



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Licenciado de Empresas**

**TEMA: “Gestión del talento humano por competencias,
en los subsistemas de planificación, clasificación y
selección del personal en la Cooperativa de Ahorro y
Crédito San Martín de Tisaleo”**

AUTOR: Alex Fabian Tirado Palacios

TUTOR: Ing. Julio Mauricio Vizuete Muñoz, Mg.

AMBATO – ECUADOR

Abril 2023



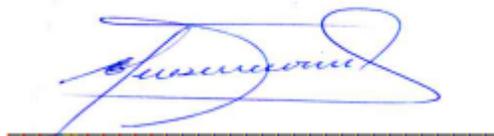
APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Julio Mauricio Vizúete Muñoz, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación: “**Gestión del talento humano por competencias, en los subsistemas de planificación, clasificación y selección del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo**” presentado por el señor: **Alex Fabián Tirado Palacios** para optar por el título de Licenciado de Empresas, **CERTIFICO** que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 19 de abril del 2023



Ing. Julio Mauricio Vizúete Muñoz, Mg.

C.I 1704039286

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Alex Fabian Tirado Palacios**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento para la obtención del título de Licenciado de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Alex Fabian Tirado Palacios

C.I. 1804808390

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Marcelo Javier Mancheno Saá, Mg.

C.I. 1803549219



Ing. Sonia Fabiola Chaluisa Chaluisa, Mg.

C.I 0502752736

Ambato, 19 de abril de 2023

DERECHOS DE AUTOR

Autorizó a la Universidad Técnica de Ambato para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para la lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Alex Fabian Tirado Palacios

C.I. 1804808390

DEDICATORIA

Decido este proyecto de investigación primero a dios y a la virgen de baños, por la sabiduría que me han dado a lo largo de mi vida estudiantil.

De la misma manera dedico este proyecto a mis padres con una especial dedicación a mi papa que siempre ha estado a mi lado en todo momento dándome el apoyo incondicional que he necesitado en toda mi vida universitaria, dedicando un dios le pague por ese amor incondicional que ha aportado en que sea una persona con integridad.

A mi hermano que más que un hermano ha sido mi segundo padre que con su cariño y su apoyo me han guiado para convertirme en un gran hombre en mi vida desde pequeño siempre ha sido mi más grande admiración y ahora espero que dios nos de vida para seguir adelante todos los días.

A mi cuñada que con sus palabras siempre me alentado cada día para ser mejor y seguir mejorando en mi vida, con sus consejos y su infinito cariño de familia.

A mi esposa que a pesar del poco tiempo que ella lleva conmigo me ha dado la fuerza suficiente para culminar esta etapa de mi vida, le agradezco a dios por ponerme a una persona tal amorosa en mi camino.

Finalmente quiero dedicarle este proyecto a mi tutor el ing. Mauricio Vizuite que con su apoyo ha hecho de mi un profesional con integridad y así mismo al Ing. Francisco Moreta por darme la apertura en su cooperativa, gracias por ser una gran persona.

AGRADECIMIENTO

Expreso toda mi gratitud a dios y a mi madre que está en el cielo por brindarme el apoyo necesario en cada una de mis definiciones que he tomado en el transcurrir de mi vida.

Mi más grande agradecimiento a todos mis profesores de la Universidad Técnica de Ambato que gracias a sus enseñanzas he podido lograr ser un profesional, agradezco de manera especial al ing. Mauricio Vizuite que ha sido mi un gran maestro dentro y fuera de la institución.

Un agradecimiento especial a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo, y al Ing. Francisco Moreta que desde que inicié mi proyecto de investigación me ha brindado el apoyo necesario para poder culminar esta etapa de mi vida profesional.

Finalmente agradezco, a toda mi familia que siempre ha estado a mi lado en esta etapa de mi vida un dios le pague infinito a cada uno de ellos.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT	xiv
CAPÍTULO I.....	1
1. MARCO TEÓRICO	1
1.1. Tema de la investigación.....	1
1.2. Antecedentes investigativos.....	1
1.3. Objetivos	11
1.3.1. Objetivo general.....	11
1.3.2. Objetivos específicos	11
1.4. Problema de la investigación	11
1.4.1 Diagrama causa y efecto	13
1.5. Fundamentación Teórica	16
1.5.1. Categorías Fundamentales	16
CAPÍTULO II.....	25
2. METODOLOGÍA	25
2.1. Tipos de Investigación no experimental	25
2.2. Diseños transaccionales.....	25
2.2.1. Investigación descriptiva.....	25
2.2.2. Investigación correlacional	26

2.2.3. Investigación cuantitativa	26
2.3. Encuesta	27
2.4. Población.....	27
2.4.1. Muestra.....	28
2.5. Confianza del instrumento	29
2.6. Validación por expertos.....	31
CAPITULO III.....	33
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
3.1. Análisis y discusión de los resultados	33
3.2. Verificación de Hipótesis	58
3.2.1. Planteamiento de Hipótesis.....	59
3.3. Análisis crítico	63
CAPITULO IV	65
4. Conclusiones y Recomendaciones.....	65
4.1. Conclusiones	65
4.2. Recomendaciones	65
Referencia Bibliográficas	67

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS 1: Objetivos empresariales y objetivos personales.	5
TABLAS 2: Escala de valores Alfa de Cronbach	30
TABLAS 3: Resumen de procesamiento de casos	30
TABLAS 4: Estadísticas de fiabilidad	31
TABLAS 5: Genero	33
TABLAS 6: Área de Trabajo	34
TABLAS 7: Edad	36
TABLAS 8: Tiempo Laboral	37
TABLAS 9: Proceso de selección	39
TABLAS 10: Aspectos importantes	40
TABLAS 11: Proceso de capacitación	42
TABLAS 12: Tiempo de satisfacción	43
TABLAS 13: Proceso de Selección	45
TABLAS 14: Relaciones Laborales	47
TABLAS 15: Desarrollo de personal	48
TABLAS 16: Desarrollo de personal	50
TABLAS 17: Actividades laborales	51
TABLAS 18: Relaciones laborales	53
TABLAS 19: Cumplimiento de actividades	54
TABLAS 20: Escalafón de categoría	56
TABLAS 21: Programas de jubilación	57
TABLAS 22: Rangos de la prueba de Wilcoxon	61
TABLAS 23: Estadístico de contraste	62

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 Diagrama Causa y Efecto	14
FIGURA 2 Supraordinación de variables.....	17
FIGURA 3 Supraordinación de variables.....	18
FIGURA 4 Género.....	33
FIGURA 5: Área de Trabajo	35
FIGURA 6: Edad	36
FIGURA 7 Tiempo Laboral	37
FIGURA 8: Proceso de selección	39
FIGURA 9: Aspectos Importantes.....	41
FIGURA 10: Proceso de capacitación	42
FIGURA 11: Tiempo de satisfacción	44
FIGURA 12: Proceso de Selección	45
FIGURA 13: Relaciones Laborales	47
FIGURA 14: Desarrollo de personal	49
FIGURA 15: Desarrollo de personal	50
FIGURA 16: Actividades laborales.....	51
FIGURA 17: Relaciones laborales	53
FIGURA 18: Cumplimiento de actividades	55
FIGURA 19: Escalafón de categoría.....	56
FIGURA 20: Programas de jubilación	58

ÍNDICE DE ANEXOS

ÍNDICE DE ANEXOS 1: Validación del cuestionario	71
ÍNDICE DE ANEXOS 2: Validación del cuestionario	72
ÍNDICE DE ANEXOS 3: Validación del cuestionario	73
ÍNDICE DE ANEXOS 4: Formato de encuesta	74
ÍNDICE DE ANEXOS 5: Encuesta ejecutada en One Drive	78

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivo investigar la gestión del talento humano por competencias en los subsistemas de planificación, clasificación y selección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo, por lo que a través de una investigación se ha evidenciado dificultades en el Departamento de Talento Humano y como este lleva una correcta gestión del talento humano de la institución durante un tiempo determinado.

Esta fundamentación teórica tiene como indicio indagar los subsistemas de planificación, clasificación y selección del talento humano a través de una gestión que está fundamentada en autores que tiene un enfoque en talento humano o en recursos humanos, de la misma manera generar un aspecto más amplio en lo que es el seguimiento del cumplimiento de actividades y control de los colaboradores a través del departamento de talento humano.

De la misma manera se establece una investigación descriptiva, en cuanto se caracteriza investigar cómo se está gestionando los talentos de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo y el impacto que está generando esta gestión dentro de las relaciones laborales de los colaboradores de la institución.

Finalmente, se procederá a dar como aporte fundamental un análisis fundamental teórico que permita solucionar los posibles inconvenientes que tenga la cooperativa al momento de gestión el talento humano, de la misma aportar con una investigación teórica que permita comprender de mejor manera lo que es la gestión de talento humano por competencias en los subsistemas de planificación, clasificación y selección de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, GESTIÓN, TALENTO HUMANO, SELECCIÓN DE PERSONAL.

ABSTRACT

The objective of this research is to investigate the management of human talent by competencies in the planning, classification and selection subsystems of the San Martín de Tisaleo savings and credit cooperative, for which, through an investigation, difficulties have been evidenced in the department of human talent and how it leads to proper management of the institution's human talent for a certain period of time.

This theoretical foundation has as an indication to investigate the subsystems of planning, classification and selection of human talent through a management that is based on authors who have a human talent or human resources approach, in the same way generate a broader aspect in what it is the monitoring of the fulfillment of activities and control of the collaborators through the human talent department.

In the same way, a descriptive investigation is established, insofar as it is characterized to investigate how the talents of the San Martín de Tisaleo savings and credit cooperative are being managed and the impact that this management of the labor relations of the institution's collaborators is generating. .

Finally, a fundamental theoretical analysis will be given as a fundamental contribution that allows solving the possible inconveniences that the cooperative has when managing human talent, of the same contribution with a theoretical investigation that allows a better understanding of what management is. of human talent by competencies in the planning, classification and selection subsystems of the San Martín de Tisaleo savings and credit cooperative.

KEYWORDS: RESEARCH, MANAGEMENT, HUMAN TALENT, SELECTION OF PERSONNEL.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1.Tema de la investigación

“Gestión del talento humano por competencias, en los subsistemas de planificación, clasificación y selección del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo”

1.2.Antecedentes investigativos

Teniendo en cuenta a Pomaquero (2021), en una de sus investigaciones que se efectuaron en la ciudad de México denominada “Gestión en niveles administrativos”, menciona que al momento de efectuar una gestión en el departamento de talento humano conlleva aplicar procesos administrativos los cuales nos ayuda a identificar necesidades que posteriormente en base a indicadores permitirán clasificar al personal, seleccionar el talento humano idóneo.

Lograr un desempeño apto dentro de la organización es gestionar el funcionamiento de las capacidades humanas, lo cual posteriormente conlleva un proceso de medición de capacidades del talento humano. Por lo que se puede interpretar que una gestión hace referencia a medir las capacidades de cada uno de los colaboradores de la empresa, de la misma manera a tener un proceso selectivo dentro de una etapa de selección.

La gestión del talento humano dentro de organizaciones lucrativas es un proceso fundamental que favorece la productividad de dicha institución, así pues muchas compañías no consideran que este tipo de gestión sea el más adecuado para mejorar en sus procesos de mejora continua en los mercados ya establecidos, de la misma manera se consideran que una gestión de talento humano es más para compañías dedicadas a la

productividad y producción ya que este tipo de instituciones tienen más fundamentación en la práctica laboral.

Una correcta gestión del talento humano que incida en los subsistemas de clasificación, planificación y selección se centra en los valores y políticas empresariales. Pintado (2014), argumenta que todo proceso que se relacione con una gestión de talento humano debe ser enfocada a las políticas de la organización para que, a través de estas, se pueda desarrollar las habilidades del colaborador, la retención del talento y la mejora continua.

Una correcta gestión del talento humano por competencias es asumir que la empresa y los colaboradores están inmersos a evaluaciones que ayuden al cumplimiento de metas y objetivos empresariales, por lo que, estos procesos están sustentados en capacitaciones, cumplimiento de metas diarias, mejoramiento continuo dentro de las actividades laborales cumpliendo con los objetivos empresariales.

De este modo, la gestión se centra en el desarrollo de las actividades dentro del campo laboral. Por ello dar una correcta gestión al personal es relevante para fundamentar los objetivos empresariales (Parra, 2012). Gestionar el talento humano primero se debe definir las capacidades necesarias dentro de cada puesto de trabajo al fin que esta puedan ser cuantificables de una forma objetiva, para que posterior a un proceso de gestión el colaborador o futuro colaborador tenga la facilidad de adaptarse, puesto que se debe evaluar campos como son de conocimientos, habilidades y destrezas dentro del puesto de trabajo, las actitudes personales intrapersonales, intereses personales lo cual genera la motivación del colaborador dentro del puesto de trabajo.

Debemos entender que la gestión de talento humano inicio en los años 90 iniciada por Mckinsey patentada e implementada por David Watkins en la empresa Softscape. Mencionada como “la guerra por el talento” donde muchas personas se preparaban para ser expertos en el área y generar competitividad así que la gestión inició con una idea de encontrar colaboradores que puedan destacar sus capacidades juntamente con la organización dentro de los puestos de trabajos asignados.

De este modo, en Ecuador las empresas tienen inconvenientes al momento de realizar una gestión de talento humano, y uno de sus principales inconvenientes es la falta de comunicación entre directores departamentales y subordinados por lo que genera una mala comunicación y un deficiente cumplimiento de las actividades laborales (Según Ruiz , & Martínez, 2017). Siendo así, la mayoría de las empresas poseen un conocimiento básico al momento de gestionar los talentos humanos de su institución.

