UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA

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

TEMA: "Modelo de gestión de talento humano y su influencia en el rendimiento laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISIÓN Agencia Matriz Pelileo"

AUTOR: Elmer Antonio Masaquiza Masaquiza

TUTOR: Ps. María Cristina Abril Freire Mg.

AMBATO – ECUADOR

Agosto 2024

APROBACIÓN DEL TUTOR

Psic. María Cristina Abril Freire, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación "**Modelo de gestión de talento humano y su influencia en el rendimiento laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISIÓN Agencia Matriz Pelileo."** presentado por el señor **Elmer Antonio Masaquiza Masaquiza** para optar por el título de Licenciado de Empresas, **CERTIFICO,** que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad, suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 6 de agosto del 2024



Psic. María Cristina Abril Freire, Mg.

C.I. 1803324175

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

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



Elmer Antonio Masaquiza Masaquiza

C.I. 1805292446

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. Julio Mauricio Vizuete Muñoz, PhD.

C.I. 1704039286



Ing. Edisson Andrés Frías Pérez, Mg.

C.I. 1804937116

Ambato, 6 de agosto 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 académico con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Elmer Antonio Masaquiza Masaquiza

C.C.1805292446

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mis padres, Elmer Masaquiza y Rosa Masaquiza, a mi hermana, Lizbeth Masaquiza, quienes confiaron en mí y me ayudaron a alcanzar mis metas, convirtiéndose en un apoyo incondicional.

A mis tíos, primos y amigos, quienes me han ayudado en los momentos más difíciles de mi vida, permitiéndome cumplir la meta a la cual estoy llegando.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, gradezco a Dios por todas sus bendiciones, a mi familia por su apoyo incondicional en especial a mis padres que con su esfuerzo y perseverancia me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y han estado siempre presentes.

De igual manera agradezco a la Universidad Técnica de Ambato, a toda la Facultad de Ciencias Administrativas, así como a mi tutor Ps. Mg. María Abril Cristina Freire, por brindarme sus conocimientos en la elaboración de mi proyecto de investigación gracias por su paciencia y apoyo incondicional.

Agradezco también a la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISION, por abrirme las puertas y permitirme realizar mi proyecto de investigación en su institución, brindado todos los datos deseados.

ÍNDICE DE CONTENIDO

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 CONTENIDO viii
ÍNDICE DE TABLAS x
ÍNDICE DE FIGURAS xii
RESUMEN EJECUTIVO xiv
ABSTRACT xv
INTRODUCCIÓN 1
CAPÍTULO I 2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 3
1.1 Tema de investigación 3
1.2 Antecedentes investigativos 3
1.3 Problema de investigación 9
1.4 Objetivo de la investigación 12
1.4.1 Objetivo general 12
1.4.2 Objetivos específicos 12
1.5 Fundamentación teórica de las variables de estudio 12
1.5.1 Gestión 12
1.5.2 Sistemas de Gestión de Talento Humano 13
1.5.3. Subsistemas de Gestión de Talento Humano 15
1.5.4. Modelos de Gestión de Talento Humano 19
1.5.5 Rendimiento Laboral 26
CAPÍTULO II 32
METODOLOGÍA 32
2.1.Tipo de investigación 32
2.1.1.Investigación descriptiva 32
2.2. Enfoque de la investigación 33

