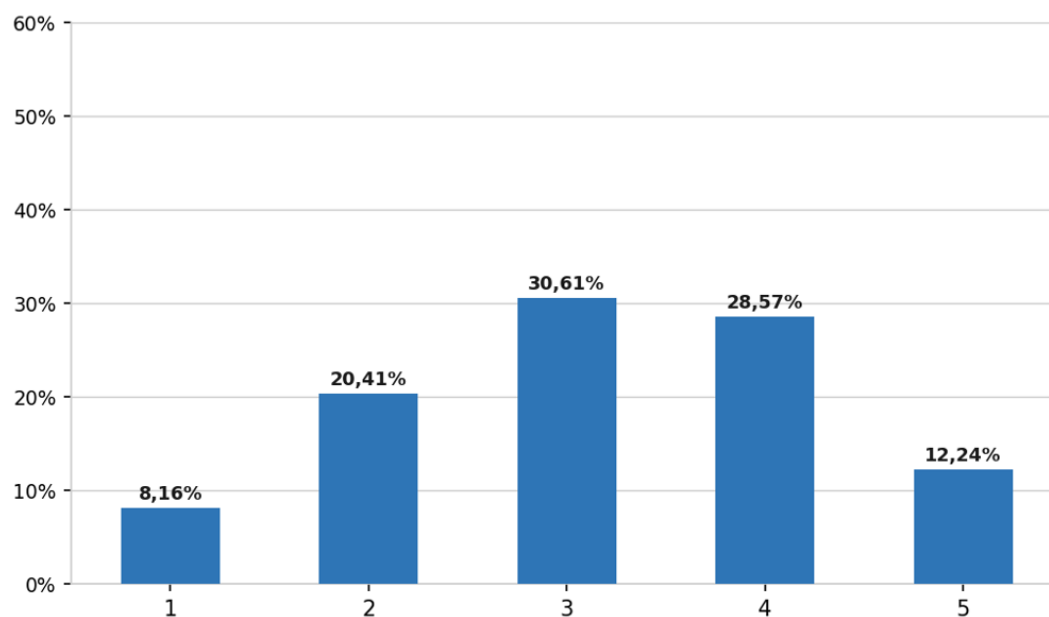
La prueba práctica, es crucial para evaluar la ejecución de las funciones

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	4	8,16%
2	10	20,41%
3	15	30,61%
4	14	28,57%
5	6	12,24%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que la prueba práctica, es crucial para evaluar la ejecución de las funciones.

Figura 31:

La prueba práctica, es crucial para evaluar la ejecución de las funciones



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 31 y la figura 31, el 30,61% de los participantes es indiferente o desconoce que la prueba práctica, basada en la capacitación del jefe inmediato es crucial para evaluar la ejecución de las funciones en la cooperativa, el 28,57% está de acuerdo, el 20,41% no está de acuerdo, el 12,24% está muy de acuerdo y, el 8,16% está de acuerdo.

En resumen, el 40,81% está de acuerdo que la prueba práctica, basada en la capacitación del jefe inmediato es crucial para evaluar la ejecución de las funciones en la cooperativa, el 28,57% no está de acuerdo o está muy en desacuerdo.

De la observación: En la cooperativa la mayoría está satisfecho con este tipo de pruebas, porque combina la teoría con la praxis, se observan las competencias adquiridas y el desenvolvimiento del colaborador, logrando amplia satisfacción con los resultados.

15 ¿La prueba virtual es una herramienta eficaz para evaluar los conocimientos y habilidades de los colaboradores de la cooperativa?

Tabla 32:

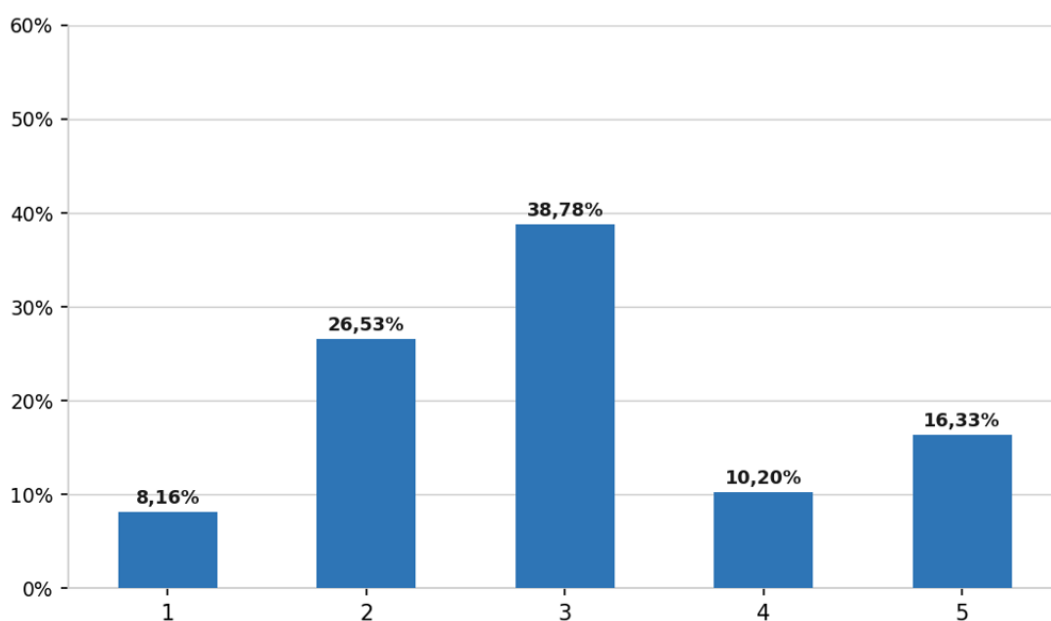
La prueba virtual es herramienta eficaz para evaluar conocimientos y habilidades

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	4	8,16%
2	13	26,53%
3	19	38,78%
4	5	10,20%
5	8	16,33%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que la prueba virtual es herramienta eficaz para evaluar conocimientos y habilidades.

Figura 32:

La prueba virtual es herramienta eficaz para evaluar conocimientos y habilidades



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 32 y la figura 32, el 38,78% de los participantes es indiferente o desconoce que la prueba virtual es una herramienta eficaz para evaluar los conocimientos y habilidades adquiridas por los colaboradores de la cooperativa, el 26,53% no está de acuerdo, el 16,33% está muy de acuerdo, el 10,20% está de acuerdo y, el 8,16% está muy en desacuerdo.

En resumen, solamente el 26,53% está de acuerdo que la prueba virtual es una herramienta eficaz para evaluar los conocimientos y habilidades adquiridas por los colaboradores de la cooperativa, el 34,69% no está de acuerdo.

De la observación: Efectivamente, se observa que la mayoría de colaboradores aun no comprende como la prueba virtual puede ser una herramienta eficaz para evaluar los conocimientos y habilidades adquiridas, es también un tema a considerar en el sistema para ser eficaz y debe ser supervisado.

16 ¿Las capacitaciones cumplen siempre con los objetivos de la organización?

Tabla 33:

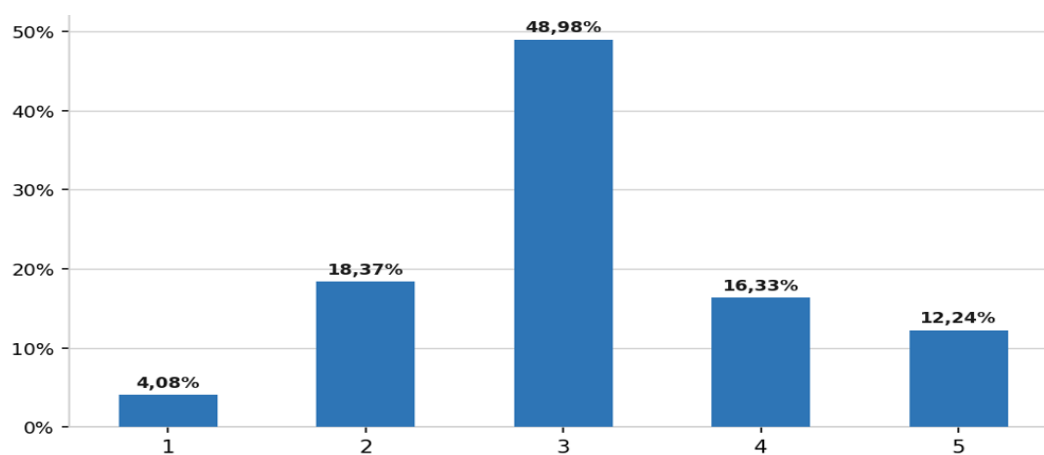
Las capacitaciones cumplen con los objetivos de la organización

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	2	4,08%
2	9	18,37%
3	24	48,98%
4	8	16,33%
5	6	12,24%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que las capacitaciones cumplen con los objetivos de la organización.

Figura 33:

Las capacitaciones cumplen con los objetivos de la organización



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 33 y la figura 33, el 48,98% de los participantes es indiferente o desconoce que las capacitaciones cumplen siempre con los objetivos de la organización, el 18,37% no está de acuerdo, el 16,33% está de acuerdo, el 12,24% está muy de acuerdo y, el 4,08% está de acuerdo.

En resumen, solamente el 28,57% está de acuerdo que las capacitaciones cumplen siempre con los objetivos de la organización, el 22,45% no está de acuerdo o está muy en desacuerdo.

De la observación: Eses es el propósito de la cooperativa, que se logren todos los objetivos institucionales, es decir, alcanzar las metas y resultados definidos con antelación, producto de la planificación, que permitan asignar los recursos necesarios, ejecutar acciones y evaluar el progreso, asegurando alcanzar los resultados esperados a través de la planificación estratégica.

17 ¿De acuerdo a su experiencia laboral, las capacitaciones son solamente teóricas?

Tabla 34:

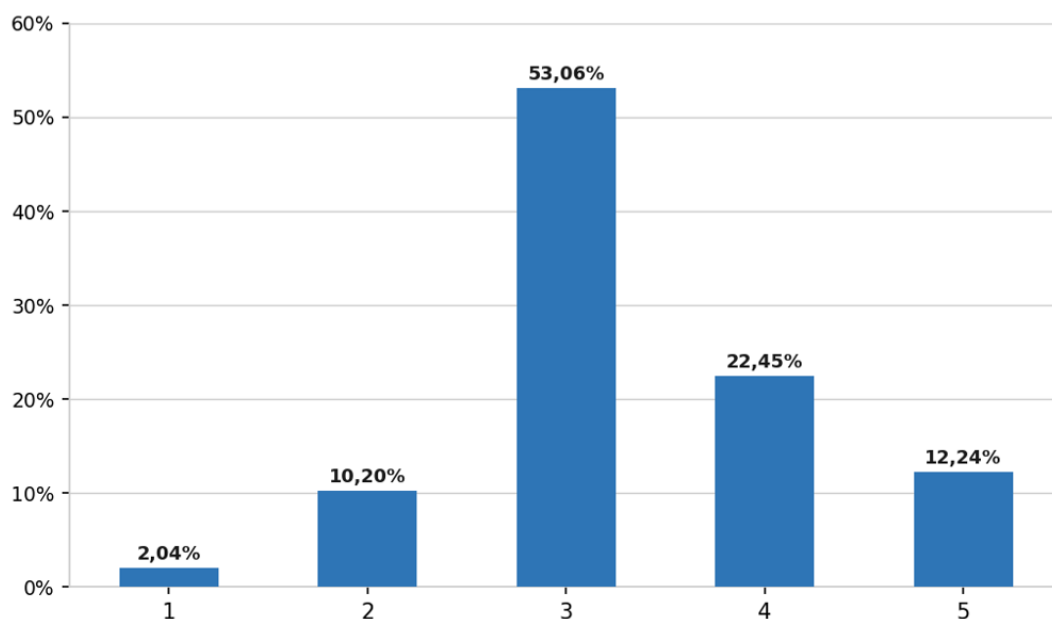
De acuerdo a su experiencia, las capacitaciones son solamente teóricas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	1	2,04%
2	5	10,20%
3	26	53,06%
4	11	22,45%
5	6	12,24%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que, las capacitaciones son solamente teóricas.