Definiciones de Gestión de Talento Humano

Una correcta gestión administrativa es la base fundamental de todo proceso organizacional, por lo que, ejecutar un análisis dentro de una cooperativa de ahorro y crédito están direccionados a la búsqueda de talentos dispuestos a cumplir las actividades diarias y mensuales de los puestos de trabajo y así cumplir las estrategias institucionales con un mínimo de errores en las actividades manteniendo un ambiente laboral idóneo de la empresa, por otra parte, la parte del capital financiero no es un inconveniente cuando se trata de mejorar los talentos de cada uno de los colaboradores de la institución Santos (2019). Siendo así, es necesario fundamentar la importancia de analizar los subsistemas dentro de la gestión de talento humano, para ello existen varios autores de los cuales Idalberto Chiavenato nos menciona en su libro de gestión de talento humano los subsistemas de; planificación, clasificación y selección.

Dado que, es importante conocer cuáles son los procesos que posee la organización para su gestión de talento humano. El desarrollo del talento humano comprende las actividades de crear planes de formación y llevarlos a cabo, de estudiar potencial del personal, de evaluar la motivación, de controlar el desempeño de las tareas (Chiavenato, 2008). Los recursos humanos es la base principal de una organización por el aporte que genera en inteligencia, personalidad, conocimientos, habilidades las aspiraciones personales y empresariales de la misma manera ayudando a la organización en los subsistemas de planificación, clasificación y selección generando cambios oportunos y rápidos dentro de los procesos administrativos de la organización.

En un ámbito general las distintas organizaciones en el sector financiero se encuentran con varios problemas al momento de contratar los servicios profesiones de un individuo siendo el principal problema la carencia de habilidades y conocimientos, por lo que muchas cooperativas de ahorro y crédito optan por un personal poco capacitado, pero más técnico.

Del mismo modo, la gestión de talento humano busca la combinación del desarrollo personal con el involucramiento empresarial, con el fin de que el capital humano dentro de la organización sea una de las principales competencias a nivel empresarial (Chávez, 2016). Generar una comunicación idónea entre los principios de la empresa y los colaborades es realizar una gestión en sus subsistemas de planificación, clasificación y selección, así pues, se busca el desarrollo de los colaborades y a su vez capacitarles y respaldarlos con el fin de desarrollar las habilidades personales de cada uno enriqueciendo la personalidad de cada uno que conjuntamente trabajando con los objetivos de la empresa se constituyan el capital humano de los colaboradores.

Si, supongamos que una de las partes más fundamentales al momento de aplicar la gestión de talento humano es que se debe dar un proceso de reclutamiento en donde se orienta al personal y se recompensa en base a los resultados (Vásconez, 2021). Muchas cooperativas de ahorro y crédito valoran más el puesto laboral que la búsqueda del talento humano, por lo que es importante relacionar los principios, metas y objetivos de la institución, para tener una investigación desarrollada con visión estratégica del talento humano tal como comprender que el tanto empleado y empleador comprendan los siguientes aspectos;

- Comprender la actividad de la organización, su misión, visión, principios.
- Comprender los objetivos de la institución.
- Aplicar un plan de innovación.
- Mejorar la calidad del capital humano dentro de la organización.
- Dar un seguimiento de mejora continua a los colaboradores.
- Brindar apoyo para que los colaboradores obtengan nuevos conocimientos.

Dentro de la presente investigación se analizará cuáles son los principales problemas que existe al momento de planificar, clasificar y seleccionar al personal idóneo por eso Muchas cooperativas dentro de sus estrategias empresariales persiguen la satisfacción y el cumplimiento de los objetivos organizaciones y la satisfacción de los clientes, gestionando el crecimiento empresarial, la competitividad, la mejora continua, y así mismo los colaboradores buscan una buena remuneración, la mejora en la calidad de vida y el cumplimiento de los beneficios que exige el gobierno central, sin embargo, en muchas instituciones no se valora el cumplimiento de los objetivos empresariales y no se reconoce el esfuerzo del talento humano. Para esto se debe entender cuáles son los objetivos de la organización y los objetivos personales de los colaboradores ya que si no llega a combinar estos dos aspectos la efectividad dentro de la empresa llegaría a perjudicarse y de la misma manera la gestión de talento humano dentro de la organización tendría una serie de problemas al momento de una retroalimentación.

Tablas 1

Objetivos empresariales y objetivos personales.

<i>Objetivos organizacionales</i>	<i>Objetivos personales</i>
<i>Expansión a nuevos mercados</i>	Crecimiento profesional
<i>Competitividad empresarial</i>	Oportunidades de liderazgo dentro la organización
<i>Calidad de los servicios</i>	Mejora en la calidad del trabajo
<i>Productividad</i>	Seguridad laboral
<i>Rentabilidad</i>	Contratos indefinidos
<i>Crecimiento empresarial</i>	Mejora de prestaciones salariales
<i>Reducción de costos</i>	Mejora en los recursos empresariales

Nota. La tabla demuestra una comparación entre los objetivos organizacionales y personales dentro de un crecimiento empresarial. Fuente: Montoya (s.f.).

Dentro del marco de la calidad empresarial la mayoría de las organizaciones hablan acerca de la implementación de planes administrativos enfocados a la gestión de talento humano, en Ecuador la mayoría de las instituciones financieras no ven necesario la implementación de un plan de gestión de talento humano, pero hay algunas que tienen planes básicos de gestión de personal (Encalada & Holguín, 2017).

Por consecuencia la calidad ha evolucionado en algo tangible dentro de todo proceso organizacional y su vez los empresarios asumen que dar al cliente un buen servicio de calidad fomenta el profesionalismo que tiene una institución al momento de ofrecer un servicio financiero tal como están demostrando su compromiso con su público objetivo. De manera similar la gestión empieza desde procedimientos básicos que nacen de una necesidad para satisfacer el cumplimiento de objetivos dentro de una organización para ello es importante que cada organización entienda que, la eficiencia, eficacia y efectividad formen una gestión acorde a los objetivos planteados.

En las organizaciones financieras, se puede decir que existe una tendencia a contar con un personal más rápido y efectivo que incurrir en proceso de gestión de talento humano, esto se genera así porque consideran que el proceso de mejora de un talento humano solo se debe dar cuando este esté influyendo de manera directa en los procesos financieros de la compañía, para esto la alta dirigencia considera que tener una gestión en los procesos de planificación, clasificación y selección dentro del departamento de talento humano significa que un desgaste de recursos administrativos por eso su incidencia en solo gestionar un personal rápido y efectivo con una mínima experiencia en proceso que requiera la pala laboral.

Una de las partes fundamentales para comprender la gestión del talento humano en los subsistemas de planificación, clasificación y selección es tener un conocimiento sobre las leyes que rigen sobre seguridad y salud en el trabajo correspondientes a las cooperativas de ahorro y crédito (Santos, 2019). Para esto debemos tener en claro las leyes que rigen en el territorio ecuatoriano para las empresas y las que deben cumplir al momento de contratar a su personal aparados en el Código del Trabajo (2012). El cual afirma en él;

Art. 53. Ley de servicios de seguridad y Salud en el trabajo. Indica que la responsabilidad sobre la prevención y protección de los y las trabajadores se hará efectivo a través del servicio de salud ocupacional dentro de la empresa esto contabilizando más de cien trabajadores.

Subsistemas de planificación, clasificación y selección.

Etapas de Planificación

Un proceso de gestión de talento humano, en la etapa de planificación se debe basar en las necesidades y la disponibilidad del personal dentro de un periodo determinado, a través de este análisis se da una idea de la oferta y la demanda que la institución necesita (Alles, 2017). Revela que, la primera etapa más crítica dentro del proceso de gestión ya que pasa por cuatro sub etapas las cuales ayudan a dar una idea coherente de lo que la organización tendría que buscar, estas son;

- Analizar los datos de cada participante.
- Instituir las políticas así mismo los objetivos organizacionales.
- Elaborar y ejecutar los planes de capacitación continua.
- Realizar una evaluación continua.

Analizar los datos de cada participante

No es más que la recopilación de toda la información que necesita el departamento de talento humano para poder en práctica las estrategias, objetivos y políticas de la organización esto con la intención de captar el mejor talento para las siguientes fases de reclutamiento.

Instituir las políticas así mismo los objetivos organizacionales.

Es un análisis que se realiza para poder determinar la productividad de los colaboradores y la evolución que tiene cada uno de ellos en base a las actividades que desempeñan, de la misma manera para medir el tamaño de la organización en base a su estructura organizativa.

Elaborar y ejecutar los planes de capacitación continua.

En base a una capacitación y seguimiento continuo se puede tener en cuenta si se está llevado a cabo los resultados de la capacitación si estos son ascendentes o descendentes teniendo en cuenta que cada plan de capacitación tiene una incidencia en la productividad de la empresa con cumplimientos de metas y objetivos.

Realizar una evaluación continua.

Por último, solo es el control de los procesos de evaluación de los recursos humanos tomando en cuenta los tiempos dentro de los periodos con el fin de detectar problemas con el personal y poder hacer un corregimiento oportuno que no influya en los planes a largo y a corto plazo que tiene a la organización.

Etapas de Clasificación

Esta etapa es una de las importantes dentro del plan de reclutamiento por lo tanto al momento de implementar programas de desarrollo se debe tener en cuenta cuáles son las dimensiones que se desea alcanzar y cuáles son los aspectos profesionales, personales de los seleccionados en los distintos tipos de ítems que se van a tomar en cuenta en esta etapa, Ramírez (2020).

Estos ítems que se debe tomar en cuenta son los siguientes;

- Actitud.
- Aptitud
- Vocación
- Motivación
- Satisfacción laboral
- Técnicas de aprendizaje.

Actitud

Es el compromiso que tiene el colaborador dentro de la organización con el fin de crecer en base a cumplimiento de metas y actividades diarias.

Aptitud

Hay que entender que cada colaborador reacciona diferente a cada plan por eso para dar una mayor facilidad, se establece en asumir nuevos roles y responsabilidades esto con el fin de cumplir los objetivos empresariales.

Vocación

Es encontrar al colaborador idóneo dependiendo sus habilidades y direccionándolo para el cumplimiento de las funciones.

Motivación

La motivación debe ser más que salarial, esta se debe incluir planes de capacitación incentivos emocionales y reconocimientos personales.

Satisfacción laboral

El seguimiento de las metas que se debe cumplir día a día, cada mes y anuales por parte del colaborador y de la misma manera las regalías de que debe cumplir la organización con su empleador. Determinar las fuerzas y debilidades financieras de la organización resulta esencial para formular debidamente estrategias (Olmos, 2020). La liquidez de la organización, su apalancamiento, capital de trabajo, rentabilidad, aprovechamiento de activos.

Técnicas de aprendizaje

Es mantener en constante vigilancia al colaborar ayudando a reforzar sus habilidades no solo con capacitaciones si no con programas de mejora continua en sus procesos de

actividades diarias (Santos, 2019). La mayoría de cooperativas de ahorro y crédito no realizan este tipo de pasos para controlar y gestionar a su personal, pero estos si realizan lo que es evaluaciones de rendimiento para comprobar si estos están cumpliendo con el desarrollo de las habilidades.

Etapas de selección

La etapa de selección es la última de todas las etapas teniendo en cuenta que se va a tomar la decisión en base a evaluaciones de aptitud y actitud previamente realizadas a los candidatos con el fin de obtener al colaborador idóneo para la organización, Alles (2020). Dentro de esta etapa se debe cumplir con objetivos que ayuden al equilibrio de la empresa y aumentar la productividad, para estos se debe cumplir y evaluar ciertos criterios de los candidatos a seleccionar.

Estos son:

1. Perfil de colaborador
2. Convocatoria
3. Preselección
4. Selección
5. Toma de decisión
6. Contratación
7. Incorporación
8. Seguimiento

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Establecer la gestión del talento humano por competencias en los subsistemas de planificación, clasificación y selección con el propósito de mejorar la eficiencia del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Tisaleo.

1.3.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar los subsistemas del talento humano dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Tisaleo utilizando herramientas de la administración moderna.
- Detallar los procesos de la gestión de talento humano por competencias utilizados actualmente.
- Evaluar la gestión del talento humano por competencias y sus indicadores de calidad o satisfacción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Tisaleo.

1.4. Problema de la investigación

El crecimiento de muchas empresas o instituciones dedicadas en sector financiero han pasado de ser unas empresas pequeñas a convertirse en empresas competitivas, las cuales por su crecimiento empresarial tienden a la necesidad de tener un departamento de talento humano que gestione y administre correctamente el talento humano dentro de la institución.

Para esto debemos entender que, en la actualidad observamos que estas instituciones solo buscan cumplir las metas y objetivos institucionales mas no generar y retener el talento humano dentro de la institución por lo que esto, provoca la que el colaborador no se

comprometa con los valores organizacionales y solo se consagre a cumplir las actividades diarias en su rol laboral.

Algo similar ocurre con el departamento de talento humano está enfocado a mantener el capital humano dentro de la organización, evaluando, vinculando las necesidades de los colaboradores con las actividades diarias y así se cumplan las metas de cada uno de los puestos designados a los colaboradores.

Dentro de muchas empresas la fuerza laboral se ve evidenciada en la eficacia de los colaboradores, disminuyendo así los cuellos de botellas dentro de los procesos administrativos, la mayoría de los clientes que se alejan de una institución o entidad financiera es por el poco interés del colaborador de la entidad por lograr los objetivos institucionales, y esto recae a que la gestión que se realiza de manera continua por parte del departamento de talento humano es poco recurrente y burocrática.

Por otro lado, la carencia de tener un proceso de selección genera que muchas instituciones, contraten personal no apto para un puesto laboral, ahora bien, al momento que una institución ve la necesidad de contratar un nuevo colaborador muchas cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, optan por no seguir un proceso de selección que les ayude a contratar a un talento idóneo si no, contratar colaboradores que tengan familiaridad con sus socios esto con fin de generar un compromiso laboral y económico entre socio e institución.

