



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“INFLUENCIA DE LA CAPACITACION EN LA MOTIVACION Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DE CUENCA”

PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: ARANA MACIAS JOSÉ ANÍBAL

DIRECTOR: ING. ESPINOZA PILLAGA HÉCTOR ALEJANDRO. MGS.

CUENCA - ECUADOR

2026

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“INFLUENCIA DE LA CAPACITACION EN LA MOTIVACION Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DE CUENCA”

PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: ARANA MACIAS JOSE ANIBAL

DIRECTOR: ING. ESPINOZA PILLAGA HÉCTOR ALEJANDRO. MGS.

CUENCA - ECUADOR

2026

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

“Influencia de la capacitación en la motivación y satisfacción laboral del personal en las Cooperativas de ahorro y crédito de Cuenca”

Arana Macías José Aníbal

Universidad Católica de Cuenca

Unidad de titulación

Ing. Espinoza Pillaga Héctor Alejandro. Mgs.

14 de abril de 2026

DECLARATORIA DE AUTORÍA Y RESPONSABILIDAD

Yo, **Arana Macías José Aníbal** portador de la cédula de ciudadanía N.º **0914981758**. Declaro ser el autor de la obra: **“Influencia de la capacitación en la motivación y satisfacción laboral del personal en las Cooperativas de ahorro y crédito de Cuenca”**, sobre la cual me hago responsable sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaro que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximo a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaro finalmente que mi obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también me responsabilizo y eximo a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

Cuenca, abril de 2026



Firmado Digitalmente por:

JOSE ANIBAL

ARANA MACIAS

14/4/2026 10:41

Arana Macías José Aníbal

CERTIFICACIÓN

Yo, **Espinoza Pillaga Héctor Alejandro**, certifico que el artículo titulado “**Influencia de la capacitación en la motivación y satisfacción laboral del personal en las Cooperativas de ahorro y crédito de Cuenca**” fue desarrollado por **José Aníbal Arana Macías**, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca.

Debido a que es una investigación particular con el propósito de cumplir un requisito previo a la obtención del **TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Cuenca, abril de 2026



Firmado electrónicamente por:

**HECTOR ALEJANDRO
ESPINOZA PILLAGA**

Validar únicamente con FirmaEC

Ing. Espinoza Pillaga Héctor Alejandro.
Tutor
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a mis seres amados, a los que están a mi lado (esposa, hijo y futuro hijo o hija), a mis madres, hermanas, hermanos, Suegros, cuñados, a todos los que me ayudaron a seguir luchando a pesar de mi edad y hacer el esfuerzo para llegar a esta meta tan anhelada.

A mis seres que me guían desde el cielo, mi viejito, mis abuelos, mi hermana, a todos aquellos que se adelantaron, esto también es para ustedes.

No me alcanzan las palabras para agradecer nuevamente a mi esposa, quien estuvo siempre a mi lado, y no me dejó ni un paso atrás, esto de corazón para ti mi amor.

Y una mención honorífica a mis queridos grandes amigos, mi tridente favorito, a ustedes por estar hasta aquí juntos, luchando día a día, clases a clases, exposición tras exposición.

Y sobre todo agradecer a mis profesores que los logre apreciar y los considero amigos hoy en día.

Un fuerte abrazo.

AGRADECIMIENTO

A mi esposa, a mis maestros, mis amigos, mis familiares, a todos aquellos que siempre estuvieron en este largo trayecto y bella época de la Universidad, no me alcanzan las palabras para agradecerles de todo corazón por su paciencia, dedicación y tiempo compartido conmigo.

A mi tutor, a todos mis profesores que me dieron consejos, me escucharon y me ayudaron a seguir en este último paso para llegar a mi meta de culminar una etapa más en mi vida.

Los llevo en mi corazón y siempre serán recordados por este personaje que supo llegarle a cada uno y me dieron su más grande tesoro, su amistad, que para mí es una dicha enorme, poderles considerarles amigos para toda la vida.

RESUMEN

La capacitación laboral se ha consolidado como herramienta clave para gestionar los recursos humanos en organizaciones, basándose en el ámbito financiero, donde influye directamente el desempeño personal en la excelencia del servicio. Así, la investigación centro su propósito en analizar la influencia que tiene la capacitación en la motivación y satisfacción laboral del personal en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Cuenca. La investigación fue llevada a cabo mediante el enfoque cuantitativo, siguiendo el diseño correlacional, no experimental con corte transversal. Para obtener la información se utilizó la encuesta estructurada con opciones de la escala de Likert a 171 colaboradores, validada previamente mediante juicio de expertos y hallado en su contraste niveles altos de aceptación medida por el coeficiente alfa de Cronbach. La estadística inferencial, la correlación de Pearson y la regresión lineal fueron utilizadas para el análisis numérico a partir del software SPSS. Los resultados demostraron niveles de percepción positiva en relación a la capacitación, motivación y satisfacción en el trabajo. Del mismo modo, la capacitación explica una mayor varianza de motivación y satisfacción en el trabajo del personal, identificándose una asociación positiva y significativa entre estas tres variables. En este sentido, se determina que la capacitación no es solo un proceso formativo, es, además, un importante factor que incide en el bienestar laboral y en el compromiso organizativo, lo que pone de manifiesto su significatividad para mejorar el rendimiento en las cooperativas de ahorro y crédito.