Figura 34:

De acuerdo a su experiencia, las capacitaciones son solamente teóricas



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 34 y la figura 34, el 53,06% de los participantes es indiferente o desconoce que, de acuerdo a su experiencia, las capacitaciones son solamente teóricas, el 22,45% está de acuerdo, el 12,24% está muy de acuerdo, el 10,20% no está de acuerdo y, el 2,04% está muy en desacuerdo.

En resumen, el 34,69% está de acuerdo que, por su experiencia, las capacitaciones son solamente teóricas, el 12,24% no está de acuerdo.

De la observación: se observa que el 80% de capacitaciones son teóricas, es necesario abundar en conocimiento práctico, lo cual se recomienda para complementarlo con una mayor interacción al practicar con simulaciones cercanas a situaciones reales, como herramientas didácticas que permitan las practicas.

18 ¿De acuerdo a su experiencia laboral, las capacitaciones se realizan siempre sobre la práctica cotidiana en la cooperativa?

Tabla 35:

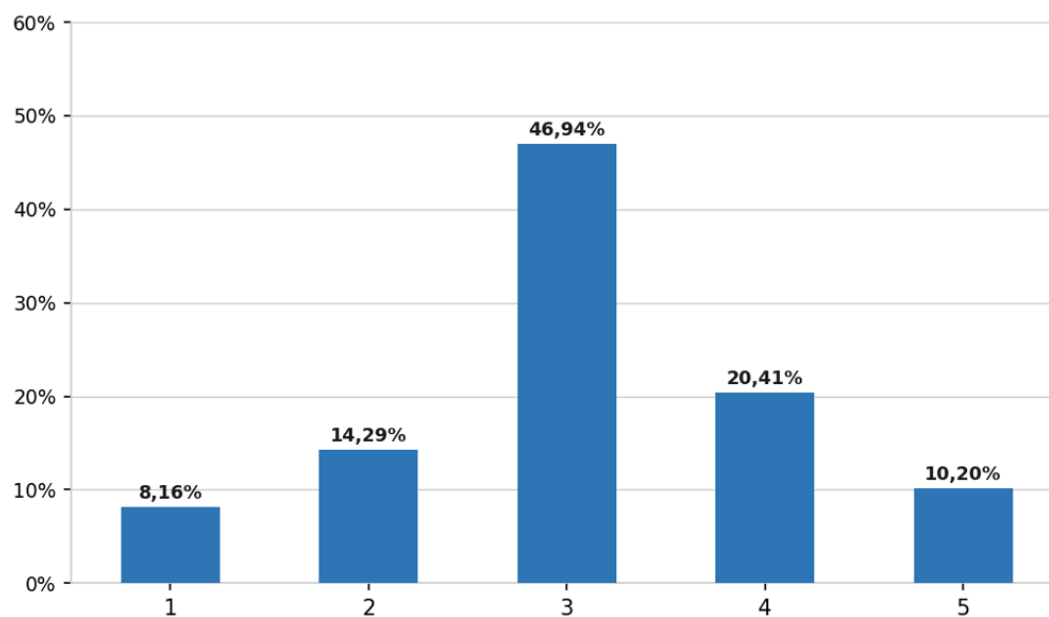
Por su experiencia, las capacitaciones se realizan sobre la práctica cotidiana

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	4	8,16%
2	7	14,29%
3	23	46,94%
4	10	20,41%
5	5	10,20%
Total	49	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo que, por su experiencia, las capacitaciones se realizan sobre la práctica cotidiana.

Figura 35:

Por su experiencia, las capacitaciones se realizan sobre la práctica cotidiana



De la encuesta: De acuerdo a la tabla 35 y la figura 35, el 46,94% de los participantes es indiferente o desconoce que, de acuerdo a su experiencia laboral, las capacitaciones se realizan siempre sobre la práctica cotidiana en la cooperativa, el 20,41% no está de acuerdo, el 14,29% no está de acuerdo, el 10,20% está muy de acuerdo y, el 8,16% está muy en desacuerdo.

En resumen, solamente el 30,61% está de acuerdo que, de acuerdo a su experiencia laboral, las capacitaciones se realizan siempre sobre la práctica cotidiana en la cooperativa, el 22,45% no está de acuerdo o está muy en desacuerdo.

De la observación: La percepción de los colaboradores es que en las capacitaciones falta realizar actividades didácticas sobre la práctica cotidiana, sobre su trabajo real en la cooperativa, referidas a la incorporación de tareas y rutinas del trabajo cooperativo, de manera que se fomente la autonomía y el desarrollo de habilidades prácticas.

4.2 Del objetivo general

Determinar la necesidad de contar con un pedagogo para lograr la capacitación de calidad y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes.

Tabla 36:

Resultados generales sobre la necesidad de contar con un pedagogo

DIMENSIÓN: EDUCACIÓN CORPORATIVA		SI	NO
1	¿El capacitador de la cooperativa, es un pedagogo especializado en educación corporativa?	7,50%	37,50%
2	¿El capacitador de la cooperativa tiene amplia experiencia en programas de formación y capacitación para colaboradores de la cooperativa?	14,28%	58,02%

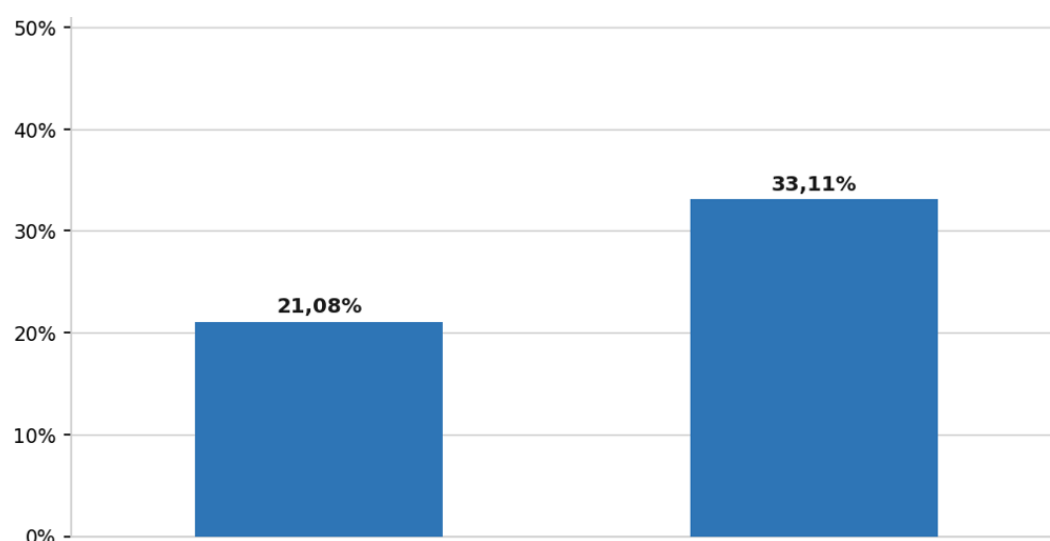
3	¿El capacitador de la cooperativa es un especialista que diseña e implementa correctamente los programas de formación y capacitación en la cooperativa?	22,44%	24,49%
DIMENSIÓN: INDUCCIÓN			
4	¿La inducción o capacitación en la cooperativa, incluye procedimientos y procesos que influyen positivamente en el desempeño de los colaboradores?	22,45%	34,70%
5	¿La inducción que realiza el jefe inmediato, detalla y ejemplifica las funciones de cada puesto de trabajo?	36,73%	30,62%
6	¿La inducción que realiza el jefe inmediato, mejora significativamente el desempeño de los colaboradores?	10,20%	32,65%
7	¿Se hace el seguimiento y evaluación continua de la inducción de personal para conocer sus resultados?	20,40%	28,57%
8	¿La inducción aplicada garantiza que los nuevos colaboradores comprendan completamente sus roles y responsabilidades?	14,28%	32,55%
DIMENSIÓN: FORMACIÓN Y DESARROLLO			
9	¿La formación de los colaboradores en la cooperativa, es fundamental para mejorar la productividad y eficiencia en el desempeño de sus tareas?	36,73%	34,74%
10	¿La formación de los colaboradores obedece a la planificación de programas que buscan el desarrollo institucional?	14,28%	34,69%
11	¿Se realiza formación continua a los funcionarios y trabajadores para fortalecer su liderazgo y capacidad de toma de decisiones en la cooperativa?	16,32%	28,57%
12	¿La formación continua permite el entrenamiento práctico y de actividades de simulación, en el proceso de inducción a situaciones reales de la cooperativa?	28,57%	38,78%
13	¿La formación continua permite que todos los colaboradores adquieran las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera eficiente?	42,85%	30,61%
DIMENSIÓN: CULTURA ORGANIZACIONAL			
14	¿Es fundamental que los colaboradores y funcionarios conozcan el reglamento interno de trabajo para asegurar un ambiente laboral armonioso y eficiente?	16,32%	24,49%
15	¿Es esencial que los colaboradores y funcionarios tengan conocimiento del reglamento de seguridad y salud ocupacional para asegurar un ambiente de trabajo seguro y saludable?	18,37%	28,57%

16	¿Todos los colaboradores comprenden y se adhieren a la filosofía organizacional para alinear sus acciones con los objetivos de la cooperativa?	16,32%	34,70%
17	¿Todos los colaboradores comprenden y se adhieren a los valores institucionales para fomentar un ambiente de trabajo cohesivo y ético?	20,40%	28,57%
Promedio:		21,08%	33,11%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo en los resultados generales sobre la necesidad de contar con un pedagogo.

Figura 36:

Resultados generales sobre la necesidad de contar con un pedagogo



En resumen: solamente el 21,08% de los participantes está de acuerdo que es necesario contar con un pedagogo, profesional de la educación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes. Sin embargo, el 33,11% no está de acuerdo, es decir que, la inducción o capacitación en la cooperativa puede estar a cargo de cualquier otro profesional como hasta ahora se ha venido realizando.