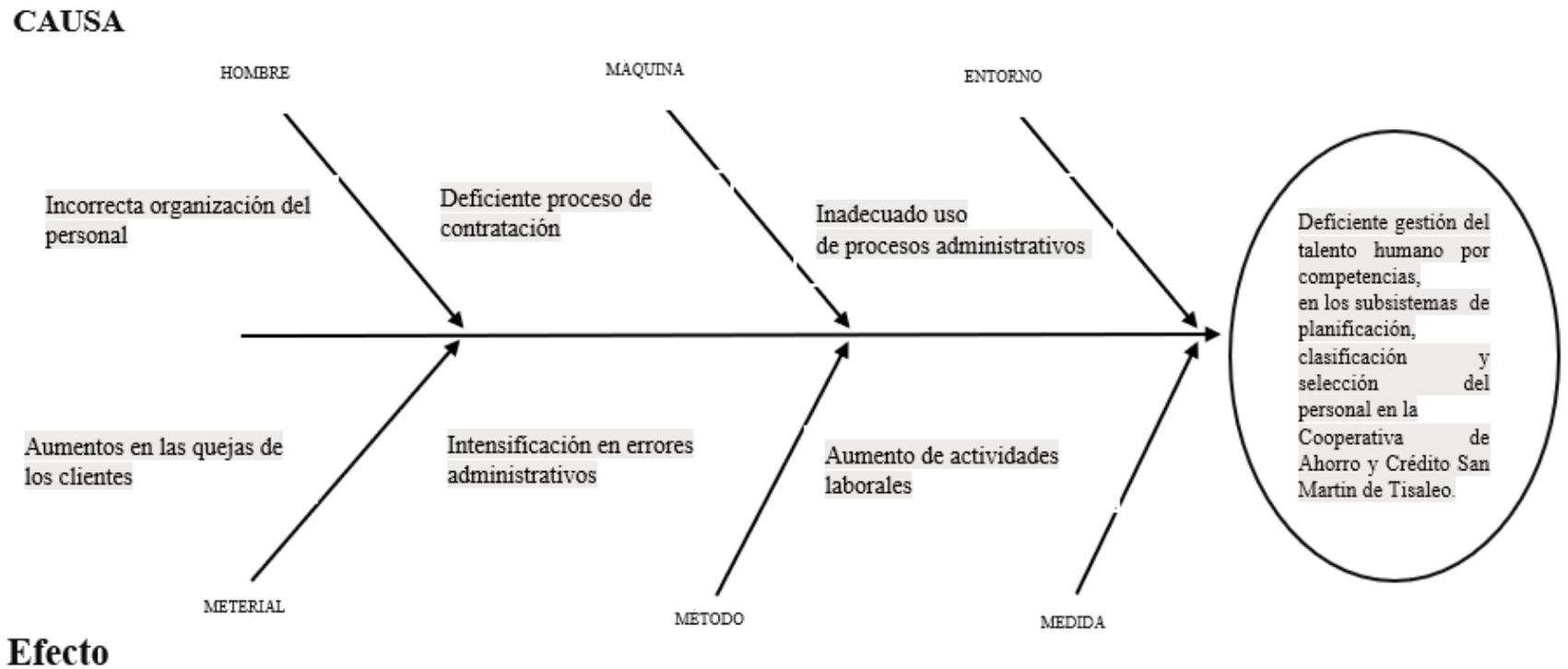
En contraste con lo antes mencionado, toda empresa o institución tiene la necesidad de poseer un departamento de talento humano el cual administre adecuadamente el personal de la organización y genere un proceso de selección acorde a las necesidades de la empresa, con el fin de que los colaboradores asuman al 100% las actividades, porque este departamento tiene la necesidad de gestionar evaluaciones de rendimiento, cumplimiento de metas, asistencias, etc.

Dicho brevemente, la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo, se ve en la necesidad de analizar y documentar todos los procesos administrativos que ayuden al proceso de gestión dentro del departamento de talento humano, para lo cual se utilizara un árbol de problemas el cual manifieste las principales dificultades al momento de realizar la gestión en los subsistemas de planificación, clasificación y selección.

1.4.1 Diagrama causa y efecto

Figura 1

Diagrama Causa y Efecto



Nota. La imagen ilustra la clasificación de causa y efecto o diagrama de pescado. Fuente: Adaptado de Solís (2018).

Análisis crítico

Como corresponde a la figura 1, podemos evidenciar que la deficiente gestión del talento humano por competencias, en los subsistemas de planificación, clasificación y selección del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo, tiene incidencia en varias problemáticas como son; el desconocimiento de procesos administrativos por parte del personal, el cual ha generado que cuellos de botella en los procesos administrativos dentro de la institución los cuales también se ven afectados por una deficiencia de comunicación, generando cargas administrativas, aumento de responsabilidades para quienes asumen cargos directivos departamentales, esto debido a que los colaboradores no son capacitados para los puestos laborales.

Por otra parte, el insuficiente talento dentro del personal genera que las actividades encargadas al personal no se cumplan o existan inconsistencias dentro de los procesos administrativos ya que estas mismas actividades requieren de revisiones o aprobaciones de jefes departamentales lo cual evidencia las cargas de actividades y poca gestión dentro de talento que existe dentro de la institución.

Dicho de otra manera, el limitado seguimiento de metas al personal que existe dentro de la institución antepone una escasa gestión por parte del departamento de talento humano, lo que genera inconvenientes al momento de asumir roles laborales que concluyan con cumplimiento de objetivos, metas empresariales de la misma manera incluir personal no apto para el puesto laboral conlleva atrasos en procesos administrativos.

En definitiva, el aumento de quejas y el retroceso en la calidad de servicio provoca que la institución genere infirmitad a los clientes lo que cause poca confiabilidad al momento de adquirir un servicio, esto también se le suma la poca competitividad de la institución al margen de su mercado objetivo.

1.5.Fundamentación Teórica

1.5.1. Categorías Fundamentales

En relación con el cumplimiento de este proyecto de investigación, se procede a elaborar una categorización en base a sus variables que posibilite el estudio del proyecto en la que se presenta en la siguiente Figura 2.

Figura 2

Supraordinación de variables.

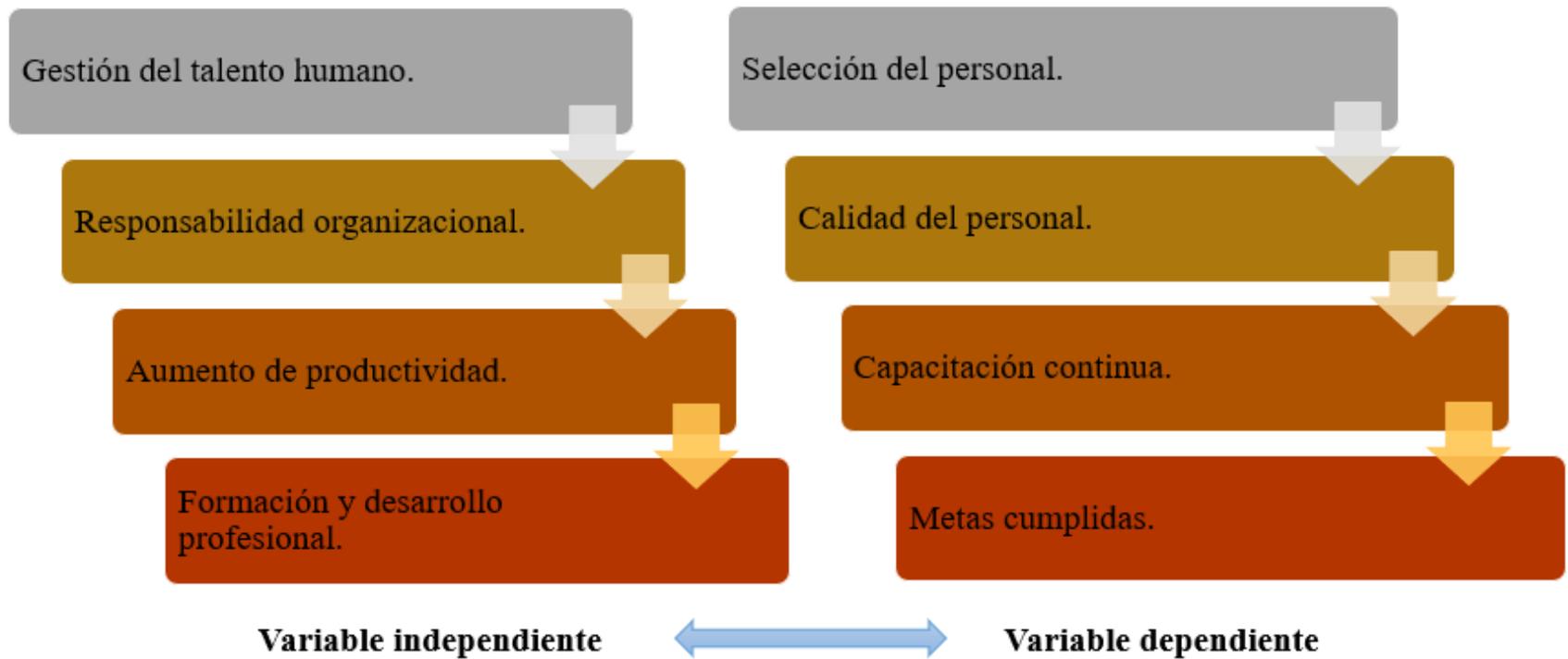


Figura 3
Supraordinación de variables



Supraordinación de la variable independiente

Gestión del talento humano

A juicio de Santiago (2021), gestionar el talento humano dentro de una institución es una de las partes más esenciales para trazar las estrategias empresariales ya que tener una organización del personal permite impulsar la fuerza laboral que a su vez contribuya a los procesos y los sistemas departamentales el cual mejore la efectividad administrativa.

De igual forma la capacitación continua el seguimiento de las metas cumplida y el corregimiento de errores administrativos ha permitido a las empresas tener un desarrollo continuo de sus colaboradores, de la misma manera esto reduce la rotación de los colaboradores dentro de la organización (García, Montero & Cruz, 2022).

En definitiva, el dar un seguimiento, mejorar la calidad de vida del colaborador dentro de la organización permite que la empresa invierta en el activo más importa que posee que son sus colaboradores, los cuales a través de una correcta gestión podrán cumplir con las actividades, metas y objetivos trasados.

Responsabilidad organizacional

A propósito de Juárez (2022), la responsabilidad dentro de la organización parte de una parte tan intangible como es la ética las cuales ayudan al cumplimiento de las obligaciones sociales de la organización con sus colaboradores de tal manera estas responsabilidades no son más que el conjunto de la ejecución de las prácticas y las políticas de la organización.

De igual modo, uno de los principios fundamentales que posee la responsabilidad organizacional es el cumplimiento de las leyes y la constante revisión de las normal que rigen en el territorio donde pertenecen ya que estos sencillos pasos son los fundamentales para el correcto funcionamiento de toda organización Ruiz (2020).

Para que una empresa tenga una imagen corporativa acorde a su crecimiento empresarial debe asumir con plenitud lo que conlleva la responsabilidad social en todos los aspectos por lo que si estos son evaluados y regularizados se convierten en una organización más atractiva para futuras inversiones.

Aumento de Productividad

Al mismo tiempo que la responsabilidad social nos habla sobre la ética profesional, el incremento del potencial económico juega un papel fundamental dentro de una institución financiera (García, 2022). Crecer empresarialmente debemos tomar en cuenta que la productividad de una empresa se basa principalmente en la eficacia de los colaboradores que permitan a la empresa ahorrar tiempo y recursos.

Como se ha expresado en el anterior párrafo, un correcto ahorro de recursos permite que la organización pueda generar un buen estado de ánimo y comportamiento dentro de la empresa, dicho de otra manera, aumentar la productividad de una empresa es tener una mejor eficacia con los recursos disponibles de la organización Rojas (2022).

En definitiva, para generar un aumento en la productividad se debe considerar aspectos fundamentales dentro de la gestión del talento humano como son las capacidades de cada uno de los colaboradores y mejoramiento continuo.

Formación y desarrollo profesional

La apuesta que hacen algunas empresas por el potencial desarrollo de sus colaboradores repercute en el surgimiento de empresarial esto sin tomar en cuenta la formación individual que tenga cada colaborador en su vida diaria, para que el crecimiento empresarial sea impulsado a través de nuevos conocimientos (Gonzales, 2021). El desarrollo profesional y la formación permiten un crecimiento organizacional también se entiende como reciclaje profesional a los colaboradores que buscan la mejora continua de sus

capacidades a través de congresos, talleres, cursos sobre temas relacionadas con sus puestos de trabajo (Tomás, 2021).

En definitiva, para generar mayor motivación y asegurar un crecimiento igualitario y competitivo dentro de los colaboradores es generar por parte de la empresa un programa de formación el cual incluya aspectos relacionados con las actividades de la organización.

Selección del personal

Por estas razones comprender que la necesidad de contratar los servicios profesionales de una persona para que cumpla un rol fundamental dentro de la empresa se la denomina selección del personal, pero va más allá que una simple contratación evaluar el perfil personal, académico, destrezas y habilidades de esa persona y saber cuál es la mejor opción para cumplir las metas de la organización (García, 2020).

De igual forma, el buscar un nuevo colaborador es asumir que la empresa busca un crecimiento sostenible y una competitividad empresarial por lo que busca el mejor talento dentro de un grupo selecto de personas en los cuales le ayuden a cumplir dicha meta (Moreno & Vite, 2020).

Una de las mejores opciones para encontrar al personal idóneo es establecer parámetros, en los que se vaya a evaluar al candidato y cuáles son las necesidades que busca la organización cubrir, de la misma manera el tomar una decisión al momento de contratar a un nuevo personal conlleva a realizar una perspectiva a largo plazo teniendo en cuenta que a la empresa no le conviene tener muchos procesos de selección de personal por lo que las metas y los objetivos tienden a ser consecutivos mediante un proceso de seguimiento estratégico.

Desempeño del personal

Dado que, para desarrollar una calidad de personal dentro de un entorno laboral puede incurrir con promesas como sería el cumplimiento de valores como son la autodisciplina, la cual conlleve asumir distintas perspectivas como son la honestidad, el compromiso, puntualidad que exijan una calidad en las actividades laborales del colaborador (Llerena, 2022). La calidad del personal dentro de la empresa solo se ve refleja al momento de ejecutar las actividades diarias y también al momento de asumir con eficacia los problemas laborales, ya que estas pueden ser de formas tangibles e intangibles dentro de las labores diarias.