Palabras clave: Capacitación, cooperativas de ahorro y crédito, motivación laboral, satisfacción laboral

ABSTRACT

Employee training has established itself as a key instrument for human resources management in organizations, particularly in the financial sector, where individual performance directly influences service excellence. Thus, this study focuses on analyzing the impact of training on employee motivation and job satisfaction in savings and credit cooperatives in Cuenca. The research was conducted using a quantitative approach, following a non-experimental, cross-sectional correlational design. For data collection, a structured survey with Likert-scale options was administered to 171 employees. The survey had been previously validated through expert review and was found to have high levels of reliability, as measured by Cronbach's alpha. Inferential statistics, Pearson's correlation coefficient, and linear regression were used for the numerical analysis in SPSS. The results showed positive perceptions regarding training, motivation, and job satisfaction. Similarly, training explains a greater proportion of the variance in employee motivation and job satisfaction; a positive and significant association is identified among these three variables. In this regard, it is determined that training is not merely an educational process; it is also an important factor influencing workplace well-being and organizational commitment, highlighting its significance for improving performance in savings and credit cooperatives.

Keywords: Employee training, savings and credit cooperatives, work motivation, job satisfaction

Introducción

En la última década y después de los cambios organizacionales provocados por la digitalización, la capacitación laboral se ha ido estableciendo como una de las habilidades de la gestión del talento con más potencialidad de generar impacto en la competitividad, puesto que permite la actualización de conocimientos, la mejora de habilidades y la sustentación del rendimiento en contextos de continua transformación. Según Cid y Baldovinos (2025) desde el aspecto organizacional de la psicología y capacitación continua en recursos humanos apuntan a que la capacitación no solo aporta “saber hacer”, sino que puede influir sobre variables actitudinales muy relevantes (p. ej., compromiso, bienestar, percepción de apreciación) si está diseñada apropiadamente y se traspa de forma eficaz al puesto de trabajo. Los autores en su texto citan el siguiente concepto:

La capacitación al personal es un proceso organizado en el que se desarrollan habilidades personales en el colaborador. Por ello, el plan centrado en capacitar al colaborador a través de una transmisión de información básica sobre el área de trabajo, busca instruir sobre actitudes y habilidades que se deben asumir, así como en las capacidades específicas necesarias para cada puesto de trabajo (p. 1).

Desde un punto de vista empírico, la investigación de Amrul (2024) relaciona la capacitación con la obtención de resultados positivos en el trabajo, sobre todo cuando se observa de forma conjunta con otras variables mediadoras como la motivación y la satisfacción en el trabajo. Así, las investigaciones con diseños cuantitativos que han utilizado modelos explicativos han encontrado relaciones significativas entre capacitación, motivación y satisfacción explicando que la capacitación puede funcionar como el argumento organizacional que mejora la experiencia del trabajador y de este modo su rendimiento y productividad (Nurun et al., 2025).

La estimulación profesional y el bienestar laboral son, de forma paralela reconocidas como dos variables claves para la sostenibilidad del desempeño y la calidad del servicio. El análisis realizado por Saltos y Saltos (2025) orienta que la motivación, más allá de que es un comportamiento relacionado con los indicadores organizacionales relevantes, puede servir de acceso para sostener el cumplimiento de las metas institucionales y el bienestar en el trabajo.

En el sector financiero, dichas relaciones adquieren mayor relevancia, puesto que hace alusión a entidades proporcionan intensivamente el servicio, en las que aquellos que perciben el servicio dependen en su gran mayoría del trabajo cotidiano del personal. En América Latina, las instituciones de intermediación financiera se han centrado en desarrollar políticas formativas más robustas para adaptarse a los cambios tecnológicos, normativos y de atención al cliente; sin embargo, persisten limitaciones asociadas a la efectividad de los procesos de capacitación, evidenciando la existencia de brechas en la actualización de competencias, así como en la transferencia de conocimientos al puesto laboral. En este sentido, no siempre se ha logrado garantizar que la capacitación brinde respuesta a las necesidades reales del personal, repercutiendo en la motivación y satisfacción (Mehner et al., 2024).

En el Ecuador, y en particular en el ecosistema de las cooperativas de ahorro y crédito (COAC), la discusión alrededor del bienestar laboral se ha venido fortaleciendo de estudios recientes que abordan desempeño laboral, cultura organizacional o satisfacción en este tipo de entidades. Ejemplo de ello es el estudio de Tigrero et al. (2025) sobre variables organizacionales en cooperativas (p. ej., comportamiento organizacional y su influencia en resultados laborales), o la existencia de tesis aplicadas en el contexto ecuatoriano que analizan satisfacción, desempeño e incluso factores internos en las cooperativas, lo cual denota una creciente inquietud, por intentar explicar la eficacia profesional desde la gestión del talento humano.

En el plano local, Cuenca concentra un elevado número de cooperativas y es la ciudad con mayor dinamismo económico y de servicios, aun así, presenta dificultades en relación con la modernización de los procesos, la atención al socio/cliente y la retención de los equipos de trabajo calificados (Amrul, 2024). Asimismo, en el contexto cooperativo centrado en el análisis de satisfacción y rendimiento en las COAC en Cuenca, el componente humano constituye una variable clave; sin embargo, existe un vacío investigativo en la capacitación como variable explicativa de la motivación y de la perspectiva laboralmente satisfactoria en el marco de las entidades financieras (Carpio y Tacuri, 2024).

Aunque las COAC efectúan acciones formativas a nivel de las necesidades de servicio y del cambio del entorno social, no siempre se identifica con claridad si los efectos de la capacitación generada son positivos para el personal, en especial en dimensiones importantes como la motivación. Esto demuestra que la capacitación tiene que ver con estos resultados, pero a la vez el efecto depende de la calidad percibida de la capacitación y de cómo se integra la formación al trabajo.