Un pedagogo reúne las competencias necesarias como profesional de la educación, sus conocimientos, habilidades y actitudes le permiten alcanzar los aprendizaje y la formación integral requerida, bajo la perspectiva de una taxonomía

adecuada al currículo, garantizando una capacitación efectiva, eficaz y eficiente, la comunicación efectiva y el desarrollo de habilidades interpersonales, de acuerdo a los estilos de aprendizaje, sus conocimientos técnicos pedagógicos, desde el diseño curricular, los contenidos, la metodología didáctica y el sistema de evaluación; adaptando y flexibilizando el currículo, desarrollando habilidades de motivación y aplicando las tecnologías de información y comunicación (TIC) en el aula.

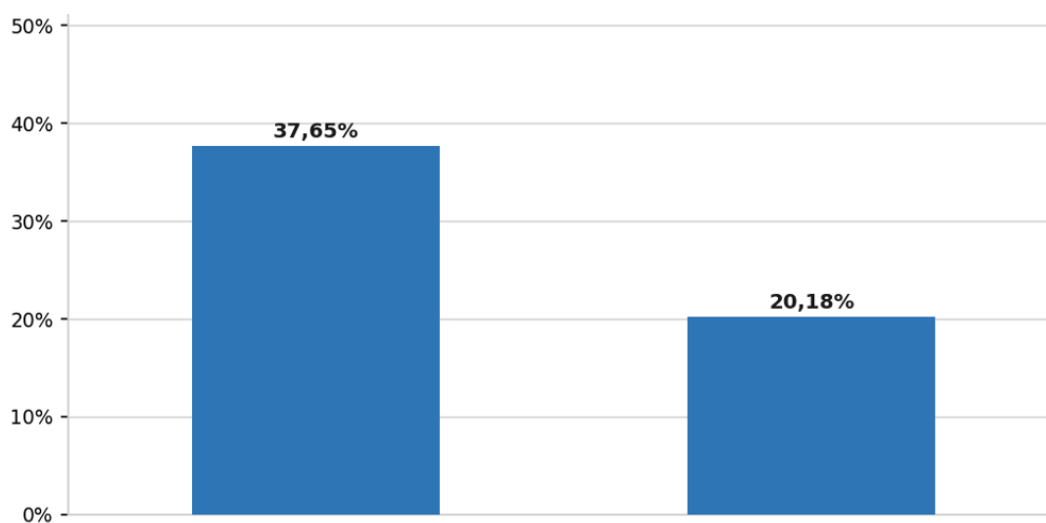
Tabla 37:

Resultados generales sobre la capacitación de calidad y satisfacción laboral

DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN		SI	NO
1	¿Es fundamental para la capacitación de calidad, planificar y organizar los programas, con un docente profesional que prepara sus clases, establece objetivos claros para lograr el éxito y la satisfacción de los colaboradores?	54,10%	18,36%
2	¿Es fundamental para una capacitación de calidad, organizar convenientemente los programas, para lograr el éxito y la satisfacción de los colaboradores?	53,07%	18,36%
DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL			
3	¿La capacitación teórica a través de textos impresos o archivos en PDF es eficaz para proporcionar los conocimientos esenciales a los colaboradores?	59,19%	14,28%
4	¿La capacitación práctica dirigida por el jefe inmediato es esencial para que los colaboradores adquieran habilidades aplicables y mejoren su desempeño?	46,94%	16,32%
5	¿La capacitación virtual es una herramienta efectiva para brindar flexibilidad y accesibilidad en la formación de los colaboradores?	34,69%	20,41%
6	¿Está usted de acuerdo con los horarios de capacitación en la cooperativa?	36,74%	22,45%
7	¿Mi superior está siempre abierto a cualquier opinión, duda o sugerencia sobre las capacitaciones brindadas?	28,57%	22,45%
8	¿Periódicamente se realizan capacitaciones las cuales contribuyen a realizar mejor mis labores en la cooperativa?	34,70%	20,41%
9	¿Las capacitaciones realizadas contribuyen a la satisfacción laboral de todos los colaboradores de la cooperativa?	30,62%	18,37%

10	¿Las capacitaciones en la cooperativa logran una actitud positiva de los colaboradores hacia su trabajo y entorno laboral?	34,69%	12,24%
11	¿Las capacitaciones realizadas elevan el estado emocional y la percepción positiva de los colaboradores sobre su trabajo?	22,45%	20,40%
12	¿Las capacitaciones realizadas mejoran la percepción de los colaboradores sobre su puesto de trabajo, las relaciones con sus compañeros y superiores, así como las oportunidades de desarrollo personal?	50,02%	18,36%
DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN			
13	¿La prueba escrita aplicada por el pedagogo o inductor, es efectiva y eficiente para evaluar el conocimiento adquirido por los colaboradores?	30,62%	20,40%
14	¿La prueba práctica, basada en la capacitación del jefe inmediato, es crucial para evaluar la ejecución de las funciones en la cooperativa?	40,81%	28,57%
15	¿La prueba virtual es una herramienta eficaz para evaluar los conocimientos y habilidades adquiridas por los colaboradores de la cooperativa?	26,53%	34,69%
16	¿Las capacitaciones cumplen siempre con los objetivos de la organización?	28,57%	22,45%
17	¿De acuerdo a su experiencia laboral, las capacitaciones son solamente teóricas?	34,69%	12,24%
18	¿De acuerdo a su experiencia laboral, las capacitaciones se realizan siempre sobre la práctica cotidiana en la cooperativa?	30,61%	22,45%
Promedio:		37,65%	20,18%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo en los resultados generales sobre la capacitación de calidad y satisfacción laboral.

Figura 37:***Resultados generales sobre la capacitación de calidad y satisfacción laboral***

En resumen: El 37,65% de los participantes está de acuerdo que la capacitación es de calidad y logra la satisfacción laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes. Sin embargo, el 20,18% no está de acuerdo, es decir que, la inducción o capacitación no es de calidad y no logra la satisfacción de los colaboradores de la cooperativa.

La calidad de la capacitación y la satisfacción laboral son dos aspectos estrechamente relacionados; la capacitación de calidad mejora la satisfacción y el desempeño laboral al adquirir nuevos conocimientos, habilidades técnicas y habilidades blandas, lo que aumenta la productividad, genera mayor motivación y compromiso con la organización, por cuanto la capacitación continua permite el desarrollo profesional y genera un ambiente de trabajo positivo, al adaptarse fácilmente a las necesidades de la organización, abordando tanto aspectos técnicos como habilidades blandas, mejorando la satisfacción laboral, la retención y

permanencia del talento, la mejor productividad y eficiencia, mejorando el clima laboral y el sentido de pertenencia, como parte de la inversión estratégica.

4.2.1 Resultados por dimensiones de la variable: Necesidad de contar con un pedagogo

Tabla 38:

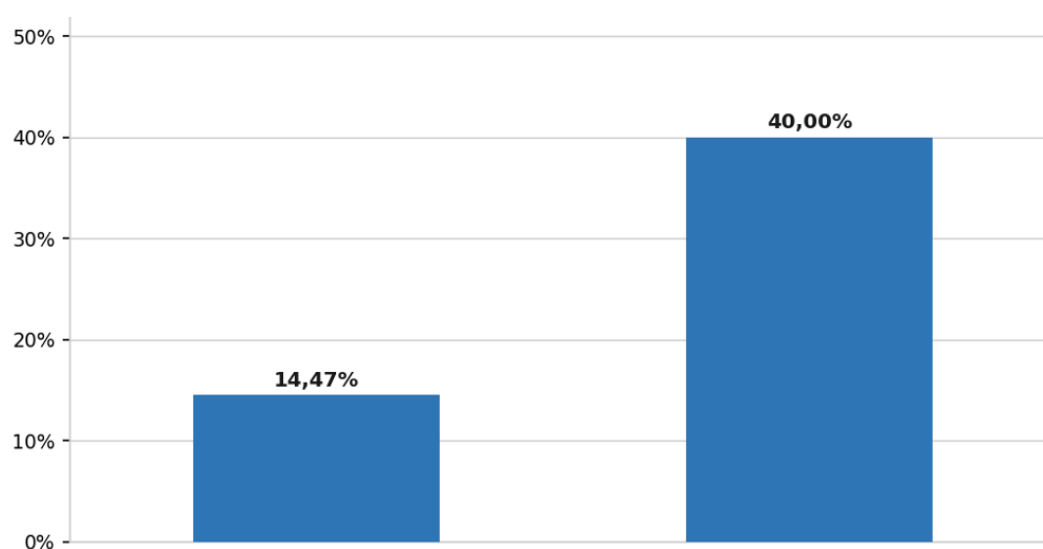
Resultados de la dimensión: Educación corporativa

DIMENSIÓN: EDUCACIÓN CORPORATIVA		SI	NO
1	¿El capacitador de la cooperativa, es un pedagogo especializado en educación corporativa?	7,50%	37,50%
2	¿El capacitador de la cooperativa tiene amplia experiencia en programas de formación y capacitación para colaboradores de la cooperativa?	14,28%	58,02%
Promedio:		14,74%	40,00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo con los resultados de la dimensión: Educación corporativa.

Figura 38:

Resultados de la dimensión: Educación corporativa



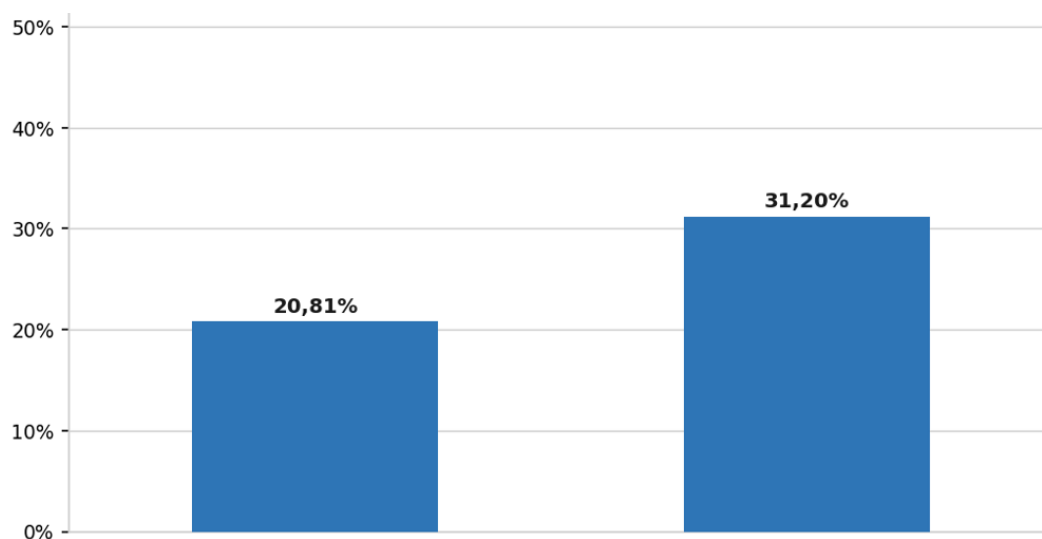
En resumen: Solamente el 14,47% de los participantes está de acuerdo con la educación corporativa. Sin embargo, el 40,00% no está de acuerdo o no está satisfecho con la educación corporativa en la Cooperativa, es decir, es un precario sistema estratégico de actividades de aprendizaje para el desarrollo de habilidades, que muy poco integra la formación técnica con el liderazgo en una cultura de mejora continua, innovación y crecimiento de la organización.