Siguiendo con este razonamiento, podemos decir que para percibir una calidad del personal dentro de la empresa debemos entender que cada colaborador debe tener una responsabilidad propia y a la vez una responsabilidad corporativa ya que al momento de combinar estos dos aspectos fundamentados los valores personales y empresariales puede obtener un buen servicio al cliente y una mejor imagen empresarial.

Capacitación continua (Upskilling)

Primeramente, antes de generar un proceso de capacitación continua debemos entender para que sirve o como debemos aplicarlo, la capacitación continua o Upskilling, es un nuevo proceso que favorece a la empresa a gestionar su personal mediante un aprendizaje continuo, el cual se enfoque en mejorar las habilidades y competencias de los colaboradores desarrollando nuevas oportunidades para el personal elevando así la competitividad dentro de los distintos departamentos de la institución (Solís, 2021).

Impulsar al personal dentro de la empresa utilizando Upskilling o la capacitación continua, fomenta una relevancia dentro de los colaboradores a causa de estos a su vez generan mayor satisfacción en sus funciones y una mayor motivación por parte de la empresa los cuales demostraran una mejora al momento de ejecutar sus funciones.

Para muchas empresas del sector financiero el mejorar los conocimientos, habilidades de sus trabajadores es un gasto innecesario en vista de eso debe ser parte del personal de forma individual, pero, para otras instituciones ya es una necesidad utilizar herramientas que ayuden con el desarrollo de una mentalidad competitiva de su personal en las cuales se lleve un proceso de inteligencia competitiva que a la vez ayuden al crecimiento corporativo.

Metas cumplidas

Las metas personales, metas departamentales y metas institucionales, son completamente diferentes, pero para tener éxito dentro del mundo empresarial y también para tener un personal competitivo se debe incurrir en un seguimiento de metas las cuales permitan tener un panorama más claro y conciso de lo que realmente quiere el colaborador y la institución (Jimenes, 2022). Las metas personales están ligadas al crecimiento personal de cada colaborador, pero estas dependen mayormente del puesto laboral que este realizando, ya que, para culminar cada uno de sus objetivos estos deben combinarse con los objetivos de la empresa y ahí generar una satisfacción del diario vivir.

Ocurre algo parecido con la institución, depende mucho de que su personal este comprometido con las metas de la empresa, las cuales sean realizadas de manera efectiva, por lo que al momento de gestionar al personal estos deben ser evaluados, para tener una idea más clara de cuáles son los intereses que ellos tienen dentro de la empresa.

Indicadores de gestión o satisfacción

Un indicador de rendimiento, a menudo llamado KPI (Key Performance Indicator), es un indicador numérico que proporciona información sobre la eficacia de las acciones; por ello es muy útil en el análisis de la satisfacción del cliente (Borrero, 2020). Los indicadores de satisfacción del cliente dan una verdadera ventaja en la relación con el cliente, de tal manera permiten tener visibilidad sobre las áreas de mejora a desarrollar,

también te indica en qué esfuerzos hay que centrarse en particular, con el objetivo final de mejorar la satisfacción del cliente y, por lo tanto, desarrollar tu marca.

Medir la satisfacción del cliente es importante para mejorar su experiencia, además identificar los puntos de insatisfacción ayuda a la empresa a mejorar sus procesos, con esto es posible acercar al cliente a tu marca aumentando los índices de fidelización, atracción, imagen de tu empresa en el mercado y en consecuencia impactar positivamente en tu rentabilidad.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

En primer lugar determinar o analizar la investigación, se debe tomar en cuenta varios estudios los cuales faciliten el desarrollo y la solución de la problemática (Castillo, 2022). También llamado desarrollo metodológico procede a tomar aspectos fundamentales los cuales estén direccionados a la empresa privada direccionada al sistema financiero utilizando herramientas de investigación.

2.1. Tipos de Investigación no experimental

2.2. Diseños transaccionales

Podemos comenzar diciendo que dos relaciones entre dos o más variables debemos tomar en cuenta que existe diseños transaccionales las cuales tienen como objetivo determinar una relación entre dos variables en un determinado tiempo, de la misma manera se debe tomar en cuenta que este tipo de diseños debe ser descriptivos que se puedan interpretar de manera grafica (Calvache, 2020).

2.2.1. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva hace referencia a proporcionar mayor información sobre cómo, cuándo y cómo se debe conllevar un problema dentro de una investigación, tomando en cuenta la población, la situación, y los fenómenos que estén incurriendo en su entorno (Rodríguez, 2020). Estos resultados se deben fundamentar en una hipótesis la cual mediante hechos se puedan interpretar de manera descriptiva resultados reales.

Cómo se mencionó anteriormente, una investigación descriptiva se refiere a la elaboración de un diseño de investigación, por lo que se considera de manera fundamental aplicar este

tipo de investigación al presente proyecto por lo que pueda aportar a la solución de la problemática.

2.2.2. Investigación correlacional

Realizar una investigación correlacional primero debemos entender que es un método en cual mediremos dos variables, el cual no es una investigación experimental (Leticia, 2020). La relación estadística por consiguiente puede demostrar resultados sobre la investigación.

Dicho de otra manera, por Chiavenato (2019) menciona que, al momento de aplicar este tipo de investigación se está realizando una investigación descriptiva debido a que es lo opuesto a una investigación experimental, por lo que, se realiza una comparación de dos o más variables en las cuales de como resultado unas hipótesis mismas que al obtener un resultado estén ligadas a un enfoque cuantitativo y cualitativo los cuales den una idea más concreta.

Por lo tanto, para el presente proyecto a realizar se toma en cuenta la metodología de la investigación correlacional, la cual se relaciona de manera favorable con la gestión del talento humano en los subsistemas de planificación, clasificación y selección, lo cual al finalizar la investigación se pueda determinar de manera favorable un resultado en base a sus variables.

2.2.3. Investigación cuantitativa

La investigación cuantitativa es usada para comprender frecuencias, patrones, promedios y correlaciones, entender relaciones de causa y efecto, hacer generalizaciones y probar o confirmar teorías, hipótesis o suposiciones mediante un análisis estadístico, de esta manera, los resultados se expresan en números o gráficos (Palomeque, 2020).

2.3.Encuesta

En primer lugar, hay que comprender que para dar una solución a una inquietud se debe utilizar una herramienta que permita detectar las problemáticas que existe en ese sector, para esto se utiliza la encuesta (Ayala, 2022). Es una serie de recopilaciones que están compuestas de varias interrogantes que se relacionan de manera directa al tema que se va a dar solución esto con el fin de obtener información detallada que se pueda interpretar y analizar basándose en un perfil estadístico poblacional.

En la presente investigación se aplicó el cuestionario basado en un caso de investigación ya aplicado en la ciudad de Buenos Aires en el Banco nacional de Argentina, en el cual se puede evidenciar una mala gestión del talento humano en los subsistemas de planificación, clasificación y selección, para lo cual se aplicó la encuesta a todo el personal de la empresa tomando en cuenta todos los niveles jerárquicos esto en función legítima de sus actividades y sus políticas.

En definitiva, este cuestionario se adaptó a la situación que se plantea en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo, la cual es de vital importancia conocer cuál es la situación actual del personal y la gestión que se realiza con perspectiva a su desempeño laboral y el cumplimiento de sus actividades.

2.4.Población

Una población es considerada como un conjunto de personas dentro de una sociedad, estos conformados por una sola especie o por distintas especies, en base a esto la población dentro de los términos administrativos es considerada un conjunto de mentes brillantes dentro de un círculo de ideas, para ser más precisos la población se conforma por una cantidad considerable de habitantes dentro de un hábitat específico (Santana, 2021).

En este contexto, dentro de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo se trabajará con una población finita, estimando así una cantidad de colaboradores de la institución de 50.

2.4.1. Muestra

Según Trujano (2020), en uno de sus escritos menciona que una muestra es un subconjunto de la población, una parte que se tomó en consideración para un proceso evaluativo dentro de un proyecto investigativo, por lo que esta muestra debe ser considerada como una muestra específica dentro de un conjunto de individuos.

En base a lo antes mencionada para el presente proyecto investigativo se procede a aplicar un método de investigación como es la encuesta con el objetivo de analizar cuáles son las causas que están afectando a la población.

Datos de la muestra:

- n: tamaño de la muestra o determinación.
- z: nivel de confianza oscila entre 95% -1.96.
- p: probabilidad a favor 50% -0.5.
- q: probabilidad de la ocurrencia o en contra 50% -0.5.
- n: universo 50 individuos.
- he: nivel de error 0.05.

Formula De La Muestra

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{Z^2 \cdot P \cdot Q + Ne^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (50)}{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) + (50)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{48.02}{0.9604 + 0.125}$$

$$n = \frac{48.02}{1.0854}$$

$$n = 44.24 \text{ (44 encuestas)}$$

Análisis

Como corresponde a la formula desarrollada se estima que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Tisaleo, se debe aplicar 44 encuestas dentro de la institución la cual posee una población de 50 colaboradores.

2.5.Confianza del instrumento

En el presente proyecto de investigación que se realizó en la cooperativa de ahorro y crédito San Martin de Tisaleo, se implementó un instrumento validado por expertos en la materia de gestión de talento humano, de la misma manera se confirmó su confiabilidad a través del método estadístico Alfa de Cronbach (Campos, 2019). El Alfa de Cronbach no es más que un instrumento que facilita la interacción de entre determinar el promedio de las correlaciones de las variables que estas sujetas a un instrumento.

Tablas 2:

Escala de valores Alfa de Cronbach

<i>Alfa de Cronbach</i>	Consistencia interna
$Alfa \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq alfa < 0,9$	Buena
$0,7 \leq alfa < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq alfa < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq alfa < 0,6$	Deficiente
$Alfa \leq 0,5$	Inaceptable

Nota. La imagen representa la medición de escalas de confiabilidad Fuente: Adaptado de Campos (2020).

La validación mediante este instrumento permitirá tener una fiabilidad en la recopilación de los datos, mismos que mediante la ejecución del instrumento facilitará la toma de decisiones en un panorama más específico.

Tablas 3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	44	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	44	100.0

Nota. La tabla muestra el resumen de procesamiento de casos estadísticos. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.).

Como podemos observar en la tabla número 1, el instrumento fue aplicado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo, con una efectividad de 44

personas encuestadas dentro de la institución podemos utilizar estos mismos datos para el corresponde análisis de fiabilidad en el Software estadístico SPSS.

Tablas 4

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.768	12

Nota. La tabla muestra las estadísticas de fiabilidad. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.).

Como se puede apreciar en la tabla 3; estadísticas de fiabilidad, podemos observar que el instrumento aplicado en la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo genera una fiabilidad de alfa $\geq 0,76$, el cual se determina como un rango aceptable, por lo que la encuesta ejecutada se encuentra relacionada con el objetivo de la misma investigación.

Por lo dicho anteriormente, para un entendimiento más profundo de la validación investigativa, se muestra en el Anexo 4 la tabla de cálculo estadístico de alfa de Cronbach el cual está sujeta al Software estadístico SPSS.

2.6. Validación por expertos

Según Santos (2020), defina el método Delphi como un proceso de análisis específico de un instrumento de confianza, donde la idea de varios expertos se une para formar una problemática general. En la mayoría de los casos este tipo de métodos están relacionadas con el feedback donde se puede tomar en cuenta la experiencia, las formaciones académicas de cada uno de los evaluadores los cuales tendrán como un objetivo en común

que es generar una problemática y dar solución a la misma a través de la validación de un instrumento de fiabilidad.

Para ese estudio de investigación, se considera personas que estén involucradas o direccionadas al manejo del personal o tengan estudios especializados referente al tema tratado, una parte de este grupo evaluador es el personal docente de la Universidad Técnica de Ambato mismos que, mediante una evaluación y aprobación del instrumento determinen que tenga una fiabilidad, de la misma manera se puede considerar una persona encargada de una empresa misma que a su cargo tiene un sin número de trabajadores, por lo que este tipo de ideas sustentan de mejor manera la ejecución del instrumento y las distintas preguntas que contengan, así mismo, podemos observar que en los apartados (ver anexo 3) se ve la aprobación de dichos implicados.

CAPITULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se detallan los resultados obtenidos. Mediante la ejecución de la encuesta (ver anexo 4) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo.

3.1. Análisis y discusión de los resultados

Tablas 5

Genero

1.1 ¿Seleccione el género con el que se identifica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	26	59.1	59.1	59.1
	Femenino	18	40.9	40.9	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

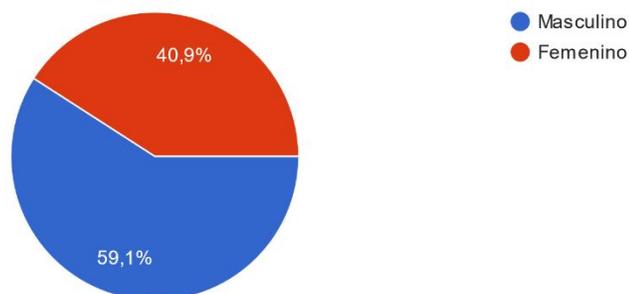
Nota. La tabla muestra las estadísticas de género. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Figura 4

Género

1.1 ¿Seleccione el género con el que se identifica?

44 respuestas



Nota. La figura muestra las estadísticas de género. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Análisis e interpretación

Del total de los 44 encuestados los cuales representan el 100% del personal de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo, podemos afirmar que un 40.9% está conformado por personal femenino por otro lado con un porcentaje del 59.1% lo conforman el personal masculino.

Por lo que según datos recopilados y analizados podemos decir que la institución tiende a contar más con el personal masculino y posee un porcentaje considerable femenino del total de sus colaboradores internos.