La relevancia de la investigación reside en contribuir evidencia local que agilizará los cambios para garantizar efectividad en las decisiones tomadas por parte de las personas en el área de coordinación del talento humano en cooperativas; y a su vez permitirá visibilizar la formación del personal, incrementando el bienestar y el compromiso, considerando la pertinencia, metodología y aplicabilidad que incrementen su impacto.

El propósito investigativo se centra en analizar la influencia que tiene la capacitación en la motivación y satisfacción laboral del personal en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Cuenca. Para lograrlo se plantean los siguientes objetivos específicos: (1) identificar las características de la formación recibida por el personal (frecuencia, pertinencia y percepción de utilidad); (2)

describir los niveles de motivación laboral del personal; (3) Evaluar los niveles de satisfacción laboral del personal.

Marco Teórico

El marco teórico, ordena los conceptos y planteamientos con los que se puede dar cuenta de cómo las experiencias de coordinación de recursos humanos afectan las percepciones y conductas de las personas que trabajan en las organizaciones. En este trabajo de investigación, la revisión teórica orienta a fijar con precisión las variables capacitación, motivación en el trabajo y satisfacción en el trabajo, así como sus respectivos componentes explicativos, para poder fundamentar el análisis de la conexión entre estas variables en torno a la institución en la cual se desarrolla el estudio.

Modelos y enfoques teóricos de la capacitación laboral

La existencia de eventos basados en la formación de organizaciones laborales de todo tipo es algo habitual y el diseño de los mismos suele sustentarse en modelos sistemáticos de diseño instruccional. Un modelo ampliamente utilizado para estructurar formaciones con un diagnóstico de necesidades, secuenciación de contenidos y verificación de resultados es el modelo ADDIE (que incorpora las fases de análisis, diseño, desarrollo, implementación y evaluación), que también asegura la relación coherente entre los objetivos, el diseño metodológico y la evaluación (Morales, 2022).

En lo que respecta a la evaluación, el modelo de Kirkpatrick propone que la eficacia de la capacitación se puede estudiar a través de niveles, a saber: reacción, aprendizaje, comportamiento y resultados (Miranda et al., 2025). En las aplicaciones de este modelo se subraya que no basta con medir la satisfacción inmediata, sino que las evidencias del uso de lo aprendido en el trabajo

y con efectos para la organización relacionadas con el desempeño han de ser la dirección de la evaluación.

Una forma central es la de la transferencia de la formación, que se entiende como el grado en que conocimientos y competencias adquiridos se trasladan al puesto de trabajo y perduran a lo largo del tiempo. La revisión sistemática de Shukla y Kumar (2023) sobre la formación online presenta los componentes que perturban en mayor o menor medida la transferencia como son: el diseño del curso, las particularidades de la persona que participa, el soporte en el entorno de trabajo, con lo que queda ratificado que los efectos de la formación dependen de factores que suceden después de la formación misma.

De este modo, la capacitación se considera como estratégica cuando además de cumplir con los objetivos institucionales, fortalece capacidades necesarias para sostener, por un lado, la productividad (siendo esto una variable técnica) o por otro lado la calidad del servicio. En el análisis del desempeño, se ha indicado que la capacitación incrementa las habilidades y la sabiduría operacional, lo que a su vez se relaciona con un progreso en términos de rendimiento y validez, fundamentalmente en entidades que hacen depender del potencial del desempeño humano el cumplimiento de sus metas.

Definición de capacitación

La educación continua dentro de las entidades es comprendida como un proceso conforme a un plan que intenta trabajar en la comprensión, las destrezas y los contenidos que son indispensables para el desempeño de las tareas futuras u actuales con más efectividad. En los estudios que analizan su impacto en el desempeño, la formación se aborda como una intervención formal del área de recursos humanos en el sentido de estructurar contenidos, tiempos y

metodologías que permitan reforzar las competencias que poseen relación con el puesto (Khawaldeh, 2023).

En lo referente a la gestión del talento humano, la formación se caracteriza respecto de actuaciones unidimensionales de aprendizaje debido a que necesita ser precedida por un diagnóstico de las necesidades, un diseño de contenido adaptado al rol y una evaluación de los resultados. En análisis que han sido trasladados al contexto organizativo como el de Vera et al. (2023) se puede diferenciar que un plan de formación parte de un diagnóstico de las diferencias de habilidades y del momento más eficaz para poder aplicarlo correctamente en el contexto del trabajo veraz.

En este sentido, la capacitación desde una óptica de desarrollo del talento, responde a una inversión porque eleva el nivel de las competencias técnicas y blandas y refuerza trayectorias de desarrollo profesional. En este sentido, la contemporaneidad del ambiente ecuatoriano ubica a los programas de capacitación como elemento inherente al rendimiento de las cosas, con cierta vinculación al incremento de la retención organizacional en un sentido positivo, al aumentar la percepción de crecimiento y actualización.

La capacitación se considera un instrumento que favorece el desarrollo profesional incluso en organizaciones de Latinoamérica, especialmente cuando tiene una finalidad formativa tanto en la competencia técnica como en las habilidades blandas. En la literatura en Ecuador se ha indicado que la capacitación puede contribuir a mejorar el rendimiento laboral y puede impactar también en la satisfacción y la permanencia de las personas cuando una formación está bien estructurada y responde a necesidades específicas (Mendoza, 2022).

Investigaciones aplicadas a la capacitación en el contexto organizacional

Actualmente, la capacitación se distingue por *on-the-job training* y *off-the-job training*, la primera se caracteriza por que el aprendizaje mantiene relación con la ejecución de tareas o actividades dentro de la entidad (bajo supervisión o acompañamiento), siendo la más utilizada al requerirse del dominio práctico inmediato; la segunda se lleva a cabo de manera formal mediante cursos, talleres o en entornos separados del puesto laboral (en los que hay un mayor control didáctico del proceso formativo) (Soe y Weigou, 2026).

