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 en Administración de Empresas

TEMA: "Evaluación del desempeño laboral y el crecimiento empresarial, en los procesos comerciales y operativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión de Los Andes"

AUTOR: Bryan Steven Díaz López

TUTOR: Ing. Wilson Fernando Jiménez Castro, PhD.

AMBATO – ECUADOR

Julio 2024

APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Wilson Fernando Jiménez Castro, PhD.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación "**Evaluación del desempeño laboral y el crecimiento empresarial, en los procesos comerciales y operativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión de Los Andes**" presentado por el señor **Bryan Steven Diaz Lopez** para optar por el título de Licenciado en Administración 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, 31 de julio del 2024



Ing. Wilson Fernando Jiménez Castro, PhD.

C.I. 1803098126

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Bryan Steven Díaz Lopez,** declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Bryan Steven Díaz López

C.I.1804405619

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE 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. César Andrés Guerrero Velastegui, PhD.

C.I. 1803101243



Ing. Héctor Enrique Hernández Altamirano, PhD.

C.I.1803448271

Ambato, 31 de julio del 2024

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su 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 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.



Bryan Steven Díaz López

C.I.1804405619

DEDICATORIA

A mis padres, María Narcisa López Ilbay y Luis Patricio Díaz Salas, les dedico este logro, agradeciendo su inquebrantable apoyo. A mi abuelo fallecido, Luis Vicente Díaz Salas, su amor sigue guiándome, aunque físicamente no esté presente. Cada paso en mi camino académico ha sido iluminado por la paciencia de mi madre y la sabiduría de mi padre. Agradezco a mi familia por ser mi fuente constante de inspiración y aliento. Este logro es un tributo a su amor eterno y a las lecciones valiosas de mi abuelo.

Bryan Steven Díaz Lopez

AGRADECIMIENTO

Quiero tomarme un momento para expresar mi más profundo agradecimiento, primero a Dios, por su amor incondicional y constante guía en mi vida. Su gracia ha sido la fuente de mi fortaleza y la razón por la cual he llegado hasta este momento tan significativo.

A mi amada familia, no hay palabras suficientes para expresar mi agradecimiento por su apoyo inquebrantable. Su amor, paciencia y aliento han sido mi roca durante este emocionante viaje. Cada uno de ustedes ha contribuido de manera única a mi crecimiento y éxito, y por eso estoy eternamente agradecido.

Quisiera expresar mi sincero agradecimiento Al Ing. Jiménez Castro Wilson Fernando, mi apreciado tutor de tesis. Su dedicación, orientación y experiencia han sido invaluables para el desarrollo de mi trabajo de investigación. Su mentoría ha iluminado mi camino académico y profesional, y estoy agradecido por la oportunidad de aprender de alguien tan excepcional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO iv
DERECHOS DE AUTOR v
DEDICATORIA..... vi
AGRADECIMIENTO..... vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS viii
ÍNDICE DE TABLAS x
ÍNDICE DE ANEXOS xii
CAPÍTULO I 1
MARCO TEÓRICO 1
5.1 Antecedentes investigativos 1
5.2 Objetivos 1
5.2.1 Objetivo general 2
5.2.2 Objetivos específicos 2
5.3 Problema de investigación 2
5.4 Justificación 3
5.5 Marco teórico 4
Evaluación del Desempeño Laboral 4
Variable dependiente: Crecimiento Empresarial 11
CAPÍTULO II **17**
METODOLOGÍA **17**
6.1 Métodos 17
Enfoque cuantitativo 17
6.2 Alcance 17
Nivel Descriptivo 17
Nivel correlacional 18
6.3 Modalidad 18
Documental 18
De campo… 19
6.4 Población y Muestra 19

Población.. 19
6.5 Técnica 20
Encuesta…. 20
6.6 Instrumento 20
Cuestionario 20
6.7 Validez y confiabilidad 21
6.7.1 Validez del contenido 21
Juicio de expertos. 21
6.7.2 Valides de constructo 21
6.7.3 Fiabilidad de la consistencia interna 24
6.7.4 Pruebas de normalidad 24
6.8 Planteamiento de la hipótesis 27
CAPÍTULO III 28
7.1 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS 28
Variable independiente: Evaluación del desempeño laboral 28
Variable dependiente: crecimiento empresarial 45
7.2 Verificación de hipótesis 63
CAPÍTULO IV 66
8.1 Conclusiones 66
8.2 Recomendaciones 66
Bibliografía 68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nómina 19
Tabla 2 Prueba de KMO Bartlett 22
Tabla 3 Comunalidades 22
Tabla 4 Alfa de Cronbach 24
Tabla 5 Normalidad de Shapiro -Will 25
Tabla 6 Prueba de normalidad 25
Tabla 7 Competencias y habilidades 28
Tabla 8 Objetivos y metas 29
Tabla 9 Competencias y habilidades 31
Tabla 10 Competencias y habilidades 32
Tabla 11 Objetivos y metas 33
Tabla 12 Competencias y habilidades 35
Tabla 13 Competencias y habilidades 36
Tabla 14 Iniciativa y adaptabilidad 37
Tabla 15 Iniciativa y adaptibilidad 39
Tabla 16 Iniciativa y adaptabilidad 40
Tabla 17 Comunicacion y trabajo en equipo 42
Tabla 18 Competencias y habilidades 43
Tabla 19 Percepcion del crecimiento empresarial 45
Tabla 20 Participacion de crecimiento 46
Tabla 21 Satisfaccion y compromiso 48
Tabla 22 Satisfaccion y compromiso 49
Tabla 23 Desafios y obstaculos 51
Tabla 24 Satisfaccion y compromiso 53
Tabla 25 Satisfaccion y compromiso 54
Tabla 26 Participacion en el crecimiento 56
Tabla 27 Percepcion del crecimiento 57
Tabla 28 Satisfaccion y compromiso 59
Tabla 29 Percepcion de crecimiento 60
Tabla 30 Escala de coeficiente de Rho de Spearman 63
Tabla 31 Rho de Spearman 64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Competencias y habilidades 28
Gráfico 2 Objetivos y metas 30
Gráfico 3 Competencias y habilidades 31
Gráfico 4 Competencias y habilidades 32
Gráfico 5 Objetivos y metas 34
Gráfico 6 Competencias y habilidades 35
Gráfico 7 Competencias y habilidades 36
Gráfico 8 Iniciativa y adaptabilidad 38
Gráfico 9 Iniciativa y adaptabilidad 39
Gráfico 10 Iniciativa y adaptabilidad 41
Gráfico 11 Comunicación y trabajo 42
Gráfico 12 Competencias y habilidades 44
Gráfico 13 Percepción del Crecimiento Empresarial 46
Gráfico 14 Participacion en el crecimiento 47
Gráfico 15 Satisfacion y compromiso 49
Gráfico 16 Satisfaccion y compromiso 50
Gráfico 17 Desafios y obstaculos 52
Gráfico 18 Satisfaccion y compromiso 53
Gráfico 19 Satisfaccion y compromiso 55
Gráfico 20 Participacion en el crecimiento 56
Gráfico 21 Percepcion del crecimeinto 58
Gráfico 22 Satisfaccion y compromiso 59
Gráfico 23 Percepción de crecimiento 69
Gráfico 24 Consolidación de variable independiente 70

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Carta compromiso 72
Anexo 2 Cuestionario 73
Anexo 3 Validacion de expertos 80

RESUMEN EJECUTIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión de Los Andes es una entidad financiera que busca un constante crecimiento en sus operaciones comerciales y operativas para servir mejor a sus miembros y la comunidad en general. Para ello cuenta con inversión extrajera lo cual permite que los socios tengan más seguridad al momento de confiar en la cooperativa.

Es por esta razón que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo primordial explicar el desempeño laboral en el ámbito comercial y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Visión de los Andes" en la agencia Huachi Ambato, identificando sus efectos en el crecimiento y la eficiencia.

La investigación ha revelado una sólida correlación entre el desempeño laboral en las áreas comercial y operativa de la Cooperativa de ahorro y crédito Visión de los Andes y el correspondiente impacto en su crecimiento. Se evidencia que un desempeño laboral eficiente contribuye de manera significativa a la mejora de la eficiencia y al crecimiento sostenible de la cooperativa

Se considera esencial establecer un sistema de monitoreo constante para evaluar el impacto real de las mejoras en el desempeño laboral en el crecimiento empresarial. Este enfoque proporcionará retroalimentación continua y permitirá ajustes estratégicos para garantizar un crecimiento sostenible a largo plazo. Este estudio proporcionará una comprensión profunda del desempeño laboral y su impacto en el crecimiento de la cooperativa, ofreciendo datos precisos y confiables para respaldar la toma de decisiones estratégicas.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, DESEMPEÑO LABORAL, CRECIMIENTO EMPRESARIAL, EVALUACIÓN, EFICIENCIA, COMPETENCIAS.

ABSTRACT

The Visión de Los Andes Savings and Credit Cooperative is a financial entity that seeks constant growth in its commercial and operational operations to better serve its members and the community in general. To do so, it has foreign investment, which allows members to have more security when trusting the cooperative.

For this reason, the main objective of this research work is to explain the work performance in the commercial and operational areas of the Visión de los Andes Savings and Credit Cooperative in the Huachi Ambato agency, identifying its effects on growth and efficiency.

The research has revealed a strong correlation between work performance in the commercial and operational areas of the Visión de los Andes Savings and Credit Cooperative and the corresponding impact on its growth. It is evident that efficient work performance contributes significantly to improving efficiency and sustainable growth of the cooperative.

It is considered essential to establish a constant monitoring system to evaluate the real impact of improvements in work performance on business growth. This approach will provide continuous feedback and allow strategic adjustments to ensure long-term sustainable growth. This study will provide a deep understanding of job performance and its impact on cooperative growth, offering accurate and reliable data to support strategic decision making.

KEYWORDS: INVESTIGATION, JOB PERFORMANCE, BUSINESS GROWTH, EVALUATION, EFFICIENCY, COMPETENCIES.

CAPÍTULO I

MARCO TEÒRICO

4.1 Antecedentes investigativos

La evaluación del desempeño laboral y su vinculación con el crecimiento en los procesos comerciales y operativos es un tema de gran relevancia en el entorno empresarial actual. Desde sus inicios en la gestión de recursos humanos, la evaluación del desempeño ha sido una herramienta esencial para medir la efectividad de los empleados en el cumplimiento de sus responsabilidades.

La evaluación del desempeño tiene sus raíces en la antigua China, específicamente durante la Dinastía Wei (221-265 a.C.), donde se empleaban "valoradores imperiales" para evaluar el rendimiento y actitud de los miembros de la Corte. Su propósito era asegurar la eficiencia y lealtad en sus funciones, evitando desviaciones e ineficiencias. Además, se utilizaba para seleccionar altos funcionarios a través de entrevistas y cuestionarios, anticipando prácticas contemporáneas de evaluación del desempeño en la educación y el ejército (Ruiz, 2022).

De este modo en la era actual de la globalización y la competencia feroz, las empresas han comprendido que la mejora continua es esencial para su supervivencia. La evaluación del desempeño laboral se ha convertido en una herramienta estratégica que no solo mide el rendimiento pasado, sino que también contribuye a la planificación y el desarrollo a futuro. Al identificar áreas de mejora y fortaleza, las organizaciones pueden implementar estrategias de capacitación y desarrollo que fomenten un crecimiento sostenible en sus procesos comerciales y operativos. Esto a su vez se traduce en un aumento de la eficiencia, la calidad de los productos y servicios, y la satisfacción del cliente.

4.2 Objetivos

4.2.1 Objetivo general

- Explicar el desempeño laboral en el área comercial y operativa de la Cooperativa de ahorro y crédito Visión de los Andes de la agencia Huachi Ambato, identificando sus impactos en crecimiento y la eficiencia.

4.2.2 Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente la evaluación del desempeño laboral y el crecimiento empresarial.

- Analizar la evaluación del desempeño laboral a través de la recolección de la información.

- Demostrar la relación entre la evaluación desempeño laboral y el crecimiento empresarial.

4.3 Problema de investigación

La Cooperativa de ahorro y crédito Visión de los Andes se enfrenta a un problema significativo relacionado con la evaluación del desempeño laboral en los procesos comerciales y operativos. En la cooperativa no se ha evaluado adecuadamente el desempeño, lo que ha generado una falta de retroalimentación efectiva a los empleados, lo que ha llevado a la desmotivación y a una falta de mejora continua en su rendimiento. Esta situación plantea un reto crítico que requiere atención inmediata para mejorar la eficiencia y el crecimiento de la cooperativa.

A la vez, uno de los aspectos clave que contribuye al problema es la falta de herramientas para evaluar el desempeño en la cooperativa. Esto ha llevado a ineficiencias en la identificación de necesidades de capacitación, lo que se traduce en un estancamiento en el desarrollo del personal y dificultades para adaptarse a los cambios en los procesos comerciales y operativos. La gestión de recursos humanos

juega un papel esencial en esta problemática, ya que la evaluación deficiente afecta directamente la calidad del capital humano en la organización.

La ineficacia en la evaluación del desempeño también resulta en dificultades en el crecimiento de la Cooperativa de ahorro y crédito Visión de los Andes. La asignación de recursos se ve comprometida, lo que resulta en la pérdida de oportunidades de negocio y un estancamiento general en la expansión de la cooperativa. Para seguir siendo competitiva y satisfacer las necesidades de sus miembros, es esencial abordar este problema y mejorar la evaluación del desempeño laboral.

Por lo anterior, este estudio tiene como objetivo brindar un análisis profundo de la evaluación del desempeño de la cooperativa de ahorro y crédito Visión de los Andes, incrementando la motivación de los empleados, promoviendo el desarrollo del personal y en definitiva impulsando el crecimiento de la empresa cooperativa. Esta investigación es vital para la gestión de talento humano y el éxito continuo de una organización en un entorno competitivo.

4.4 Justificación

La falta de un sistema de evaluación del desempeño estructurado y efectivo dentro de la cooperativa ha llevado a la incapacidad de identificar y desarrollar talento interno, lo que obstaculiza el crecimiento y la eficiencia de la organización en sus procesos comerciales y operativos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión de los Andes es una entidad financiera que busca un constante crecimiento en sus operaciones comerciales y operativas para servir mejor a sus miembros y la comunidad en general. Para lograrlo, es esencial evaluar eficazmente el desempeño laboral de sus empleados esta investigación enfoca en explicar por qué la evaluación del desempeño es vital para impulsar el crecimiento de la cooperativa. Uno de los principales beneficios de la evaluación del desempeño es la mejora de la productividad de los empleados (Pertuz, 2019).

Al evaluar el rendimiento de cada miembro del equipo, la cooperativa puede identificar áreas en las que se requiere capacitación o desarrollo adicional. Al

proporcionar a los empleados las habilidades y recursos necesarios, se puede aumentar su eficiencia y contribución a los procesos comerciales y operativos. La evaluación del desempeño permite a la cooperativa identificar las fortalezas y debilidades de sus empleados. Esta información es esencial para la asignación de tareas y responsabilidades adecuadas.

Según Oyarzun y Méndez (2023) al colocar a los empleados en roles que se alinean con sus habilidades y competencias, se puede optimizar sus operaciones y, en última instancia, impulsar su crecimiento.

De este modo, cuando los empleados son conscientes de que su desempeño es evaluado y reconocido, esto puede aumentar su motivación y compromiso con la cooperativa. Un ambiente de trabajo motivador y un alto nivel de compromiso son factores que contribuyen directamente al éxito de los procesos comerciales y operativos, ya que los empleados trabajan con más entusiasmo y dedican un esfuerzo adicional para alcanzar los objetivos. La evaluación del desempeño proporciona a la alta dirección de la cooperativa información valiosa para la toma de decisiones. Esto incluye la identificación de empleados con potencial de liderazgo que puedan asumir roles clave en el crecimiento de la cooperativa. También permite identificar áreas que requieren inversión o cambios estratégicos.

4.5 Marco teórico

Evaluación del Desempeño Laboral

Desempeño laboral

El desempeño laboral es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan. Se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado. Se trata de la eficacia, la calidad y la eficiencia de su trabajo. Los aspectos clave del desempeño laboral incluyen la productividad, la calidad del trabajo, la eficiencia en el uso de recursos, la habilidad para trabajar en equipo, la iniciativa, la adaptabilidad y el logro de resultados (Celina Oviedo y Campo Arias, 2019).

Además, evaluar el desempeño laboral es una de las tareas más importantes que el Departamento de Recursos Humanos de toda empresa debería realizar. Para hacerlo de manera correcta, es necesario considerar factores como habilidades y competencias individuales, motivación, ambiente laboral, liderazgo, oportunidades de desarrollo y la claridad de las expectativas laborales. Las organizaciones suelen utilizar sistemas formales de evaluación del desempeño para reconocer y mejorar el rendimiento de los empleados, así como para tomar decisiones relacionadas con el desarrollo profesional y las recompensas.

Evaluación del Desempeño laboral

La evaluación del desempeño laboral es un sistema integral y objetivo para medir varios aspectos cruciales del comportamiento profesional de los empleados. Este proceso incluye evaluación de competencias financieras, desempeño en tareas específicas relacionadas con operaciones comerciales, relaciones con los clientes y productividad para lograr objetivos institucionales (Alvarado, 2019).

Sin embargo, con el tiempo, este concepto ha cambiado para reflejar la complejidad del entorno financiero e incluir importantes elementos cualitativos. Además de evaluar las habilidades técnicas y financieras, se tienen en cuenta la capacidad de gestión de la relación con el cliente, la adaptación a un entorno cambiante, la responsabilidad en la toma de decisiones y cualquier variable relevante para el desempeño de un puesto de trabajo en el sector financiero (Montejo, 2020).

Por lo tanto, el objetivo principal de la evaluación del desempeño en las entidades financieras es verificar que los empleados cumplan con las expectativas y objetivos fijados individualmente, enfocándose en resultados cuantitativos concretos. La evaluación del desempeño laboral es fundamental en las instituciones financieras porque proporciona una perspectiva sobre cómo el desempeño ha evolucionado hacia un proceso global adaptado a entornos específicos, que busca proporcionar una evaluación precisa y contextual de la contribución de un empleado al crecimiento y éxito de una institución financiera.