2.2.1. El enfoque cuantitativo 33
2.1.2. Método deductivo 33
2.3. Modalidades de investigación 33
2.3.1. Bibliográfica 33
2.3.2. De campo 34
2.4 Población 34
2.5 Técnicas de recolección de información 35
2.5.1. Encuesta 35
2.5.2. Cuestionario 35
2.5.3. Variable independiente: Gestión de Talento Humano 35
2.5.4. Variable dependiente: Rendimiento laboral 36
2.6. Procesamiento de datos 37
2.6.1. Validez de las encuestas 37
2.6.2. Confiabilidad de las encuestas 37
CAPÍTULO III 42
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 42
3.1. Resultados sobre la encuesta de Gestión de Talento Humano 42
3.2. Resultados sobre la encuesta de Rendimiento Laboral 63
3.3. Prueba de normalidad 79
3.4. Prueba de correlación 79
CAPÍTULO IV 81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 81
.1. CONCLUSIONES 81
.2. RECOMENDACIONES 82
Referencias 84
ANEXOS 92
Anexo 1. Árbol de problemas 92
Anexo *2* Modelo de encuesta 1 93
Anexo *3* Modelo de encuesta 2 95
Anexo 4. Matriz de validación por expertos 97
Anexo 5. Validación de expertos 100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Principales enfoques del Rendimiento Laboral 31
Tabla 2 Población 34
Tabla 3 Confiabilidad del cuestionario de Gestión de Talento Humano 39
Tabla 4 Confiabilidad del cuestionario de Rendimiento Laboral 41
Tabla 5 Reclutamiento de personal 42
Tabla 6 Selección de personal 43
Tabla 7 Actividades del cargo 44
Tabla 8 Habilidades y conocimientos del puesto de trabajo 45
Tabla 9 Evaluación del puesto de trabajo 46
Tabla 10 Evaluaciones mensuales 47
Tabla 11 Salario de la empresa 48
Tabla 12 Sistema de compensación 49
Tabla 13 Paquete de beneficios y servicios sociales 50
Tabla 14 Programa de capacitación 51
Tabla 15 Actividades de formación 52
Tabla 16 Desarrollo y crecimiento profesional 53
Tabla 17 Oportunidades de cambio de puesto 54
Tabla 18 Comunicación 55
Tabla 19 Comunicación con superiores 56
Tabla 20 Políticas de higiene y seguridad industrial 57
Tabla 21 Relación entre jefes y colaboradores 57
Tabla 22 Diagnóstico y resolución de problemas 59
Tabla 23 Gratificaciones y bonificaciones 60
Tabla 24 Evaluación del personal 61
Tabla 25 Comunicación de evaluación 62
Tabla 26 Tiempo y esfuerzo al trabajo 63
Tabla 27 Soluciones creativas 64
Tabla 28 Tareas laborales desafiantes 65
Tabla 29 Nuevas tareas 66
Tabla 30 Resultados a alcanzar 67
Tabla 31 Conocimientos laborales 68

Tabla 32 Nuevos desafíos 69
Tabla 33 Asuntos sin importancia 70
Tabla 34 Aspectos negativos del trabajo 71
Tabla 35 Problemas del trabajo 72
Tabla 36 Aspectos positivos 73
Tabla 37 Comentar aspectos negativos 74
Tabla 38 Planificación del trabajo 75
Tabla 39 Habilidades laborales actualizadas 76
Tabla 40 Reuniones laborales 77
Tabla 41 Planificación laboral 78
Tabla 42 Prueba de normalidad 79
Tabla 43 Prueba de correlación 79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Pasos para documentar un sistema de gestión de calidad de talento humano 15
Figura 2 Subsistemas de gestión de talento humano 16
Figura 3 Modelo de Werther y Davis 19
Figura 4 Modelo de Harper y Lynch 20
Figura 5 Modelo de Idalberto Chiavenato 21
Figura 6 Modelo de Zayas 22
Figura 7 Modelo de Beer 22
Figura 8 Modelo integrado de Innovación y Gestión del Talento Humano-Innovación 23
Figura 9 Modelo integrado de diagnóstico, proyección y control 23
Figura 10 Modelo integrado de gestión de línea o staff 25
Figura 11 Modelo integrado de gestión por competencias 25
Figura 12 Factores individuales que influyen en el rendimiento laboral 29
Figura 13 Factores individuales que influyen en el rendimiento laboral 30
Figura 14 Correlación gestión del talento humano 38
Figura 15 Correlación - Rendimiento laboral 40
Figura 16 Reclutamiento de personal 42
Figura 17 Selección de personal 43
Figura 18 Actividades del cargo 44
Figura 19 Habilidades y conocimientos del puesto de trabajo 45
Figura 20 Evaluación del puesto de trabajo 46
Figura 21 Evaluaciones mensuales 47
Figura 22 Salario de la empresa 48
Figura 23 Sistema de compensación 49
Figura 24 Paquete de beneficios y servicios sociales 50
Figura 25 Programa de capacitación 51
Figura 26 Actividades de formación 52
Figura 27 Desarrollo y crecimiento profesional 53
Figura 28 Oportunidades de cambio de puesto 54
Figura 29 Comunicación 55