En este contexto, a lo largo del aprendizaje en el puesto de trabajo, dentro de las distintas modalidades de aprendizaje, se encuentran la instrucción directa, los intercambios de puestos (así como el aprendizaje por observación o el de tipo tutoría interna), las cuales permiten garantizar la relación del contenido con las propias tareas que hay que realizar. En los estudios empíricos que examinan el aprendizaje en el puesto de trabajo, aparecen resultados que indican que dicho aprendizaje impacta en el rendimiento, eso sí, dependiendo de la estructura, seguimiento y posibilidad real de poner en práctica lo aprendido en el trabajo.

La formación fuera del lugar de trabajo incluye actividades como cursos, seminarios, talleres de habilidades, programas de liderazgo y certificaciones. Este tipo de formación supone la utilización de marcos conceptuales, procedimientos estandarizados o simulaciones como técnicas (Vera et al., 2023). Este tipo de formación es adecuada cuando se espera uniformar criterios, reforzar normas o introducir herramientas nuevas antes de su aplicación operativa (Yudo, 2024).

Motivación y satisfacción laboral

Teorías de la motivación y satisfacción laboral

La teoría de Maslow establece que las personas se determinan por necesidades estructuradas jerárquicamente y que, en el ámbito laboral, pueden expresarse como búsqueda de

seguridad, de pertenencia, de reconocimiento y de autorrealización. En las investigaciones académicas que ponen en aplicación esta teoría a escenarios organizacionales se indaga en cómo conectar la satisfacción de necesidades con motivación y con las actitudes hacia el trabajo (Mahidol, 2023).

La teoría de los dos factores de Herzberg hace una distinción entre factores motivacionales, haciendo referencia a la obtención del logro, reconocimiento y crecimiento, así como a factores de higiene, exponiendo las condiciones, salario o políticas; y esta teoría afirma precisamente que la motivación y la satisfacción del puesto de trabajo se originan de forma diferenciada (Büyükbeşe et al., 2023).

La teoría centrada en la explicación por Vroom enuncia la motivación de las personas como producto de 3 componentes: "expectativa", que es aquella creencia que se tiene sobre que el esfuerzo puede mejorar el desempeño del trabajo; "instrumentalidad", que refleja una creencia que se tiene sobre que el desempeño del trabajo conduce a recompensas y; "valencia" representando el valor otorgado por la persona a la recompensa que se puede obtener como resultado del desempeño. Por último, la Teoría de la Autodeterminación (SDT) considera que la motivación se ve favorecida cuando se satisfacen las necesidades psicológicas fundamentales de autonomía, competencia y relación (Büyükbeşe et al., 2023).

Herzberg, en el que ambos tipos de factores están relacionados de forma independiente, tal como la satisfacción. Además, permite verificar cómo se relacionan los factores de motivación y los factores de higiene para la satisfacción, lo que brinda pruebas del sector que demuestran la utilidad del modelo para poder explicar las experiencias que se generan en el trabajo (Büyükbeşe et al., 2023).

Cabe resaltar que, la teoría de Locke se ha aborda a partir del enfoque de discrepancia valor–percepción, donde la satisfacción necesita del distanciamiento entre lo valorado por el trabajador y lo que el trabajo le proporciona en esos aspectos. Por un lado, Herzberg propone una lectura de lo que se podría llamar estructural por componentes del puesto (higiene versus motivadores), mientras que por otro lado Locke propone el modo en que la satisfacción puede explicarse a partir de una evaluación aproximativa entre los valores y los resultados percibidos (Büyükbeşe et al., 2023).

Definición de motivación y satisfacción laboral

El concepto de motivación profesional se refiere a la serie de procesos que hacen que la persona se active, se oriente y mantenga la conducta en la forma que está orientada hacia las metas laborales. Desde el punto de vista organizacional, se considera un componente del factor humano, del que dependen el esfuerzo, la implicación y la organización, el cual incide, de forma directa, en la capacidad de alcanzar los objetivos de la propia institución (Ruiz et al., 2023).

Cabe mencionar que, la motivación es examinada como variable que se centra en explicar el cumplimiento de objetivos, dado que su importancia radica en la disponibilidad de dotación de personal para llevar a cabo las actividades, mantener el rendimiento y, al mismo tiempo, responder a los requerimientos de las circunstancias laborales, con la finalidad de captar percepciones de seguridad, reconocimiento y condiciones de trabajo como variables asociadas a la situación motivacional (Saltos y Saltos, 2025).

La motivación en el contexto laboral también presenta cierto vínculo con aspectos cognitivos: el trabajador establece la relación que hay entre el esfuerzo, la intensidad de la ejecución y las recompensas derivadas del trabajo, y dicha evaluación va a impactar en la decisión del trabajador por intensificar el esfuerzo o por reducirlo. Esta misma idea se encuentra reflejada

con claridad en los desarrollos contemporáneos de las teorías cognitivas sobre la motivación, las cuales consideran a la motivación como resultado de expectativas y valoraciones sobre el resultado del trabajo.

En el contexto de la satisfacción laboral, esta es conceptualizada como la condición emocional positiva que experimenta la persona después de la evaluación que lleva a cabo de su trabajo y situaciones que guarda con el mismo. En un estudio que trabaja la modalidad de home office, se utiliza explícitamente la definición dada por Locke en 1976 y se contrasta con lo que se desarrolla a continuación, donde la satisfacción es producto de cómo el trabajador evalúa su trabajo, su responsabilidad y las condiciones mismas del trabajo en el puesto de trabajo (Gómez y Villarreal, 2024).