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es un proceso en el que los individuos trabajan juntos para lograr un objetivo común, a través del trabajo en equipo se puede fomentar el desempeño colectivo supere la suma de los esfuerzos individuales, contribuyendo así al éxito de la empresa el trabajo en equipo se considera esencial para la productividad y la innovación. Las empresas valoran la capacidad de los empleados, compartir ideas y contribuir al logro de los objetivos del equipo. El trabajo en equipo no solo mejora la calidad de los resultados, sino que también promueve un buen ambiente laboral, fomentando así el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional individual (Roldan, 2019).

En este contexto, los miembros del equipo unen sus habilidades, conocimientos y esfuerzos para resolver un problema, completar una idea o lograr una meta específica. El trabajo en equipo eficaz se basa en la comunicación, confianza mutua, asignación clara de roles y responsabilidades y la capacidad de los miembros para adaptarse a la dinámica cambiante del equipo.

Tipos de Evaluación del Desempeño

Evaluación de la actuación del personal

La evaluación del desempeño del personal es un proceso importante en las finanzas que implica medir el desempeño de los empleados durante un período determinado. Este proceso cubre varios aspectos, incluida la competencia técnica, las relaciones interpersonales con superiores, colegas y clientes, así como la postura profesional general, la evaluación exitosa busca alinear los objetivos individuales de los empleados con los de la organización, fomentando el diálogo y la confianza mutua entre los diferentes niveles de la jerarquía.

Igualmente, una metodología eficiente no sólo se centra en identificar oportunidades de mejora, sino que también reconoce y valora los logros y contribuciones positivas

de los empleados. Además, promueve un espacio abierto para el intercambio de comentarios constructivos, facilitando así el desarrollo personal y profesional de los empleados. Este proceso de evaluación no sólo se limita a aspectos cuantificables como el logro de objetivos, sino que también tiene en cuenta aspectos cualitativos como las habilidades interpersonales y la actitud ética (Parra, 2021).

Por último, la evaluación del desempeño del personal es un proceso importante donde se mide el desempeño de los empleados durante un período de tiempo determinado, incluyendo aspectos técnicos, relaciones interpersonales y actitudes profesionales. Un enfoque exitoso busca alinear las metas individuales con las metas organizacionales, fomentando así el diálogo y la confianza, y también reconociendo los éxitos y las oportunidades de mejora la evaluación facilita el intercambio de retroalimentación, identifica situaciones problemáticas y contribuye al desarrollo y fortalecimiento de la cultura organizacional.

Autoevaluación

La autoevaluación, como uno de los métodos de evaluación del desempeño de mayor impacto, se posiciona como un paso importante hacia el desarrollo personal y profesional para comprender las fortalezas y las áreas de mejora coloca a una persona en el camino para convertirse en un mejor individuo y profesional. Sin embargo, es importante garantizar una autoevaluación precisa por parte de los empleados. En este caso, es preferible un enfoque que fomente la autoevaluación sin necesidad de divulgar resultados, pero con el apoyo organizacional necesario para abordar áreas clave identificadas (Marquez, 2019).

De este modo, se considera la posibilidad de llevar a cabo la autoevaluación en presencia de terceros, permitiendo al empleado reconocer y confrontar los aspectos que considera que debe mejorar. Este enfoque promueve la transparencia y brinda oportunidades para abordar los puntos críticos de manera efectiva. La autoevaluación cuando se realiza de manera efectiva y respaldada por la organización, no solo contribuye al crecimiento individual, sino que también puede integrarse en procesos más amplios de gestión de desempeño en entornos laborales.

Evaluación de desempeño por competencias

La evaluación del desempeño basada en competencias es un enfoque sistemático y específico para evaluar el desempeño de un empleado en función de las competencias laborales claves requeridas para su función. En lugar de depender únicamente de las tareas y los resultados, este enfoque se centra en las habilidades, conocimientos y comportamientos que los empleados deben poseer para tener éxito en sus puestos (Macias, 2022)

A estos elementos, las competencias pueden variar según la naturaleza del trabajo y los objetivos organizacionales, pero generalmente incluyen habilidades técnicas, habilidades interpersonales, conocimientos específicos y atributos personales relevantes para un desempeño eficaz. Algunos ejemplos de competencias podrían ser la comunicación eficaz, la toma de decisiones, el trabajo en equipo o las habilidades para resolver problemas.

Desarrollo de Competencias a través de Evaluaciones

El desarrollo de competencias mediante evaluaciones supone una pieza clave en la gestión para el desempeño laboral, este enfoque proporciona una base sólida para el crecimiento continuo de los empleados y trabajadores. La identificación de áreas de desarrollo específicas a través de evaluaciones periódicas permite la implementación de programas de capacitación, destinados a fortalecer habilidades esenciales de cada unos de los colaboradores y esta se centra a desarrollar nuevas habilidades para el beneficio de la organización.

La implementación de este enfoque implica la implementación de planes de desarrollo individual basados en los resultados. Al diseñar evaluaciones que permitan observar y tanto las fortalezas como las oportunidades, se facilita la creación de planes de desarrollo para cada miembro del equipo. Este enfoque también destaca la importancia de proporcionar retroalimentación orientada al desarrollo constante durante el proceso

de evaluación, fomentando un entorno de aprendizaje continuo para el crecimiento de los empleados (Roldan, 2019)

Además, las evaluaciones no solo midan el desempeño pasado, sino que también sirvan como punto de partida para el desarrollo futuro. La eficaz conexión entre la evaluación y el desarrollo de competencias beneficia tanto a los empleados como a la empresa, contribuyendo al fortalecimiento general del talento humano y al logro de los objetivos a largo y corto plazo.

Desafíos éticos de evaluación del desempeño

Los desafíos éticos en la evaluación del desempeño hacen referencia a situaciones o dilemas que involucran cuestiones éticas. Estos desafíos pueden surgir debido a prácticas inapropiadas, falta de transparencia, conflictos de interés entre otros problemas éticos que afectan la equidad y la integridad para una correcta evaluación. Según Fernández (2021) Los desafíos éticos en la evaluación del desempeño se presentan como obstáculos que pueden surgir en el proceso de medir y valorar el rendimiento laboral de los empleados. Uno de los aspectos críticos que interfieren en una evaluación ética son discriminación y diferencias personales. Esta diferencia de criterios puede estar vinculado a prejuicios relacionados con características personales como género, raza o edad, generando desigualdades éticas.

Además, un desafío ético común está relacionado con la falta de transparencia en la comunicación de criterios a evaluar. Esta falta de claridad puede generar desconfianza y generar dudas éticas. Se presenta otro desafío ético referente a la confidencialidad y privacidad, donde una gestión inadecuada de la información personal durante la evaluación puede dar lugar a violaciones de privacidad, afectando la transparencia del proceso.

Factores motivacionales en la evaluación del desempeño

Los factores motivacionales en la evaluación del desempeño se refieren a aquellos elementos que influyen en la motivación de los empleados durante el proceso de evaluación laboral. Estos factores desempeñan un papel crucial en la efectividad de la

evaluación y en la capacidad de inspirar un mayor compromiso y esfuerzo por parte de los trabajadores.

Para Parra (2021) la retroalimentación, el reconocimiento por logros y las oportunidades de desarrollo son factores esenciales para motivar a los empleados. La percepción de equidad en la evaluación aumenta confianza en la participación y aceptación de la retroalimentación o sugerencias. Al alinear los objetivos individuales con los organizativos, se impulsa la motivación personal y se fortalece la retención del talento en la organización, contribuyendo así a mejorar la evaluación del desempeño.

Importancia de la Evaluación del Desempeño

La evaluación del desempeño es esencial en el ámbito empresarial, proporcionando una herramienta estructurada para medir y analizar el rendimiento individual de los empleados. No solo destaca los logros alcanzados, sino que también señala áreas que necesitan atención, convirtiéndose en una pieza clave para el crecimiento profesional a través de una retroalimentación que brinda una comprensión clara de fortalezas y oportunidades de mejora, fomentando así la mejora continua (Diaz, 2019).

Para Parra (2021) la evaluación desempeña un papel importante en la toma de decisiones estratégicas para talento humano, permitiendo la identificación de talentos, la asignación de roles y una planificación proactiva para los empleados. La información recopilada contribuye a la gestión del talento humano y al desarrollo de equipos de trabajo alineados con los objetivos de la organización.

En resumen, la evaluación del desempeño laboral potencia el desarrollo individual, colectivo. Optimizando y fortaleciendo la cultura y el rendimiento organizativo interno, destacando la importancia de la una evaluación periódica que permita analizar los conocimientos y habilidades adquiridas en un determinado tiempo dentro de la empresa.

Evaluación del Desempeño y Mejora Continua

La evaluación del desempeño y la mejora continua son dos elementos muy importantes en la gestión de recursos humanos y el desarrollo organizacional. Estos conceptos están fuertemente relacionados, contribuyendo al crecimiento tanto de los empleados como de la empresa.

La evaluación del desempeño proporciona una oportunidad diseñada para medir y analizar la rentabilidad individual de los empleados. Más allá de la simple medición de resultados, esta evaluación permite determinar las competencias, habilidades y comportamientos que son vitales para el éxito en el puesto de trabajo. La evaluación de este proceso no solo reconoce los logros, sino que también identifica áreas que merecen más desarrollo. Esta retroalimentación positiva actúa como un impulso para que los empleados mejoren constantemente, motivándolos a desarrollar sus habilidades (Diaz, 2019).

En conjunto, la evaluación del desempeño y la mejora continua van de la mano para un desarrollo óptimo de la empresa. La evaluación identifica áreas que necesitan atención, mientras que la mejora continua permite realizar cambios efectivos y un monitorea constante de los resultados. Esta interacción no solo beneficia a los empleados individualmente, sino que también fortalece la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos y adaptarse a un entorno empresarial que está en constante evolución.

Variable dependiente: Crecimiento Empresarial

Crecimiento Empresarial

La evolución y desarrollo continuo a lo largo del tiempo es fundamental para crecimiento empresarial. Dentro de este proceso está la ampliación de la infraestructura y recursos para cubrir las necesidades de un mercado en continuo crecimiento, sino también una mejora continua en los procesos de calidad de los servicios. Al tener en cuenta que existe una demanda superior a la capacidad actual, se toma la decisión de invertir en infraestructura, maquinaria y producción para poder se mas competitivos hacia las necesidades actuales.

Sin embargo, el crecimiento empresarial no solo se limita al crecimiento física de la empresa; la capacitación adecuada y constante de los empleados desempeña un papel fundamental en la mejora de la gestión de la calidad, generando una mayor productividad y eficacia. Dando como resultado un enfoque integral que no solo satisface la demanda del mercado, sino que también está a la espera de nuevas oportunidades para la empresa.

Factores que Influyen en el Crecimiento

Factores que afectan al crecimiento empresarial, que son diversos y cruciales para entender cómo una empresa puede prosperar. La estrategia de negocios, por ejemplo, es un factor esencial, ya que define la dirección que tomará la empresa para lograr el crecimiento, ya sea mediante la expansión de productos, la entrada en nuevos mercados o la diferenciación (Daros, 2019).

Por otra parte, la innovación también es un motor clave, ya que la capacidad de una empresa para desarrollar y adoptar nuevas ideas y tecnologías puede marcar la diferencia en su capacidad para crecer. La gestión financiera efectiva es fundamental para tener un constante crecimiento, ya que a través de este se gestiona una adecuada distribución de los recursos necesarios para inversiones y expansiones (Fernandez, 2021).

Teorías del Crecimiento Empresarial

Las teorías del crecimiento empresarial proporcionan estructuras conceptuales que explican por qué y cómo las empresas crecen. La teoría del ciclo de vida de la empresa, por ejemplo, plantea que las empresas experimentan etapas específicas de crecimiento, madurez y declive a lo largo de su existencia. La teoría de recursos y capacidades sugiere que los recursos internos y las capacidades únicas de una empresa son la clave para su crecimiento sostenible. La teoría de la innovación destaca la importancia de la innovación continua en el crecimiento. Comprender estas teorías permite analizar el

crecimiento desde diferentes perspectivas teóricas y puede arrojar luz sobre las estrategias más efectivas para fomentar el crecimiento empresarial

Crecimiento de la Cartera de Clientes

El crecimiento de la cartera de clientes en el contexto bancario se refiere al aumento constante del número de clientes que el banco atiende. Esto implica atraer nuevos clientes y retener a los existentes mediante estrategias que incluyen la atención al cliente, la oferta de productos y servicios atractivos y la fidelización. Este crecimiento se traduce en un aumento de los ingresos y las ganancias, lo que fortalece la posición competitiva del banco (Antoine Kerfant, 2019).

De este modo, la estrategia de una empresa para expandir su base de clientes a lo largo del tiempo. Esto implica el proceso de atraer nuevos clientes y mantener relaciones sólidas con los ya existentes. Para lograrlo, las empresas implementan enfoques que pueden incluir desde campañas de marketing dirigidas a nuevos mercados hasta la mejora de la calidad del servicio al cliente para retener a los clientes actuales. El crecimiento de la cartera de clientes se traduce en un aumento constante en la cantidad de personas o entidades que utilizan los productos o servicios de la empresa, lo que a su vez puede conducir a un incremento en los ingresos y las ganancias de la organización, fortaleciendo su presencia en el mercado y su capacidad para competir exitosamente.

Innovación en Servicios Financieros

La innovación en el sector bancario hace referencia al constante cambio y adaptabilidad con las nuevas tecnologías que están en continuo crecimiento y la de las nuevas estrategias para satisfacer las interminables necesidades de los clientes. Es importante incluir que el desarrollo de aplicaciones móviles, servicios en línea, productos de inversión son factores de gran importancia en esta nueva era de globalización así mismo la implementación de tecnologías con inteligencia artificial está permitiendo mejorar la eficiencia y personalizar la experiencia del cliente (Valdez, 2022).

Así mismo, la innovación engloba nuevas prácticas vanguardistas, como la automatización de los procesos digitales, aplicaciones móviles, servicios en línea y la incorporación de nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial (IA). En esencia, la innovación en servicios financieros tiene como objetivo fundamental la optimización de la eficiencia operativa y la personalización de la experiencia del cliente, lo que se traduce en una oferta de servicios más moderna y adaptada a las necesidades cambiantes de los usuarios. Esta innovación no solo puede revolucionar la forma en que se brindan los servicios financieros, sino que también influye en la competitividad de las instituciones financieras en un mercado dinámico y altamente competitivo.

Gestión de Riesgos y Cumplimiento

La gestión de riesgos y el cumplimiento en el sector financiero se centran en la implementación de prácticas y políticas para identificar, evaluar y mitigar riesgos financieros y cumplir con las regulaciones establecidas por las (SEPS). Estas prácticas son esenciales para proteger los activos y garantizar la estabilidad financiera, lo que a su vez influye en el crecimiento y la reputación del banco (García Molina y Quevedo Caro, 2019).

Por otra parte, este proceso inicia desde la identificación de posibles amenazas y vulnerabilidades hasta la implementación de medidas para minimizar los riesgos identificados. Además, el cumplimiento se refiere al seguimiento y la adhesión a las regulaciones y normativas gubernamentales y sectoriales aplicables. Una adecuada gestión de riesgos acompañada de la importancia sobre el cumplimiento, son esenciales para proteger los activos y patrimonio de la empresa. Manteniendo así una estructura integra y legal que garantice una estabilidad a largo plazo dentro del sector financiera, dando como resultado que la institución financiera tenga procesos adecuados para tener una reputación integral dentro del mercado y a largo plazo se verá fortalecido con su cartera de clientes.

Innovación Tecnológica

La innovación tecnológica en el sector bancario se ha vuelto uno de los factores más importante en esta nueva, por no decir que uno los más indispensables. Las instituciones financieras se encuentran en una carrera tecnológica para poder ofrecer una mayor facilidad de los servicios bancarios adoptando nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia operativa y ofrecer servicios más avanzados a los clientes. Esta innovación impulsa un crecimiento exponencial al atraer a una clientela más digitalmente con nuevas expectativas y comprometida con expandir la presencia del banco e integrar al día a día de los clientes y empresas (Gaseó, 2020).

Así mismo, mediante la integración de apps móviles que faciliten acceder a los servicios financieros se busca atraer e integrar a las antiguas y nuevas generaciones buscando facilitar la adaptabilidad a estas tecnologías emergentes. Dentro de la innovación también tenemos herramientas que se utilizan para lograr una adecuada campaña de marketing la cual permite llegar a varias personas a través de un sin fin de medios digitales.

Indicadores de Crecimiento Empresarial

Los indicadores y métricas de crecimiento proporcionan un medio cuantitativo para evaluar el rendimiento de una empresa en términos de crecimiento. Dentro del mismo se integran escalas métricas financieras como el crecimiento de ingresos, margen de beneficio, retorno de la inversión (ROI) y ratios de liquidez estos indicadores no solo nos permiten medir el crecimiento pasado, sino que también pueden utilizarse de forma que se pueda para pronosticar a futuro un potencial crecimiento direccionado a donde quiere llegar la empresa o institución (Euroval, 2021).

Así mismo, los indicadores de mercado como la cuota de mercado y la satisfacción del cliente también son cruciales. Además, las tasas de expansión, el crecimiento de la base de clientes y otros indicadores cuantitativos ayudan a evaluar el rendimiento de crecimiento.

Relación entre Evaluación del Desempeño y Crecimiento Empresarial

El desempeño laboral de los empleados está intrínsecamente relacionado con el crecimiento empresarial. Los empleados altamente efectivos pueden contribuir a un mejor servicio al cliente, mayor eficiencia operativa y un aumento en los ingresos.
Como señala Sánchez (2023), la evaluación del desempeño laboral de los empleados tiene gran relevancia y juega un papel fundamental en el contexto del crecimiento empresarial. Debido a que existe una relación entre el desempeño laboral y el crecimiento empresarial se puede determinar que llevando una adecuada evaluación se verá reflejada en el crecimiento.

Además, uno de los factores más indispensables es la mejora continúa direccionado a el servicio al cliente. Los empleados que son calificados y reconocidos por su excelente desempeño tienden a brindar un servicio más eficiente y de mejor calidad. La mejora continua se reflejará en una alta satisfacción del cliente, ampliación de la cartera de clientes y una buena reputación dentro del mercado, lo que, a su vez, contribuye a un crecimiento de cartera.