Figura 30 Comunicación con superiores 56
Figura 31 Políticas de higiene y seguridad industrial 57
Figura 32 Relación entre jefes y colaboradores 58
Figura 33 Diagnóstico y resolución de problemas 59
Figura 34 Gratificaciones y bonificaciones 60
Figura 35 Evaluación del personal 61
Figura 36 Comunicación de evaluación 62
Figura 37 Tiempo y esfuerzo al trabajo 63
Figura 38 Soluciones creativas 64
Figura 39 Tareas laborales desafiantes 65
Figura 40 Nuevas tareas 66
Figura 41 Resultados a alcanzar 67
Figura 42 Conocimientos laborales 68
Figura 43 Nuevos desafíos 69
Figura 44 Asuntos sin importancia 70
Figura 45 Aspectos negativos del trabajo 71
Figura 46 Problemas del trabajo 72
Figura 47 Aspectos positivos 73
Figura 48 Comentar aspectos negativos 74
Figura 49 Planificación del trabajo 75
Figura 50 Habilidades laborales actualizadas 76
Figura 51 Reuniones laborales 77
Figura 52 Planificación laboral 78

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISIÓN agencia Matriz Pelileo, la cual tiene una amplia trayectoria empresarial y varias sedes en diferentes ciudades, demostrando su capacidad competitiva y de desarrollo. El objetivo principal del estudio fue determinar el grado de influencia de un modelo de gestión de talento humano en el rendimiento del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISIÓN agencia Matriz Pelileo.

La metodología que se utilizó fue de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional, de tipo bibliográfico-documental y de campo; debido a que se aplicaron dos encuestas a los colaboradores de la cooperativa para conocer la situación actual de la gestión del talento humano y del rendimiento laboral.

De esta forma, se obtuvieron datos específicos de las variables que otorgaron una perspectiva general de su comportamiento y desarrollo. Los resultados demostraron que la cooperativa no tiene un sistema de gestión de talento humano correctamente estructurado, por lo cual, no cubren de forma adecuada las necesidades y requerimientos de las diferentes áreas de la empresa y el rendimiento laboral de los colaboradores no tiene un alto nivel.

En cuenta a la correlación de variables, se utilizó la correlación de Pearson, que indicó un nivel de significancia de 0,000; demostrando una asociación fuerte y positiva entre variables. Es decir que, una efectiva gestión de talento humano mejora el rendimiento laboral de los colaboradores.

PALABRAS CLAVE: INVESTIGACIÓN, GESTIÓN, TALENTO HUMANO, RENDIMIENTO LABORAL, DESEMPEÑO, MODELO, COOPERATIVA, EMPRESA, ORGANIZACIÓN.

ABSTRACT

This research was conducted at the Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISIÓN Agencia Matriz Pelileo, which has an extensive business trajectory and several branches in different cities, demonstrating it's competitive and development capacity. The main objective of the study was to determine the degree of influence of a human talent management model in the performance of the personnel of the Cooperative of Savings and Credit PRODVISIÓN agency Matriz Pelileo.

The methodology used was of quantitative approach, descriptive and correlational scope, bibliographic-documentary and field type; because two surveys were applied to the cooperative's collaborators to know the current situation of human talent management and work performance.

In this way, specific data were obtained on the variables that provided a general perspective of their behavior and development. The results showed that the cooperative does not have a properly structured human talent management system, so the needs and requirements of the different areas of the company are not adequately covered and the labor performance of the cooperative's collaborators isn't at a high level.

Regarding the correlation of variables, Pearson's correlation was used, which indicated a significance level of 0.000, showing a strong and positive association between variables. In other words, effective human talent management improves the work performance of employees.

KEYWORDS: INVESTIGATION, MANAGEMENT, HUMAN TALENT, LABOR PERFORMANCE, PERFORMANCE, MODEL, COOPERATIVE, COMPANY, ORGANIZATION.

INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano es la estrategia de una organización para encontrar, utilizar y retener el talento en toda la extensión de una empresa. Es un paso importante para cualquier empresa, multinacional o no, que desee mejorar su forma de captar talento sea nacional e internacional. Una buena estrategia de gestión del talento humano también puede proporcionar una ventaja competitiva sostenida a las empresas de sectores que experimentan escasez de talento localizado, o que aún no están adoptando plenamente el talento humano de forma global (Ramírez W. , 2023).

Al igual que los gobiernos necesitan diferentes estrategias de asuntos exteriores para los distintos países, lo mismo ocurre con las empresas nacionales y multinacionales que desean contratar a los mejores talentos. Las estrategias de contratación y gestión que utilizan para adquirir talentos locales de alto rendimiento pueden no ser tan eficaces cuando se aplican a una plantilla global, es decir, a nivel mundial en la actualidad la gestión de talento humano es uno de los aspectos primordiales que las empresas deben manejar para la ejecución de forma eficiente de los procesos basados en la contratación del talento humano, también se destaca que a nivel global cuando el enfoque en la contratación y retención del talento se desarrolla desde una perspectiva global, se pueden abordar mejor los problemas y elaborar políticas que apoyen las necesidades de los distintos equipos y regiones. Como resultado, pueden encontrar el talento adecuado y retenerlo durante más tiempo, lo que resulta beneficioso para las instituciones (Del Pino & Ámbar , 2023).

Así, a continuación, se presentan los epígrafes de la presente investigación:

En el capítulo I, se desglosan los antecedentes, el problema de investigación, los objetivos tanto generales como específicos y, la fundamentación teórica de las variables de estudio.

En el capítulo II, se especifica la metodología que involucran los tipos, enfoque y modalidades de investigación, la población y la muestra a quienes se aplicaron el

instrumento de recolección de datos. También se detalla el procesamiento de datos los cuales permitan validar tanto la validez, como la confiabilidad del instrumento.
En el capítulo III, se muestran los resultados que abarcan el análisis, discusión de los resultados, la correlación estadística y el modelo de gestión del talento humano como determinante del rendimiento laboral de la cooperativa.

El capítulo IV, están las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Tema de investigación

"Modelo de Gestión de Talento Humano y su influencia en el rendimiento laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISIÓN agencia Matriz Pelileo".

1.2 Antecedentes investigativos

Los antecedentes se entienden como los principales estudios relacionados con las variables del tema de investigación que permiten el conocimiento de cómo se ejecutaron y aplicaron sus metodologías para la resolución del problema planteado brindando de esta manera un aporte a la sociedad y acorde a sus principales necesidades.

La investigación desarrollada por Noriega (2023), en Lima- Perú presenta el tema "Manejo del talento humano y el desempeño de rol en la productividad laboral: una revisión sistemática", publicado por la Revista Eco Humanismo, que tuvo principal objetivo describir el manejo del talento humano y el desempeño de rol en la productividad laboral: una revisión sistemática. La metodología que se aplicó en el presente artículo de revisión fue análisis de contenido y se seleccionaron 41 artículos. Se concluyó que la selección de colaboradores talentosos y su capacitación podrían conducir a la productividad laboral y desempeño de rol de los recursos humanos.

El desarrollo de talento humano es un mediador significativo entre la atracción de talento y el desempeño de rol. Las empresas podrían considerar estrategias para atraer colaboradores talentosos mediante el establecimiento de programas efectivos de desarrollo de talentos para mejorar el desempeño de rol. Además, las empresas podrían considerar las necesidades actuales y futuras, crear vías y programas para el desarrollo de talentos y coordinar los procesos y acciones de recursos humanos para promover y sostener los esfuerzos de desarrollo de talentos. Finalmente, la retención de talentos juega un papel fundamental en la mediación de la relación entre el desarrollo de

talentos, la productividad laboral y el desempeño de rol y como resultado, se incurrirá en un alto rendimiento en la empresa.