Tablas 6

Área de Trabajo

1.2 Especifique el área de trabajo a la que usted pertenece.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administra	4	9.1	9.1	9.1
	Archivo	1	2.3	2.3	11.4
	Atención	1	2.3	2.3	13.6
	Cajera	5	11.4	11.4	25.0
	Captacione	5	11.4	11.4	36.4
	Contabilidad	2	4.5	4.5	40.9
	Credito	5	11.4	11.4	52.3
	Finanzas	3	6.8	6.8	59.1
	Gerente	1	2.3	2.3	61.4
	Limpieza Y	1	2.3	2.3	63.6
	Marketing	4	9.1	9.1	72.7
	Operacione	1	2.3	2.3	75.0
	Secretaria	4	9.1	9.1	84.1
	Seguridad	4	9.1	9.1	93.2
	Talento Hu	3	6.8	6.8	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

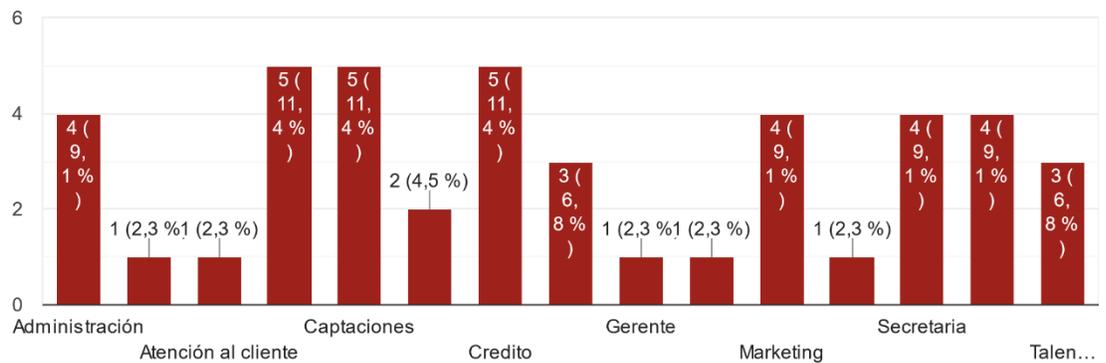
Nota. La tabla muestra el área de trabajo que pertenece los colaboradores. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Figura 5

Área de Trabajo

1.2 Especifique el área de trabajo a la que usted pertenece.

44 respuestas



Nota. La figura muestra el área de trabajo que pertenece los colaboradores. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Análisis e interpretación

Del total de los 44 encuestados que conforman el 100% del personal de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo, podemos decir que los departamentos de caja, captaciones y crédito son quienes cuentan con un número considerable de colaboradores generando así un 11.4% del total de su personal mismo que cada departamento posee 5 colaboradores, de la misma manera los departamentos de seguridad informática, secretaria y administración conforman un 9.10% del total de su personal conformado con 4 colaboradores en cada uno de los departamentos, de ahí que los departamentos de fianzas y talento humano que poseen 3 colaboradores cada uno generando un total de 6.8% del 100% de su institución, el departamento de contabilidad conformado por dos colaboradores que refleja un porcentaje de 4.5% del total del 100% de la empresa, y por último los departamentos de archivos, atención al cliente, limpieza y gerencia quienes

están confirmados con un colaborador reflejando así un 2.3% del 100% se consideran departamentos directos que no requieren un personal excesivo.

Tablas 7

Edad

1.3 ¿Defina su edad?

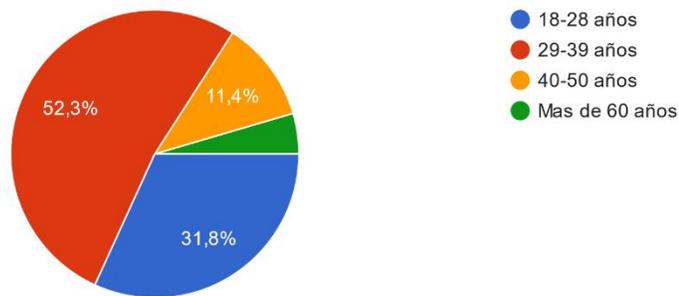
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-28 años	14	31.8	31.8	31.8
	29-39 años	23	52.3	52.3	84.1
	40-50 años	5	11.4	11.4	95.5
	Mas de 60 años	2	4.5	4.5	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

Nota. La tabla muestra la edad que tienen los colaboradores. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Figura 6

Edad

1.3 ¿Defina su edad?
44 respuestas



Nota. La figura muestra la edad que tienen los colaboradores. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Análisis e interpretación

Se puede decir que del 100% del total del personal de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo un 52.3% está conformado en edades de 29-39 años, de la misma manera un porcentaje considerable reflejado en edades de 18-28 años que conforman un total de 31.8% del personal así mismo con un 11.4% está conformado el personal que oscila las edades de 40-50 años y con un porcentaje de 4.5% está conformado las edades que están por encima de 60 años.

Por consiguiente, podemos decir que el personal que conforma la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo, tiende en su gran mayoría a edades que no superan los 39 años, y posee un poco personal que tiene edades que superan los 40 años, en conclusión, afirmamos que el personal en su gran mayoría es joven con un desarrollo considerable.

Tablas 8

Tiempo Laboral

1.4 ¿Cuánto tiempo lleva laborando dentro de la cooperativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 1 año	6	13.6	13.6	13.6
	Entre 1-3 años	15	34.1	34.1	47.7
	Entre 3-5 años	16	36.4	36.4	84.1
	Entre 5-10 años	6	13.6	13.6	97.7
	Mas de 10 años	1	2.3	2.3	100.0
	Total		44	100.0	100.0

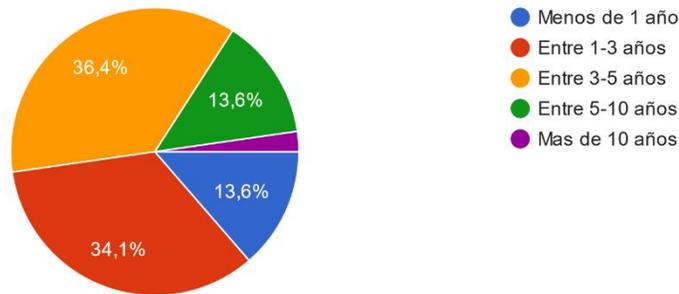
Nota. La tabla muestra el tiempo que los colaboradores llevan trabajando en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Figura 7

Tiempo Laboral

1.4 ¿Cuánto tiempo lleva laborando dentro de la cooperativa?

44 respuestas



Nota. La imagen muestra el tiempo que los colaboradores llevan trabajando en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Análisis e interpretación

Del total del 100% de los encuestados de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo, podemos decir que 36.4% de los colaboradores de la institución se encuentra laborando en un periodo de 3 a 5 años, y un 34.1% se encuentra laborando en un periodo de 1 a 3 años, mientras que un 13.5% afirma que está laborando menos y de un año y otro porcentaje con la misma similitud afirma que está en un rango de entre 5 a 10 años y apenas un 13.6% de los colaboradores se encuentran laborando por más de 10 años.

En definitiva, podemos decir que, la mayoría del personal de la institución tiene una experiencia que no supera los 5 años y existe un mínimo de colaboradores que tienen una experiencia mayor a 10 años, de tal manera que asumimos que la empresa cuenta con un personal en constante contratación.

Tablas 9

Proceso de selección

2.1 ¿Al momento de realizar el proceso de selección de personal usted cree que se debería archivar la documentación en general?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	12	27.3	27.3	27.3
	Casi Siempre	19	43.2	43.2	70.5
	En ocasiones	8	18.2	18.2	88.6
	Casi Nunca	4	9.1	9.1	97.7
	Nunca	1	2.3	2.3	100.0
	Total		44	100.0	100.0

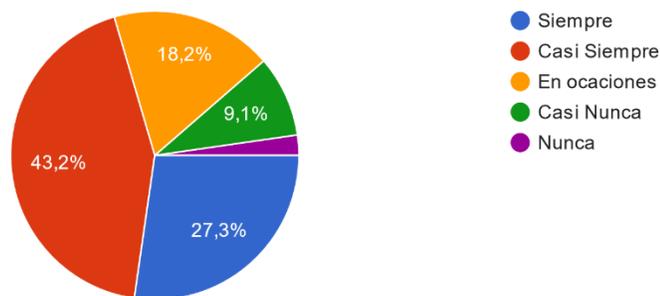
Nota. La tabla muestra el proceso de selección de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Figura 8

Proceso de selección

2.1 ¿Al momento de realizar el proceso de selección de personal usted cree que se debería archivar la documentación en general?

44 respuestas



Nota. La figura muestra el proceso de selección de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Análisis e interpretación

Mediante un análisis del 100% de los encuestados en la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo, afirmamos mediante resultados obtenidos en términos de contratación el personal asume en un 43.2% que casi siempre se debería archivar el proceso de reclutamiento mientras que un 27.3% dice que siempre se debería archivar, en cambio un 18.2% dice que en ocasiones se debería archivar y un 9.1% que casi siempre se debería archivar y por último un 2.3% dice que nunca se debería archivar.

En definitiva, se asume que la mayoría del personal de la institución está de acuerdo que los procesos de contratación se deberían archivar, en cambio una mínima concentración del personal se abstiene, por lo que se puede asumir que esta mínima cantidad de colaboradores prefieren que se mantenga en constante revisión cada proceso de selección.

Tablas 10

Aspectos Importantes

2.2 ¿Cuál es el aspecto más importante que usted considera que se debe tomar en cuenta al momento de un proceso de selección?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Experiencia	21	47.7	47.7	47.7
	Nivel académico	16	36.4	36.4	84.1
	Inteligencia	3	6.8	6.8	90.9
	Liderazgo	1	2.3	2.3	93.2
	Capacidad de adaptación	3	6.8	6.8	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

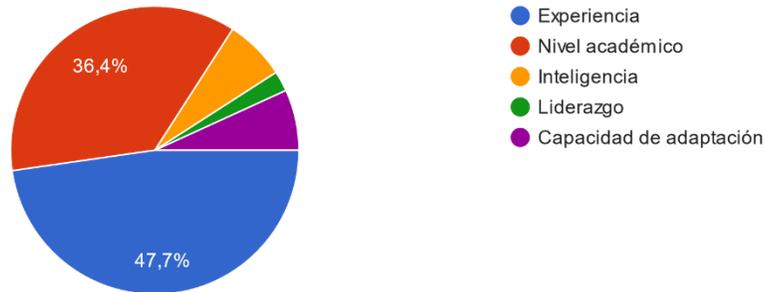
Nota. La tabla muestra aspecto más importante para los colaboradores dentro del proceso de selección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Figura 9

Aspectos Importantes

2.2 ¿Cuál es el aspecto más importante que usted considera que se debe tomar en cuenta al momento de un proceso de selección?

44 respuestas



Nota. La figura muestra aspecto más importante para los colaboradores dentro del proceso de selección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Análisis e interpretación

Del 100% del personal de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo podemos decir que un 47.7% de los colaboradores consideran que se debe tomar en cuenta la experiencia para ingresar a un proceso de selección mientras que un 36.4% asume que es importante tomar en cuenta al momento de iniciar un proceso de selección el nivel académico, y un 6.8% asume que es importante tomar en cuenta la capacidad de adaptación y el liderazgo y apenas un 2.3% dice que es importante tener un don de liderazgo para ser considerado dentro de un proceso de selección.

Como argumento también se puede añadir que una gran parte de los colaboradores de la institución afirma o mencionan que es importante tener un nivel de experiencia y contar con un nivel académico apto para el puesto que se requiere dentro de la institución.

Tablas 11

Proceso de capacitación

2.3 ¿Cuándo ingresó a laborar a la institución con que frecuencia formó parte de un proceso de capacitación y entrenamiento de su plaza laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	15.9	15.9	15.9
	Casi siempre	13	29.5	29.5	45.5
	En ocasiones	15	34.1	34.1	79.5
	Casi Nunca	8	18.2	18.2	97.7
	Nunca	1	2.3	2.3	100.0
	Total		44	100.0	100.0

Nota. La tabla muestra la frecuencia que los colaboradores formaron parte de un proceso de capacitación dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo.

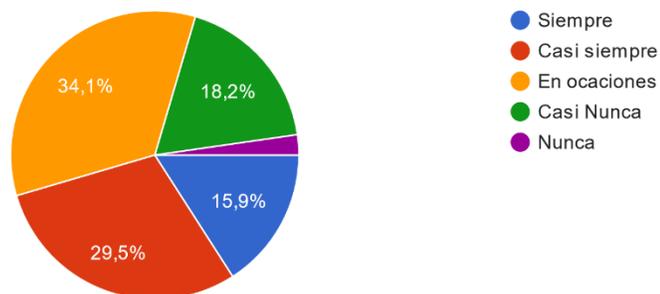
Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Figura 10

Proceso de capacitación

2.3 ¿Cuándo ingresó a laborar a la institución con que frecuencia formó parte de un proceso de capacitación y entrenamiento de su plaza laboral?

44 respuestas



Nota. La figura muestra la frecuencia que los colaboradores formaron parte de un proceso de capacitación dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo.

Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados en la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo podemos afirmar que un 34.1% del personal casi siempre recibió o formó parte de un proceso de capacitación de su plaza laboral dentro de la institución, mientras que un 29.5% dijo que casi siempre formó parte de un proceso de entrenamiento, de la misma manera un 18.2% casi nunca recibió un proceso de entrenamiento de su plaza laboral así mismo, un 15.9% siempre ha recibido un proceso de reclutamiento y apenas un 2.3% nunca ha recibido un proceso de reclutamiento.

Podemos argumentar que la institución no cuenta con un plan de capacitación para sus plazas laborales y se estima que los individuos que ingresaron o tuvieron cierto apoyo en el proceso de capacitación fueron apoyados por sus compañeros dentro de la institución.