Sin embargo, una evaluación efectiva del desempeño laboral también puede permitir identificar oportunidades de desarrollo personal y acompañado de una capacitación se logrará obtener resultados positivos para la institución. Esto permite desarrollar y mejorar las habilidades, competencias y se lo que puede traducir como una mayor eficiencia operativa permitiendo mejorar los resultar y se verá reflejado en una reducción de costos y en la capacidad de mejor manera los distribuir y gastar recursos disponibles de manera más alineada a los objetivos de crecimiento.

La evaluación del desempeño laboral también puede estar relacionado a políticas de retribución económica por cumplimiento de metas que logran motivar a los empleados a comprometerse con los objetivos de la institución y contribuir al crecimiento de la empresa.

CAPÍTULO II

METODOLOGIA

5.1 Métodos

Enfoque cuantitativo

Para Monje (2021) establece que el enfoque cuantitativo se basa en la recopilación y análisis de datos numéricos y estadísticas, centrando su atención en la medición objetiva de fenómenos con el objetivo principal de obtener resultados precisos, minimizando la influencia de observaciones subjetivas. Ampliamente empleado en disciplinas como estadística, economía y psicología, este método se distingue por la aplicación de técnicas estadísticas y herramientas matemáticas para interpretar patrones, relaciones y tendencias en los datos recopilados.

Así mismo, el enfoque cuantitativo, mediante la recolección y análisis de datos, busca responder preguntas de investigación y probar hipótesis preestablecidas. Su fundamento radica en la medición numérica, el conteo y el frecuente uso de la estadística para establecer con precisión patrones de comportamiento en una población específica.

5.2 Alcance

Nivel Descriptivo

Según Monje (2021) el nivel descriptivo en investigación se trata de contar, mostrar y analizar datos de manera detallada para describir y entender fenómenos o cosas específicas. Se enfoca en ofrecer una visión 360 y detallada de lo que estamos observando, sin meternos en explicaciones complicadas o sacar conclusiones más allá de lo que vemos. Se usa mucho en investigaciones que quieren analizar detalles específicos de una población, comportamientos o situaciones.

Para hacer esto, utilizamos herramientas como números que resumen la información, gráficos y resúmenes que nos ayudan a presentar los resultados de manera clara y detallada. Este enfoque es como construir una buena base de conocimientos sobre lo que estamos estudiando antes de profundizar en análisis más complicados.

Nivel correlacional

Para Monje (2021) el nivel correlacional se centra en entender la relación entre dos o más variables sin afirmar una conexión directa de causa y efecto. Busca cómo estas variables cambian cuando están juntas o si existe algún vínculo entre ellas, evitando hacer afirmaciones de causalidad.

De tal manera, este enfoque busca descubrir patrones y comprender las conexiones entre variables sin entrar en explicaciones detalladas sobre por qué se producen estas relaciones. La investigación correlacional utiliza una metodología no experimental donde miden dos variables para comprender y evaluar su relación estadísticamente, sin la influencia de variables externas.

5.3 Modalidad

Documental

Para Diaz, (2022) la investigación documental, es una técnica de investigación cualitativa, se centra en la recopilación y selección de información a través de la lectura de diversos documentos como libros, revistas, grabaciones, filmación, periódicos y bibliografías. La investigación documental se destaca por su capacidad para proporcionar una comprensión profunda de un tema a través del análisis de fuentes existentes.

A pesar de que su fiabilidad puede ser cuestionable debido a la falta de estadísticas y cuantificación, este enfoque se asocia normalmente con la investigación histórica. La investigación documental aprovecha la riqueza de información contenida en diversas

fuentes, se convierte en una herramienta valiosa para aquellos que buscan comprender a fondo un tema y contextualizar eventos en el tiempo.

De campo

La investigación de campo se caracteriza por la recopilación directa de datos en el entorno donde se desarrolla el fenómeno bajo estudio. Este enfoque implica la observación, entrevistas, encuestas u otras técnicas de recopilación de datos.
Así mismo, se puede obtener una comprensión detallada del contexto y las condiciones en las que se produce un fenómeno. El proceso incluye la planificación, la recopilación de datos, el análisis y la interpretación de resultados para contribuir al conocimiento en la materia (Intriago, 2022).

5.4 Población y Muestra

Población

La población es un conjunto universo finito o infinito de personas que se encuentran en una misma categoría, es la integridad de elementos, mismos que serán sometidos a un estudio (Maldonado, 2018). La población finita de estudio de este proyecto son 13 colaboradores que constan en nómina.
A continuación, se detalla la nómina de la Cooperativa de ahorro y crédito Visión de los Andes

Tabla 1

Nomina

CARGO ACTUAL
Asesor de crédito
Asesor de crédito
Asesor de crédito
Asesor de crédito
Asesor de crédito
Asesor de crédito
Asesor de crédito
Asesor de crédito

Asesor de crédito
Asistente de negocios
Asistente de negocios
Supervisor de negocios
Analista de crédito
Jefe de agencia Encargado
Coordinador de crédito

5.5 Técnica

Encuesta

La encuesta, como técnica de investigación, implica llevar a cabo un estudio sobre una muestra representativa de individuos dentro de una población más extensa con el propósito de obtener mediciones cuantitativas de diversas características, tanto objetivas como subjetivas, de la población de interés (Chiner, 2021).

5.6 Instrumento

Cuestionario

El cuestionario está conformado por grupo de preguntas previamente estructuradas y diseñadas con la finalidad de poder levantar información específica de los encuestados. Estas preguntas tienen el propósito de abordar diversos temas que nos ayudaran para la investigación, como opiniones, actitudes o características demográficas de un lugar. Este instrumento deberá ser aplicado de manera presencial o también se lo puede realizar de manera online a través de herramientas con Google forms entre otras más. Su diseño cuidadoso busca obtener respuestas cuantificables y comparables, facilitando el análisis de patrones y tendencias en la información recopilada.

El cuestionario cuenta con 23 preguntas: 12 preguntas corresponden a la variable independiente (Desempeño laboral) y 11 de la variable dependiente (crecimiento empresarial), se estructuro el cuestionario con una ponderación de 1 a 5 utilizando una escala de Likert de totalmente desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo, totalmente de acuerdo; donde el mínimo valor es 1 y el máximo valor es 5.

Se utilizo la herramienta Google forms, para poder recolectar la información donde se detalló instrucciones claras como el objetivo y el tema de la investigación para los colaboradores internos de la empresa.

5.7 Validez y confiabilidad

Para esta investigación se a tomado en cuenta los siguientes métodos para poder verificar la validez y confiabilidad del instrumento aplicado a los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito Visión de los Andes agencia Huachi.

5.7.1 Validez del contenido

Juicio de expertos.

Consisten en la evaluación y opiniones proporcionadas por un grupo de personas especializadas con conocimiento y experiencia en un campo específico para verificar la fiabilidad del instrumento. Estos expertos, ofrecen opiniones fundamentadas en sus conocimientos para así aprovechar la perspectiva única y contextualizada de los expertos en la toma de decisiones. Aunque, se debe tener en cuenta que los juicios de expertos pueden presentar limitaciones y sesgos, por lo que es recomendable considerarlos junto con otras fuentes de información (Restrepo, 2019).

Para la validación del instrumento se consideró a 3 expertos de la Cooperativa y un juez de la universidad técnica de Ambato del área de investigación de la facultad de Administración de empresas a quienes se solicitó una verificación y validación del instrumento en los cuales se pidió evaluar parámetros como claridad, redacción, factibilidad y contenido.

5.7.2 Valides de constructo

Prueba de KMO y Bartlett

La prueba de KMO es herramientas valiosas para garantizar la validez de los resultados obtenidos a partir de un análisis factorial, determina si los datos son adecuados para realizar un análisis factorial, considerando la proporción de varianza común entre las variables observadas. Por otro lado, la prueba de esfericidad de Bartlett evalúa si la matriz de correlación entre las variables es una matriz de identidad, lo que indicaría que el análisis factorial no es apropiado.

Tabla 2

Prueba de KMO y Bartlett

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,600
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	14,853
	gl	1
	Sig.	0,000

Nota: La tabla presenta los resultados de la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) para evaluar la adecuación del muestreo y la prueba de esfericidad de Bartlett. Elaboración propia

Los resultados de la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) para la validación muestra una moderada idoneidad para realizar un análisis factorial, con un valor de 0,600 Esta medida, que varía entre 0 y 1, sugiere una adecuación razonable de los datos para este tipo de análisis lo que permite aplicar el cuestionario.

Por otro lado, la prueba de esfericidad de Bartlett arroja un estadístico de chi-cuadrado de aproximadamente 14.853 con 1 grado de libertad y un valor de significancia de 0.000 en consecuencia los datos cumplen con particularidad para el análisis factorial (López y Gutiérrez, 2019).

Tabla 3

Comunalidades

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
"¿Entiende claramente los objetivos y expectativas de su puesto de trabajo?	1,000	0,902
¿Sientes que sus tareas están alineadas con los objetivos de la cooperativa?	1,000	0,897

"¿Sientes que has demostrado un desempeño excepcional?	1,000	0,917
¿Ha identificado áreas específicas en las que puede mejorar?	1,000	0,853
"¿Necesitas alguna capacitación adicional para alcanzar tus objetivos?	1,000	0,920
¿Recibe retroalimentación regular sobre su desempeño?	1,000	0,826
¿Has logrado cumplir con tus metas individuales durante el último año?	1,000	0,875
¿Siente que tiene oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional?	1,000	0,894
¿Has sido evaluado por tu línea de supervisión sobre el desempeño de las actividades?	1,000	0,849
¿Considera que el ambiente laboral favorece el rendimiento?	1,000	0,882
¿Cómo describiría la comunicación interna en la cooperativa?	1,000	0,833
¿Cómo evaluarías tu dominio de las competencias para tu área?	1,000	0,897
"¿Siente que la cooperativa está comprometida con el crecimiento sostenible?	1,000	0,873
"¿Te sientes involucrado en los procesos que contribuyen al crecimiento de la Cooperativa?	1,000	0,957
¿Crees que la Cooperativa reconoce y recompensa adecuadamente las contribuciones al crecimiento?	1,000	0,994
"¿Se promueve la innovación entre los empleados?	1,000	0,962
"¿Se necesitan cambios en la estructura organizativa para facilitar el crecimiento de la cooperativa?	1,000	0,992
"¿Se siente respaldado/a para contribuir con ideas que impulsen el crecimiento?	1,000	0,872
"¿La cooperativa fomenta la participación activa en proyectos relacionados con el crecimiento empresarial?	1,000	0,979
"¿La dirección comunica claramente la visión y metas de crecimiento?	1,000	0,886
"¿Siente que hay transparencia en la comunicación sobre el rendimiento y la situación financiera?	1,000	0,938
¿Tu satisfacción laboral está relacionada con el crecimiento de la Cooperativa?	1,000	0,940

"¿Cómo ha sido la evolución de la cooperativa en términos de crecimiento en el último año?	1,000	0,869

5.7.3 Fiabilidad de la consistencia interna

Alfa de Cronbach

Es una medida de fiabilidad utilizada en investigación para evaluar la consistencia interna de preguntas en una escala o cuestionario. Este coeficiente proporciona una estimación de cuán coherentes y correlacionadas están las respuestas entre sí dentro del instrumento de medición.

Así mismo, el Alfa de Cronbach utiliza una medida entre 0 y 1, un valor cercano a 1 indica una mayor consistencia interna entre las preguntas, sugiriendo una medición más confiable y coherente del mismo constructo. Por otro lado, valores más bajos pueden señalar una menor consistencia, indicando la posibilidad de revisar o eliminar preguntas para mejorar la fiabilidad del instrumento (Celina y Arias, 2019).

Tabla 4

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	23

5.7.4 Pruebas de normalidad

Con el fin de examinar el comportamiento de los datos recopilados de los colaboradores de la cooperativa mediante la aplicación de un cuestionario, se aplicó un software estadístico (SPSS). Para analizar de manera precisa si la distribución de los valores obtenidos era normal o no era normal, dado el tamaño de la población estudiada (15 Colaboradores), se decidió utilizar la prueba de normalidad de Shapiro-Will, la cual es la mejor opción para poblaciones pequeñas, en este caso, menores a 50.

Tabla 5

Normalidad de Shapiro-Will

H0 = La variable sigue una distribución normal.
H1 = La variable NO sigue una distribución normal.
Por lo tanto, para tomar una decisión con respecto a las hipótesis planteadas, si el valor de p es < a 0,05 se rechaza H0; si el valor de p es > a 0,05 se rechaza H1

A continuación, los resultados:

Tabla 6

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
"¿Entiende claramente los objetivos y expectativas de su puesto de trabajo?	0,641	15	0
¿Sientes que sus tareas están alineadas con los objetivos de la cooperativa?	0,647	15	0
"¿Sientes que has demostrado un desempeño excepcional?	0,581	15	0
¿Ha identificado áreas específicas en las que puede mejorar?	0,758	15	0,001
"¿Necesitas alguna capacitación adicional para alcanzar tus objetivos?	0,778	15	0,002
¿Recibe retroalimentación regular sobre su desempeño?	0,284	15	0
¿Has logrado cumplir con tus metas individuales durante el último año?	0,73	15	0,001
¿Siente que tiene oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional?	0,63	15	0
¿Has sido evaluado por tu línea de supervisión sobre el desempeño de las actividades?	0,618	15	0
¿Considera que el ambiente laboral favorece el rendimiento?	0,647	15	0

¿Cómo describiría la comunicación interna en la cooperativa?	0,734	15	0,001
¿Cómo evaluarías tu dominio de las competencias para tu área?	0,694	15	0
"¿Siente que la cooperativa está comprometida con el crecimiento sostenible?	0,715	15	0
"¿Te sientes involucrado en los procesos que contribuyen al crecimiento de la Cooperativa?	0,785	15	0,002
¿Crees que la Cooperativa reconoce y recompensa adecuadamente las contribuciones al crecimiento?	0,768	15	0,001
"¿Se promueve la innovación entre los empleados?	0,793	15	0,003
"¿Se necesitan cambios en la estructura organizativa para facilitar el crecimiento de la cooperativa?	0,876	15	0,042
"¿Se siente respaldado/a para contribuir con ideas que impulsen el crecimiento?	0,766	15	0,001
"¿La cooperativa fomenta la participación activa en proyectos relacionados con el crecimiento empresarial?	0,719	15	0
"¿La dirección comunica claramente la visión y metas de crecimiento?	0,794	15	0,003
"¿Siente que hay transparencia en la comunicación sobre el rendimiento y la situación financiera?	0,782	15	0,002
¿Tu satisfacción laboral está relacionada con el crecimiento de la Cooperativa?	0,794	15	0,003
"¿Cómo ha sido la evolución de la cooperativa en términos de crecimiento en el último año?	0,758	15	0,001

Nota: Se detalla los resultados de la prueba de normalidad a través del método de Shapiro-Will, aplicado a poblaciones con menos de 50 individuos.

Como nos muestran los resultados todas las preguntas tiene una significancia (Sig.) menor a 0,05. Teniendo en cuenta estos resultados podremos concluir que se cuenta con evidencia significativa para rechazar la hipótesis nula, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal.

Por tanto, se recurrirá al coeficiente de Rho de Spearman para la verificación de las hipótesis planteadas en esta investigación. Este coeficiente, considerado como una prueba no paramétrica, se utilizará para evaluar la correlación entre las dos variables propuestas en el estudio: Desempeño laboral y Crecimiento empresarial.

5.8 Planteamiento de la hipótesis

H1 = La evaluación del desempeño laboral SI incide en el crecimiento empresarial de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES.

H0 = La evaluación del desempeño laboral NO incide en el crecimiento empresarial de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIONES

6.1 Análisis y discusión de los resultados

En este capítulo, se proporcionará una descripción detallada de los resultados obtenidos de la encuesta llevada a cabo entre los colaboradores de la cooperativa objeto de estudio. A continuación, se incluyen tablas de frecuencia y gráficos de barras con el objetivo de facilitar su comprensión de los resultados.

Variable independiente: Evaluación del desempeño laboral

Pregunta 1

¿Entiende claramente los objetivos y expectativas de su puesto de trabajo?

Tabla 7

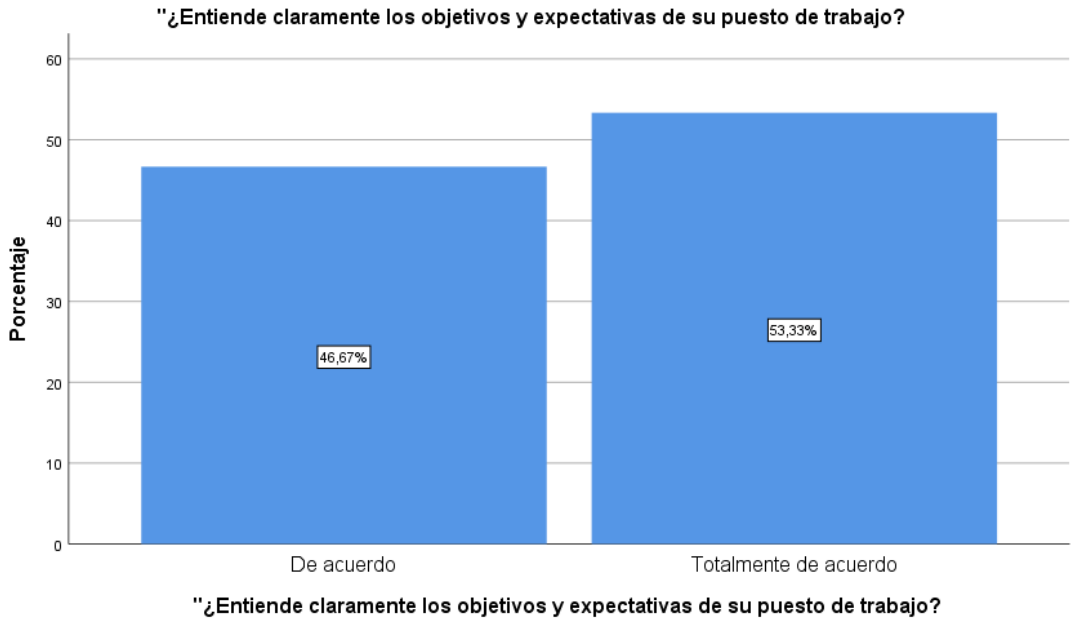
Competencias y habilidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	7	46,7	46,7	46,7
	Totalmente de acuerdo	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: la tabla muestra la frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y el porcentaje acumulado, información recopilada de la pregunta número 1. Elaboración propia

Gráfico 1

Competencias y habilidades



Nota: El gráfico muestra un diagrama de barras que refleja los porcentajes de respuestas para la pregunta 1.