Consecuentemente, en la investigación publicada por la Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES en Guatemala, elaborada por Tobar (2022), con el tema "La investigación y el desempeño laboral como factores de mejora en la gestión municipal de gobiernos locales", la demanda de mejora en la prestación de servicios públicos se constituye en un desafío para la administración pública, es inminente anticipar que la construcción y diseño de procesos debe involucrar a la gestión del talento humano, en este orden, identificar los factores que intervienen en el rendimiento laboral se convierte en una alternativa para las organizaciones que aspiran a proveer servicios efectivos.

Ante esto, el objetivo principal fue identificar qué variables se relacionan y que pueden constituirse en factores causales del desempeño laboral. Se construyó un instrumento y se aplicó la técnica de recopilación de datos, la encuesta, con una muestra de treinta personas, todos servidores públicos, con amplia experiencia en diferentes áreas y personal a su cargo.

El análisis multivariante identificó la relación que existe entre las variables uno a la cuatro y de la siete a la nueve que aportan niveles de significancia, sin embargo, para los propósitos del estudio, se descartan en el resultado final. Los instrumentos de recolección de datos y el análisis de estos por medio del sistema estadístico SPSS, permitieron conocer e identificar variables que se pueden incorporar en futuras investigaciones, en dónde el método hipotético deductivo y planteamiento de hipótesis admitan proponer el diseño de un modelo estadístico capaz de identificar los factores de éxito del rendimiento laboral de los servidores públicos de gobiernos locales en Guatemala y su adaptación a otros entornos públicos nacionales e internacionales.

Se ha verificado que la investigación titulada "Gestión de talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral", ejecutado por (Jara , Asmat , Albeca , & Medina , Gestión de talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral, 2018), en Maracaibo-Venezuela publicado

por la Revista de Gerencia, presentó como propósito determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los colaboradores de la Administración Central del Ministerio de Salud de Perú durante el año 2018.

Se utilizó como método, el hipotético deductivo, con un diseño no experimental, transversal. La población estuvo constituida por colaboradores de la sede central del Ministerio de Salud. Se utilizó el muestreo no probabilístico. En la construcción y validación de los instrumentos, se ha considerado la validez de contenido y de constructo, mediante la técnica de opinión de expertos, se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, con preguntas tipo Escala de Likert. Los resultados permiten afirmar que ante un coeficiente R2 de Nagelkerke de 44,4% y 28,4%, la gestión del talento humano es adecuada, incidiendo en el mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los colaboradores de la Administración Central del Ministerio de Salud estudiada.

Bajo esta perspectiva, quienes se desempeñan como líderes deben ser accesibles y manejarse con principios éticos, equidad y justicia social. Por ello, en este contexto cobra importancia la gestión del talento humano, como herramienta para mejorar variables administrativas, estando conscientes que el desempeño del talento humano tiene incidencia directa en la eficiencia y funcionamiento correcto de las organizaciones, y en este caso en particular, organizaciones del área de la gestión pública, específicamente la administración central del Ministerio de Salud – MINSA, diversas corrientes enfocan que una adecuada gestión del talento humano, incide en el desempeño eficiente de otras variables como es el caso del desempeño y el mejoramiento de la gestión pública.

En el contexto nacional, “La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas”, es una de las investigaciones desarrollada por Soledispa et al., (2022), publicado a través de la Revista Científica Dominio de las Ciencias, por requisito de la Universidad Estatal de Manabí-Ecuador donde se evidencia que para su desarrollo se ejecuta un análisis bibliográfico a través de diferentes fundamentos teóricos que se encuentran direccionados a tres preguntas en

específico: ¿Cuáles son las funciones de la gestión administrativa, sus características y funciones?, ¿Qué tan importante es la gestión administrativa para que las PYMES sean productivas y competitivas?, ¿Cuáles son los factores de éxitos para que las microempresas sean productivas y competitivas?.

Las directrices mencionadas serán ejecutadas de manera inicial con el aporte de conceptos a nivel teórico de que es la administración, productividad y competitividad que permitan la ejecución de varios análisis con enfoque en el nivel de aplicación de la gestión administrativa dentro de las pymes. Al ser empresas catalogadas como emprendimientos, al inicio de sus operaciones no ven la necesidad de conocer cómo se encuentran estructurada la planificación a través de la utilización de un administración adecuada y enfocada en los objetivos operacionales.