Tablas 12

Tiempo de satisfacción

2.4 ¿ Que tan satisfecho se siente con el tiempo duró su proceso de selección?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Satisfecho	1	2.3	2.3	2.3
	Satisfecho	15	34.1	34.1	36.4
	Algo Satisfecho	13	29.5	29.5	65.9
	Insatisfecho	1	2.3	2.3	68.2
	Totalmente Insatisfecho	14	31.8	31.8	100.0
	Total		44	100.0	100.0

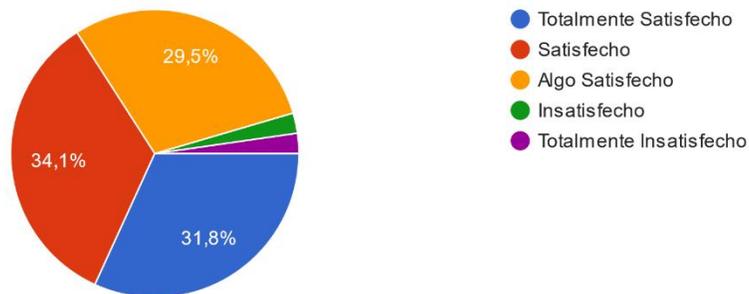
Nota. La tabla muestra la satisfacción que los colaboradores tuvieron en el proceso de selección dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Figura 11

Tiempo de satisfacción

2.4 ¿ Que tan satisfecho se siente con el tiempo duró su proceso de selección?

44 respuestas



Nota. La figura muestra la satisfacción que los colaboradores tuvieron en el proceso de selección dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Análisis e interpretación

Un análisis general del total de los encuestados de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo que conforman el 100% reflejan que un 34.1% se siente satisfecho al momento que estuvo en el proceso de selección, por otro lado un 31.8% estima que se siente totalmente satisfecho en el proceso de selección por otro lado una cierta cantidad de colaboradores se siente algo satisfecho con su proceso de selección estos representan el 29.5% y por ultimo un 2.3% de encuestados dicen que se siente insatisfechos y totalmente insatisfechos con el proceso de selección.

En conclusión, podemos decir como manera de interpretación que, la mayoría de colaboradores de la institución se siente satisfechos con su proceso de selección, aceptando tiempos, procedimientos y otros tipos de examen que se les aplicaron al

momento de transcurrir este debido proceso de selección que tiene la institución y una minoría de los colaboradores se sientes insatisfechos por el proceso de selección.

Tablas 13

Proceso de Selección

2.5 ¿Cómo considera que fue el proceso de selección por parte del personal de reclutamiento?

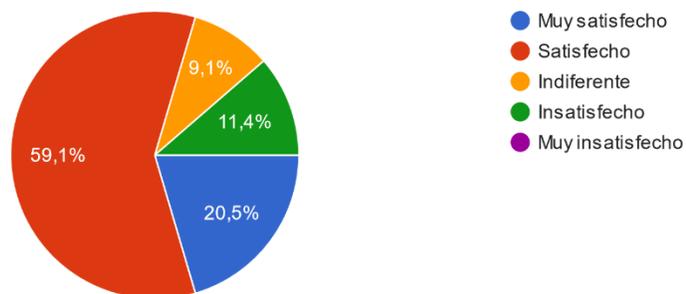
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	9	20.5	20.5	20.5
	Satisfecho	26	59.1	59.1	79.5
	Indiferente	4	9.1	9.1	88.6
	Insatisfecho	5	11.4	11.4	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

Nota. La tabla muestra la satisfacción que los colaboradores tuvieron en el proceso de selección dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Figura 12

Proceso de Selección

2.5 ¿Cómo considera que fue el proceso de selección por parte del personal de reclutamiento?
44 respuestas



Nota. La figura muestra la satisfacción que los colaboradores tuvieron en el proceso de selección dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Análisis e interpretación

Se puede decir que un 59.1% del 100% del personal de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo se siente satisfecho con el personal que colaboro con el proceso de selección, mientras que un 20.5% refleja que se siente muy satisfechos con la gestión que tubo por parte del departamento de talento humano siendo así un considerable porcentaje, de la misma manera podemos observar que un 11.4% se siente insatisfecho con el proceso de reclutamiento y así mismo un 9.1% se siente indiferente ante en proceso que se lleva dentro de la institución.

Por consiguiente, podemos determinar que una gran parte de los colaboradores dentro de la institución se sienten satisfechos con el proceso que tuvieron al momento de ingresar a la institución, pero existe de manera preocupante que una parte de la cooperativa se sienta insatisfecha con el proceso de reclutamiento ya que se puede estimar que los tiempos en contratación no se respetaron.

Tablas 14

Relaciones Laborales

2.6 ¿Cómo calificaría las relaciones laborales dentro de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	4	9.1	9.1	9.1
	Satisfecho	21	47.7	47.7	56.8
	Indiferente	14	31.8	31.8	88.6
	Insatisfecho	5	11.4	11.4	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

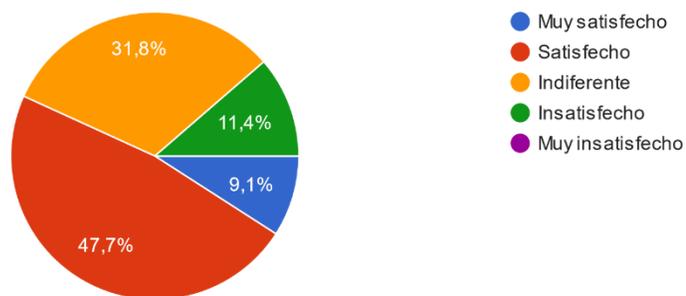
Nota. La tabla muestra la satisfacción de relaciones laborales que los colaboradores dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Figura 13

Relaciones Laborales

2.6 ¿Cómo calificaría las relaciones laborales dentro de la institución?

44 respuestas



Nota. La figura muestra la satisfacción de relaciones laborales que los colaboradores dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Análisis e interpretación

Del 100% del personal de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo, podemos interpretar que el 47.7% de los colaboradores de la institución afirman que se sienten satisfechos con las relaciones laborales, por otro lado existe un 31.8% de los colaboradores dicen que se sienten indiferentes con las relaciones laborales dentro de la institución, de la misma manera existe un 9.1% que se siente muy satisfecho con las relaciones laborales y por último existe un 11.4% que se siente insatisfecho con las relaciones laborales dentro de la institución.

Podemos concluir que los colaboradores de la institución se sienten satisfechos con las relaciones de la empresa, pero a su vez existe un porcentaje considerable que se sienten indiferentes e insatisfechos con las relaciones laborales, a manera de comentario podemos decir que este mínimo porcentaje tiene su incidencia en las actividades que realiza cada uno de los colaboradores de la institución sumando las cargas horarias.

Tablas 15

Desarrollo de personal

2.7 ¿Qué tan satisfecho se siente con los tipos de programas ofrece la institución para desarrollo personal y motivacional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Satisfecho	4	9.1	9.1	9.1
	Satisfecho	18	40.9	40.9	50.0
	Indiferente	14	31.8	31.8	81.8
	Insatisfecho	8	18.2	18.2	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

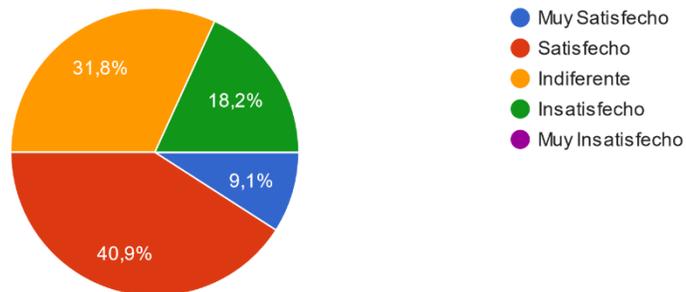
Nota. La tabla muestra el desarrollo personal de los colaboradores dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Figura 14

Desarrollo de personal

2.7 ¿Qué tan satisfecho se siente con los tipos de programas ofrece la institución para desarrollo personal y motivacional?

44 respuestas



Nota. La figura muestra el desarrollo personal de los colaboradores dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados en la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo se puede decir que un 40.9% de los colaboradores se encuentran satisfechos con los programas que se imparte dentro de la institución para el desarrollo del personal y motivacional, de la misma manera un 31.8% se siente indiferente ante los programas que tiene la institución, por otro lado un 18.2% se siente insatisfecho con los programas que tiene la institución y apenas un 9.1% se siente satisfecho por con los programas brindados por la institución.

A manera de conclusión podemos afirmar que dentro de la institución se lleva programas con fines motivaciones para el personal de la misma manera se puede decir que, que una gran parte de los colaboradores se sienten satisfechos y existe una parte del personal que se encuentran indiferentes ante estos programas de la misma manera existe un porcentaje

considerable que se encuentra insatisfecho y a penas un pequeño porcentaje de colaboradores se encuentran satisfechos con estos programas de tal manera se puede decir que la institución no considera a manera general todos los tipos de programas de desarrollo motivacional.

Tablas 16

Desarrollo de personal

2.7 ¿Qué tan satisfecho se siente con los tipos de programas ofrece la institución para desarrollo personal y motivacional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Satisfecho	4	9.1	9.1	9.1
	Satisfecho	18	40.9	40.9	50.0
	Indiferente	14	31.8	31.8	81.8
	Insatisfecho	8	18.2	18.2	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

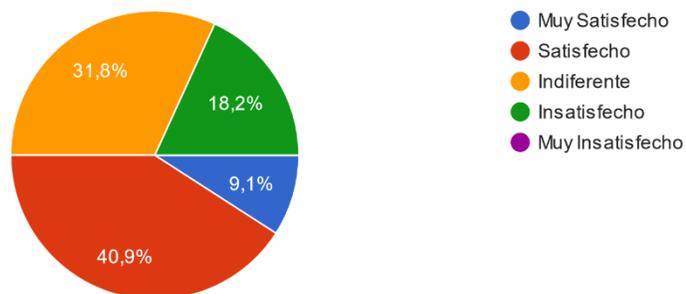
Nota. La tabla muestra la satisfacción del desarrollo personal de los colaboradores dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Figura 15

Desarrollo De Personal

2.7 ¿Qué tan satisfecho se siente con los tipos de programas ofrece la institución para desarrollo personal y motivacional?

44 respuestas



Nota. La figura muestra la satisfacción del desarrollo personal de los colaboradores dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Análisis e interpretación

Se puede decir que del 100% del total de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo el 31.8% se encuentra indiferente ante el desarrollo del personal un 40.9% se encuentra satisfecho con el desarrollo del personal y un 18.2% se encuentra insatisfecho y apenas un 9.1% se encuentra muy satisfecho.

Podemos concluir que el personal de la institución no cuenta con programas eficientes de desarrollo personal dentro de la institución de tal manera la carencia de motivación dentro de los colaboradores.

Tablas 17

Actividades laborales

2.8 ¿Cómo aprecia usted la distribución de actividades laborales dentro de su área laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	8	18.2	18.2	18.2
	Satisfecho	14	31.8	31.8	50.0
	Indiferente	13	29.5	29.5	79.5
	Insatisfecho	8	18.2	18.2	97.7
	Muy insatisfecho	1	2.3	2.3	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

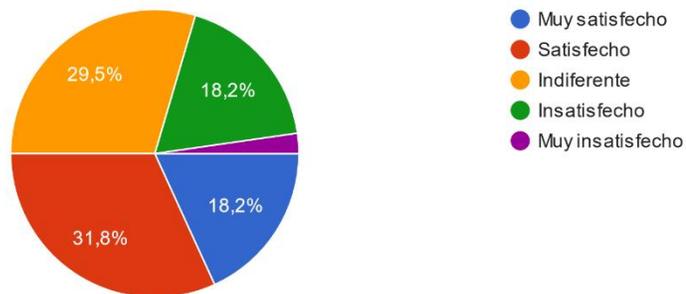
Nota. La tabla muestra la satisfacción del reparto de actividades de los colaboradores dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Figura 16

Actividades laborales

2.8 ¿Cómo aprecia usted la distribución de actividades laborales dentro de su área laboral?

44 respuestas



Nota. La figura muestra la satisfacción del reparto de actividades de los colaboradores dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Análisis e interpretación

Se puede decir que un 31.8% de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo se sienten satisfechos con la distribución de actividades laborales dentro de sus actividades diarias de un total del 100%, a su vez un 29.5% se siente indiferente con su distribución de las actividades laborales, así mismo un 18.2% de los colaboradores se encuentran muy satisfechos con el reparto de actividades en un mismo porcentaje los colaboradores afirman que se encuentran insatisfechos con el reparto de sus actividades y un 2.3% se siente insatisfecho.

Se puede afirmar que dentro de la institución existe una desigualdad en el reparto de sus actividades ya que un gran porcentaje de los colaboradores de la institución afirman que se siente indiferentes e insatisfechos con las actividades que realizan todos los días laborales, y a penas un porcentaje mínimo de los colaboradores se sientes satisfechos con este reparto de actividades.

Tablas 18

Relaciones laborales

2.9 ¿Considera usted que debe existir una buena relación dentro del personal de la institución con los jefes departamentales y personal operativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	18.2	18.2	18.2
	Casi siempre	23	52.3	52.3	70.5
	En ocasiones	10	22.7	22.7	93.2
	Casi nunca	3	6.8	6.8	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

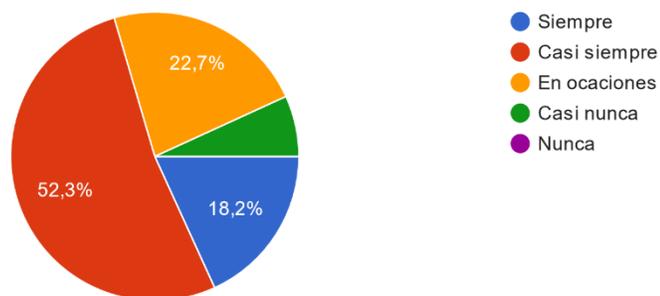
Nota. La tabla muestra las relaciones laborales de los colaboradores dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Figura 17

Relaciones laborales

2.9 ¿Considera usted que debe existir una buena relación dentro del personal de la institución con los jefes departamentales y personal operativo?

44 respuestas



Nota. La figura muestra las relaciones laborales de los colaboradores dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Análisis e interpretación

En un análisis general podemos decir que, existe un 52.3% de los colaboradores del 100% de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo, consideran que, casi siempre se debe tener una buena relación con los jefes departamentales y personal operativo, a esto un 22.7% afirma que en ocasiones se debe tener una buena relación entre jefes departamentales y personal operativo, así mismo un 18.2% dice que siempre se debe tener una relación buena con jefes operativos y jefes departamentales, por último un 6.8% dice que casi nunca se debe tener una buena relación con jefes departamentales y personal operativo.