Tabla 39:

Resultados de la dimensión: Inducción

DIMENSIÓN: INDUCCIÓN		SI	NO
4	¿La inducción o capacitación en la cooperativa, incluye procedimientos y procesos que influyen positivamente en el desempeño de los colaboradores?	22,45%	34,70%
5	¿La inducción que realiza el jefe inmediato, detalla y ejemplifica las funciones de cada puesto de trabajo?	36,73%	30,62%
6	¿La inducción que realiza el jefe inmediato, mejora significativamente el desempeño de los colaboradores?	10,20%	32,65%
7	¿Se hace el seguimiento y evaluación continua de la inducción de personal para conocer sus resultados?	20,40%	28,57%
8	¿La inducción aplicada garantiza que los nuevos colaboradores comprendan completamente sus roles y responsabilidades?	14,28%	32,55%
Promedio:		20,81%	31,82%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo con los resultados de la dimensión: Inducción.

Figura 39:***Resultados de la dimensión: Inducción***

En resumen: Solamente el 20,81% de los participantes está de acuerdo con la dimensión de Inducción. Sin embargo, el 31,82% no está de acuerdo o no está satisfecho con la Inducción o capacitación recibida, entendida como el proceso de adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes buscando mejorar el desempeño laboral.

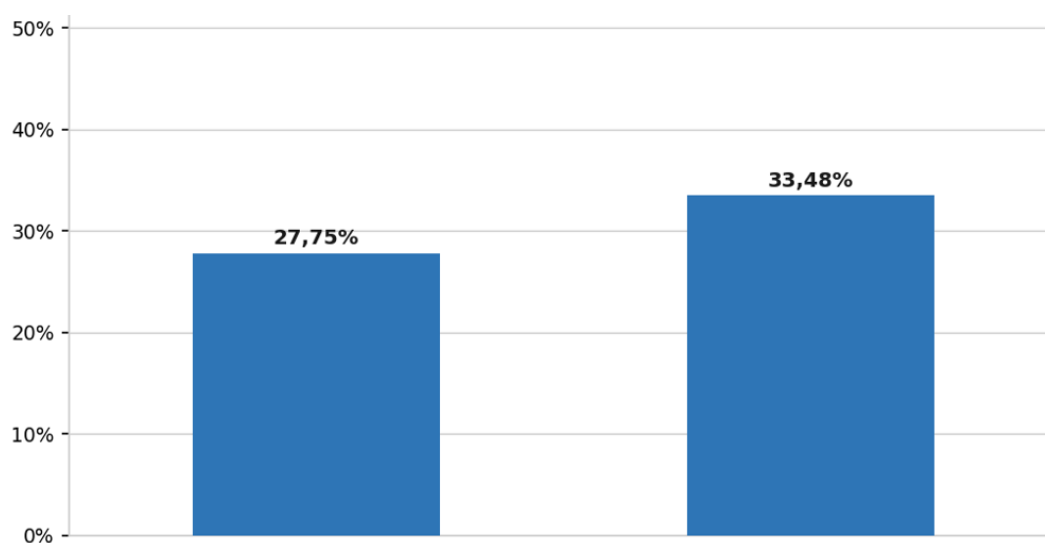
La pregunta sobre estar "satisfecho con la inducción o capacitación" puede evaluarse considerando si se logró un proceso que ayudó a la integración del nuevo colaborador, dándole la información, herramientas y orientación necesarias para adaptarse rápidamente a su nuevo entorno y función.

Para medir la satisfacción, se deben observar aspectos como la claridad de las expectativas, el sentido de pertenencia, la productividad inicial y la retención de información.

Tabla 40:**Resultados de la dimensión: Formación y desarrollo**

DIMENSIÓN: FORMACIÓN Y DESARROLLO		SI	NO
9	¿La formación de los colaboradores en la cooperativa, es fundamental para mejorar la productividad y eficiencia en el desempeño de sus tareas?	36,73%	34,74%
10	¿La formación de los colaboradores obedece a la planificación de programas que buscan el desarrollo institucional?	14,28%	34,69%
11	¿Se realiza formación continua a los funcionarios y trabajadores para fortalecer su liderazgo y capacidad de toma de decisiones en la cooperativa?	16,32%	28,57%
12	¿La formación continua permite el entrenamiento práctico y de actividades de simulación, en el proceso de inducción a situaciones reales de la cooperativa?	28,57%	38,78%
13	¿La formación continua permite que todos los colaboradores adquieran las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera eficiente?	42,85%	30,61%
Promedio:		27,75%	33,48%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo con los resultados de la dimensión: Formación y desarrollo.

Figura 40:**Resultados de la dimensión: Formación y desarrollo**

En resumen: El 27,75% de los participantes está de acuerdo con la dimensión formación y desarrollo. Sin embargo, el 33,48% no está de acuerdo o no está satisfecho con la Formación y desarrollo realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes.

La dimensión referida a la formación comprende el haber recibido los conocimientos y habilidades necesarios para progresar en sus actividades mejorando su rendimiento personal, logrando la adquisición de capacidades y competencias para resolver problemas y necesidades laborales, en suma, el desarrollo personal y profesional, mediante el aprendizaje de un conjunto de saberes que mejoran las cualidades personales con el fin de proporcionar conocimientos, habilidades y actitudes para ejercer su labor, incluso como parte de su desarrollo profesional, entendida como la mejora continua, preparándose para asumir roles de mayor responsabilidad.

Tabla 41:

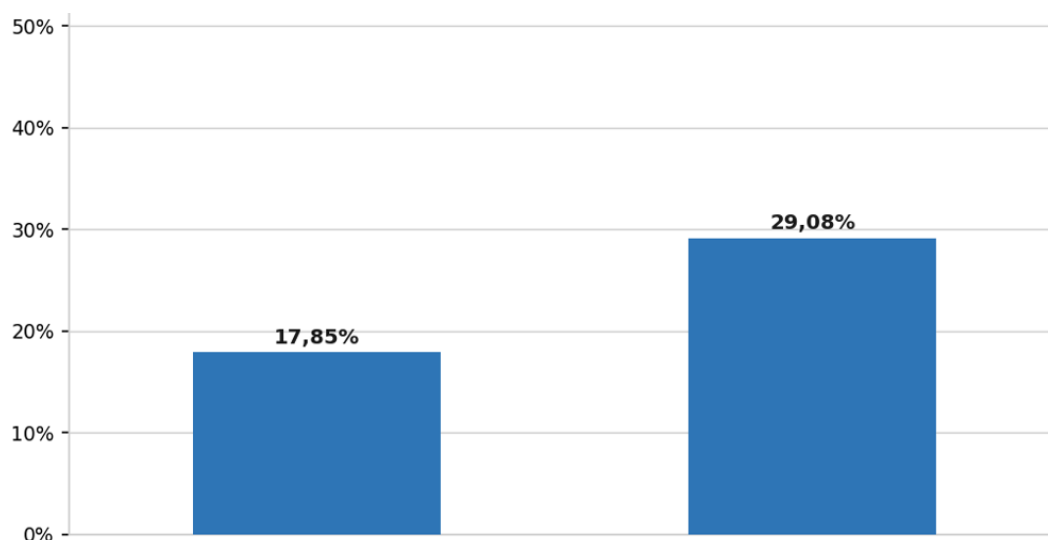
Resultados de la dimensión: Cultura Organizacional

DIMENSIÓN: CULTURA ORGANIZACIONAL		SI	NO
14	¿Es fundamental que los colaboradores y funcionarios conozcan el reglamento interno de trabajo para asegurar un ambiente laboral armonioso y eficiente?	16,32%	24,49%
15	¿Es esencial que los colaboradores y funcionarios tengan conocimiento del reglamento de seguridad y salud ocupacional para asegurar un ambiente de trabajo seguro y saludable?	18,37%	28,57%
16	¿Todos los colaboradores comprenden y se adhieren a la filosofía organizacional para alinear sus acciones con los objetivos de la cooperativa?	16,32%	34,70%
17	¿Todos los colaboradores comprenden y se adhieren a los valores institucionales para fomentar un ambiente de trabajo cohesivo y ético?	20,40%	28,57%
Promedio:		17,85%	29,08%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo con los resultados de la dimensión: Cultura Organizacional.

Figura 41:

Resultados de la dimensión: Cultura Organizacional



En resumen: Solamente el 17,85% de los participantes está de acuerdo con la dimensión Cultura Organizacional. Sin embargo, el 29,08% no está de acuerdo o no está satisfecho con la cultura organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes.

4.2.2 Resultados por dimensiones de la variable: capacitación de calidad y satisfacción laboral

Tabla 42:

Resultados de la dimensión: Planificación

DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN		SI	NO
1	¿Es fundamental para la capacitación de calidad, planificar y organizar los programas, con un docente profesional que prepara sus clases, establece objetivos claros para lograr el éxito y la satisfacción de los colaboradores?	54,10%	18,36%

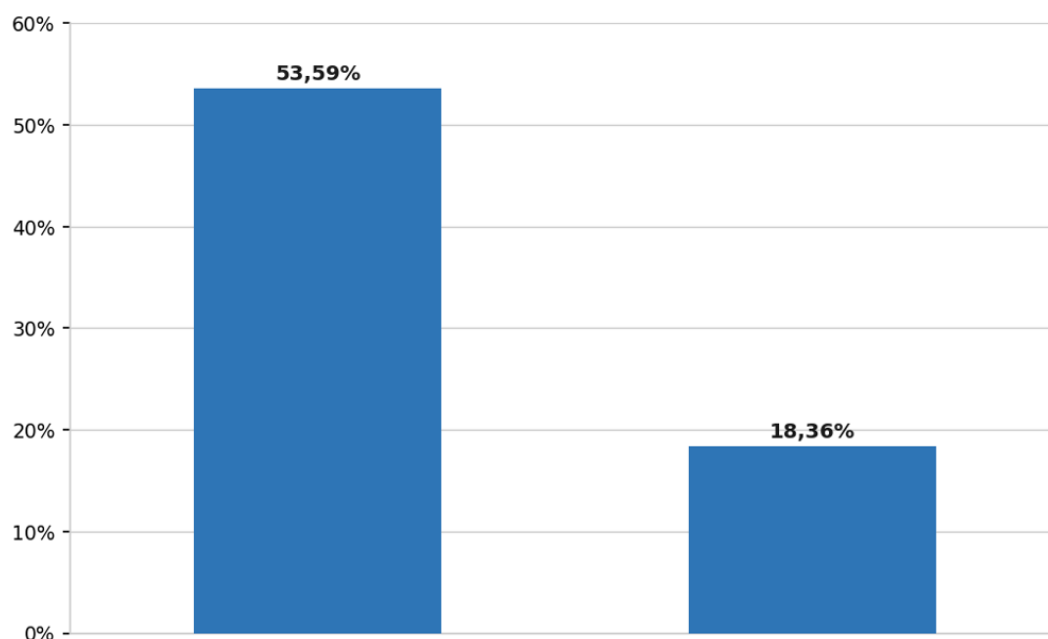
¿Es fundamental para una capacitación de calidad, organizar		
2 convenientemente los programas, para lograr el éxito y la		
satisfacción de los colaboradores?	53,07%	18,36%
Promedio:	53,59%	18,36%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo con los resultados de la dimensión: Planificación.