Para que se ejecute la investigación de manera adecuada, se enfoca en una metodología que se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda de material documental de cualquier clase, donde se efectúa un proceso de abstracción científica, generalizando sobre la base de lo fundamental, partiendo de forma ordenada y con objetivos precisos. En base a la información obtenida la gestión administrativa es el conjunto de actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una MIPYMES. Además, uno de los aspectos para que sean productivas y competitivas son los sistemas de gestión de calidad esto permiten a las organizaciones estandarizar sus procesos, buscando mantener la eficacia en sus operaciones y así, obtener beneficios a nivel económico.

La investigación elaborada por Núñez et al., (2021) en Ecuador-Otavalo, en la que se presenta una temática “Proceso de gestión administrativa: Caso observatorio de Ciencias Empresariales de la Universidad de Otavalo”, evidencian como objetivo principal, el de presentar un detalle del proceso y los procedimientos para las actividades de gestión empresarial dentro del Observatorio de Ciencias Empresariales de Otavalo, como conclusión de una reingeniería con un enfoque cualitativo, que pretende un análisis de las actividades principales que el observatorio para el apoyo a los usuarios, por otra parte, se aplica una de las instancias a nivel metodológico que se encuentra con enfoque en la incorporación del nuevo proceso en la ya existente

estructura estratégica del observatorio; y en segunda instancia, se analiza la caracterización de sus procedimientos para su correcto funcionamiento.

Para la ejecución de los resultados, se ejecutaron 10 entrevistas a expertos conocedores del tema que respaldan una presentación en un flujograma que resume el proceso de gestión administrativa en el Observatorio de Ciencias Empresariales de la Universidad de Otavalo (OBCE) y su correspondiente caracterización de las actividades que lo conforman, recalcando una contribución positiva de cómo es una estructura de gestión administrativa correcta enfocándose en las necesidades de la entidad y la población en general.

Por otra parte, dentro del ámbito nacional destacan investigaciones como "La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias del Ecuador", elaborada por Chávez et al., (2020) en Milagro-Ecuador, donde se presenta como objetivo general el análisis de la importancia de la gestión dentro de las operaciones de las empresas que pertenecen al sector agropecuario, con el aporte de diferentes fuentes bibliográficas confiables que permitan la revisión de diferentes documentos publicados por la CEPAL y el Banco Mundial, al igual que varios antecedentes que guardan relación con las principales variables del tema, consecuentemente, se emite una conjetura enmarcada en que los intereses de la correcta aplicación de una gestión administrativa se direccionan al beneficio de las empresas.

Con el aporte de una metodología cualitativa se refleja que la gestión administrativa es una de las estrategias principales para el correcto manejo y aprovechamiento de los recursos tanto a nivel interno como externo de una institución, de tal manera que se puede evidenciar cuales son las fortalezas y amenazas que pueden afectar las operaciones. En conclusión, los fundamentos tanto económicos como financieros deben estar completamente alineados a metas de ingresos que recaigan en una rentabilidad oportuna a nivel organización.

Por ello, la investigación antes mencionada permite la emisión de un comentario basado en que la gestión administrativa en una empresa agropecuaria puede contribuir a elevar los resultados económicos, ayudando no solo a la economía interna de la

unidad productiva, sino también con el desarrollo de la localidad y del país, por lo que su aplicación es de suma importancia y mucho más si se encuentra enmarcada en los objetivos y metas planteados que denoten la ganancia de posicionamiento y preferencia en el mercado.

En el contexto local, la investigación ejecutada por Palate (2019), acerca de "Modelo de Gestión de Talento Humano para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando un Nuevo País" en la ciudad de Ambato, tuvo como objetivo validar un modelo de gestión de talento humano para mejorar los procesos internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando un Nuevo País". La metodología que se utilizó fue de enfoque aplicativo que partió de un diagnóstico inicial para aplicar técnicas de mejora; además se utilizó el método lógico-inductivo.