Se puede afirmar que dentro de la institución existe una mala comunicación entre jefes departamentales y personal operativo estos colaboradores dicen que casi siempre se debe tener una buena relación y apenas un porcentaje mínimo de colaboradores dentro de la institución afirman que siempre se debe tener una buena relación, se puede decir que los colaboradores de la institución tienden a cumplir sus actividades y roles laborales más no relacionarse entre ellos.

Tablas 19

Cumplimiento de actividades

2.10 ¿Qué tan importante usted cree el control del cumplimiento de las actividades y metas dentro de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy importante	10	22.7	22.7	22.7
	Importante	20	45.5	45.5	68.2
	Medianamente importante	9	20.5	20.5	88.6
	poco importante	5	11.4	11.4	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

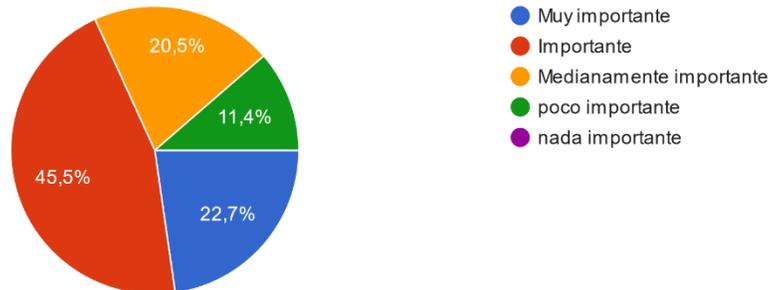
Nota. La tabla muestra el cumplimiento de actividades de los colaboradores dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Figura 18

Cumplimiento de actividades

2.10 ¿Qué tan importante usted cree el control del cumplimiento de las actividades y metas dentro de la institución?

44 respuestas



Nota. La figura muestra el cumplimiento de actividades de los colaboradores dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Análisis e interpretación

De un 100% de colaboradores dentro de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo, podemos decir que un 45.5% dice que es importante tener un control del cumplimiento de las actividades y metas de los colaboradores dentro de la institución, así mismo, un 22.7% afirma que es muy importante tener un control del cumplimiento de las actividades por otra parte, un 20.5% dice que es medianamente importante tener un control del cumplimiento de las actividades y metas de los colaboradores y apenas un 11.4% dice que es poco importante tener un control del cumplimiento de las actividades y metas de los colaboradores dentro de la institución.

Se puede decir que, dentro de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo, un gran porcentaje de colaboradores dicen que es importante que exista un control del cumplimiento de actividades y metas dentro de la institución así mismo existe un

porcentaje considerable que afirma que es medianamente importante contar con un control del cumplimiento de actividades y metas, a manera de comentario se puede decir que la institución no toma en cuenta posee un control del cumplimiento de actividades dentro de la institución.

Tablas 20

Escalafón de categoría

2.11 ¿Usted tiene conocimiento de si la institución lleva a cabo procesos de escalafón o subida de categoría en los puestos de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	18.2	18.2	18.2
	No	36	81.8	81.8	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

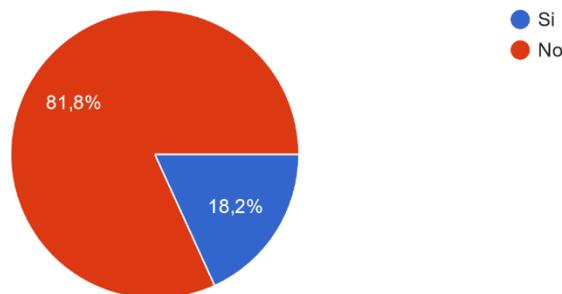
Nota. La tabla muestra el escalafón de categorías de los colaboradores dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Figura 19

Escalafón de categoría

2.11 ¿Usted tiene conocimiento de si la institución lleva a cabo procesos de escalafón o subida de categoría en los puestos de trabajo?

44 respuestas



Nota. La figura muestra el escalafón de categorías de los colaboradores dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Análisis e interpretación

Del 100% de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo afirman que un 81.8% no tiene conocimiento que dentro de la institución se lleve procesos promociones o subida de puestos laborales y un 18,2% dice que si tiene conocimiento de procesos de subida de puestos.

Se puede decir que dentro de la institución existe una inclinación en lo que conlleva a promociones laborales o subidas de puestos de trabajo, ya que estos pueden ser considerados solo cuando se ocupa un cargo jerárquico alto.

Tablas 21

Programas de jubilación

2.12 ¿Conoce usted si la institución cuenta con un programa de jubilación para sus trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	44	100.0	100.0	100.0

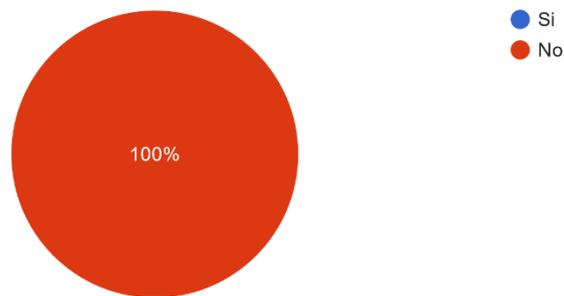
Nota. La tabla muestra el programa de jubilación de los colaboradores dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Figura 20

Programas de jubilación

2.12 ¿Conoce usted si la institución cuenta con un programa de jubilación para sus trabajadores?

44 respuestas



Nota. La figura muestra el programa de jubilación de los colaboradores dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados dentro de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo se puede decir que, un 100% de sus colaboradores desconoce si existe algún programa de jubilación dentro de la institución.

Como manera de comentario final, se afirma que aún no existe algún tipo de programa de jubilación para los colaboradores de la institución a estos podemos decir que, este caso se presenta a que la cooperativa se encuentra con un corto tiempo de durabilidad en el mercado.

3.2.Verificación de Hipótesis

Como parte de la verificación del instrumento ya aplicado en la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo, se emplea ejecutar la prueba de Wilcoxon Mann Whitney

que consiste en una prueba no paramétrica con la finalidad de comparar dos medias o variables, que permitan verificar la hipótesis.

3.2.1. Planteamiento de Hipótesis

La perfecta gestión del talento humano por competencias, en los subsistemas de planificación, clasificación y selección mejorara el desempeño del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Tisaleo.

- Variable X
X: Gestión
- Variable Y
Y: Selección

Hipótesis nula (N0)

La gestión del talento humano por competencias, en los subsistemas de planificación, clasificación y selección incide en el desempeño del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Tisaleo.

Hipótesis alternativa (H1)

La gestión del talento humano por competencias, en los subsistemas de planificación, clasificación y selección no incide en el desempeño del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Tisaleo.

Nivel de Significancia

Debemos entender que el nivel de significancia estadística es la probabilidad que debe existir entre dos variables una nula (H_0) y otra alternativa (H_1), esto hablando en términos matemáticos que se pueda demostrar la confianza con un resultado estadístico.

Para el presente proyecto investigativo se trabajará con un nivel de significancia del 0.5% para las dos variables nula y alternativa.

Prueba estadística de Wilcoxon Mann Whitney

La prueba estadística no paramétrica de Wilcoxon Mann Whitney facilita la comparación de dos muestras relacionadas, con la finalidad de demostrar que hipótesis tiene una veracidad válida como es la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1), de la misma manera verificar que la media de la población de la hipótesis nula (H_0) no sea igual a cero (Grisales, 2020).

Para esto se empleará la utilización del Software estadístico SPSS en base a los datos recolectados con el instrumento encuesta en la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo, se procede a presentar los siguientes datos obtenidos.

Tablas 22

Rangos de la prueba de Wilcoxon

Rangos				
		N	Rango promedio	Suma de rangos
2.9 ¿Considera usted que debe existir una buena relación dentro del personal de la institución con los jefes departamentales y personal operativo? - 2.3 ¿Cuándo ingresó a laborar a la institución con qué frecuencia formó parte de un proceso de capacitación y entrenamiento de su plaza laboral?	Rangos negativos	20 ^a	12.50	100.00
	Rangos positivos	10 ^b	15.30	306.00
	Empates	14 ^c		
	Total	44		
a. 2.9 ¿Considera usted que debe existir una buena relación dentro del personal de la institución con los jefes departamentales y personal operativo? < 2.3 ¿Cuándo ingresó a laborar a la institución con qué frecuencia formó parte de un proceso de capacitación y entrenamiento de su plaza laboral?				
b. 2.9 ¿Considera usted que debe existir una buena relación dentro del personal de la institución con los jefes departamentales y personal operativo? > 2.3 ¿Cuándo ingresó a laborar a la institución con qué frecuencia formó parte de un proceso de capacitación y entrenamiento de su plaza laboral?				
c. 2.9 ¿Considera usted que debe existir una buena relación dentro del personal de la institución con los jefes departamentales y personal operativo? = 2.3 ¿Cuándo ingresó a laborar a la institución con qué frecuencia formó parte de un proceso de capacitación y entrenamiento de su plaza laboral?				

Nota. La tabla muestra los rangos de la prueba de Wilcoxon. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

Tablas 23

Estadístico de contraste

Estadísticos de prueba^a	
	2.9 ¿Considera usted que debe existir una buena relación dentro del personal de la institución con los jefes departamentales y personal operativo? - 2.3 ¿Cuándo ingresó a laborar a la institución con qué frecuencia formó parte de un proceso de capacitación y entrenamiento de su plaza laboral?
Z	-2.543 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	.011
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos positivos.	

Nota. La tabla muestra los rangos estadísticos. Fuente: Software estadístico SPSS (s.f.)

- Análisis de los datos obtenidos mediante la fórmula matemática Wilcoxon Mann Whitney:
Z: -2.543^b
P= 0,011

Regla de decisión de la hipótesis H0 y H1

Tomamos en cuenta que si $P \leq 0.05$ se considera rechazar la H0 con referencia al resultado obtenido $0.010990 \leq 0.05$, en base a este resultado nos permite rechazar esta hipótesis nula (N0), en consideración se considera la hipótesis alternativa (H1) asumiendo que “La gestión del talento humano por competencias, en los subsistemas de planificación, clasificación y selección no incide en el desempeño del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo”

3.3. Análisis crítico

Se puede mencionar como aporte para esta investigación que la ejecución del presente proyecto fue un aporte de manera sustancial, tanto para la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo como para el autor que la suscribe. De la misma manera se puede mencionar que la institución cuenta con una deficiente gestión de talento humano en los procesos de planificación, clasificación y selección que directamente no afecta de manera significativa a la productividad de la institución, pero sí refleja una falta de conocimientos y talento en los departamentos que la cooperativa posee.

Sin embargo, hay que acotar que los colaboradores de la dicha institución aportan de manera significativa a las diferentes actividades que están asignadas, asumiendo que cada uno lleva un proceso individual de aprendizaje continuo, tomando como referencia sus plazas laborales y así mejorando su productividad de manera individual y colectiva.

Por lo antes mencionado, se puede argumentar que, la institución desconoce de un proceso continuo de capacitación, seguimiento de actividades y cumplimiento de metas, por lo que la institución debería fortalecer estos parámetros dentro de su departamento de talento humano y así generar una mayor riqueza en sus colaboradores fundamentando la gestión en el profesionalismo de cada uno de sus colaboradores.

Finalmente, esta investigación desarrollada dentro de esta institución podría servir como base para un análisis fundamental para el mejoramiento de los procesos de selección de personal ya que esta investigación fue apoyada y aprobada por expertos en la materia de gestión de talento humano.

3.4. Análisis y discusión

Admitamos por el momento que una correcta gestión del talento humano por competencias en los subsistemas de, planificación, clasificación y selección, conlleva a

generar un proceso importante dentro de una institución de prestigio y crecimiento corporativo, de tal manera como se ha podido evidenciar en el presente proyecto, la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo, carece de una deficiente gestión del talento humano lo que conlleva a generar inconvenientes al momento de cumplir o efectuar sus actividades.

Con lo antes mencionado se puede decir a modo de sugerencia que se debería tomar en cuenta los procesos que conllevan a la aceptación y retención del talento de los colaboradores, esto asumiendo una nueva planificación en todos sus procesos de selección de personal.

En síntesis, se menciona que las nuevas tendencias de corroborar el talento y la captación de nuevos colaboradores conlleva a obtener un procedimiento selectivo en cada uno de sus fases de contratación, de esta manera faciliten la verificación de datos del nuevo colaborador y así mismo gestionar un proceso de adaptación al puesto laboral y retención del nuevo talento.

Dicho brevemente, la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo, podría considerar entre sus procesos la implementación de nuevos test que permitan la verificación de datos así mismo un nuevo modelo de perfiles profesionales para cada uno de sus plazas laborales esto asumiendo que se considera una mejora continua en todos los procesos de gestión de talento humano, así mismo se podría considerar un nuevo modelo de planificación de cumplimiento de metas y objetivos de cada colaborador.

Por otra parte, se propone implementar los indicadores de satisfacción del cliente, también denominados KPI (indicadores clave de rendimiento) de desempeño del cliente, son métricas que ayudan a identificar qué tan satisfechos están sus clientes con los productos, servicios y atención proporcionados por la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo, por lo que investigar la satisfacción del cliente implica todo aquello que le permita alcanzar la satisfacción del cliente y su fidelidad a la marca.

En consecuencia, está presente investigación asume que la cooperativa podría tomar en consideración los aspectos mencionados brevemente en los párrafos anteriores con el fin de mejorar sus sistemas de gestión del talento humano.

CAPITULO IV

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1.Conclusiones

- Se puede mencionar que la cooperativa de ahorro y crédito San Martin de Tisaleo cuenta con un proceso de selección de Talento humano, de manera aceptable que no tiene mucho impacto en la productividad de los colaboradores.
- En última instancia, también se puede argumentar que la presente investigación colaboro de manera eficaz a las diferentes teorías de la gestión de talento humano.
- Se puede decir que, una gran parte de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito San Martin de Tisaleo, se encuentran con un aumento en sus actividades laborales que a su vez generar inconformidad al momento de cumplir sus metas y objetivos.
- Por último, se pudo evidenciar que el personal no forma parte de un proceso selectivo de capacitación de su plaza laborar así mismo, la institución posee un control de las relaciones laborales.