Análisis e discusión:

De los 15 colaboradores encuestados de la Cooperativa Visión de los Andes. Un 46,67% demostró comprender claramente los objetivos y expectativas de sus puestos de trabajo, mientras que el 53.33% afirmó estar completamente de acuerdo con esta percepción.

En conclusión, los datos arrogados demuestran que los colaboradores entienden claramente sus funciones dentro de la cooperativa.

Pregunta 2

¿Sientes que sus tareas están alineadas con los objetivos de la cooperativa?

Tabla 8

Objetivos y metas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	8	53,3	53,3	53,3
	Totalmente de acuerdo	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: la tabla muestra la frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y el porcentaje acumulado, información recopilada de la pregunta número 2. Elaboración propia

Gráfico 2

Objetivos y metas



Nota: El gráfico muestra un diagrama de barras que refleja los porcentajes de respuestas para la pregunta 2.

Análisis e interpretación:

De los 15 colaboradores encuestados 53.33% está de acuerdo que sus tareas están alineadas con los objetivos de la cooperativa mientras que el 46.67 dice estar totalmente de acuerdo.

Además, un 46.67% de los colaboradores afirmó estar totalmente de acuerdo, señalando que casi la mitad de ellos no solo perciben alineación, sino que experimentan una conexión significativa entre sus responsabilidades individuales y los objetivos generales de la cooperativa. Estos resultados sugieren una percepción general positiva en relación con la coherencia entre las tareas asignadas y los objetivos organizacionales.

Pregunta 3

¿Sientes que has demostrado un desempeño excepcional?

Tabla 9

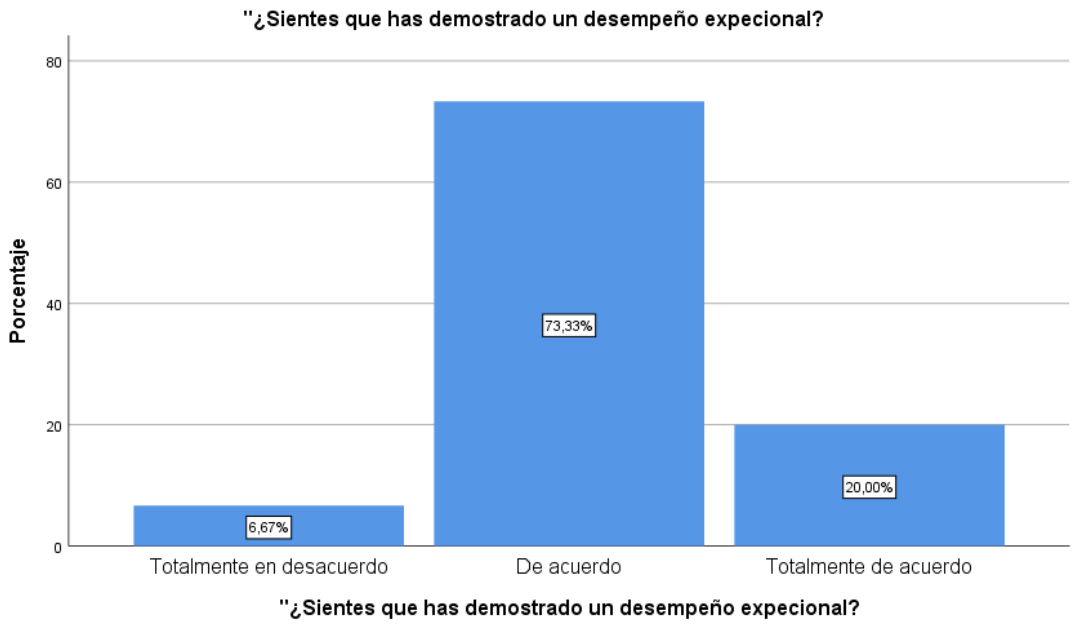
Competencias y habilidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	11	73,3	73,3	80,0
	Totalmente de acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: la tabla muestra la frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y el porcentaje acumulado, información recopilada de la pregunta número 3. Elaboración propia

Gráfico 3

Competencias y habilidades



Nota: El gráfico muestra un diagrama de barras que refleja los porcentajes de respuestas para la pregunta 3.

Análisis e interpretación:

Los resultados de la encuesta indican que un significativo 77.33% de los participantes está de acuerdo en que han demostrado un desempeño excepcional en lo que va del año. Además, un notable 20% de ellos refuerza esta percepción al expresar su total acuerdo. En contraste, solo una persona, equivalente al 6.67%, sostiene que no ha demostrado un rendimiento excepcional durante este período temporal. Estos hallazgos sugieren una evaluación mayoritariamente positiva sobre el desempeño de los colaboradores hasta la fecha.

Pregunta 4

¿Ha identificado áreas específicas en las que puede mejorar?

Tabla 10

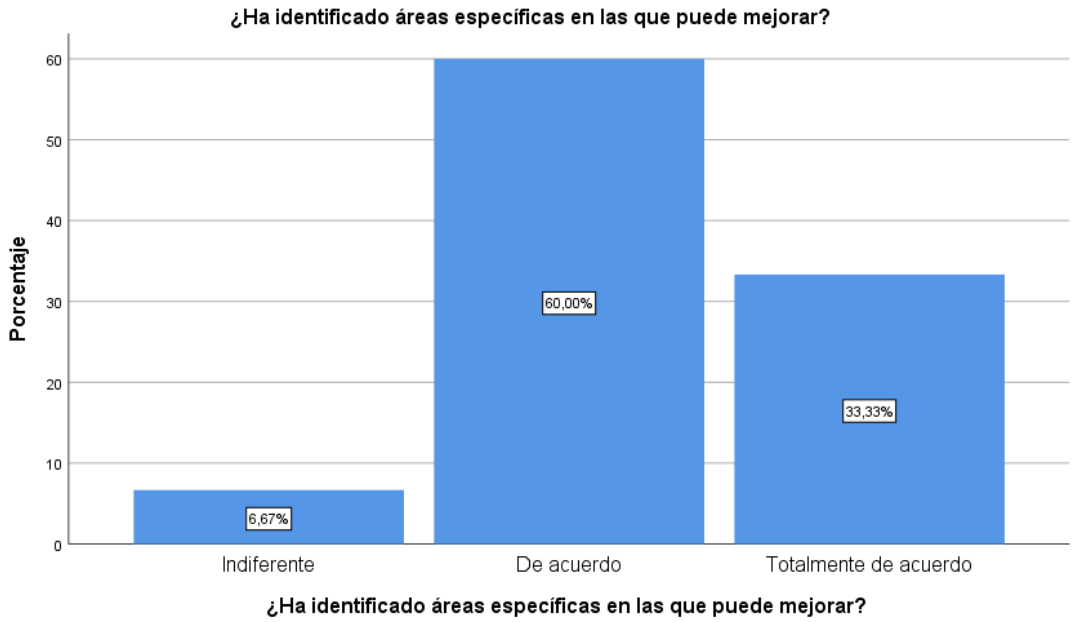
Competencias y habilidades.

		Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje válido**	**Porcentaje acumulado**
Válido	Indiferente	1	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	9	60,0	60,0	66,7
	Totalmente de acuerdo	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: la tabla muestra la frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y el porcentaje acumulado, información recopilada de la pregunta número 4. Elaboración propia

Gráfico 4

Competencias y habilidades.



Nota: El gráfico muestra un diagrama de barras que refleja los porcentajes de respuestas para la pregunta 4.

Análisis e interpretación:

Los resultados indican que el 6.7% de los colaboradores no muestra un interés claro en esta pregunta. En contraste, el 60.0% concuerda en haber identificado áreas específicas para mejorar, mientras que el 33.3% está completamente de acuerdo con esta afirmación.

Estos resultados enfatizan la disposición de la mayoría de los colaboradores para reconocer y abordar proactivamente las oportunidades de mejora en aspectos específicos de su desempeño o entorno laboral. Este nivel de conciencia y disposición puede ser una base sólida para iniciativas de desarrollo y crecimiento continuo dentro del grupo de colaboradores.

Pregunta 5

¿Necesitas alguna capacitación adicional para alcanzar tus objetivos?

Tabla 11

Objetivos y metas.

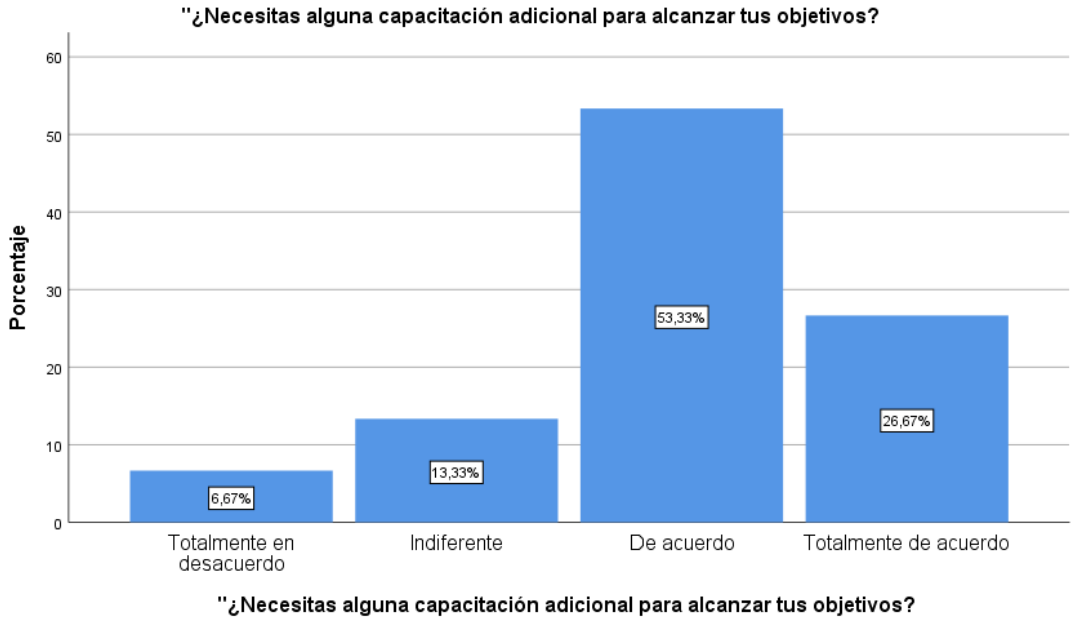
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	Indiferente	2	13,3	13,3	20,0
	De acuerdo	8	53,3	53,3	73,3
	Totalmente de acuerdo	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: la tabla muestra la frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y el porcentaje acumulado, información recopilada de la pregunta número 5. Elaboración propia

Gráfico 5

Objetivos y metas



Nota: El gráfico muestra un diagrama de barras que refleja los porcentajes de respuestas para la pregunta 5.

Análisis e interpretación:

Un 6.7% de los colaboradores expresó un claro desacuerdo con la afirmación, mientras que un 13.3% se mostró indiferente. Por otro lado, un significativo 53.3% está de acuerdo en que se requiere capacitación adicional, y un 26.7% afirmó estar totalmente de acuerdo con esta necesidad de formación adicional.

Estos resultados subrayan la diversidad de percepciones entre los colaboradores, con una mayoría que reconoce la importancia de la capacitación adicional para lograr sus objetivos laborales.

Pregunta 6

¿Recibe retroalimentación regular sobre su desempeño?

Tabla 12

Competencias y habilidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	14	93,3	93,3	93,3
	Totalmente de acuerdo	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: la tabla muestra la frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y el porcentaje acumulado, información recopilada de la pregunta número 6. Elaboración propia

Gráfico 6

Competencias y habilidades.



Nota: El gráfico muestra un diagrama de barras que refleja los porcentajes de respuestas para la pregunta 6.

Análisis e interpretación:

Los resultados revelan que un notable 93.3% de los participantes está de acuerdo en recibir retroalimentación de manera regular, y un 6.7% sostiene estar totalmente de acuerdo con esta práctica.

Así mismo, estos hallazgos indican una elevada proporción de colaboradores que reconocen recibir comentarios frecuentes sobre su desempeño. Esta tendencia puede interpretarse como un signo positivo de una cultura organizacional que valora y promueve la retroalimentación constante, lo que contribuye al desarrollo profesional y al ajuste continuo de los colaboradores en sus roles laborales.

Pregunta 7

¿Has logrado cumplir con tus metas individuales durante el último año?

Tabla 13

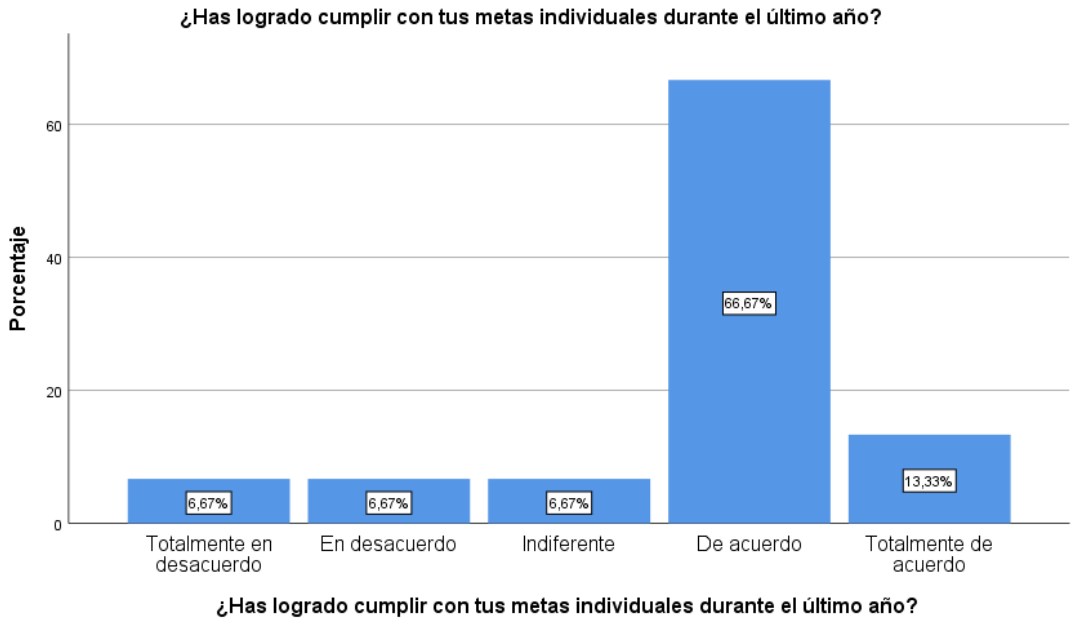
Competencias y habilidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	1	6,7	6,7	13,3
	Indiferente	1	6,7	6,7	20,0
	De acuerdo	10	66,7	66,7	86,7
	Totalmente de acuerdo	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: la tabla muestra la frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y el porcentaje acumulado, información recopilada de la pregunta número 7. Elaboración propia

Gráfico 7

Competencias y habilidades.



Nota: El gráfico muestra un diagrama de barras que refleja los porcentajes de respuestas para la pregunta 7.

Análisis e interpretación:

En relación con el cumplimiento de metas individuales durante el último año, los resultados indican que un 6.7% de los participantes está totalmente en desacuerdo, otro 6.7% está en desacuerdo, y un 6.7% se muestra indiferente. Por otro lado, un significativo 66.7% está de acuerdo en haber alcanzado sus metas individuales, mientras que un 13.3% afirma estar totalmente de acuerdo con este logro. Estos datos sugieren que la mayoría de los encuestados percibe haber cumplido con sus metas individuales durante el último año, aunque hay una diversidad de opiniones y niveles de acuerdo. Este aspecto podría ser explorado más a fondo para entender mejor los factores que contribuyen al logro o no de estas metas.

Pregunta 8

¿Siente que tiene oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional?

Tabla 14

Iniciativa y Adaptabilidad

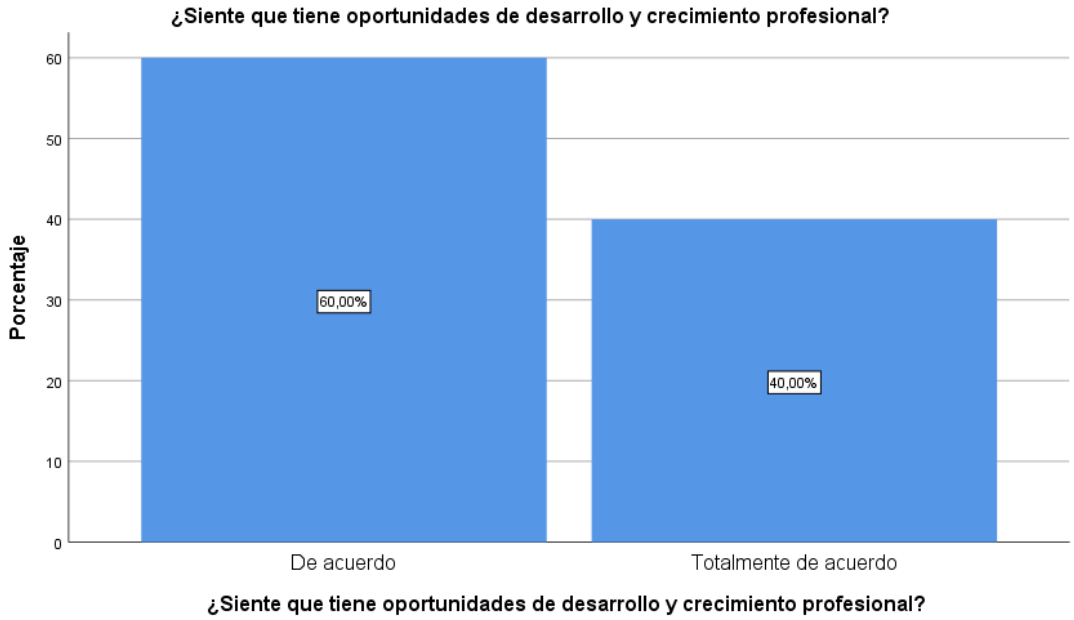
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	9	60,0	60,0	60,0

	Totalmente de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: la tabla muestra la frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y el porcentaje acumulado, información recopilada de la pregunta número 8. Elaboración propia.