La planificación es entendida como la toma anticipada de decisiones, de acuerdo a un diagnóstico situacional, es decir, se basa el conocimiento previo de un contexto específico, de modo que se puedan controlar las actividades y procesos, de acuerdo a los objetivos institucionales, siempre que sea posible prever las consecuencias futuras. es elegir opciones frente al futuro y proveer los medios necesarios para alcanzarlo.

Figura 42:

Resultados de la dimensión: Planificación



En resumen: El 53,59% de los participantes está de acuerdo con la dimensión Planificación. El 18,36% no está de acuerdo o no está satisfecho con la

fase de planificación de la inducción o capacitación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes.

Tabla 43:

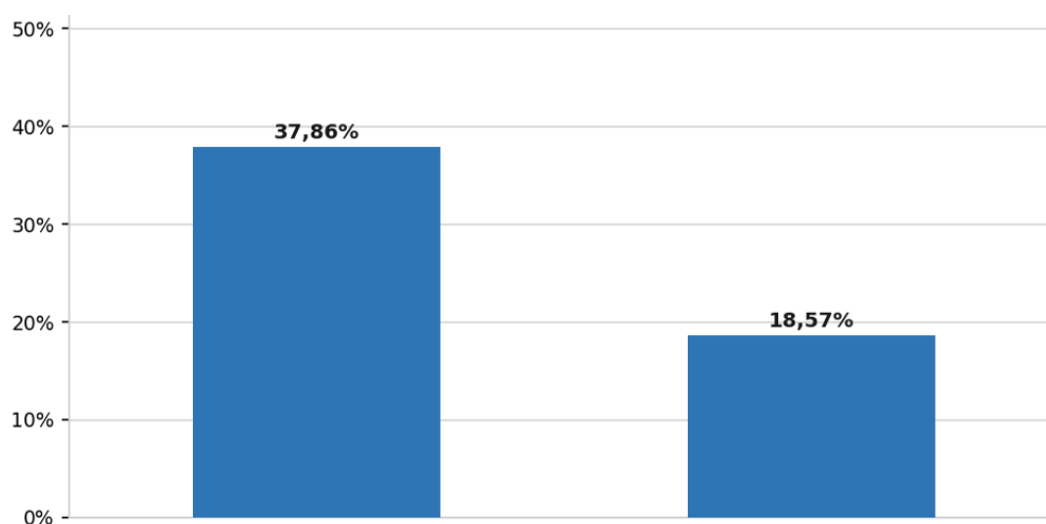
Resultados de la dimensión: Capacitación de calidad y satisfacción laboral

DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL		SI	NO
3	¿La capacitación teórica a través de textos impresos o archivos en PDF es eficaz para proporcionar los conocimientos esenciales a los colaboradores?	59,19%	14,28%
4	¿La capacitación práctica dirigida por el jefe inmediato es esencial para que los colaboradores adquieran habilidades aplicables y mejoren su desempeño?	46,94%	16,32%
5	¿La capacitación virtual es una herramienta efectiva para brindar flexibilidad y accesibilidad en la formación de los colaboradores?	34,69%	20,41%
6	¿Está usted de acuerdo con los horarios de capacitación en la cooperativa?	36,74%	22,45%
7	¿Mi superior está siempre abierto a cualquier opinión, duda o sugerencia sobre las capacitaciones brindadas?	28,57%	22,45%
8	¿Periódicamente se realizan capacitaciones las cuales contribuyen a realizar mejor mis labores en la cooperativa?	34,70%	20,41%
9	¿Las capacitaciones realizadas contribuyen a la satisfacción laboral de todos los colaboradores de la cooperativa?	30,62%	18,37%
10	¿Las capacitaciones en la cooperativa logran una actitud positiva de los colaboradores hacia su trabajo y entorno laboral?	34,69%	12,24%
11	¿Las capacitaciones realizadas elevan el estado emocional y la percepción positiva de los colaboradores sobre su trabajo?	22,45%	20,40%
12	¿Las capacitaciones realizadas mejoran la percepción de los colaboradores sobre su puesto de trabajo, las relaciones con sus compañeros y superiores, así como las oportunidades de desarrollo personal?	50,02%	18,36%
Promedio:		37,86%	18,57%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo con los resultados de la dimensión: Capacitación de calidad y satisfacción laboral.

Figura 43:

Resultados de la dimensión: Capacitación de calidad y satisfacción laboral



En resumen: El 37,86% de los participantes está de acuerdo con la dimensión Capacitación de calidad y satisfacción laboral. Sin embargo, el 18,57% no está de acuerdo o no está satisfecho con la Capacitación de calidad y satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes, todo lo que está relacionado con la formación en base a estándares o normas con el objetivo de generar una nueva cultura institucional de acuerdo a ciertas estrategias de implementación de una gestión de calidad total.

Tabla 44:

Resultados de la dimensión: Evaluación de la capacitación

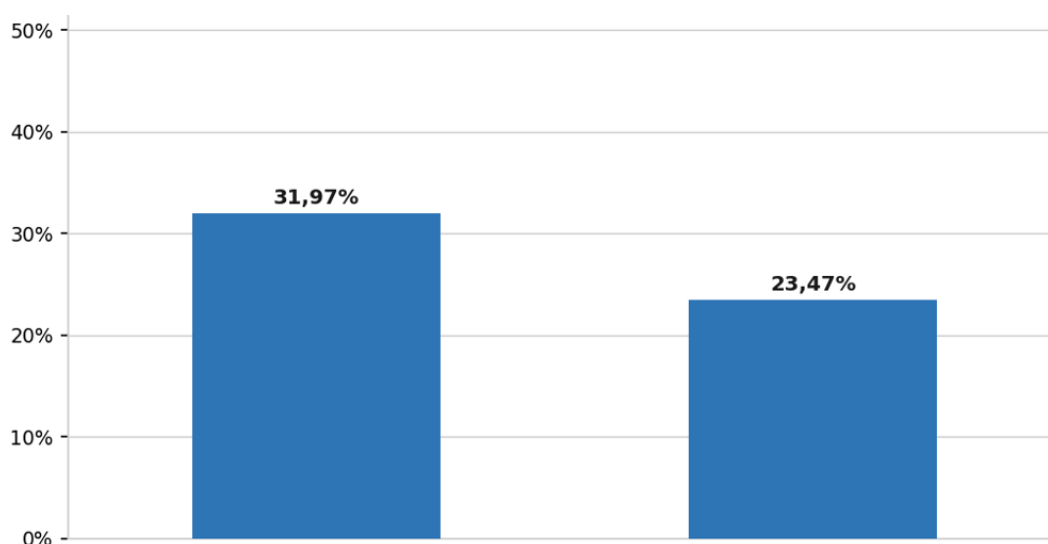
DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN			
13	¿La prueba escrita aplicada por el pedagogo o inductor, es efectiva y eficiente para evaluar el conocimiento adquirido por los colaboradores?		
		30,62%	20,40%

14	¿La prueba práctica, basada en la capacitación del jefe inmediato, es crucial para evaluar la ejecución de las funciones en la cooperativa?	40,81%	28,57%
15	¿La prueba virtual es una herramienta eficaz para evaluar los conocimientos y habilidades adquiridas por los colaboradores de la cooperativa?	26,53%	34,69%
16	¿Las capacitaciones cumplen siempre con los objetivos de la organización?	28,57%	22,45%
17	¿De acuerdo a su experiencia laboral, las capacitaciones son solamente teóricas?	34,69%	12,24%
18	¿De acuerdo a su experiencia laboral, las capacitaciones se realizan siempre sobre la práctica cotidiana en la cooperativa?	30,61%	22,45%
Promedio:		31,97%	23,47%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de quienes están de acuerdo o en desacuerdo con los resultados de la dimensión: Evaluación de la capacitación.

Figura 44:

Resultados de la dimensión: Evaluación de la capacitación



En resumen: El 31,97% de los participantes está de acuerdo con la dimensión Evaluación de la capacitación. Sin embargo, el 23,47% no está de acuerdo o no está satisfecho con la Evaluación de la capacitación en la Cooperativa

de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes, un proceso que valora y mide las habilidades, conocimientos y competencias con el fin de identificar los indicadores de calidad para alcanzar objetivos y desempeñar mejor su trabajo.

4.3. Comprobación de la hipótesis

4.3.1 Prueba de normalidad

Se realiza la comprobación de la hipótesis con el apoyo del programa estadístico SPSS V.25, para comprobar si la distribución de los datos obedece a una distribución normal.

a. Planteamiento de la hipótesis de normalidad

H0: Los datos recogidos siguen una distribución normal

H1: Los datos recogidos NO siguen una distribución normal

b. Análisis del nivel de significancia

Nivel de confianza: 0.95 o 95%, Margen de error α : 0.05

c. Prueba de normalidad

Si $\alpha > 50$ aplica Kolmogorov- smirnof

Si $\alpha \leq 50$ aplica Shapiro-Wilk.

Siendo que los datos son menores a 50 participantes, corresponde seleccionar la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, una prueba estadística que verifica si una muestra de datos proviene de una población con distribución normal.

Prueba de normalidad con SPSS:

Aplicando SPSS V.25 tenemos:

Tabla 45:**Procesamiento de casos**

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>						
	<i>Casos</i>					
	<i>Válido</i>		<i>Perdidos</i>		<i>Total</i>	
	<i>N</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>N</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>N</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>La necesidad pedagógica en instituciones financieras</i>	17	94,4%	1	5,6%	18	100,0%
<i>Capacitación de calidad y satisfacción laboral</i>	17	94,4%	1	5,6%	18	100,0%

Nota. La tabla muestra el procesamiento de casos.

Tabla 46:**Prueba de normalidad**

<i>Pruebas de normalidad</i>						
	<i>Kolmogorov-Smirnov^a</i>			<i>Shapiro-Wilk</i>		
	<i>Estadístico</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>	<i>Estadístico</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>
<i>La necesidad pedagógica en instituciones financieras</i>	,209	17	,046	,895	17	,057
<i>Capacitación de calidad y satisfacción laboral</i>	,210	17	,045	,921	17	,151

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. La tabla muestra Prueba de normalidad.