La satisfacción en el trabajo es también definida como una postura hacia el trabajo que incide en la permanencia, el rendimiento y el clima organizacional. En una investigación realizada sobre satisfacción y compromiso con la organización se menciona que la satisfacción laboral viene relacionada con afectos y valoraciones que el trabajador emite en relación a su experiencia laboral, por lo que la evaluación de la satisfacción permite profundizar en el conocimiento del bienestar en el trabajo y de los eventuales riesgos de rotación o desenganche (Chiag et al., 2021).

Investigaciones aplicadas

En el contexto de la motivación laboral, investigaciones evidencian el impacto directo en el desempeño y comportamiento organizacional. Además, Ruiz et al. (2023) exponen la incidencia de la motivación intrínseca en el desempeño laboral y la retención del talento en una organización del sector Retail en Perú, identificando la existencia de una relación positiva entre la motivación y el rendimiento, lo que muestra a su vez que un entorno que promueve la motivación fortalece la

productividad y la permanencia del personal, llegando a concluir que los trabajadores con mayores niveles de motivación presentan un mayor compromiso y eficiencia en sus funciones.

Por otra parte, con referencia a la satisfacción laboral, Gómez y Villarreal (2024) analizan los niveles de satisfacción en los trabajadores del sector textil en Perú, evidenciando mediante los resultados que, al presentar altos niveles de satisfacción, el rendimiento y la productividad aumentan, por lo que se requiere de mantener estrategias orientadas a mejorar el bienestar laboral. De igual manera, se resaltan factores como el reconocimiento y el clima organizacional puesto que influyen en el nivel de satisfacción, así como en el rendimiento del personal.

Metodología

La investigación presente siguió el enfoque cuantitativo, considerando que busca medir numéricamente las relaciones entre variables, así como obtener datos significativos sobre la influencia del entrenamiento, la cual debe conducir a conclusiones válidas y con base numérica de la asociación existente en cuanto a la capacitación, motivación y satisfacción laboral de quienes trabajan en las cooperativas de ahorro y crédito de Cuenca. Este tipo de investigación permitió obtener datos de carácter numérico y estructurado de modo que facilite el análisis estadístico de los datos y la validación de las relaciones entre las variables estudiadas (Medina et al., 2023).

El estudio se guía por el diseño correlacional centrándose en el no experimental y transversal, puesto que no existió manipulación deliberada en las variables objetos de estudio, dado que el investigador observa y analiza la asociación existente entre la capacitación, la motivación y la satisfacción en el contexto laboral, tal y como esta se presenta en la realidad; un diseño no experimental es apropiado cuando las variables no son manipulables o se requiere fijar la presencia y la particularidad del vínculo existente entre ellas. Un diseño transversal permite la obtención de datos en un único momento temporal y a la vez ofrece una fotografía del estado de la realidad

organizacional en cuanto a capacitación, motivación y satisfacción laboral del personal (Mar y Oatley, 2024).

La investigación se orientó por el método analítico-descriptivo, dado que se pretende describir las características pertinentes de las variables a estudiar y analizar las relaciones que hay entre las mismas variables a partir de técnicas estadísticas. Este método resulta idóneo para describir el estado actual del personal en las cooperativas respecto a capacitación, motivación y satisfacción, y a la vez es efectivo para determinar de qué forma se relacionan las variables en el contexto del trabajo, sin necesidad de manipular las condiciones experimentales (Guevara et al., 2020).

Con el objetivo de obtener información cuantitativa se empleó la encuesta estructurada (Ver anexo 1), elaborada con preguntas cerradas junto a opciones de respuesta tipo Likert de cinco puntos que van desde “totalmente en desacuerdo” a “totalmente de acuerdo” para medir las percepciones que tiene el personal de la formación recibida, la motivación en el trabajo y la satisfacción laboral. La encuesta fue autoadministrada y con la garantía de anonimato para favorecer una respuesta veraz.

Cabe señalar que el cuestionario de la encuesta se sometió al juicio de expertos como un procedimiento para validar las preguntas elaboradas determinado por personas profesionales (docentes) quienes cuentan con título de cuarto nivel en áreas de gestión de talento humano y administración, con experiencia en el ámbito de la coordinación y gestión de recursos humanos, así como en metodología de la investigación. Dicha validación se realizó bajo una evaluación de tipo cualitativo y cuantitativo de cada ítem de la encuesta, usando un nivel de valoración tipo Likert, considerando desde el 1 hasta el 5, evaluando criterios de pertinencia, claridad, coherencia y relevancia de preguntas con relación a las variables de la investigación; enfatizando que a partir

de las observaciones se ajustó la redacción y la estructura del instrumento, lo que garantizó la validez del contenido y la adecuación para medir la capacitación y motivación y satisfacción del personal directivo.

La población objeto de estudio se conformó por trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito que operan en la ciudad de Cuenca, registrados en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2025). Para el desarrollo investigativo se empleó una estrategia no probabilística del tipo intencional por conveniencia, por criterios de acceso, disponibilidad de las personas que participaron y autorización institucional para emplear los instrumentos de obtención de datos. En este contexto, se realizó con un total de 171 trabajadores que pertenecen a distintas COAC de Cuenca, tal como se expone en la tabla 1. Cabe mencionar que la selección de estas entidades responde a la posibilidad de acceso al personal y a su disposición de participar en el desarrollo investigativo.

Tabla 1

Distribución de participantes por cooperativas

Cooperativa	Número de participantes (n)	Porcentaje (%)
Coopac Austro	90	52,6
Señor de Girón	46	26,9
San José	35	20,5
Total	171	100,0

Elaborado por: El autor

Por otra parte, los datos cuantitativos obtenidos de las encuestas se analizaron con el apoyo del software estadístico SPSS, el cual va a servir para codificar las variables, realizar la tabulación, el análisis descriptivo se basó netamente en frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central entre las variables estudiadas para la identificación de patrones y asociaciones que permitan

explicar la influencia del capital humano, financiero y social dentro de los emprendimientos tempranos.