Gráfico 8

Iniciativa y Adaptabilidad



Nota: El gráfico muestra un diagrama de barras que refleja los porcentajes de respuestas para la pregunta 8.

Análisis e interpretación:

En relación con la percepción de oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, los resultados revelan que el 60.0% de los encuestados está de acuerdo y el 40.0% está totalmente de acuerdo con la existencia de estas oportunidades.

Así también, estos hallazgos indican que la mayoría de los encuestados percibe positivamente las oportunidades para su desarrollo y crecimiento profesional dentro de la cooperativa. La relación de las respuestas positivas sugiere un ambiente en el que los colaboradores ven posibilidades concretas para avanzar y mejorar sus expectativas profesionales.

Pregunta 9

¿Has sido evaluado por tu línea de supervisión sobre el desempeño de las actividades?

Tabla 15

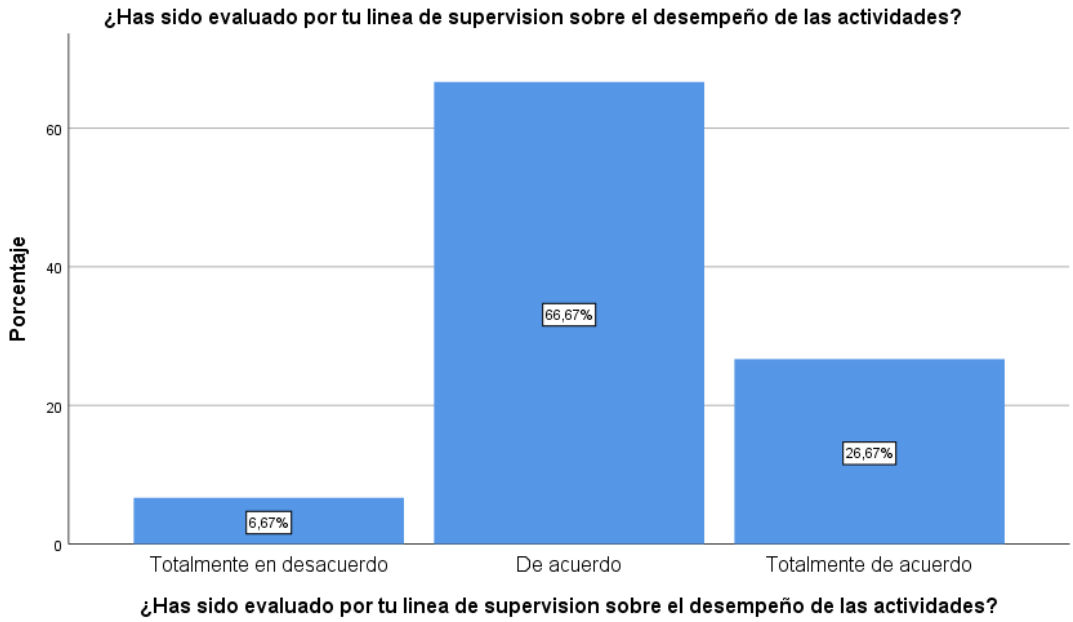
Iniciativa y Adaptabilidad

		Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje válido**	**Porcentaje acumulado**
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	10	66,7	66,7	73,3
	Totalmente de acuerdo	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: la tabla muestra la frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y el porcentaje acumulado, información recopilada de la pregunta número 9. Elaboración propia.

Gráfico 9

Iniciativa y Adaptabilidad



Nota: El gráfico muestra un diagrama de barras que refleja los porcentajes de respuestas para la pregunta 9.

Análisis e interpretación:

Los resultados muestran que un participante, equivalente al 6.7% y está totalmente en desacuerdo, mientras que un 66.7% está de acuerdo y un 26.7% está totalmente de acuerdo con la afirmación. Estos datos sugieren que la mayoría de los encuestados percibe que ha sido evaluada por su línea de supervisión en relación con el desempeño de sus actividades. La combinación de respuestas positivas indica una tendencia general de reconocimiento por parte de los colaboradores respecto a la evaluación de su rendimiento por parte de la supervisión.

Pregunta 10

¿Considera que el ambiente laboral favorece el rendimiento?

Tabla 16

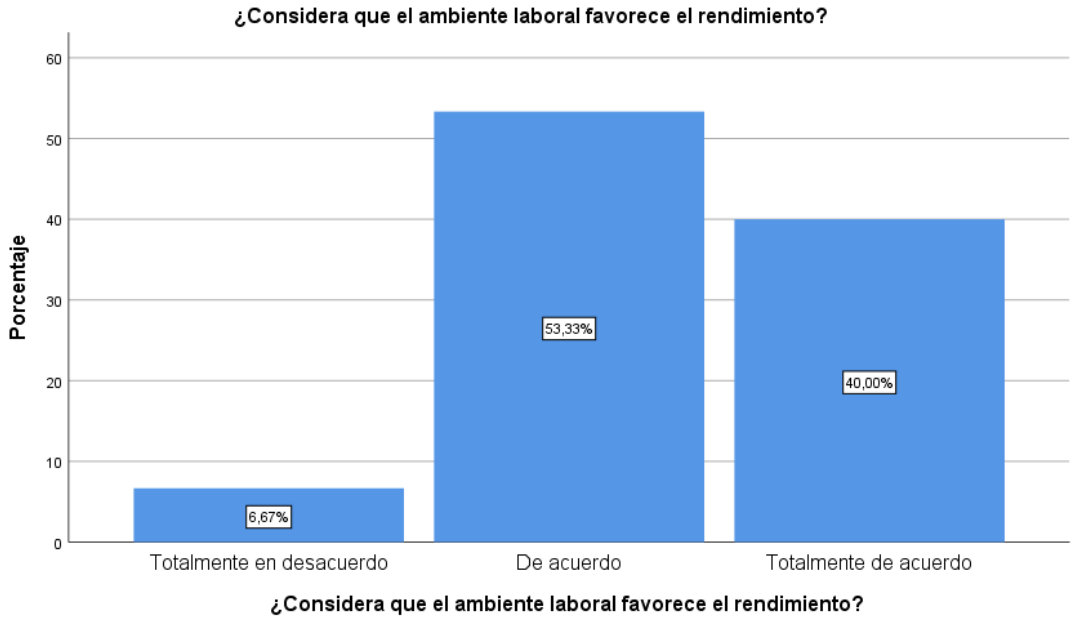
Iniciativa y Adaptabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	8	53,3	53,3	60,0
	Totalmente de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: la tabla muestra la frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y el porcentaje acumulado, información recopilada de la pregunta número 10. Elaboración propia.

Gráfico 10

Iniciativa y Adaptabilidad



Nota: El gráfico muestra un diagrama de barras que refleja los porcentajes de respuestas para la pregunta 9.

Análisis e interpretación:

Se observa que un 6.7% de los colaboradores se muestra totalmente en desacuerdo, mientras que un 53.3% está de acuerdo y un 40.0% está totalmente de acuerdo con la idea de que el ambiente laboral favorece el rendimiento. Estos datos sugieren que la mayoría de los colaboradores tiene una percepción positiva respecto a cómo el entorno de trabajo impacta en su rendimiento laboral.

Pregunta 11

¿Cómo describiría la comunicación interna en la cooperativa?

Tabla 17

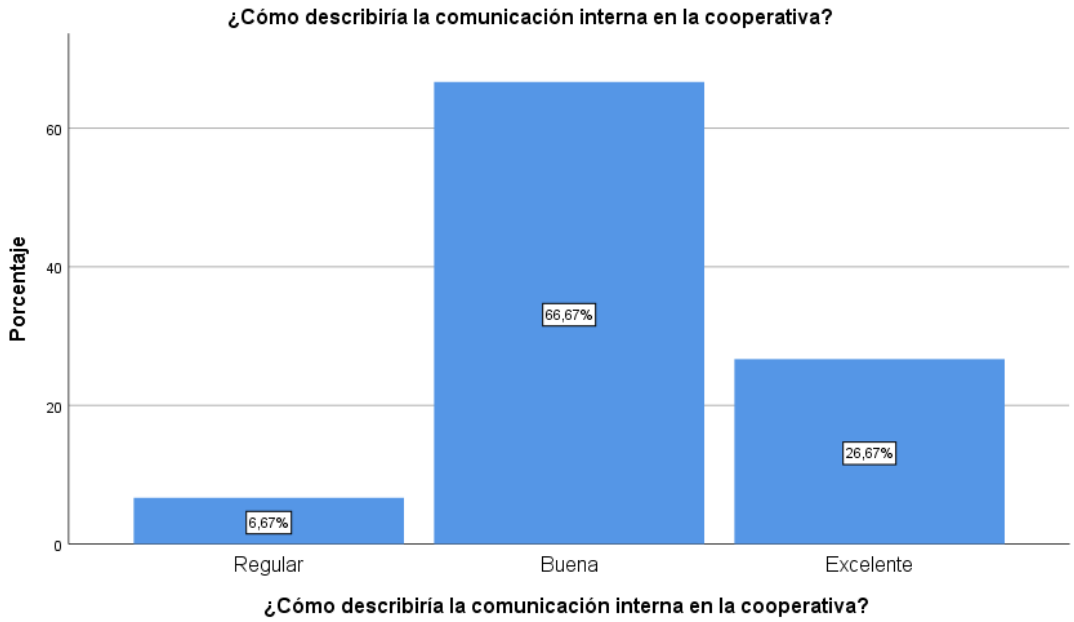
Comunicación y Trabajo en Equipo

		Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje válido**	**Porcentaje acumulado**
Válido	Regular	1	6,7	6,7	6,7
	Buena	10	66,7	66,7	73,3
	Excelente	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: la tabla muestra la frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y el porcentaje acumulado, información recopilada de la pregunta número 11. Elaboración propia.

Gráfico 11

Comunicación y Trabajo en Equipo



Nota: El gráfico muestra un diagrama de barras que refleja los porcentajes de respuestas para la pregunta 11.

Análisis e interpretación:

Lo resultados muestran que un 6.7% de los encuestados tiene una percepción de regular, mientras que el 66.7% la evalúa como buena, y un 26.7% la considera excelente.

Así mismo, los datos muestran una tendencia general de satisfacción, donde predominan las respuestas positivas que van desde buena hasta excelente en la percepción de la calidad de la comunicación interna en la cooperativa, siendo un indicador positivo que muestra que la cooperativa tiene una buena comunicación entre colaboradores.

Pregunta 12

¿Cómo evaluarías tu dominio de las competencias para tu área?

Tabla 18

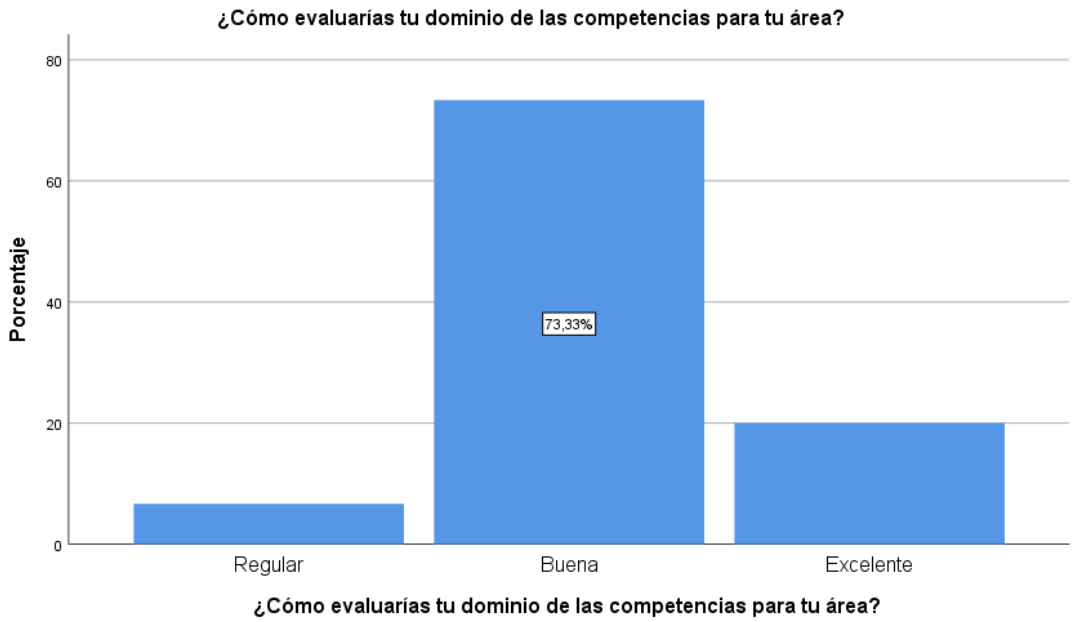
Competencias y habilidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	6,7	6,7	6,7
	Buena	11	73,3	73,3	80,0
	Excelente	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: la tabla muestra la frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y el porcentaje acumulado, información recopilada de la pregunta número 12. Elaboración propia.

Gráfico 12

Competencias y habilidades.



Nota: El gráfico muestra un diagrama de barras que refleja los porcentajes de respuestas para la pregunta 12.

Análisis e interpretación:

A partir de las respuestas recopiladas, la evaluación del dominio de competencias para el área muestra una perspectiva mayoritariamente positiva por parte de los

participantes. Con un 73,3%, la categoría más frecuente es "Buena", seguida por un 20,0% que se autocalifica con un nivel de dominio "Excelente". Solo un 6,7% de los participantes indica un nivel de competencia que consideran "Regular". Estos resultados sugieren que la mayoría de los participantes se perciben a sí mismos como poseedores de un dominio sólido o excelente de las competencias requeridas para su área, indicando una autoevaluación positiva en general. La proporción minoritaria que reporta un dominio regular indica una percepción más reducida de habilidades en este nivel.

Variable dependiente: crecimiento empresarial

Pregunta 13

¿Siente que la cooperativa está comprometida con el crecimiento sostenible?

Tabla 19

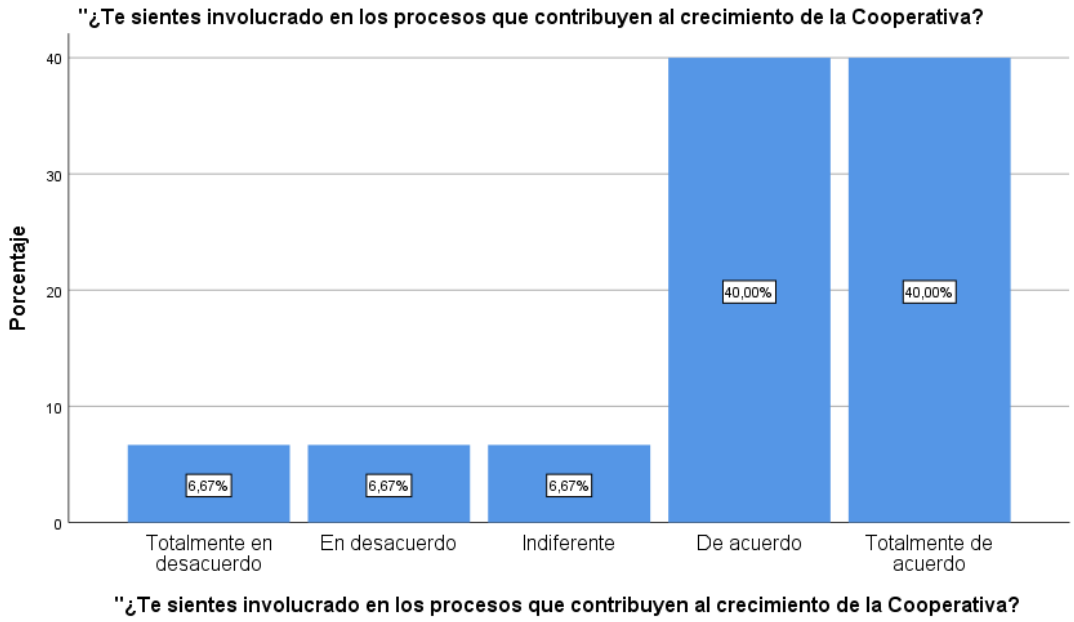
Percepción del Crecimiento Empresarial.

		Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje válido**	**Porcentaje acumulado**
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	1	6,7	6,7	13,3
	De acuerdo	6	40,0	40,0	53,3
	Totalmente de acuerdo	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: la tabla muestra la frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y el porcentaje acumulado, información recopilada de la pregunta número 13. Elaboración propia.

Gráfico 13

Percepción del Crecimiento Empresarial.



Nota: El gráfico muestra un diagrama de barras que refleja los porcentajes de respuestas para la pregunta 13.

Análisis e interpretación:

Según los datos obtenidos la mayoría piensa que la cooperativa está comprometida con el crecimiento sostenible. Casi la mitad de las respuestas indican que están "Totalmente de acuerdo", y en total, el 87,7% de la gente está "De acuerdo" o "Totalmente de acuerdo". Solo un pequeño grupo, un 13,4%, tiene opiniones menos positivas al expresar que están "En desacuerdo" o "Totalmente en desacuerdo". Estos resultados sugieren que la mayoría de las personas ven positivamente el compromiso de la cooperativa con el crecimiento sostenible.

Pregunta 14

¿Te sientes involucrado en los procesos que contribuyen al crecimiento de la Cooperativa?