Estadísticos de prueba:

Si $p\text{-valor} < 0.05$ rechaza la H_0

Si $p\text{-valor}$ es ≥ 0.05 acepta la H_0 y se rechaza la H_1

En este caso:

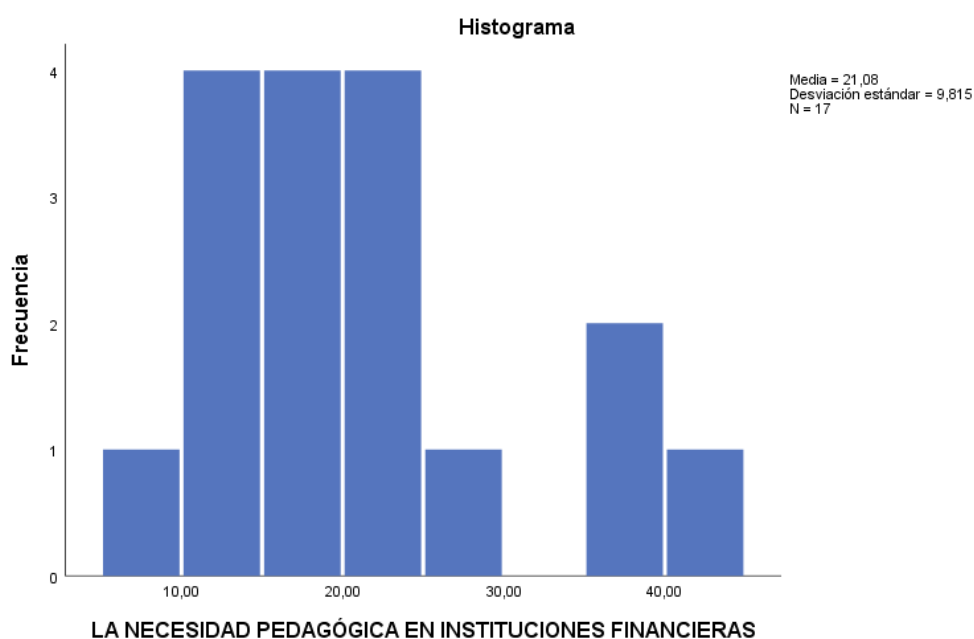
Para la variable independiente el p-valor = 0.057, es mayor a 0.05, no rechaza la H0 de normalidad, es decir, los datos siguen una distribución normal.

Para la variable dependiente el p-valor = 0.151, es mayor a 0.05, no rechaza la H0, los datos siguen una distribución normal.

Como el p-valor en ambas variables es mayor a 0.05, los datos siguen una distribución normal, por lo tanto, se aplica una prueba paramétrica o una prueba no paramétrica, que en este caso por su mayor amplitud se selecciona el Coeficiente Rho de Sperrman, tal como se observa en las siguientes figuras.

Figura 45:

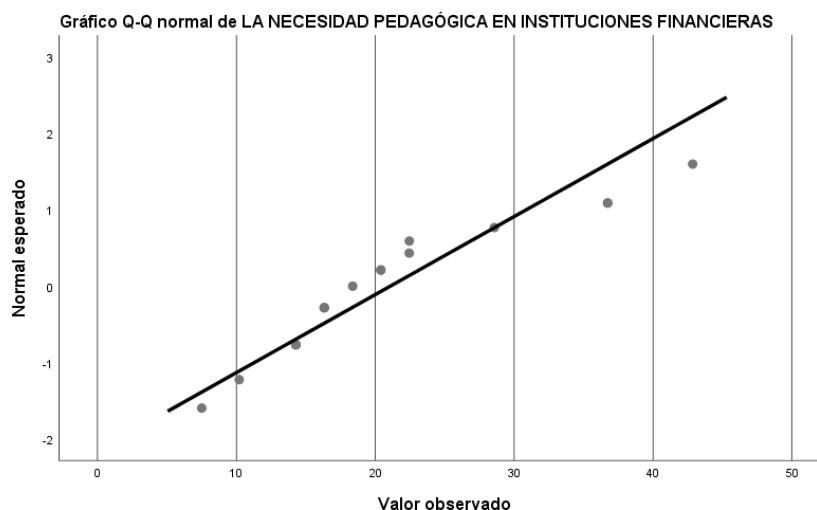
Histograma prueba de normalidad competencias digitales



Nota. La figura muestra el histograma prueba de normalidad competencias digitales.

Figura 46:

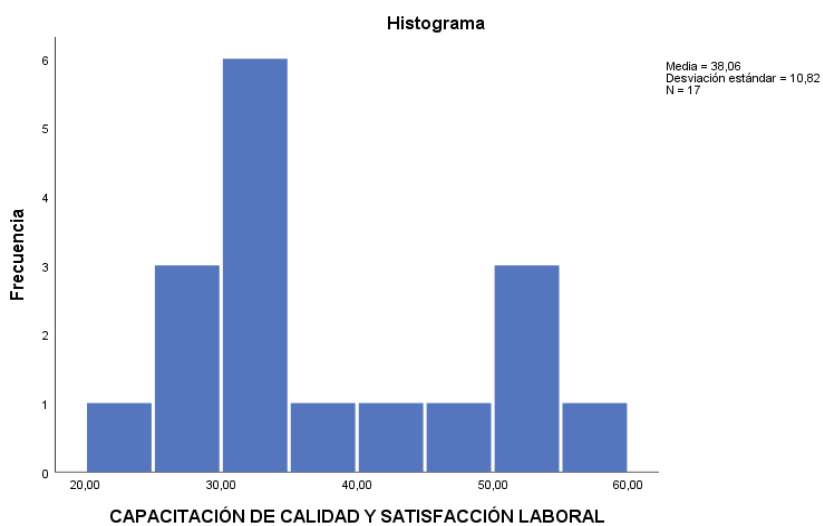
Gráfico Q-Q Prueba de normalidad competencias digitales



Nota. La figura muestra el Gráfico Q-Q Prueba de normalidad competencias digitales

Figura 47:

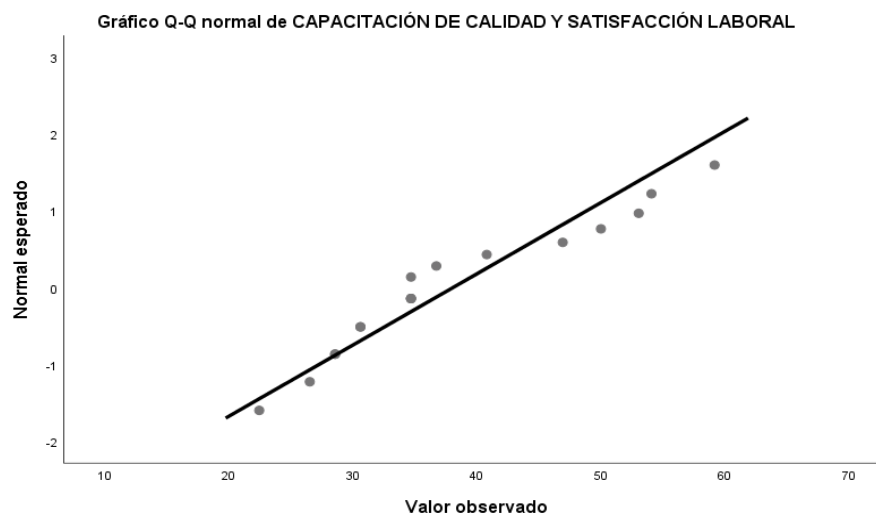
Histograma prueba de normalidad enseñanza con TIC



Nota. La figura muestra el histograma prueba de normalidad enseñanza con TIC.

Figura 48:

Gráfico Q-Q Prueba de normalidad enseñanza con TIC



Nota. La figura muestra el Gráfico Q-Q Prueba de normalidad enseñanza con TIC.

4.3.3 Coeficiente de correlación

a. Planteando la hipótesis de correlación

H0: NO existe correlación entre las variables

H1: existe correlación entre las variables

b. Análisis del nivel de significancia

Nivel de confianza: 0.95 o 95%

Margen de error α : 0.05

c. Estadístico de prueba

Si p-valor < 0.05 se rechaza la H0

Si p-valor es ≥ 0.05 acepta la H0 y se rechaza la H1

d. Cálculo de correlación con SPSS V.25

Tabla 47:**Coefficiente de correlación**

Correlaciones			La necesidad pedagógica en instituciones financieras	Capacitación de calidad y satisfacción laboral
Rho de Spearman	La necesidad pedagógica en instituciones financieras	Coefficiente de correlación	1,000	-,200
		Sig. (bilateral)	.	,440
		N preguntas	17	-
	Capacitación de calidad y satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,200	1,000
		Sig. (bilateral)	,440	.
		N preguntas	-	18

Nota. La tabla muestra el Coeficiente de correlación.

El valor de significación bilateral es el p- valor en ambas variables, por lo tanto:

- Para la variable independiente el p-valor es 1,00, es mayor a 0.05
- Para la variable dependiente el p-valor es -0.200, es menor a 0.05

Por lo tanto, la correlación con el coeficiente Rho de Spearman indica que la correlación es negativa = -0,200, no existe relación significativa.

Si el p-valor es = 0.440, se acepta la Hipótesis Nula, no hay relación entre las variables, es decir, la necesidad de un pedagogo no siempre es necesaria en las instituciones financieras para lograr la capacitación de calidad y la satisfacción laboral de sus colaboradores.

De acuerdo a la tabla de valores de correlación:

Tabla 48:**Tabla de valores de correlación**

Valor del Coeficiente de Correlación	Fuerza de la Correlación
0.00 - 0.19	Muy baja
0.20 - 0.39	Baja
0.40 - 0.69	Moderada
0.70 - 0.89	Alta
0.90 - 1.00	Muy alta
-0.00 - -0.19	Muy baja
-0.20 - -0.39	Baja
-0.40 - -0.69	Moderada
-0.70 - -0.89	Alta
-0.90 - -1.00	Muy alta

Nota. La tabla muestra los valores de correlación.

En conclusión:

La correlación entre las dos variables es inversa, es decir, la capacitación de calidad y la satisfacción laboral no depende necesariamente de la necesidad pedagógica en instituciones financieras.

En suma, la calidad de la capacitación ni la satisfacción laboral están determinadas necesariamente por la calidad del capacitador, en este caso, la necesidad de un pedagogo en las instituciones financieras, o no influye significativamente en la calidad de la capacitación y, quizá por desconocimiento de los participantes respecto de las competencias y capacidades de un profesional de la educación, que comprenda el diseño y gestión de los procesos de formación al personal, analizando las necesidades y problemas laborales, mediante la

comunicación efectiva, el dominio de las TIC, el trabajo en equipo, el pensamiento crítico, la resolución de problemas, la toma de decisiones, el liderazgo y motivación, etc., necesarios para lograr las potencialidades humanas necesarias con sentido de la ética y capacidades para la innovación y el desarrollo, es decir, una capacitación experta, donde se adquieran los conocimientos , habilidades y destrezas necesarias, logrando un desempeño laboral de calidad.

4.3 Discusión

4.3.1 Sustentación consistente y coherente de la propuesta

La sustentación de la propuesta se fundamenta en la necesidad de contar con profesionales de la educación en el campo de la inducción y capacitación organizacional, es decir, la necesidad de contratar un profesional pedagogo, con conocimiento de pedagogía y didáctica, de modo que se pueda lograr un mejor desempeño y satisfacción laboral de todos los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes.

Graterol, (2024), manifiesta que la pedagogía empresarial es revisada considerando las exigencias de la globalización, incluyendo la robótica y la inteligencia artificial y concluye que la pedagogía empresarial tiene un panorama complejo y que se trata de una herramienta gerencial que las empresas deben adoptar como parte de la gestión estratégica.