Resultados

En el apartado se dan a conocer las conclusiones obtenidas mediante el procesamiento y análisis de la información obtenida al aplicar el instrumento explicado anteriormente, de manera que se presentan de forma ordenada los resultados derivados del análisis estadístico, dando inicio en la descripción de las características sociodemográficas que presenta la muestra y continuando con la evaluación de las variables estudiadas, mismas que componen el tema analizado. Cabe mencionar que, la encuesta fue empleada al personal de tres Cooperativas.

En este contexto, se obtuvo la prueba de la confiabilidad a partir de la aplicación del coeficiente Alpha de Cronbach denotó una alta fiabilidad del propio instrumento, considerando la aplicación de 171 encuestas. Así, la variable motivación y satisfacción laboral obtuvo un coeficiente de 0,928, y, por su parte, en la variable capacitación se visualiza un coeficiente de 0,950, indicando que la fiabilidad alcanzada es excelente en ambos casos.

Tabla 2

Características sociodemográficas de la muestra

Variable	Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Edad	18–25 años	40	23,4
	26–35 años	60	35,1
	36–55 años	56	32,7
	Más de 55 años	15	8,8
Área de trabajo	Operativo	33	19,3
	Administrativo	76	44,4
	Atención al cliente	58	33,9
	Otro	4	2,3
Años de servicio	Menos de 1 año	39	22,8
	De 1 a 3 años	66	38,6
	De 4 a 6 años	43	25,1
	De 7 a 10 años	9	5,3
	Más de 10 años	14	8,2

Elaborado por: El autor

Los hallazgos exponen que el grupo que exhibe el número mayoritario de participantes se encuentra en el grupo de 26 a 35 años (35,1%), seguido del grupo de 36 a 55 años (32,7%); el 18 a 25 años tiene un 23,4% y las personas mayores de 55 años representan un 8,8%. En lo que corresponde al área de trabajo, se encuentra el personal administrativo, con un 44,4%, seguido del personal de atención al cliente (33,9%) y el personal operativo (19,3%). En lo que atañe a los años de prestación de servicio, un 38,6% tiene de 1 a 3 años, y un 25,1% tiene de 4 a 6 años con lo que se pone de manifiesto una población laboral relativamente joven en cuanto a permanencia institucional.

Tabla 3

Estadísticos descriptivos de las variables estudiadas

Variable	Media	Desv. Est.
Motivación para realizar actividades laborales	3,91	0,975
Satisfacción con las funciones desempeñadas	3,90	0,950
Reconocimiento laboral percibido	3,84	1,059
Influencia del ambiente laboral en la motivación	3,92	0,988
Satisfacción con condiciones laborales	3,85	1,035
Valoración del esfuerzo por la cooperativa	3,96	0,941
Satisfacción con oportunidades de desarrollo	3,94	0,971
Satisfacción general en el trabajo	3,84	0,980
Adecuación de la capacitación recibida	4,04	0,990
Relación de la capacitación con el puesto	4,00	0,976
Frecuencia de capacitaciones	3,95	1,056
Contribución de la capacitación al desarrollo	4,01	1,015
Aplicación de conocimientos adquiridos	3,95	1,013
Pertinencia de la capacitación	3,91	1,045
Promoción de participación del personal	3,77	1,029

Elaborado por: El autor

Los resultados evidencian que las variables analizadas obtienen cifras promedio superiores a 3.8 en la escala de Likert, sugiriendo que la apreciación del personal es favorable. La motivación y la satisfacción laboral tienen valores medios entre 3,84 y 3,96, mientras que la capacitación obtiene valores entre 3,77 y 4,04, corroborando que la percepción del personal respecto a los procesos formativos y su instrumentalización en la práctica profesional es positiva.

Tabla 4*Correlaciones entre variables*

		Capacitación	Motivación y satisfacción laboral
Capacitación	Correlación de Pearson	1	,762**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	171	171
Motivación y satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,762**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	171	171

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

Elaborado por: El autor

El análisis basado en la correlación Pearson reveló una asociación significativa positiva con respecto a la capacitación, la satisfacción y motivación en el trabajo ($r = 0.762$; $p < 0.05$), es decir, con mayor capacitación del personal, lo cual significa, que existe mayor satisfacción y motivación en el trabajo de las cooperativas.

Tabla 5*Resultados de la regresión lineal*

Variable independiente	B	Error estándar	Beta	t	Sig.	R	R ²	F	Sig.
Capacitación	0,687	0,045	0,762	15,256	0,000	0,762	0,581	232,748	0,000

Nota. Variable dependiente: Motivación y satisfacción laboral. **Elaborado por:** El autor

Con relación al análisis de regresión lineal se revela que la capacitación incide positivamente y de forma significativa sobre la motivación y satisfacción laboral del personal ($\beta = 0,762$; $p < 0,001$). Además, el coeficiente de determinación del modelo resultó en $R^2 = 0,581$, lo que indica que la capacitación explica un 58,1% de la variabilidad de la motivación y satisfacción en el contexto laboral. De manera que, el resultado del modelo fue $F = 232,748$; $p < 0,001$, indicando la existencia de evidencia estadística suficiente para afirmar que la capacitación incide de forma consistente en la motivación y satisfacción laboral. corroborando que existe una conexión importante entre las variables analizadas.

