



**Título :** PROCESO DE CAPACITACION EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO QUILLACOOP SEDE CUSCO – 2016.

**Autor :** - Wency Daza Valenzuela

**Fecha :** 2016

## RESUMEN

La presente investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop sede Cusco, conformada por 50 trabajadores, tiene como objetivo conocer el proceso de capacitación que se desarrolla en dicha entidad crediticia, considerando la importancia que esta tiene para el desenvolvimiento del personal con miras a la mejora continua.

El nivel de estudio es descriptivo, y el tipo de investigación es básica, con un diseño no experimental, la técnica usada fue la encuesta, que fueron procesados en el programa estadístico SPSS.

El proceso de capacitación se produce de manera incipiente en la institución, en razón a que no se considera prioritaria, por lo tanto está presente limitadamente en el plan operativo anual, así mismo la valoración que el personal otorga a la capacitación alcanza un nivel medio, pues el 56% del personal que no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el proceso de capacitación, lo cual se analizó desde las dimensiones de detección de las necesidades de capacitación, programación de la capacitación, ejecución de la capacitación y evaluación de la capacitación.

El objetivo de esta investigación es conocer como es el proceso de capacitación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop sede Cusco 2016, para proporcionar que los trabajadores tengan un mejor desempeño laboral.

Se usaron palabras claves como capacitación, análisis de puestos, competencias y capacidades.



## ABSTRACT

The present investigation was carried out at the Quillacoop Cusco Savings and Credit Cooperative, which is made up of 50 workers. Its objective is to know the training process that was developed in said credit institution, considering that it has for the development of the personnel with a view to the Continuous improvement.

The level of study is descriptive, and the type of research is basic, with a non experimental design, the technique used was the survey, which were processed in the SPSS statistical program.

The training process is produced in an insipient way by the institution, this because of specialized experience and little planning, because it is not considered a priority, therefore it is not present limited in the POA, as well as the assessment that the staff Training does not fit what is required, as 56% of the staff do not agree or disagree with the training process, which was analyzed from the dimensions of detection of training needs, Training, implementation of training and evaluation of training.

The objective of this research is to know how the training process of the Credit Union Quillacoop Cusco 2016 is to provide workers with a better job performance.

Key words such as training, job analysis, competencies and skills were used.