En todo el sector empresarial y financiero no se valora al pedagogo, como profesional especializado en el proceso de enseñanza aprendizaje, un especialista capaz de lograr aprendizajes significativos, analizar el contexto, diseñar planes de formación curricularmente adecuados a la empresa y evaluar los resultados

capacitando, actualizando o perfeccionando las capacidades y competencias de todos los colaboradores, en base a la comunicación interactiva, empatía, creatividad y liderazgo.

Al desarrollarse eventos de capacitación de calidad, mejora el desempeño y sobre todo la satisfacción laboral, alcanzado mejores resultados, con indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, es decir, de calidad, considerando que la mayoría de inductores no son pedagogos, sino solamente advenedizos de otras profesiones, extraños a la formación de calidad, que generalmente son obligados por las circunstancias a realizar actividades de capacitación, con pleno desconocimiento del proceso de enseñanza aprendizaje, de teorías curriculares, de planteamiento de objetivos de aprendizaje, de diagnóstico de problemas y necesidades de los alumnos, de un diseño didáctico adecuado, que no garantizan una inducción o capacitación de calidad.

Es necesario también resaltar que las escuelas profesiones de ciencias de la educación deberían considerar en su currículo de formación profesional, la educación organizacional, necesaria para cubrir estas necesidades empresariales, por lo menos con asignaturas referidas a la didáctica organizacional, la gestión del cambio, el desarrollo Organizacional, liderazgo y gestión estratégica del aprendizaje organizacional en plataformas en línea, etc.

4.3.2 Sustentación y descripción de hallazgos más relevantes

De acuerdo a los resultados de la investigación, uno de los hallazgos más importantes es haber calculado el nivel de correlación entre las dos variables, igual a -0,200, una correlación negativa baja, lo que indica que la capacitación de calidad

y satisfacción laboral no depende necesariamente de la necesidad pedagógica de un profesional de la educación en instituciones financieras.

Ramírez, (2024), indica que la educación empresarial deber ser parte de la capacitación sistemática, es una herramienta para el desarrollo de nuevas destrezas, necesarias en la formación de profesionales pedagogos, integrando habilidades técnicas y fortaleciendo los valores y principios éticos desde la formación humana, que concluye con recomendaciones orientadas al desarrollo del colaborador pedagogo en una organización empresarial.

De acuerdo a los resultados de la investigación, la variable necesidad pedagógica en instituciones financieras, el 21,08% de los participantes está de acuerdo que es necesario contar con un pedagogo, profesional de la educación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes. Sin embargo, el 33,11% no está de acuerdo, es decir que, la inducción o capacitación en la cooperativa puede estar a cargo de cualquier otro profesional como hasta ahora se ha venido realizando.

Respecto de la variable capacitación de calidad y satisfacción laboral, el 37,65% de los participantes está de acuerdo que la capacitación es de calidad y logra la satisfacción laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes. Sin embargo, el 20,18% no está de acuerdo, es decir que, la inducción o capacitación no es de calidad y no logra la satisfacción de los colaboradores de la cooperativa.

- **Resultados por dimensiones**

Sobre la dimensión educación corporativa, Solamente el 14,47% de los participantes está de acuerdo con la educación corporativa. El 40,00% no está de acuerdo o no está satisfecho con la educación corporativa, es decir, es un precario sistema estratégico de actividades de aprendizaje para el desarrollo de habilidades, que muy poco integra la formación técnica con el liderazgo en una cultura de mejora continua, innovación y crecimiento de la organización en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes.

En la dimensión Inducción, solamente el 20,81% de los participantes está de acuerdo con la dimensión de Inducción. El 31,82% no está de acuerdo o no está satisfecho con la Inducción o capacitación recibida, entendida como el proceso de adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes buscando mejorar el desempeño laboral.

Sobre la dimensión Formación y desarrollo, el 27,75% de los participantes está de acuerdo con la dimensión Formación y desarrollo. El 33,48% no está de acuerdo o no está satisfecho con la Formación y desarrollo.

En la dimensión Cultura Organizacional, solamente el 17,85% de los participantes está de acuerdo con la dimensión Cultura Organizacional. El 29,08% no está de acuerdo o no está satisfecho con la Cultura Organizacional.

Sobre la dimensión Planificación, el 53,59% de los participantes está de acuerdo con la dimensión Planificación. El 18,36% no está de acuerdo o no está satisfecho con la fase de Planificación de la inducción o capacitación.

En la dimensión Capacitación de calidad y satisfacción laboral, el 37,86% de los participantes está de acuerdo con la dimensión Capacitación de calidad y satisfacción laboral. El 18,57% no está de acuerdo o no está satisfecho con la Capacitación de calidad y satisfacción laboral.

Sobre la dimensión Evaluación de la capacitación, el 31,97% de los participantes está de acuerdo con la dimensión Evaluación de la capacitación. Sin embargo, el 23,47% no está de acuerdo o no está satisfecho con la Evaluación de la capacitación.

4.3.3. Fundamentación crítica comparada con las teorías existentes

La fundamentación comparada entre la información académica recabada se basa en los antecedentes y las teorías respecto de las variables de investigación es la siguiente:

Jiménez García, (2024), en relación a la formación de los pedagogos en el mundo, analizan los aprendizajes en la formación de los pedagogos en la última década y como se emplean en el mercado laboral, desde el análisis documental y localizados en Google académico y Science Direct, concluyen que la pedagogía existe como una profesión solo asociada a la escuela, por lo que es poco probable que tengan trabajo fuera de ese ámbito o estén preparados para actuar fuera del ámbito escolar.

Gabriela, (2020), en su tesis referida a la pedagogía empresarial y la formación y actuación del pedagogo, analiza el rol del pedagogo en las organizaciones no escolares, para el desarrollo de capacidades y competencias de los trabajadores, investigan la formación inicial de los profesionales y señalan que

solo está enfocada al ámbito escolar, cuyos resultados indican que la pedagogía empresarial es viable, sin embargo, ha sido difícil la indagación sobre pedagogos en este campo, no los preparan para la función de educador empresarial, por lo que es necesario reformar el currículo de la carrera profesional.

Quiles & Rekalde, (2021), realizan una revisión de la literatura científica sobre la vinculación de la pedagogía con el quehacer empresarial, y concluyen que hay un mayor interés en artículos de revistas en Dialnet respecto del campo laboral para el ejercicio pedagógico en el área de talento humano y formación, pero que en el campo de formación del pedagogo no cubre la oferta laboral.

Barrios, et al., (2024), sobre la educación financiera en la educación superior desde la globalización, considerando investigaciones publicadas en diversos repositorios como Scielo, Scopus, Dialnet, Redalyc, Alicia y Google Académico, llegando a la conclusión que es necesaria la educación financiera en la formación de estudiantes universitarios.

Agrada Valenzuela, (2016), respecto de la satisfacción laboral y la productividad en las cooperativas de ahorro y crédito de Abancay, manifiesta que se trata de analizar la satisfacción laboral, determinando las condiciones laborales de los trabajadores, y concluye que, la satisfacción laboral tiene una incidencia moderada alta en el nivel de productividad.

Huaynacho, (2019), trata sobre los factores de responsabilidad social en la gestión de las empresas microfinancieras en Apurímac, evidenciando que hay una escasez de trabajo, poca responsabilidad social y la gestión es ineficiente, cuyos

resultados determinan que la gestión es pésima e irresponsable y concluye que el nivel de gestión es muy limitado respecto de la responsabilidad social empresarial

Respecto de las bases teóricas, la fundamentación crítica se basa en el análisis de la Pedagogía empresarial con diversos autores, el análisis del plan de formación del pedagogo en el área de talento humano, en el desarrollo profesional de los trabajadores, la gestión de personas, el desarrollo de competencias, la identidad corporativa de los empleados, la capacitación de calidad y la satisfacción laboral en las organizaciones financieras principalmente.

4.3.4 Proposición de las implicancias del estudio

Las implicancias prácticas del presente estudio, están orientadas a desarrollar una cultura de formación profesional para la empresa, principalmente en las cooperativas de ahorro y crédito de nuestro país, donde se requiere de profesionales competentes en el dominio del proceso de enseñanza aprendizaje, que permita lograr los requerimientos de capacitación para el mejor desempeño y satisfacción de los colaboradores.

Las implicancias de la capacitación organizacional determinan la mejora en la productividad y eficiencia, el desarrollo de habilidades y competencias, aumenta la motivación y satisfacción de todos los integrantes de la organización, fomenta la cultura de aprendizaje continuo, mejora la colaboración e impulsa la innovación evitando los riesgos, la baja calidad y la pérdida de competitividad.

La capacitación genera siempre beneficios para la organización, mayor productividad y eficiencia, innovación y creatividad, gracias a la nueva información y técnicas, estimulando la creatividad y nuevas ideas para los procesos, los

productos y los servicios, mejorando la calidad y adaptándose a los cambios, lo que implica reducción de costos, mejora la imagen institucional y el desarrollo personal, mayor compromiso y estabilidad laboral, evitando la alta rotación y los riesgos operativos.

La capacitación organizacional es necesaria en el desarrollo de las organizaciones financieras, actualiza los conocimientos y habilidades, se adapta a las nuevas tecnologías y mejorar el rendimiento y satisfacción laboral, logran el perfeccionamiento, mejoran el desempeño y contribuye al rendimiento, se adaptan a los cambios en un entorno dinámico adecuado a las tecnologías, tendencias y regulaciones, fortaleciendo los compromisos, la cultura de aprendizaje continuo, mejorando la competitividad y la innovación.

La educación corporativa permite la implementación de programas de diseñados para satisfacer las necesidades de la empresa, sea porque han adquirido mayor conciencia del potencial que tiene la educación de las personas o que facilita el desarrollo del liderazgo y mejor toma de decisiones.

Por ello la necesidad de demostrar la necesidad del pedagogo para la capacitación de calidad, para el mejor desempeño y satisfacción de los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes, Apurímac, pues el desempeño actual de los colaboradores no es suficiente, se puede mejorar, con la intervención de personal especializado en el proceso de enseñanza aprendizaje, que sepan adecuar estos programas a los objetivos de capacitación, mejorando la comunicación y la aplicación de plataformas virtuales adecuadas, mediante herramientas pedagógicas y de comunicación eficientes, con habilidades lingüísticas y manejo de recursos didácticos.

Conclusiones

Primera: al objetivo general

Se concluye que, en el estudio realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes, para la variable independiente el p-valor = 0.057, es mayor a 0.05, no rechaza la H_0 de normalidad, y para la variable dependiente el p-valor es -0.200, es menor a 0.05, se trata de una relación inversa entre dos variables, donde el aumento de una variable se asocia con la disminución de la otra, una es positiva y otra negativa, es decir, el coeficiente de correlación indica que no existe relación significativa.

En respuesta al problema general, ¿Es necesario un pedagogo para lograr la capacitación y satisfacción laboral en la Cooperativa los Andes?, La presencia de un pedagogo no garantiza, la capacitación de calidad, no siempre es necesaria en las instituciones financieras para lograr la capacitación de calidad y la satisfacción laboral de sus colaboradores.