Discusión

Los resultados obtenidos muestran que la capacitación del personal constituye un elemento decisivo en la motivación y satisfacción laboral del personal de las COAC de Cuenca, lo que se ve reflejado en la evaluación positiva que los trabajadores realizan tanto de los procesos formativos, como de su impacto al hacer referencia a sus ventajas en términos del desempeño y el bienestar laboral. Esta tendencia sugiere que la capacitación no solamente tiene una función técnica sino también una función psicosocial, pues refuerza la percepción de apoyo organizacional y la percepción del compromiso del trabajador. En este sentido, los resultados están relacionados con lo que se expone en el estudio realizado por Córdova et al. (2025) donde se evidencia que la capacitación tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral y en el desempeño, indicando que los programas de capacitación bien diseñados aumentan el compromiso organizacional. Dicho estudio concluye que la formación continua se convierte en un mecanismo fundamental para mejorar la experiencia laboral, algo con lo que también coinciden los hallazgos de la investigación realizada.

En otro sentido, la asociación positiva existente entre capacitación y la motivación y satisfacción laboral permite inferir que la forma en la que el personal se forma también incide en la manera en la que la persona percibe su entorno de trabajo o su desarrollo profesional. Comportamiento que concuerda con lo señalado por Parrales et al. (2022), quienes llegan a evidenciar que el desarrollo del personal mejora la motivación laboral, dado que produce mayor seguridad en el desempeño de las funciones y mayor forma de lograr la claridad de los objetivos en la forma de trabajo en la organización. Los autores hallaron que los trabajadores que se encontraban en una constante capacitación obtienen mayores niveles de motivación y satisfacción

todo ello en relación a que eran personas que percibían mayores oportunidades de crecimiento profesional.

Se analiza la capacidad de la variable de la capacitación para explicar la de motivación y satisfacción laborales, llegando a la conclusión de que dicha variable puede explicar suficientemente una parte de la conducta laboral de los miembros de la plantilla que muestran los significados de su relevancia en la gestión del talento humano cuando esta variable se relaciona con los resultados de la investigación de Cid y Baldovinos (2025), ya que la capacitación tiene relación con la satisfacción laboral y el rendimiento organizacional siempre que aquellos programas explicativos que articulen con los puestos de trabajo se utilicen. Los autores también perciben que la capacitación se vincula con la percepción del trabajador sobre su valor dentro de la organización. Este hecho tiene como consecuencias niveles superiores de satisfacción y compromiso.

Finalmente, se interpretan los hallazgos que se obtuvieron con respecto a la capacitación no debe entenderse simplemente como un proceso operativo, sino como una parte de integral del sistema que lleva la organización en el tema de gestión repercusiones en el comportamiento humano. En este sentido, tal y como manifiestan Ruiz et al. (2023) la capacitación tiene influencia positiva cualitativa compartida con la satisfacción laboral como consecuencia de la mejora de la percepción de apoyo generado por las organizaciones y de la autoeficacia del trabajador. Los autores concluyeron que, si los trabajadores perciben la inversión de la organización en su formación, existe una respuesta positiva en forma de bienestar y de predisposición hacia el trabajo.

Conclusión

El estudio permite concluir que la capacitación mantiene una influencia significativa en la motivación y satisfacción del personal de las tres COAC de la ciudad de Cuenca, puesto que se

puede evidenciar que los procesos formativos no solamente facilitan el uso de las competencias técnicas, sino que influyen también en las percepciones y actitudes que el trabajador tiene ante su trabajo. En este sentido, se comprueba que una buena capacitación se puede asociar a niveles altos de motivación y satisfacción, puesto que mejora la percepción del trabajo, de la institucional y de las condiciones laborales. Así, la formación recibida se percibe como pertinente, adecuada y útil dado que, contribuye al desarrollo profesional del personal, mejorando su manera de desempeñarse y de la organización dentro de las entidades estudiadas.

Además, la motivación y la satisfacción laboral son realmente elevadas en el ámbito de las cooperativas estudiadas, revelan la existencia de las características de la organización capaces de facilitar la llegada del bienestar del personal. La satisfacción laboral encuentra sus explicaciones en las condiciones de trabajo, el desarrollo profesional y el reconocimiento de los esfuerzos realizados. Las variables motivacionales son el resultado del reconocimiento del esfuerzo, la atmosfera en el ámbito de trabajo y las posibilidades de crecimiento; de forma conjunta, estos resultados evidencian que la formación es una de las variables más relevantes dentro de la gestión del talento humano.

Se recomienda que próximas investigaciones sigan desarrollando el estudio de la influencia de la capacitación introduciendo otras variables (compromiso organizacional, desempeño laboral o rotación del personal, etc.), ampliando el análisis a un mayor número de las COAC de la ciudad de Cuenca, así como la implementación de diseños longitudinales que permitan observar la evolución de estas relaciones en el tiempo. Así, es pertinente ampliar el ámbito de estudio a contextos organizacionales más amplios o con tipos diferentes de instituciones financieras para poder tener una mirada integral sobre el efecto de la capacitación en el comportamiento laboral.