Tabla 20

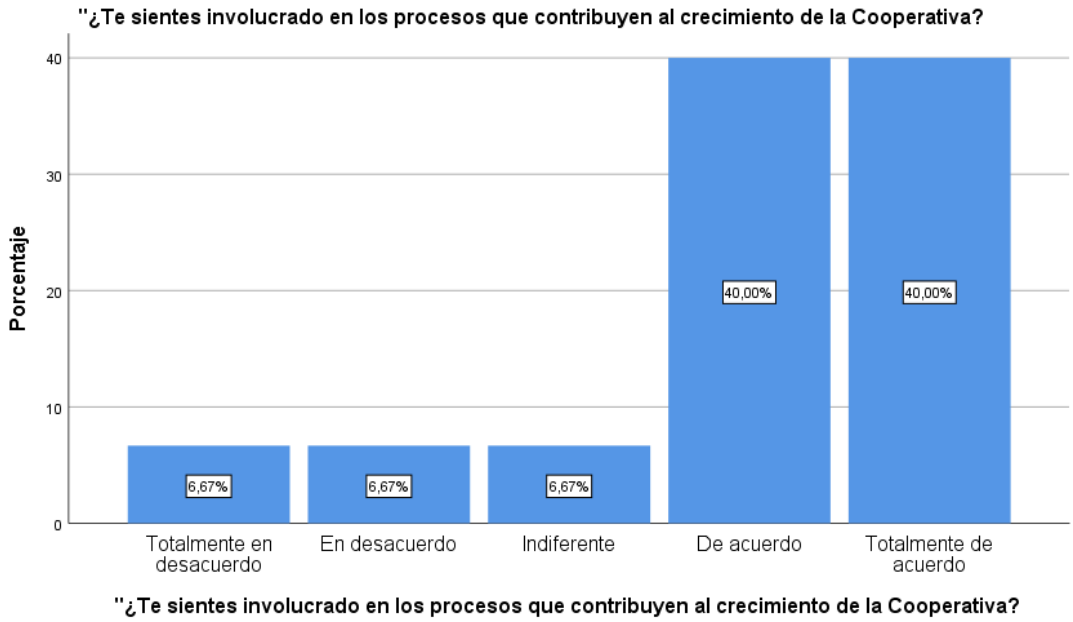
Participación en el Crecimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	1	6,7	6,7	13,3
	Indiferente	1	6,7	6,7	20,0
	De acuerdo	6	40,0	40,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: la tabla muestra la frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y el porcentaje acumulado, información recopilada de la pregunta número 14. Elaboración propia.

Gráfico 14

Participación en el Crecimiento



Nota: El gráfico muestra un diagrama de barras que refleja los porcentajes de respuestas para la pregunta 14.

Análisis e interpretación:

Según las respuestas proporcionadas, la participación en los procesos que contribuyen al crecimiento de la Cooperativa refleja una diversidad de percepciones entre los participantes. El 80,0% manifiesta estar "De acuerdo" o "Totalmente de acuerdo", indicando una propensión significativa hacia la sensación de involucramiento en dichos procesos. En contraste, un 13,4% muestra opiniones menos positivas al expresar estar "En desacuerdo" o "Totalmente en desacuerdo".

Pregunta 15

¿Crees que la Cooperativa reconoce y recompensa adecuadamente las contribuciones al crecimiento?

Tabla 21

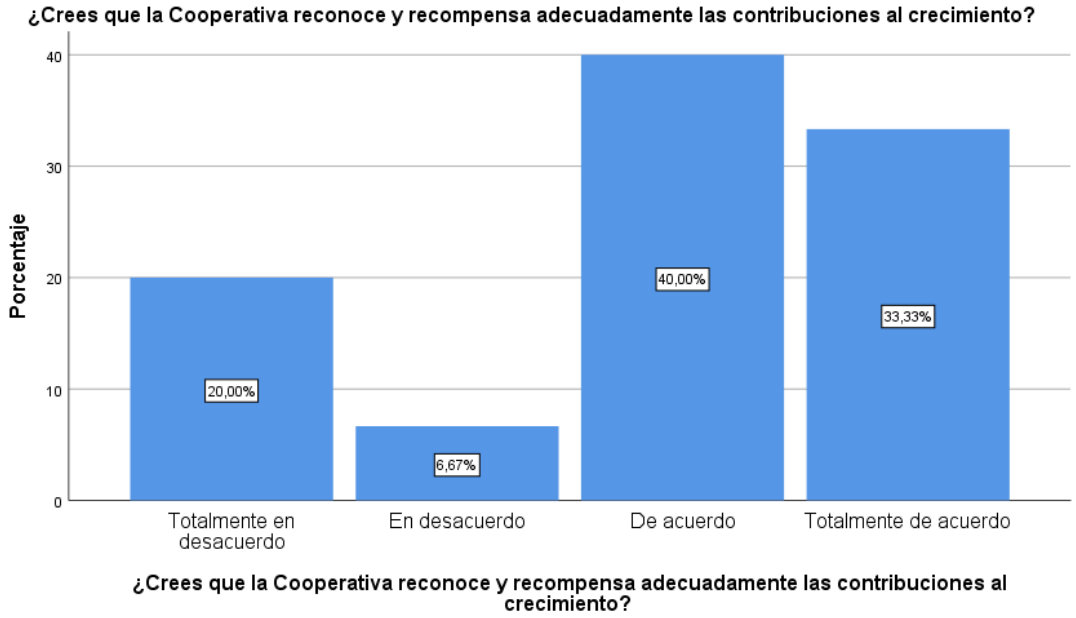
Satisfacción y Compromiso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	1	6,7	6,7	26,7
	De acuerdo	6	40,0	40,0	66,7
	Totalmente de acuerdo	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: la tabla muestra la frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y el porcentaje acumulado, información recopilada de la pregunta número 15. Elaboración propia.

Gráfico 15

Satisfacción y Compromiso



Nota: El gráfico muestra un diagrama de barras que refleja los porcentajes de respuestas para la pregunta 15.

Análisis e interpretación:

Las respuestas recopiladas revelan una variedad de percepciones en torno a si la Cooperativa reconoce y recompensa adecuadamente las contribuciones al crecimiento. Aunque el 73,3% de los participantes indica estar "De acuerdo" o "Totalmente de acuerdo", un segmento significativo, el 26,7%, tiene opiniones menos positivas al expresar estar "En desacuerdo" o "Totalmente en desacuerdo".

Pregunta 16

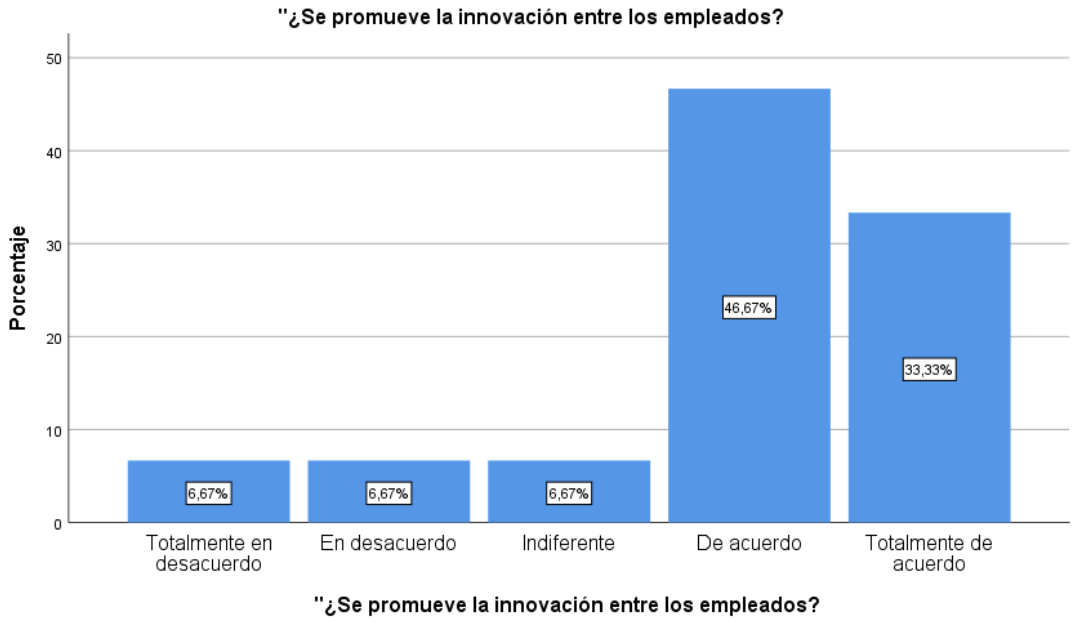
¿Se promueve la innovación entre los empleados?

Tabla 22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	1	6,7	6,7	13,3
	Indiferente	1	6,7	6,7	20,0
	De acuerdo	7	46,7	46,7	66,7
	Totalmente de acuerdo	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: la tabla muestra la frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y el porcentaje acumulado, información recopilada de la pregunta número 16. Elaboración propia.

Gráfico 16



Nota: El gráfico muestra un diagrama de barras que refleja los porcentajes de respuestas para la pregunta 16.

Análisis e interpretación:

Las respuestas recopiladas revelan una variedad de perspectivas en cuanto a la promoción de la innovación entre los empleados. Aunque el 80,0% muestra estar "De acuerdo" o "Totalmente de acuerdo" con la idea de fomentar la innovación en el entorno laboral, un 13,4% expresa opiniones menos favorables al indicar estar "En desacuerdo" o "Totalmente en desacuerdo". La categoría "Indiferente" representa un 6,7%. Estas diferencias de percepción resaltan la importancia de abordar eficazmente la cultura de innovación dentro de la organización, considerando y comprendiendo las distintas opiniones para fortalecer un ambiente propicio para la creatividad y la innovación entre los empleados.

Pregunta 17

¿Se necesitan cambios en la estructura organizativa para facilitar el crecimiento de la cooperativa?

Tabla 23

Desafíos y obstáculos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	1	6,7	6,7	13,3
	Indiferente	4	26,7	26,7	40,0
	De acuerdo	7	46,7	46,7	86,7
	Totalmente de acuerdo	2	13,3	13,3	100,0

	Total	15	100,0	100,0

Nota: la tabla muestra la frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y el porcentaje acumulado, información recopilada de la pregunta número 17. Elaboración propia.

Gráfico 17

Desafíos y obstáculos



Nota: El gráfico muestra un diagrama de barras que refleja los porcentajes de respuestas para la pregunta 17.

Análisis e interpretación:

Los resultados de la encuesta revelan una mayoría (60%) que reconoce la necesidad de cambios en la estructura organizativa para facilitar el crecimiento de la cooperativa. Sin embargo, un notable 26.7% muestra indiferencia, sugiriendo la importancia de abordar posibles lagunas de información o interés. Aunque solo un 13.3% se opone, es crucial atender sus preocupaciones para minimizar la resistencia potencial.

Pregunta 18

¿Se siente respaldado/a para contribuir con ideas que impulsen el crecimiento?

Tabla 24

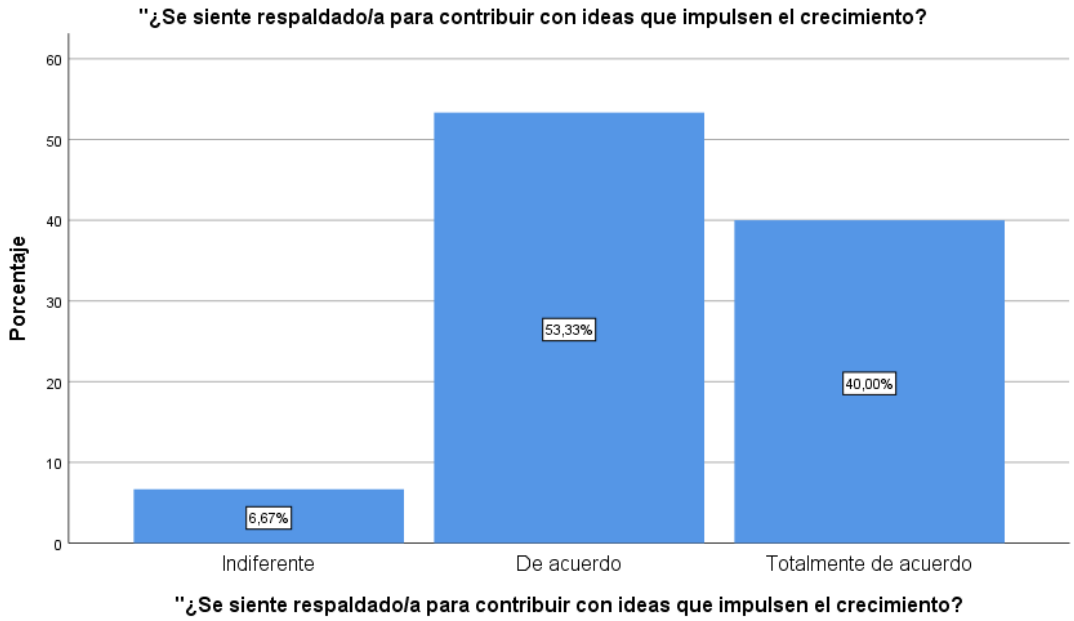
Satisfacción y Compromiso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	8	53,3	53,3	60,0
	Totalmente de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: la tabla muestra la frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y el porcentaje acumulado, información recopilada de la pregunta número 18. Elaboración propia.

Gráfico 18

Satisfacción y Compromiso



Nota: El gráfico muestra un diagrama de barras que refleja los porcentajes de respuestas para la pregunta 18.

Análisis e interpretación:

Los resultados de la encuesta indican que la mayoría de los participantes se siente respaldada para contribuir con ideas que impulsen el crecimiento de la cooperativa. El 93.3% de los encuestados, combinando las respuestas "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo", muestra un apoyo sustancial a la idea de que se les brinda el respaldo necesario para aportar con sugerencias para el crecimiento. Solo un pequeño porcentaje (6.7%) se muestra indiferente en este aspecto. Estos resultados sugieren un ambiente propicio para la participación activa y la generación de ideas entre los miembros de la cooperativa, lo cual es alentador para fomentar la innovación y el desarrollo.

Pregunta 19

¿La cooperativa fomenta la participación activa en proyectos relacionados con el crecimiento empresarial?

Tabla 25

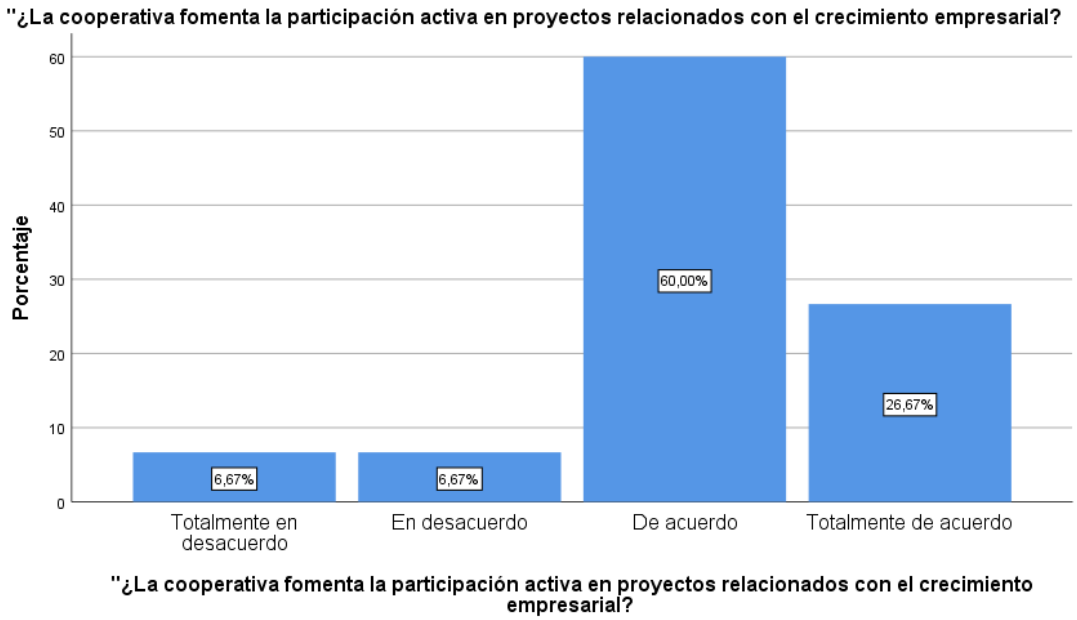
Satisfacción y Compromiso

		Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje válido**	**Porcentaje acumulado**
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	1	6,7	6,7	13,3
	De acuerdo	9	60,0	60,0	73,3
	Totalmente de acuerdo	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: la tabla muestra la frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y el porcentaje acumulado, información recopilada de la pregunta número 19. Elaboración propia.

Gráfico 19

Satisfacción y Compromiso



Nota: El gráfico muestra un diagrama de barras que refleja los porcentajes de respuestas para la pregunta 19.

Análisis e interpretación:

Los resultados de la encuesta indican que la percepción mayoritaria dentro de la cooperativa es positiva en cuanto al fomento de la participación activa en proyectos relacionados con el crecimiento empresarial. El 86.7% de los encuestados expresó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación, sugiriendo un fuerte respaldo a la idea de que la cooperativa promueve la participación activa en iniciativas vinculadas al desarrollo y crecimiento del negocio. Sin embargo, es relevante señalar que un pequeño porcentaje (13.3%) mostró ciertos niveles de desacuerdo, lo que podría indicar la presencia de áreas de mejora o la necesidad de abordar posibles obstáculos para la participación.

Pregunta 20

¿La dirección comunica claramente la visión y metas de crecimiento?

Tabla 26

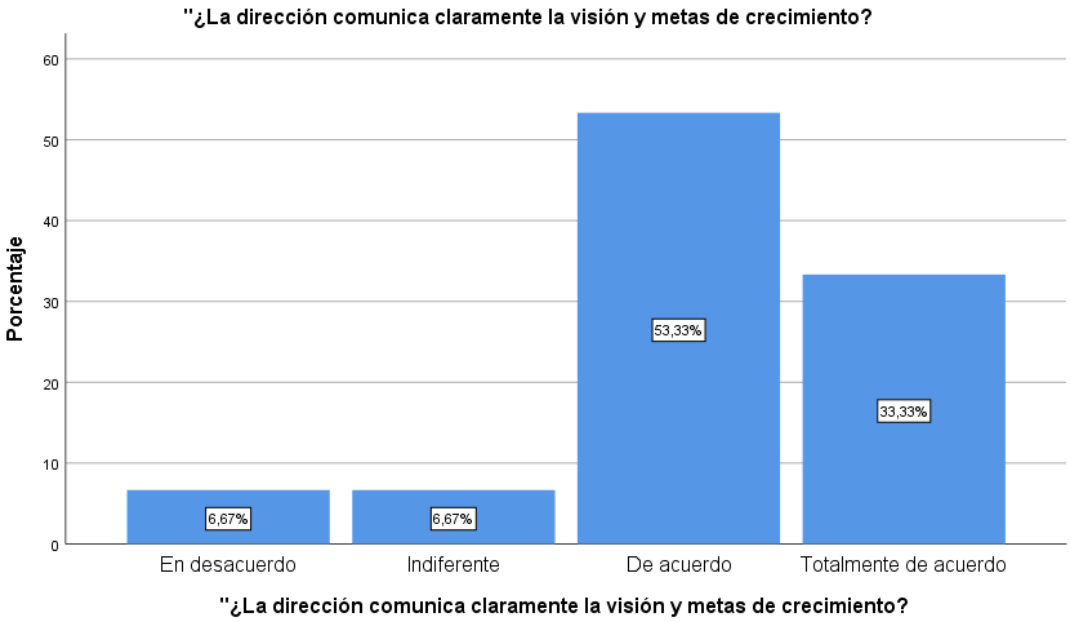
Participación en el Crecimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	Indiferente	1	6,7	6,7	13,3
	De acuerdo	8	53,3	53,3	66,7
	Totalmente de acuerdo	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: la tabla muestra la frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y el porcentaje acumulado, información recopilada de la pregunta número 20. Elaboración propia.