4.2.Recomendaciones

- Implementar un nuevo mecanismo que permita el control y cumplimiento de actividades laborales así mismo el seguimiento de objetivos fundamento la gestión en el profesionalismo.
- Mejorar los procesos de selección de personal con la finalidad de captar nuevos talentos que estén aptos para los puestos requeridos en la institución así mismo mantener un seguimiento continuo de sus procesos de contratación.

- Incrementar nuevos protocolos de capacitación y motivación del personal de la institución con el fin de mejorar las relaciones laborales y el mejoramiento de las actividades grupales dentro de la cooperativa.
- Mantener y mejorar el talento humano ya adquirido dentro de la institución así mismo, gestionar un nuevo protocolo de seguimiento de capacitación continua dentro de la institución.

Referencia Bibliográficas

- Alles, M. (2017). *Desarrollo del Talento Humano basado en competencias*. Buenos Aires, Argentina : EPUB. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=smqBDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+del+talento+humano&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0qtGkrJP7AhXURDABHdDUBroQ6AF6BAgNEAI#v=onepage&q=gestion%20del%20talento%20humano&f=true>
- Alles, M. (2020). *Desempeño por Competencias Evaluacion de 360°*. Buenos Aires, Argentina : Garcia Mexica S.A.
- Bendezú-Pacífico, K. I. (2020). *Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada*. Peru: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. doi:<https://doi.org/10.33554/riv.14.1.494>
- Blanco-Ariza. (2020). *Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia*. Bogota: Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional de Colombia. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82059>
- Borrero, R. (2019). Procesos de gestión del talento humano en el sector educativo gerencial de Colombia. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5768/576869546016/576869546016.pdf>
- Borrero, R. (2019). *Procesos de gestión del talento humano en el sector educativo gerencial de Colombia*. Colombia: Fundación Koinonía. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576869546016>
- Chávez, L. M. (2016). *Gestión del Talento Huamno*. Quito, Ecuador : La Caracola Editores. Obtenido de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
- Checa-Llontop. (2020). *Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria*. Piura: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. doi:<https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano Tercera edición*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Contreras, S., & Peñaloza, L. (2017). EL TALENTO HUMANO Y EL CUIDADO AMBIENTAL EN LA INDUSTRIA HOTELERA. doi:DOI: 10.18601/01207555.n23.05
- Ferreiro-Seoane. (2019). *La formación y la gestión del talento en las empresas más valoradas en recursos humanos en España*. Investigativo, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM, España, Madrid. doi:<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1641>

- Franco-López. (2020). *Análisis de modelos del talento humano aplicados en organizaciones pymes*. Instituto Tecnológico Metropolitano, Bogota. Colombia: Instituto Tecnológico Metropolitano. doi:<https://doi.org/10.22430/24223182.761>
- Frías Pérez, E. A. (2020). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL SECTOR CALZADO*. Bolivia: ENFOQUES. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=621968458005>
- Heidi , C., & Campos, A. (2019). Aproximación de uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Metodología de la investigación y lecturas críticas*, 9. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>
- Jara, A., Asmat, N., & Alberca, N. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 20. Recuperado el 2 de 10 de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>
- Jiménez , A., & Vizcaino , A. (2017). Talento humano: una contribución a la competitividad organizacional. *Mercados y Negocios*, 9. Recuperado el 2 de 10 de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/5718/571864086001/571864086001.pdf>
- Ledesma, D., & Vanegas , M. (2022). *LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS MEDIANAS Y GRANDES DENTRO DEL SECTOR MANUFACTURERO EN LA CIUDAD DE CUENCA*. UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA, Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/22478/1/UPS-CT009733.pdf>
- Mayra, T. (2017). ANÁLISIS DEL PROCESO DE SELECCIÓN EN DOS PYMES DEL SECTOR SERVICIOS DE LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI. *UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA*. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10792/1/2015_analisis_seleccion_pymes.pdf
- Mena, Á. (2019). *COMPETENCY-BASED HUMAN MANAGEMENT MODEL AT THE CIAUTO VEHICLE PAINTING DEPARTMENT IN AMBATO, ECUADOR*. Lima: Industrial Data. doi:: <https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.14636>
- Oca, H. C. (2022). *GESTIÓN DE PROYECTOS COMO ESTRATEGIA PARA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS*. La Plata. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511667706007>
- Ortega , Y., Encalada , M., & Holguín , P. (2017). *Gestión del talento Huamno y nuevos escenarios laborales*. (ECOTEC, Ed.) Samborondón, Ecuador . Obtenido de <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>
- Parra., B. I. (2012). Diseño de un Modelo de Gestión del Talento Humano para mejorar el Desempeño Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión de los Andes

- “VisAndes” Ltda. del Cantón Salcedo. *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*, 197. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/886>
- Pintado, G. G. (2014). La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*, 95. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/886>
- Pomaquero, J. M. (2021). La gestión del talento humano y la calidad del servicio en cooperativas del segmento 1 de la provincia de Chimborazo. 82. Recuperado el 2022 de 11 de 10, de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/886>
- Ramírez, O. (2020). *Brand polarization: conceptualisation, antecedents and outcomes. PhD thesis*. Glasgow, Unites States : University of Glasgow. Obtenido de <https://theses.gla.ac.uk/81346/>
- Reinoso, Á., Miranda , F., Lozano , J., & Santillán, D. (2019). Modelo de gestión del talento humano por competencias en la planta. 10. doi:<https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.14636>
- Ricardo, D. I. (2018). Una alternativa para estimar la exactitud de las encuestas. *Política y Cultura*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/267/26757651007/26757651007.pdf>
- Roald, L. (2019). *Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno*. España: Revista EAN. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2410>
- Rodríguez, M. (2020). *Nuevo modelo para la gestión del talento humano*. Quito: Colloquium editorial, Ecuador. doi:: <https://doi.org/10.31876/jbes.v3i2.24>
- Ruiz , I., Ruiz , A., & Martinez, P. (2017). *Gestión de talento humano en la seleccion del personal administrativo*. Guayaquil, Ecuador : Compaz. Obtenido de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/136/1/libro%20listo.pdf>
- Santos, A. C. (2019). *GESTIÓN DEL TALENTO HUAMNO Y DEL CONOCIMIENTO*. MEXICO: ECO EDICIONES. Obtenido de <https://www.studocu.com/co/document/fundacion-universitaria-san-martin/desarrollo-organizacional/gestion-del-talento-humano-y-del-conocimiento-2da-edicion/29216343>
- Silva, C., Dugarte, J., & Rueda, Y. (2020). El talento humano, una perspectiva desde la gerencia en las mipymes. *EAN University*. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n89.2020.2814>
- Silva, C., Dugarte, J., & Rueda, Y. (2020). El talento humano, una perspectiva desde la gerencia en las mipymes1. *Revista EAN*, 21. Recuperado el 2 de 10 de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/206/20669889002/20669889002.pdf>

Vásconez, S. S. (2021). *Gestión estratégica de talento humano y su vínculo con la responsabilidad social y ética de las empresas públicas de Ecuador*. Santa Elena, Ecuador. doi:<https://doi.org/10.26423/rcpi.v9i2.447>

Vivar, C. (2020). *Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario*. Venezuela: Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín. doi:
<https://doi.org/10.36390/telos221.13>

ÍNDICE DE ANEXOS 1: Validación del cuestionario



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

APRECIACIÓN



Tema: Gestión del talento humano por competencias, en los subsistemas de planificación, clasificación y selección del personal en la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo.		
Objetivo de la encuesta: Establecer la Gestión del talento humano por competencias, en los subsistemas de planificación, clasificación y selección con el propósito de mejorar la eficiencia del personal en la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo.	Si	No
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		X

CRITERIOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento.		X		
Claridad de la variable con los indicadores.		X		
Pertinencia de la variable con los indicadores.		X		
Relevancia del contenido.		X		
Factibilidad de la aplicación.		X		
Validez del contenido del cuestionario.		X		

Observaciones:

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Ruth Armenia Zamora Sánchez
Profesión:	Licenciada en Administración y Dirección de Empresas
Lugar de trabajo:	Universidad Técnica de Ambato
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 13 de enero de 2023
E-mail:	ra.zamora@uta.edu.ec
Firma:	 Firmado digitalmente por: RUTH ARMENIA ZAMORA SANCHEZ

Agradecido Por La Validación De Este Instrumento Investigativo

ÍNDICE DE ANEXOS 2: Validación del cuestionario



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

APRECIACIÓN



Tema: “ Gestión del talento humano por competencias, en los subsistemas de planificación, clasificación y selección del personal en la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo”		
Objetivo de la encuesta: Establecer la Gestión del talento humano por competencias, en los subsistemas de planificación, clasificación y selección con el propósito de mejorar la eficiencia del personal en la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo	Si	No
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		X

CRITERIOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento.		X		
Claridad de la variable con los indicadores.		X		
Pertinencia de la variable con los indicadores.		X		
Relevancia del contenido.		X		
Factibilidad de la aplicación.		X		
Validez del contenido del cuestionario.		X		

Observaciones:

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Ing. Santiago Verdesoto V., PhD.
Profesión:	Doctor en Administración
Lugar de trabajo:	UTA-FCADM
Cargo que desempeña:	Docente Investigador
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 13 de enero del 2023
E-mail:	oswaldosverdesoto@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	
Firma:	 Firmado digitalmente por: OSWALDO SANTIAGO VERDESOTO VELASTEGUI

Agradecido Por La Validación De Este Instrumento Investigativo

ÍNDICE DE ANEXOS 3: Validación del cuestionario



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

APRECIACIÓN



Tema: " Gestión del talento humano por competencias, en los subsistemas de planificación, clasificación y selección del personal en la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo"		
Objetivo de la encuesta: Establecer la Gestión del talento humano por competencias, en los subsistemas de planificación, clasificación y selección con el propósito de mejorar la eficiencia del personal en la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo	Si	No
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		X

CRITERIOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento.	X			
Claridad de la variable con los indicadores.	X			
Pertinencia de la variable con los indicadores.		X		
Relevancia del contenido.		X		
Factibilidad de la aplicación.	X			
Validez del contenido del cuestionario.		X		

Observaciones: *Ninguna*

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	<i>David Olmos Tapia</i>
Profesión:	<i>Ingeniero Marketing y Mgt</i>
Lugar de trabajo:	<i>Comercializador Ferramax</i>
Cargo que desempeña:	<i>Gerente de PDV</i>
Lugar y fecha de validación:	<i>19 Enero 2023</i>
E-mail:	<i>amb.gerencia@grupoferramax.com</i>
Teléfono o celular:	<i>0474315267</i>
Firma:	

Agradecido Por La Validación De Este Instrumento Investigativo

ÍNDICE DE ANEXOS 4: Formato de encuesta



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS**



**ENCUESTA DIRIGIDA A EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTIN DE TISALEO**

Objetivo: Establecer la gestión del talento humano por competencias en los subsistemas de planificación, clasificación y selección con el propósito de mejorar la eficiencia del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo.

Instrucciones:

- ✓ Lea detenidamente las preguntas y responda con sinceridad.
- ✓ Marque con una X.
- ✓ Solo puede escoger una opción.

1. Información personal

1.1 ¿Seleccione el género con el que se identifica?

Masculino Femenino

1.2 Especifique el área de trabajo a la que usted pertenece.

.....

1.3 ¿Defina su edad?

- 18-28 años
- 29-35 años
- 36-45 años
- Mas de 46 años

1.4 ¿Cuánto tiempo lleva laborando dentro de la cooperativa?

Menos de 1 año

- Entre 1-3 años
- Entre 3-5 años
- Entre 5-10 años
- Mayor a 10 años

2. Información explícita

2.1 ¿Al momento de realizar el proceso de selección de personal usted cree que se debería archivar la documentación en general?

- Siempre
- Casi siempre
- En ocasiones
- Casi nunca
- Nunca

2.2 ¿Cuál es el aspecto más importante que usted considera que se debe tomar en cuenta al momento de un proceso de selección?

- Experiencia
- Nivel académico
- Inteligencia
- Liderazgo
- Capacidad de adaptación

2.3 ¿Cuándo ingresó a laborar a la institución formó parte de proceso de capacitación y entrenamiento de su plaza laboral?

- Siempre
- Casi siempre
- En ocasiones
- Casi nunca
- Nunca

2.4 ¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo duró su proceso de selección?

- Totalmente satisfecho
-
-
-
-
-

- Satisfecho
- Algo satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

2.5 ¿Cómo considera que fue el proceso de selección por parte del personal de reclutamiento?

-
- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

2.6 ¿Cómo calificaría las relaciones laborales dentro de la institución?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

2.7 ¿Qué tipos de programas ofrece la institución para desarrollo personal y motivacional?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

2.8 ¿Cómo aprecia usted la distribución de actividades laborales dentro de su área laboral?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
-

Insatisfecho

Muy insatisfecho

2.9 ¿Considera usted que debe existir una buena relación dentro del personal de la institución con los jefes departamentales y personal operativo?

Siempre

Casi siempre

En ocasiones

Casi nunca

Nunca

2.10 ¿Qué tan importante usted cree el control del cumplimiento de las actividades y metas dentro de la institución?

Muy importante

Importante

Medianamente importante

poco importante

nada importante

2.11 ¿Usted tiene conocimiento de si la institución lleva a cabo procesos de escalafón o subida de categoría en los puestos de trabajo?

SI NO

2.12 ¿Conoce usted si la institución cuenta con un programa de jubilación para sus trabajadores?

Si No

ÍNDICE DE ANEXOS 5: Encuesta ejecutada en One Drive

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTIN DE TISALEO



floesherrera13@gmail.com (no compartidos)



[Cambiar de cuenta](#)

Objetivo: Establecer la gestión del talento humano por competencias en los subsistemas de planificación, clasificación y selección con el propósito de mejorar la eficiencia del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo.

Instrucciones:

- Lea detenidamente las preguntas y responda con sinceridad.
- Marque con una X.
- Solo puede escoger una opción.

[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)