Referencias

- Amrul, D. (2024). El efecto de la formación, el entorno laboral, la motivación, la satisfacción laboral y la satisfacción profesional en la productividad de los empleados. *Investigación en Gestión y Organización*, 6(1), 57-69. <https://doi.org/10.35912/amor.v6i1.2264>
- Büyükbeşe, T., Çavuş, T., y Çavuş, O. (2023). *La teoría de dos factores de Herzberg y su impacto en la satisfacción laboral: una investigación sobre empleados bancarios durante la pandemia de COVID-19*. https://www.researchgate.net/publication/377079529_Herzberg%27s_Two_Factor_Theor_y_And_Its_Impact_On_Job_Satisfaction_A_Research_On_Bank_Employees_During_The_Covid-19_Period
- Carpio, B., y Tacuri, M. (2024). *Impacto en el índice de desempeño laboral por la implementación del modelo de competencias de la cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Cuenca*. Tesis, Universidad de Cuenca. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/27342>
- Chiag, M., Quijada, M., y Rivera, M. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: un análisis de percepción en el sector sanitario. *Revista de investigación laboral*, 29(2). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8481762>
- Cid, J., y Baldovinos, I. (2025). Capacitación al personal y su influencia en el desempeño laboral. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 6(1). <https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3368>
- Córdova, S., Aillón, J., y Maldonado, I. (2025). La capacitación continua en la productividad laboral. *Revista InveCom*, 5(3). <https://doi.org/10.5281/zenodo.14051865>
- Cruz, D., López de León, F., Pascual, L., y Battaglia, M. (2010). *Guía Técnica de producción de hongos comestibles de la especie de Hongos Ostra*.

- Gómez, J., y Villarreal, F. (2024). La satisfacción laboral y home office: el caso de los colaboradores en Yazaki Componentes de México, en Durango. *Ciencias administrativas teoría y praxis*, 19(2). <https://doi.org/10.46443/catyp.v19i2.341>
- Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento*, 4(3). [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Khawaldeh, E. (2023). The impact of training on improving employee performance: A case study of employees in the Directorate of Education of the Ma'an District. *Intern. Journal of Profess. Bus. Review*, 8(10). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9127111.pdf>
- Mahidol, C. (2023). *A study of the impact of Maslow's hierarchy of needs theory on employees' job satisfaction in Chinese internet companies*. https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/5306/1/TP%20MM.037%202023.pdf?utm_source=.com
- Mar, R., y Oatley, K. (2024). The Function of Fiction Is the Function of the Imagination. *Perspectives on Psychological Science*, 3(3), 173-192. <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>
- Medina, M., Hurtado, D., Muñoz, J., y Ochoa, D. (2023). Método mixto de investigación. *Revista de investigación*, 4(1). <https://doi.org/10.35622/inudi.b.105>
- Mehner, L., Rothenbusch, S., y Kauffeld, S. (2024). Cómo maximizar el impacto de la capacitación en el lugar de trabajo: un análisis de métodos mixtos del apoyo social, la transferencia de capacitación y el intercambio de conocimientos. *Revista Europea de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 34(2). <https://doi.org/10.1080/1359432X.2024.2319082>

- Mendoza, H. (2022). Impacto de la Capacitación en el Desarrollo Profesional en Organizaciones Ecuatorianas. *Metodologías Científicas para el Desarrollo*, 1(2).
<https://revistaczambos.utelvtsd.edu.ec/index.php/home/article/view/27>
- Miranda, F., Santos, B., Kristman, V., y Mininel, V. (2025). Uso de la metodología de Kirkpatrick para evaluar la formación de los profesionales de enfermería: una revisión integradora. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 33.
https://www.scielo.br/j/rlae/a/LXxRHZqmMMtXkpKDDVgJp6b/?format=pdf&lang=es&utm_source=.com
- Morales, B. (2022). Diseño instruccional según el modelo ADDIE en la formación inicial docente. *Apertura*, 14(1). <https://doi.org/10.32870/ap.v14n1.2160>
- Nurun, A., Miah, S., Hossain, S., y Islam, M. (2025). Explorando los efectos de la satisfacción con la capacitación en el desempeño organizacional: examinando múltiples caminos de mediación con PLS-SEM e IPMA. *Ciencias Sociales y Humanidades Abierta*, 12.
<https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.101858>
- Parrales, J., Pisco, G., y Villao, J. (2022). Motivación Laboral como Herramienta Eficaz para el Mejor Desarrollo de las Organizaciones. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 8(1).
<https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2565>
- Ruiz, E., Salazar, J., y Rivera, M. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *Rev. Iberoam. Investig. Desarro*, 13(26).
<https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>
- Saltos, B., y Saltos, W. (2025). Impacto de la motivación laboral en el cumplimiento de objetivos institucionales en el sector público. *Revista espacios*, 4. <https://doi.org/10.48082/espacios-a25v46n05p33>

- SEPS. (2025). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*.
<https://data.seps.gob.ec/#/dashboards/analytics/0/1>
- Shukla, S., y Kumar, S. (2023). Factores que afectan la transferencia de la formación en línea: una revisión sistemática de la literatura y una taxonomía propuesta. *Desarrollo de Recursos Humanos Trimestral*, 35(3). <https://doi.org/10.1002/hrdq.21518>
- Soe, T., y Weigou, C. (2026). El impacto de la capacitación en el trabajo en el desempeño de los empleados: mecanismos de mediación y moderación en el sector manufacturero de Myanmar. *Liderazgo y Gestión de Recursos Humanos en el Desarrollo*, 16(1).
<https://doi.org/10.3390/admsci16010012>
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2024). *Ranking de compañías*.
<https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/ranking/reporte.html>
- Tigero, A., Rodríguez, J., Reyes, P., y Nauta, L. (2025). El comportamiento organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná. *Revista de Estudios Contemporáneos del Sur Global*, 6(19).
<https://doi.org/10.46652/pacha.v6i19.459>
- Vera, M., Pañora, B., y Mieles, J. (2023). Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo de talento humano para el mejoramiento del desempeño en una empresa de servicios. *Élite*, 5(1). <https://www.revistaelite.itsqmet.edu.ec/index.php/elite/article/view/55/114>
- Yudo, P. (2024). Is continuous training to re-skilling and up-skilling employees needed by companies? *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 21(2).
<https://doi.org/10.36406/jam.v21i2.1715>