Segunda: al objetivo específico uno

De acuerdo a los resultados el 14,47% de los participantes está de acuerdo con la educación corporativa recibida, el 40,00% no lo está. El 20,81% está de acuerdo con la dimensión de Inducción, el 31,82% no lo está. El 27,75% está de acuerdo con la dimensión Formación y desarrollo, el 33,48% no está de acuerdo y, sobre la cultura organizacional, solamente el 17,85% está de acuerdo, el 29,08% no está de acuerdo.

En respuesta al problema específico, ¿El pedagogo es el profesional más idóneo para capacitar a los integrantes de la Cooperativas los Andes?, para los lograr los resultados, no se depende necesariamente de un pedagogo.

Tercera: al objetivo específico dos

De acuerdo a los resultados el 53,59% está de acuerdo con la dimensión planificación, el 18,36% no está de acuerdo y, sobre la dimensión capacitación de calidad y satisfacción laboral, el 37,86% está de acuerdo, el 18,57% no lo está, y sobre la dimensión Evaluación de la capacitación, el 31,97% está de acuerdo, el 23,47% no está de acuerdo o no está satisfecho.

Es respuesta al problema específico, ¿La capacitación de calidad logra la satisfacción laboral de los integrantes de la Cooperativas los Andes?, si, los resultados son favorables estando en mayor porcentaje estar de acuerdo con la dimensión capacitación de calidad y satisfacción laboral.

Recomendaciones

Primera: de acuerdo a las conclusiones, se recomienda la selección de un capacitador, pudiendo ser un pedagogo con experiencia en el sector financiero o un profesional de carreras afines, pero que cuente con un posgrado en pedagogía en educación superior, así cambiar los resultados de las capacitaciones, al año 2024 se logró un resultado de 67.2% se espera un resultado mínimo estimado de 75% y en crecimiento progresivo.

De esta manera se podría hacer la comparativa si la presencia de un pedagogo garantiza o no garantiza, la capacitación de calidad, y si pudiese ser necesario en las instituciones financieras para lograr la capacitación de calidad y la satisfacción laboral de sus colaboradores.

Así la relación inversa entre variables, necesidad pedagógica en instituciones financieras y capacitación de calidad, se vuelva una relación dependiente y demostrando así la hipótesis general; a mayor participación de un pedagogo, mejor capacitación de los integrantes de la Cooperativa Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes.

Segunda: se plantea que el pedagogo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes, cumpla las siguientes funciones; reclutamiento, selección, inducción, capacitación y evaluación de desempeño,

Y su trabajo al menos sea de dos semestres continuos a más, así poder hacer la comparativa y poder demostrar la necesidad del pedagogo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Los Andes Cotaruse Aymaraes y lograr los resultados esperados.

Tercera: se recomienda que se pueda modificar la malla curricular de la carrera de Pedagogía y plantear que se agregue el curso de pedagogía empresarial, así el pedagogo tenga inserción en los sectores económicos como; comercio, industrial, minería y financiero, y el pedagogo pueda laborar en el área de recursos humanos.

Cuarta: que la presente tesis pueda servir para cimentar las bases para futuras investigaciones en el ámbito nacional, en la cual el pedagogo de educación superior amplie sus horizontes laborales en las empresas.

Referencias Bibliográficas

- Agrada Valenzuela, J. (2016). La satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Abancay.
- Ayala, E. R. L. (2025). Revisión de la Satisfacción Laboral y los Factores Determinantes en una empresa en Lima, Perú. *Revista Veritas de Difusão Científica*, 6(1), 1383-1406.
- Barrios, D. A. G., Huaranga, A. M. C., Blanco, C. E. M., & Fabián, J. R. O. (2024). Educación financiera en jóvenes de educación superior. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 20(1), 37-50.
- Brege, H., & Kindström, D. (2020). Exploring proactive market strategies. *Industrial Marketing Management*, 84, 75–88.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0019850118303766>
- Cajo, C. N., & Paz, C. R. (2024). Desempeño laboral y su impacto en la producción empresarial, 2024. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500,12802,12903>.
- Cango, M. E. C., & Andrade, M. D. L. Á. C. (2025). Liderazgo Transformacional y Satisfacción Laboral Docente en la Escuela de Educación básica José Ingenieros de la Ciudad de Loja, Periodo Lectivo 2024-2025. *Ciencia y Reflexión*, 4(1), 96-117.
- Castañeda, L. y Sánchez, A. (2022). *Satisfacción laboral y burnout en personal docente*. *Retos*, 12(24), 230-246. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.03>

- Chacín, A. J. P., & Ortega, R. F. (2024). Competencias en la formación emprendedora y desarrollo sostenible desde la educación superior. *Revista de ciencias sociales*, 30(3), 187-204.
- Chiavenato I. (2009). "Gestión del Recurso Humano". México: McGraw Hill.
- Collado-Dominguez, E. A. (2024). Emprendimiento y Responsabilidad Social en la Educación como Clave para Desarrollo Sostenible. *Revista Docentes 2.0*, 17(2), 390-403.
- Condori-Ojeda, Porfirio (2020). Niveles de investigación. Curso Taller.
- Cuñat, E. C. y Cerverón, R. H. (2025). Análisis sobre las competencias y funciones del pedagogo/a-psicopedagogo/a en los servicios sociales de la comunitat valenciana. crónica. *Revista de pedagogía y psicopedagogía.*, (10), 5-22.
- Da Costa, M. A., y da Silva, W. A. (2025). Mediación pedagógica con tecnologías en la Educación Profesional durante la pandemia: desafíos y contradicciones en escuelas públicas de Minas Gerais. Cuadernos de Educación y Desarrollo-QUALIS A4, 17(7), e9020-e9020.
- Delgado, J. E. D. (2025). Gestión de talento humano y el desarrollo de competencias laborales para el éxito de las organizaciones. Polo del Conocimiento, 10(1), 371-390.
- Escribano, R. (2025). Pedagogía empresarial en seminarios de una compañía de marketing multinivel en Córdoba, Argentina. Trabajo y sociedad: Indagaciones sobre el empleo, la cultura y las prácticas políticas en sociedades segmentadas, (45), 5.
- Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de investigación.

- Gabriela, L. (2020) Pedagogía empresarial: la formación y actuación del pedagogo en la empresa. Finalización del trabajo de curso (Graduado en Grado Completo en Pedagogía) - Universidad Federal de Santa María, Santa María, RS.
- García-Pérez, M. T. (2025, January). El pedagogo como profesional en el ámbito empresarial. In Conference Proceedings EDUNOVATIC 2024: 9th Virtual International Conference on Education, Innovation and ICT (p. 104). Adaya Press.
- Gligor, D. M., & Maloni, M. J. (2022). More is not always better: The impact of value co-creation fit on B2B and B2C customer satisfaction. *Journal of Business Logistics*, 43(2), 209–237.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/jbl.12278>
- González, M. G., Rodríguez, A. G., & Cárdenas, T. O. (2021). Análisis desde la evaluación de impacto en la capacitación a directivos. *Avances*, 23(3), 1-15.
Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637869395002>
- Graterol, J. R. (2024). La pedagogía empresarial, una aproximación a la gestión del recurso humano en el siglo XXI. *Investigación, transcomplejidad y ciencia*, 5(1).
- Guerra Peralta, A., y Müller Pérez, J. (2024). Acciones de marketing que contribuyen al posicionamiento de marca de las universidades privadas en Puebla. *Ciencias Administrativas Teoría y Praxis*, 10(2).
<https://doi.org/10.46443/catyp.v20i2.392>

- Hernández-Sampieri, R. y. (2018). Metodología de la investigación, las rutas cuantitativas cualitativas y mixtas. Ciudad de México. México: Mc Graw Hill. doi:ISBN 978-1-4562-6096-5.
- Huaynacho, M. H. (2019). *Factores de responsabilidad social en la gestión de las empresas Microfinancieras de la Región de Apurímac* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de San Agustín).
- Jiménez García, S. A. (2024). Formación y empleo de profesionales de la pedagogía. Algunas experiencias alrededor del mundo. Diálogos sobre educación. Temas actuales en investigación educativa, 14(28).
- Matoso, L. G. (2020). Pedagogia empresarial: a formação e atuação do pedagogo na empresa.
- Morales-Medina, J. (2021). Resiliencia organizacional en tiempos de crisis: Lecciones de la pandemia para la gestión del talento humano. Revista Internacional de Gestión Empresarial, 14(3), 67-84.
- Pérez, M. T. G. (2025). *Profesionales de la pedagogía en el contexto empresarial asturiano: acceso e inserción sociolaboral; desarrollo profesional y reconocimiento* (Doctoral dissertation, Universidad de Oviedo).
- Pérez, D. y Milagros, M. (2024). *Liderazgo pedagógico del director y desempeño docente en instituciones educativas públicas de secundaria UGEL Concepción*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/11505>

- Piñar, L. Q., & Rodríguez, I. R. (2021). Los y las pedagogas en el contexto empresarial: una aproximación a través de la literatura científica. *Contextos educativos: Revista de educación*, (27), 183-204.
- Quiles, L. & Rekalde, I. (2021). Los y las pedagogas en el contexto empresarial: Una aproximación a través de la literatura científica. *Contextos educativos*, 27 (2021), 183-204.
- Ramírez, R. A. G. (2024). Educación empresarial (hacia una capacitación sistemática y compleja). *Revista Holón*, 2(7), 17-30
- Ramírez-Vielma, R., y Fernandez-Rios, M. (2022). Competencias digitales y adaptabilidad laboral en la era post-COVID: Un análisis global. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 38(1), 34-52.
- Sánchez-Morales, P. J., Ortiz-Municio, Z., & Rivas-Ruiz, F. (2025). Empleabilidad del grado de Pedagogía en España: más allá del ámbito escolar. *Teoría de la Educación. Revista Interuniversitaria*, 37(1), 207-227.
- Santana, L. B., & de Oliveira, A. C. S. B. (2021). Pedagogo e sua atuação em recursos humanos no sector empresarial. *Revista Portuguesa Interdisciplinar*, 2(02), 20-37.
- Suarez Rimarachin, J. A. (2025). Identidad corporativa y posicionamiento de la escuela profesional de ciencias de la comunicación de la universidad nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2025.
- Universidad Tecnológica de los Andes. (2020). Reglamento del comité de ética de investigación.

Vélez, J. G. (2024). El desarrollo de competencias en cooperativas de trabajo. ¿Cómo influye la organización del trabajo en sus procesos de aprendizaje?. Revista del Centro de Estudios de Sociología del Trabajo (CESOT), (16), 53-86.

Villacis, M. M. Y., Fiallos, B. G. V., Urrutia, M. J. Y., & Urrutia, E. J. Y. (2025). Evaluación de la percepción de calidad en servicios de capacitación a través del modelo Servqual. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*.

Los anexos, panel fotográfico y otros documentos están resguardados en la oficina de repositorio digital institucional en la Biblioteca Central de la Universidad Tecnológica de los Andes