Gráfico 20

Participación en el Crecimiento



Nota: El gráfico muestra un diagrama de barras que refleja los porcentajes de respuestas para la pregunta 20.

Análisis e interpretación:

Los resultados de la encuesta reflejan una tendencia mayoritariamente positiva en cuanto a la percepción de la comunicación por parte de la dirección en relación con la visión y metas de crecimiento en la cooperativa. El 86.7% de los encuestados indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación, sugiriendo que la mayoría de los participantes perciben una comunicación clara por parte de la dirección en este aspecto. No obstante, es relevante destacar que un 13.3% manifestó niveles de indiferencia o desacuerdo, señalando posibles áreas de mejora en la comunicación o la necesidad de mayor claridad en la transmisión de la visión y metas de crecimiento por parte de la dirección.

Pregunta 21

¿Siente que hay transparencia en la comunicación sobre el rendimiento y la situación financiera?

Tabla 27

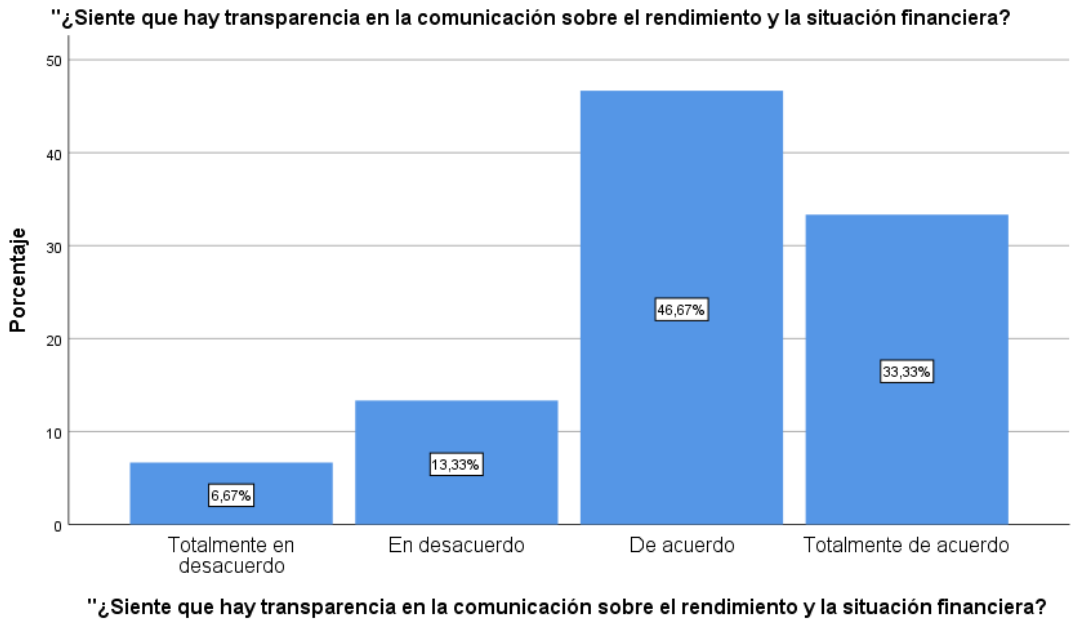
Percepción del crecimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	2	13,3	13,3	20,0
	De acuerdo	7	46,7	46,7	66,7
	Totalmente de acuerdo	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: la tabla muestra la frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y el porcentaje acumulado, información recopilada de la pregunta número 21. Elaboración propia.

Gráfico 21

Percepción del crecimiento



Nota: El gráfico muestra un diagrama de barras que refleja los porcentajes de respuestas para la pregunta 21.

Análisis e interpretación:

Los resultados de la encuesta revelan una percepción variada en torno a la transparencia en la comunicación sobre el rendimiento y la situación financiera dentro de la cooperativa. Aunque un 80% de los participantes expresó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, indicando una percepción positiva, es crucial señalar que un 20% mostró desacuerdo o total desacuerdo. Esta proporción significativa de respuestas negativas sugiere la existencia de posibles preocupaciones o percepciones divergentes.

Pregunta 22

¿Tu satisfacción laboral está relacionada con el crecimiento de la Cooperativa?

Tabla 28

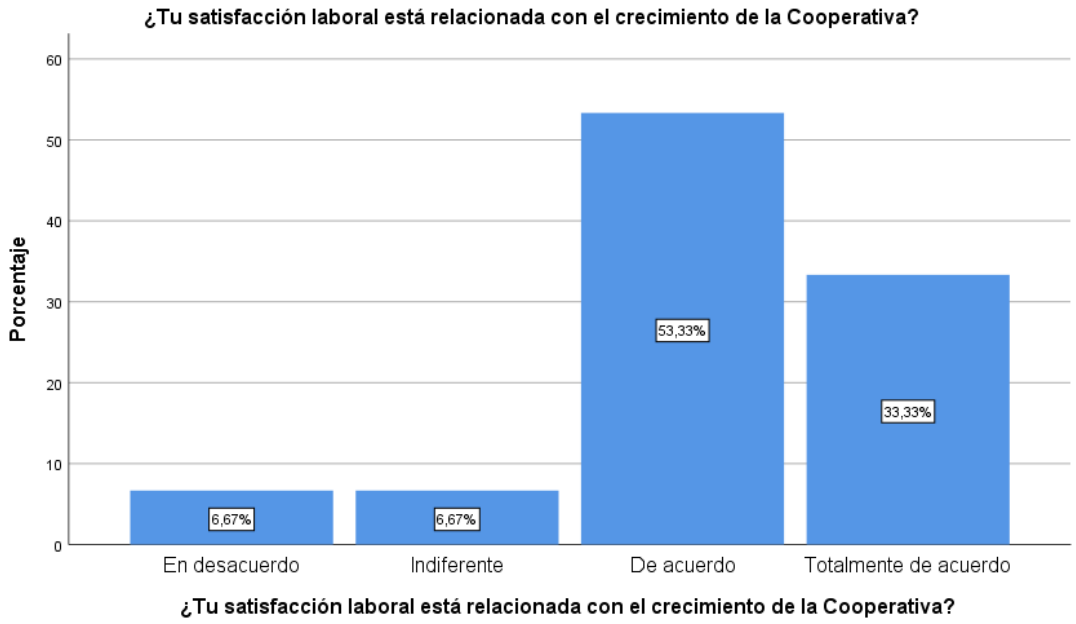
Satisfacción y compromiso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	Indiferente	1	6,7	6,7	13,3
	De acuerdo	8	53,3	53,3	66,7
	Totalmente de acuerdo	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: la tabla muestra la frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y el porcentaje acumulado, información recopilada de la pregunta número 22. Elaboración propia.

Gráfico 22

Satisfacción y compromiso



Nota: El gráfico muestra un diagrama de barras que refleja los porcentajes de respuestas para la pregunta 22.

Análisis e interpretación:

Los resultados de la encuesta reflejan una tendencia mayoritariamente positiva en cuanto a la percepción de la comunicación por parte de la dirección en relación con la visión y metas de crecimiento en la cooperativa. El 86.7% de los encuestados indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación, sugiriendo que la mayoría de los participantes perciben una comunicación clara por parte de la dirección en este aspecto. No obstante, es relevante destacar que un 13.3% manifestó niveles de indiferencia o desacuerdo, señalando posibles áreas de mejora en la comunicación o la necesidad de mayor claridad en la transmisión de la visión y metas de crecimiento por parte de la dirección.

Pregunta 23

¿Cómo ha sido la evolución de la cooperativa en términos de crecimiento en el último año?

Tabla 29

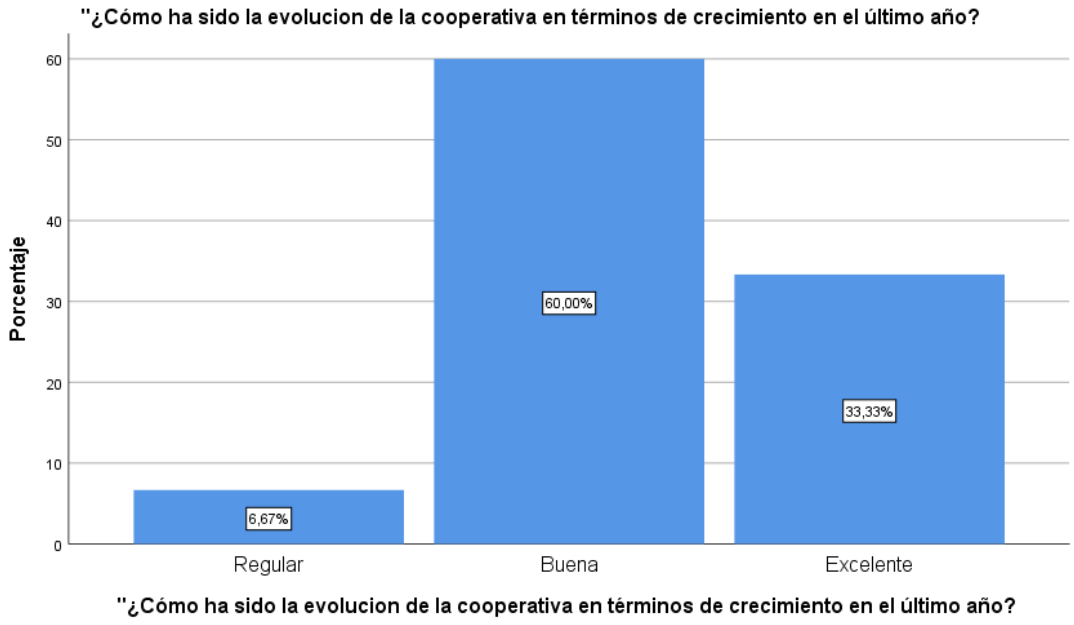
Percepción del crecimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	6,7	6,7	6,7
	Buena	9	60,0	60,0	66,7
	Excelente	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: la tabla muestra la frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y el porcentaje acumulado, información recopilada de la pregunta número 23. Elaboración propia.

Gráfico 23

Percepción del crecimiento



Nota: El gráfico muestra un diagrama de barras que refleja los porcentajes de respuestas para la pregunta 23.

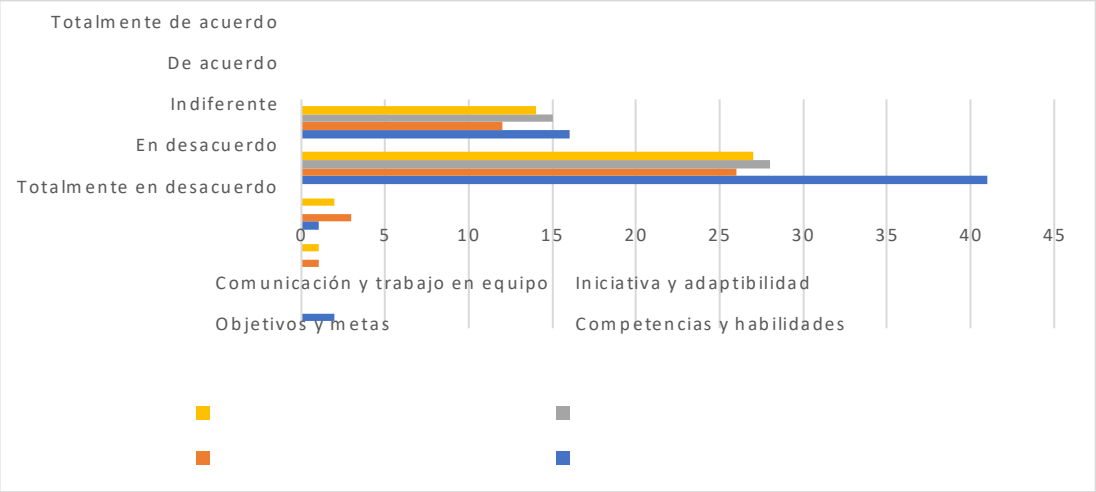
Análisis e interpretación:

Según los datos recabados en la encuesta, la mayoría de los participantes (93.3%) tiene una percepción positiva en relación con la evolución de la cooperativa en términos de

crecimiento durante el último año. El 60% califica dicha evolución como "buena", mientras que un 33.3% la describe como "excelente". Solamente un 6.7% considera que la evolución ha sido "regular". Estos resultados indican una tendencia generalmente positiva en la percepción del crecimiento de la cooperativa durante el período mencionado.

Respuestas consolidadas referente a la Variable Independiente

Gráfico 24



Análisis:

La dimensión de evaluación de competencias y habilidades en la Cooperativa Visión de los Andes, se destaca una sólida comprensión de los objetivos laborales entre los colaboradores. La mayoría demuestra un rendimiento excepcional y muestra disposición para identificar áreas de mejora. La autoevaluación de competencias revela que la mayoría considera su dominio como "buena". Estos resultados indican un ambiente laboral donde los colaboradores comprenden claramente sus roles, se esfuerzan por un desempeño excepcional y muestran disposición para el desarrollo continuo de sus habilidades.

En la dimensión de Iniciativa y Adaptabilidad en la Cooperativa Visión de los Andes, los colaboradores expresan una percepción positiva hacia las oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional. La mayoría recibe retroalimentación regular y considera que el ambiente laboral favorece el rendimiento. Estos resultados reflejan una cultura organizacional que fomenta la iniciativa, la adaptabilidad y el crecimiento tanto individual como colectivo.

Para los empleados de la cooperativa perciben que tener una adecuada capacitación permite poder desarrollar habilidades y por ende poder tener mas competencias que le permitan crecer dentro de la cooperativa.

6.2 Verificación de hipótesis

Considerando los resultados obtenidos de la prueba de normalidad implementada en el proyecto, donde los valores obtenidos son inferiores a 0,05, se infiere que la distribución de la investigación es no paramétrica. Por consiguiente, se optará por emplear el coeficiente de Rho de Spearman para verificar las hipótesis formuladas en relación a las variables de estudio (Chiner, 2021).

Tabla 30

Escala del coeficiente de Rho de Spearman.

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja 0 Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta

1	correlación positiva grande y perfecta

Nota: la tabla muestra la escala de coeficiente de Rho de Spearman la cual se toma como referencia para la comprobación de hipótesis. Elaboración propia.

A través del uso del software estadístico SPSS versión 25 se realizó un promedio de medida de las preguntas en cuanto a la variable independiente como la variable dependiente, su utilizo la correlación bivariado con el coeficiente de Rho de Spearman; a continuación, se muestra los resultados.

Tabla 31

Rho de Spearman

Correlaciones				
			Desempeño laboral	Crecimiento empresarial
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,606
		Sig. (bilateral)		0,004
		N	12	11
	Crecimiento empresarial	Coeficiente de correlación	0,606	1,000
		Sig. (bilateral)	0,004	
		N	11	11

El análisis de la tabla de correlaciones revela una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre el desempeño laboral y el crecimiento empresarial. El coeficiente de correlación de Spearman entre estas dos variables es 0,606, indicando una relación positiva entre ambas. La significancia estadística, con un valor de 0,004 en ambos casos, respalda esta correlación, sugiriendo que la mejora en el desempeño

laboral se asocia de manera significativa con el crecimiento empresarial. Las muestras para ambas correlaciones, con 12 y 11 observaciones respectivamente, proporcionan un respaldo adicional a estos resultados. En resumen, los hallazgos sugieren una relación positiva y estadísticamente significativa entre el desempeño laboral y el crecimiento empresarial en el conjunto de datos analizado.

Dado que los resultados indican una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre el desempeño laboral y el crecimiento empresarial, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; es decir que, la evaluación del desempeño laboral SI incide en el crecimiento empresarial de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES Agencia Huachi del canto Ambato provincia de Tungurahua.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

- La revisión teórica respalda la importancia crítica de implementar procesos efectivos de evaluación del desempeño como parte integral de la gestión empresarial, especialmente en el contexto financiero. La evaluación del desempeño se destaca como una herramienta esencial para comprender, mejorar y potenciar el rendimiento de los colaboradores.

- La investigación ha revelado una sólida correlación entre el desempeño laboral en las áreas comercial y operativa de la Cooperativa de ahorro y crédito Visión de los Andes y el correspondiente impacto en su crecimiento. Se evidencia que un desempeño laboral eficiente contribuye de manera significativa a la mejora de la eficiencia y al crecimiento sostenible de la cooperativa.

- Los resultados sugieren que el desempeño laboral influye directamente en la eficiencia operativa de la Cooperativa. La identificación y abordaje de áreas de mejora en el desempeño individual de los empleados se traducen en una operación más eficiente, lo que contribuye al crecimiento sostenible a largo plazo.

7.2 Recomendaciones

- Se recomienda que la cooperativa establezca sistemas de evaluación del desempeño que se lleven a cabo de manera continua y adaptativa. Esta práctica permitirá la identificación temprana de áreas de mejora, facilitando intervenciones oportunas para maximizar el rendimiento laboral de los colaboradores.

- Con base en los resultados, se sugiere que la cooperativa implemente programas de capacitación y desarrollo personalizado para sus colaboradores, enfocándose en las áreas específicas de mejora identificadas en la evaluación del desempeño. Esto fortalecerá las habilidades individuales y mejorará el rendimiento colectivo.

- Se considera esencial establecer un sistema de monitoreo constante para evaluar el impacto real de las mejoras en el desempeño laboral en el crecimiento empresarial. Este enfoque proporcionará retroalimentación continua y permitirá ajustes estratégicos para garantizar un crecimiento sostenible a largo plazo.

Bibliografía

Alvarado, A. (25 de 12 de 2019). *BIZNEO* . Obtenido de ¿Cuántos modelos de evaluación del desempeño existen? ¿Qué beneficios ofrecen a las empresas?: https://www.bizneo.com/blog/modelo-de-evaluacion-del-desempeno/

Antoine Kerfant. (16 de 5 de 2019). *CREAR MI EMPRESA*. Obtenido de 5 frases inspiradoras DE JORDAN BELFORT: https://crearmiempresa.es/belford-wallstret-frases-citas.html

Celina Oviedo, H., & Campo Arias, A. (15 de 09 de 2019). *Revista Scielo Colombiana de Psiquiatría.* Obtenido de Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009

Chiavenato, I. (15 de 09 de 2021). *Instituto tecnologico y de estudios superiores Monterey.* Obtenido de Comportamiento organizacinal, La dinamica del exito en la organizaciones: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf

Chiner, E. (05 de 08 de 2021). *TEMA 8 : INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA MEDIANTE ENCUESTAS.* Obtenido de INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA MEDIANTE ENCUESTAS: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/34/Tema%208-Encuestas.pdf

Daros, W. (15 de 10 de 2019). *REDALYC.* (U. A. Plata, Ed.) Recuperado el 07 de 11 de 2023, de ¿Que es un marco teorico?: https://www.redalyc.org/pdf/259/25914108.pdf

Diaz, A. (06 de 12 de 2019). *Question pro.* Obtenido de Importancia de la evaluación de desempeño de empleados: https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-evaluacion-de-desempeno/

Euroval. (24 de 2 de 2021). *Conoce el Valor de los Activos AHORA.* Obtenido de Euroval: Expertos En Valor Independiente. : https://euroval.com/valoracion-para-expropiaciones/

Fernandez, P. (2017 de 12 de 2021). *IESE Business Schoo.* Obtenido de Caso. Valoración de una expropiación: YPF y Repsol en Argentina :

https://deliverypdf.ssrn.com/delivery.php?ID=656004084115001030073124014031010071023008077017062005096023066096117105106000065000024056016012056112062067113074106113003102105083064042055004023083073025097017073028065087092018127116086003067074116025026093

García Molina, M., & Quevedo Caro, A. (14 de 12 de 2019). *Redalyc.* Obtenido de CRECIMIENTO ECONÓMICO Y BALANZA DE PAGOS: EVIDENCIA EMPÍRICA PARA COLOMBIA: https://www.redalyc.org/pdf/2821/282121967005.pdf

Garcia, O. L. (15 de AGOSTO de 2019). *NEGOCIACION INTERNACIONAL.* Recuperado el 13 de 11 de 2020, de http://www.aglutinaeditores.com/media/resources/public/6f/6fb4/6fb463e1747841c390d3bd97a628be3c.pdf

Gaseó, E. C. (25 de 05 de 2020). *Estudio de Caso "El Outsourcing".* Recuperado el 29 de 12 de 2021, de El Outsourcing de sistemas de información de recursos humanos en España: el caso de Roche Diagnostics': https://www.google.com/search?q=Estudio+de+Caso+El+Outsourcing&rlz=1C1SQJL_enEC900EC900&oq=Estudio+de+Caso+El+Outsourcing&aqs=chrome..69i64.114965j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Hernadez, S., Fernadez, C., & Baptista, L. (15 de 12 de 2019). *Mack harril interamericana* . Obtenido de El proceso de investigacion y los enfoque cuantitativos y cualitativos: hacia un programa integral.: http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf

Intriago, C. (19 de 08 de 2022). *INDEE- ORIENTACION PROFESIONAL.* Obtenido de Tecnicas de investigacion de campo: que son y para que sirven.: https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/tecnicas-investigacion-campo

Llamazares, G. L. (1 de 12 de 2019). *ASPECTOS CLAVES DE LA NEGOCIACION.* Recuperado el 13 de NOVIEMBRE de 2020, de http://www.iberglobal.com/club/negociacion_internacional_icex_2004_llamazares.pdf

López, M., & Gutiérrez, L. (25 de 05 de 2019). *Revista d! inovacion Universidad de León, España.* Obtenido de Cómo realizar e interpretar un análisis factorial

exploratorio: https://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/download/reire2019.12.227057/28912/61418

Macias, A. (1 de 11 de 2022). *REDALYC.* Obtenido de Universidad del Centro Educativo: https://www.redalyc.org/pdf/877/87713710.pdf

Marquez, C. (12 de 06 de 2019). *Euroinnova internacional online*. Obtenido de Importancia de la autoevaluacion: https://www.euroinnova.ec/blog/importancia-de-la-autoevaluacion

Monje, C. A. (14 de 12 de 2021). *Enfoque cuantitativo.* Obtenido de Metodologia de la investigacion cuantitativa y cualitativa : https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf

Montejo, A. P. (15 de 05 de 2020). *Repositorio digital IPN*. Obtenido de Evaluación del Desempeño Laboral: https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf

Parra, A. (25 de 08 de 2021). *Tipos de evaluación de desempeño*. Obtenido de Questionpro logo: https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-evaluacion-de-desempeno/

Restrepo, M. (01 de 09 de 2019). *Revista nebrija de linguistica aplicada a la enselanza de las lenguas* . Obtenido de La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada: https://www.nebrija.com/revista-linguistica/la-validacion-por-juicio-de-expertos-dos-investigaciones-cualitativas-en-linguistica-aplicada.html#:~:text=El%20juicio%20de%20expertos%20es,evidencia%2C%20juicios%20y%20valoraciones%E2%80%9D%20(

Roldan, M. (12 de 05 de 2019). *gobMX.* Obtenido de Trabajo en equipo, Habilidades gerenciales.: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/189737/Trabajo_en_Equipo.pdf

Ruiz, P. P. (12 de 10 de 2022). *Gestion de personas y administracion publica* . Obtenido de https://pedropadillaruiz.es/historia-de-la-evaluacion-del-desempeno/

Valdez, M. (16 de 06 de 2022). *ilo hacia el derecho del trabajo* . Obtenido de analalizar de forma efectiva el desempleo y sub empleo en el pais : https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/publication/wcms_563303.pdf4

Vergara, V. (12 de 01 de 2019). *Revista Scielo.* Obtenido de Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202017000300038

Anexo 1

Carta compromiso



Vis Andes
Cooperativa de Ahorro y Crédito

CARTA DE COMPROMISO

Salcedo, 27/10/2023

Ing. Mba.
Jose Herrera H.
Presidente de la Unidad de Titulación
Carrera de Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Administrativas

Presente. –

Yo, Ing. Luis Rubio Naranjo en mi calidad de Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión de Los Andes, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del trabajo de titulación: "Evaluación del desempeño laboral y crecimiento empresarial, en los procesos comerciales y operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión de Los Andes" propuesto por el estudiante Diaz lopez Bryan Steven portador de la Cédula de Ciudadanía 1804405619, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.

0501907307 LUIS HERNANDO RUBIO NARANJO

Ing. Luis Rubio Naranja
0591719718
099 030 1908
lrubio@visandes.fin.ec

Vis Andes

www.visandes.fin.ec
Vicente Maldonado y Vicente León
03 3700260
Salcedo-Ecuador

Anexo 2

Cuestionario

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

APRECIACIÓN

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

	SI	*NO*
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.		
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		

CRITERIOS	*Excelente*	*Bueno*	*Regular*	*Deficiente*
Presentación del instrumento.				
Claridad en la redacción de las preguntas.				
Pertinencia de la variable con los indicadores.				
Relevancia del contenido.				
Factibilidad de la aplicación.				
Validez de contenido del cuestionario.				

Observaciones:

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	
Profesión:	
Lugar de Trabajo:	
Cargo que desempeña:	
Lugar y fecha de validación:	
E-mail:	
Teléfono o celular:	
Firma:	

¡Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario!

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VISION DE LOS ANDES.

Tema: "Evaluación del desempeño laboral y el crecimiento empresarial, en los proceso comerciales y administrativos en la Cooperativa de ahorro y crédito Visión de los Andes"

Objetivo: Determinar la percepción y desempeño individual de los empleados en la Cooperativa para identificar fortalezas, áreas de mejora y alinear objetivos individuales con los de la organización.

Instrucciones:

✓ El cuestionario se lo realiza con fines netamente académicos, por lo que es de forma anónima.

✓ Lea detenidamente las preguntas y seleccione la respuesta que considere.

✓ En la ponderación de las escalas se considera los valores de 1 – 5 donde: 1 es **el valor mínimo y 5 el valor máximo de la escala.**

Datos informativos

Género

- Masculino
- Femenino
- Otros

Edad

- 20 – 25 años
- 26 – 31 años
- 32 – 38 años
- 39 – 45 años
- 46 en adelante

Cargo

- Administrativo
- Comercial
- Operativo

Nivel de educación

- Primaria
- Secundaria
- Tercer nivel
- Cuarto Nivel

1. ¿Entiende claramente los objetivos y expectativas de su puesto de trabajo?

- Totalmente desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo

2. ¿Sientes que sus tareas estan aliniados con los objetivos de la cooperativa?

- Totalmente desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. ¿Sientes que has demostrado un desempeño excepcional?

- Totalmente desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. ¿Cómo evaluarías tu dominio de las competencias para tu área?

- Pésima
- Mala
- Regular
- Buena
- Excelente

5. ¿Cómo calificaría la evolución de tu desempeño laboral en el último año?

- Pésima
- Mala
- Regular
- Buena
- Excelente

6. ¿Ha identificado áreas específicas en las que puede mejorar?

- Totalmente desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. ¿Necesitas alguna capacitación adicional para alcanzar tus objetivos?

• Totalmente desacuerdo
• En desacuerdo
• Indiferente
• De acuerdo
• Totalmente de acuerdo

8. ¿Recibe retroalimentación regular sobre su desempeño?

- Totalmente desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. ¿Has logrado cumplir con tus metas individuales durante el último año?

- Totalmente desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. ¿Se le brindan oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional?

- Totalmente desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11. ¿Considera que el ambiente laboral favorece el rendimiento?

- Totalmente desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. ¿Cómo describiría la comunicación interna en la cooperativa?

- Pésima
- Mala
- Regular
- Buena
- Excelente

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VISION DE LOS ANDES.

Tema: "Evaluación del desempeño laboral y el crecimiento empresarial, en los proceso comerciales y administrativos en la Cooperativa de ahorro y crédito Visión de los Andes"

Objetivo: Determinar la perspectiva de los empleados sobre el crecimiento empresarial de la cooperativa.

Instrucciones:

✓ El cuestionario se lo realiza con fines netamente académicos, por lo que es de forma anónima.

✓ Lea detenidamente las preguntas y seleccione la respuesta que considere.

✓ En la ponderación de las escalas se considera los valores de 1 – 5 donde: 1 es el valor mínimo y 5 el valor máximo de la escala.

Crecimiento Empresarial

1. ¿Cómo ha sido la evolucionado de la cooperativa en términos de crecimiento en el último año?

- Pésima
- Mala
- Regular
- Buena
- Excelente

2. ¿Siente que la cooperativa está comprometida con el crecimiento sostenible?

- Totalmente desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. ¿La cooperativa implementa nuevas estrategias y tecnologías para mejorar sus procesos?

- Totalmente desacuerd
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. ¿Te sientes involucrado en los procesos que contribuyen al crecimiento de la Cooperativa?

- Totalmente desacuerdo

- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. ¿Crees que la Cooperativa reconoce y recompensa adecuadamente las contribuciones al crecimiento?

- Totalmente desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6. ¿Se promueve la innovación entre los empleados?

- Totalmente desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. ¿Se necesitan cambios en la estructura organizativa para facilitar el crecimiento de la cooperativa?

- Totalmente desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿Se siente respaldado/a para contribuir con ideas que impulsen el crecimiento?

- Totalmente desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. ¿La cooperativa fomenta la participación activa en proyectos relacionados con el crecimiento empresarial?

- Totalmente desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. ¿La dirección comunica claramente la visión y metas de crecimiento?

- Totalmente desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11. ¿Siente que hay transparencia en la comunicación sobre el rendimiento y la situación financiera?

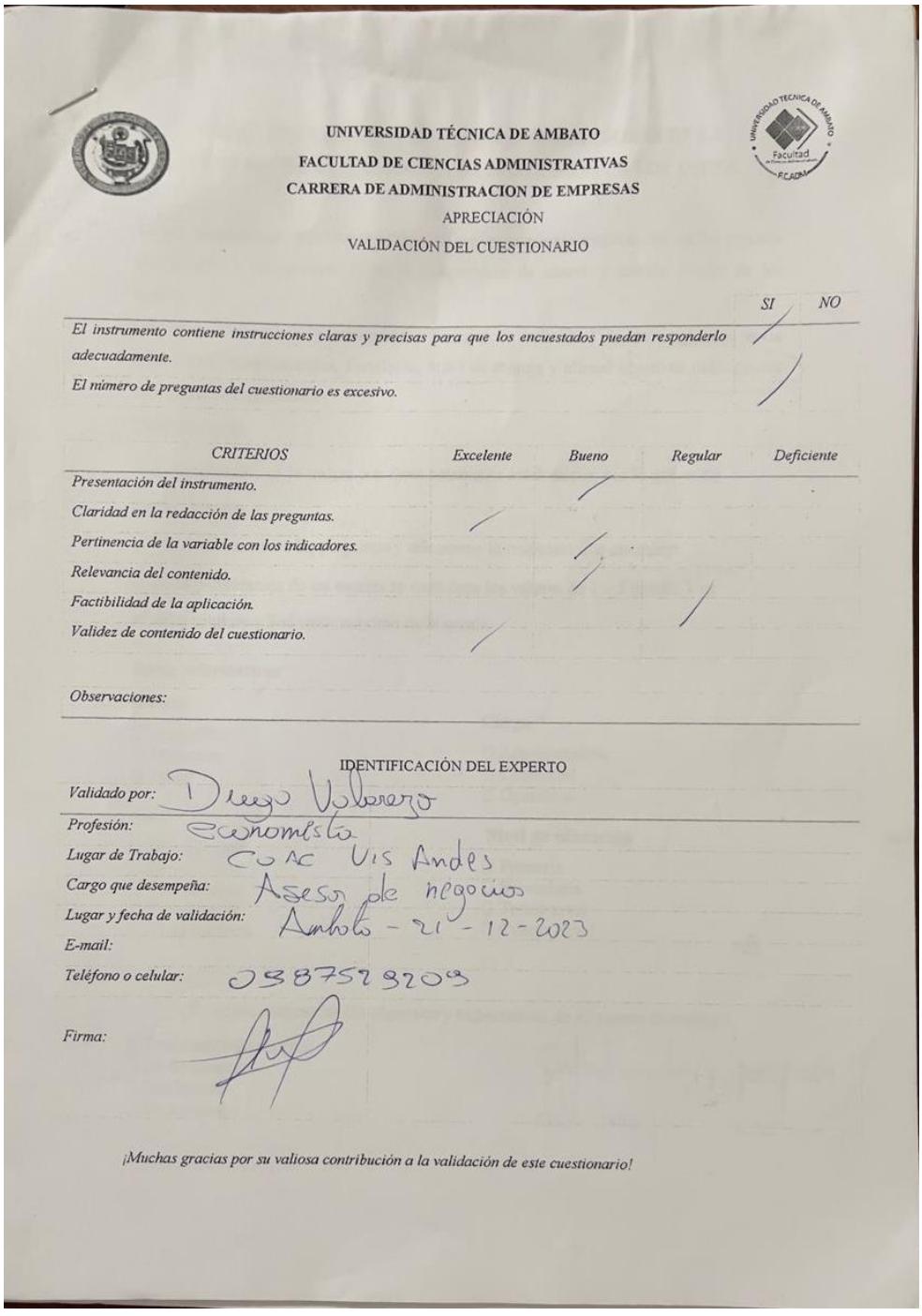
- Totalmente desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. ¿Tu satisfacción laboral está relacionada con el crecimiento de la Cooperativa?

- Totalmente desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Anexo 3

Validación de Expertos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

APRECIACIÓN

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	/	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		/

CRITERIOS	*Excelente*	*Bueno*	*Regular*	*Deficiente*
Presentación del instrumento.		/		
Claridad en la redacción de las preguntas.	/			
Pertinencia de la variable con los indicadores.		/		
Relevancia del contenido.		/		
Factibilidad de la aplicación.			/	
Validez de contenido del cuestionario.	/			

Observaciones:

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por: Diego Valverde
Profesión: economista
Lugar de Trabajo: COAC Vis Andes
Cargo que desempeña: Asesor de negocios
Lugar y fecha de validación: Ambato - 21 - 12 - 2023
E-mail:
Teléfono o celular: 0987579209
Firma:

¡Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario!

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

APRECIACIÓN

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

	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 en la redacción de las preguntas.		*x*		
Pertinencia de la variable con los indicadores.	*x*			
Relevancia del contenido.	*x*			
Factibilidad de la aplicación.	*x*			
Validez de contenido del cuestionario.	*x*			

Observaciones:

1. ***Sugiero colocar una especificación a lo que se refieren las preguntas: ejemplo: Desempeño laboral.***
2. ***Se habla de una calificación de 1 a 5 y se tiene 4 opciones, sugiero colocar 1) totalmente en desacuerdo, quiere decir el número y la ponderación.***
3. ***Sugiero colocar juntas todas las preguntas que tengan por respuesta totalmente de acuerdo y luego de excelente.***
4. ***Sugiero añadir la pregunta:***
   ¿Has sido evaluado por tu línea de supervisión sobre el desempeño de tus actividades?

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	*Mariela Paulina Arias Pozo*
Profesión:	*Ingeniería en Sistemas y computación*
Lugar de Trabajo:	*Oficina matriz, área de Seguridad de la Información*
Cargo que desempeña:	*Oficial de Seguridad de la Información*
Lugar y fecha de validación:	*Salcedo, 22/12/2023*
E-mail:	*mariap@xtzenders.fin.ec*
Teléfono o celular:	*0999610987*

Firma:	MARIELA PAULINA ARIAS POZO Firmado digitalmente por MARIELA PAULINA ARIAS POZO Fecha: 2023.12.22 14:08:45 -05'00'