Los resultados indicaron que actualmente la cooperativa no da la importancia necesaria al talento humano, puesto que deja de lado habilidades y destrezas que posee el personal y no lo aprovecha en beneficio del crecimiento organizacional; por lo que es necesario que se gestione de mejor manera el talento humano para perfeccionar su productividad y desarrollo. Asimismo, el modelo establecido es adecuado, puesto que se desarrolla de forma permanente y proponer estrategias acordes a las necesidades de la cooperativa; además las competencias laborales pueden mejorarse al ubicar al talento humano en el puesto correcto con la finalidad de obtener resultados positivos.

Por otra parte, se identifica la investigación ejecutada por Baltazar (2018) en Ambato-Ecuador, la cual presenta un "Modelo de Gestión del Talento Humano por competencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo", la cual tuvo como objetivo desarrollar un modelo de Gestión del Talento Humano basado en competencias para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo. La metodología que se utilizó fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo no experimental y transversal; utilizó como técnicas de recolección de información la entrevista y la encuesta.

Los resultados demuestran que la cooperativa presentaba deficiencias en relación al reclutamiento interno, proceso de inducción al área de trabajo, salario, participación

en toma de decisiones y comunicación. Por lo que el modelo propuesto aborda todas las problemáticas identificadas en la empresa, incluyendo procesos de Gestión de Talento Humano; adicionalmente presenta una etapa de diagnóstico para la caracterización de la gestión, una etapa de implementación de acciones de mejora y una etapa de control y retroalimentación.

Lo mencionado refleja que dentro de las diferentes empresas y organizaciones se presentan diversos problemas internos y externos que dificultan el crecimiento y desarrollo de la misma e interfiere en la productividad. Por lo que es importante generar modelos de gestión que permitan controlar de forma adecuada los diferentes procesos y actividades alcanzando una gestión eficiente de los recursos.

Finalmente, Medina (2016), realizó una investigación en Tungurahua, acerca de "Modelo de Gestión de Talento Humano para la Cooperativa 1° de Julio de la parroquia Santa Rosa de la provincia de Tungurahua y el desempeño laboral", la cual tuvo como objetivo diseñar un modelo de gestión de talento humano para la Cooperativa 1° de julio de la parroquia Santa Rosa, provincia de Tungurahua con el propósito de mejorar el desempeño laboral. La metodología fue de enfoque mixto, se utilizó el método inductivo-deductivo; analítico-sintético e histórico-lógico.

Los resultados demostraron que la gestión de talento humano es un recurso indispensable dentro de las empresas, ya que contribuyen a tomar decisiones adecuadas sobre la ubicación del personal y ayudan a que cada uno cumpla con sus funciones logrando un desempeño laboral exitoso. Por lo tanto, el diseño de un modelo de gestión de talento humano dentro de la cooperativa resultó de gran utilidad, ya que mejorará las funciones de los colaboradores e influirá en la productividad de la empresa.

1.3 Problema de investigación

En Ecuador el debate sobre la gestión del talento humano se remonta a mediados de los años ochenta, con el inicio del discurso sobre el papel estratégico de los recursos humanos en el éxito de las organizaciones. Sin embargo, al principio, la comunidad académica se ha mostrado bastante escéptica ante el concepto de gestión del talento

(Pinargote & Pico , 2023). La mayoría de las críticas se han referido a la falta de fundamento conceptual e intelectual, así como a la aparente ausencia de definición y precisión académica de los constructos subyacentes, es en este punto donde radica la importancia del estudio de la presente investigación, ya que en el país, aún se mantienen factores que no contribuyen de forma permanente a la mejora continua de una buena gestión de talento humano, misma que va de la mano en una productividad más efectiva y en beneficio de las instituciones ecuatorianas (Farro & Nauca , 2022). A nivel individual, los colaboradores de gran talento, cuando se gestionan eficazmente, tienen el potencial de generar valor para la organización significativamente por encima de los colaboradores con un rendimiento organizativo medio, es decir, un reto clave para la gestión del talento es maximizar la contribución de estos colaboradores al éxito sostenible de la organización.

Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISIÓN agencia Matriz Pelileo, los problemas que se originan por no realizar una adecuada gestión de talento humano, que radica en la baja productividad de algunos de sus colaboradores ya que no desarrollan de forma efectiva sus obligaciones, esto se debe a que la selección del personal no se ejecuta adecuadamente ya que no se toman en cuenta al 100% las necesidades de la institución al momento de los procesos de contratación del nuevo personal; no obstante la presente investigación se delimita a la detección de factores inmersos en la competitividad empresarial y que contribuyen al desempeño laboral de las personas en la organización con la finalidad de que trabajen en un ambiente de motivación y satisfacción.

El principal problema que se ha detectado dentro de la organización es la falta de un Modelo de Gestión de Talento Humano lo que puede influir en el rendimiento laboral, a su vez las principales causas y efectos que se desprenden de la problemática son: el bajo rendimiento laboral de los colaboradores lo cual ha generado problemas graves en el desempeño de los colaboradores y productividad de la empresa. Además, se ha identificado la falta de incentivos a los colaboradores por sus funciones, lo cual provoca un aprovechamiento ineficiente del recurso humano convirtiéndose en un factor negativo que afecta el crecimiento organizacional; otra causa identificada es un proceso de selección e inducción inapropiado que ocasiona inserción inadecuada del

personal, colocando a las personas en funciones opuestas a su perfil profesional. Finalmente, se conoce que existen procesos internos inadecuados que ocasionan una gestión interna ineficiente.

Encontrar la mejor estrategia de gestión del talento para una organización es una tarea difícil, pero adoptar la adecuada aportará numerosos beneficios y oportunidades a la plantilla interna. Los colaboradores que son considerados como los mejores no se quedarán en una institución, si no adopta algunas medidas inteligentes de gestión del talento humano. Los errores y las preocupaciones en la gestión del talento humano pueden dar lugar a una baja retención y rendimiento del personal e influir negativamente en la rentabilidad y la reputación de la empresa.

El principal direccionamiento de la institución objeto de estudio es el desarrollo para el cumplimiento de sus objetivos, por lo que los principales problemas de la cooperativa es las formas de implicar a su personal actual:

- Procesos de contratación demasiado largos
- Contratación de personal no adecuado para el puesto de trabajo
- Falta de formación y crecimiento profesional
- Comunicación no efectiva
- Desatención a problemas graves dentro del equipo de contratación
- Falta de responsabilidad
- Falta de reconocimiento y valoración al trabajo bien hecho

Por los aspectos antes enunciados la presente investigación desea aportar de forma positiva a los directivos y colaboradores de la empresa, quienes constantemente se encuentran desarrollando estrategias que posibiliten a la organización crecer y mantenerse en el mercado; por otra parte, los factores que están inmersos con la competitividad de las cooperativas y que es derivada de la calidad, el servicio, imagen empresarial, y otras herramientas que contribuyen a la organización técnica y humana de la empresa por medio del aprovechamiento de sus conocimientos, actitudes, valores y experiencias para mejorar el rendimiento laboral.

1.4 Objetivo de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar el grado de influencia de un modelo de gestión de talento humano en el rendimiento del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISIÓN agencia Matriz Pelileo.

1.4.2 Objetivos específicos

- Investigar el fundamento teórico de los modelos de gestión de talento humano y del rendimiento laboral.
- Analizar el modelo de gestión de talento humano aplicado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISIÓN.
- Determinar la relación entre el modelo de gestión de talento humano que actualmente se aplica en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISIÓN con el rendimiento del personal.

1.5 Fundamentación teórica de las variables de estudio

1.5.1 Gestión

La palabra gestión suele relacionarse principalmente con el mundo corporativo, con las acciones que desarrolla una empresa para alcanzar, por ejemplo, su objetivo de ventas o de ganancias, esto representa la parte administrativa y de planificación interna que una empresa maneja de manera constante para la obtención de rentabilidad económica, los pasos principales para una gestión óptima se centran en la obtención de una: planificación, organización, dirección y control adecuado de cada una de las operaciones del negocio (Soler, 2015, p. 23).

Otro concepto de gestión es que son guías para orientar la: acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución (Almeida, 2008, pp. 20-23).

Tomando en cuenta el aporte de los autores, la gestión es una de las herramientas más utilizadas dentro de la planificación interna de una organización; permite la emisión

de responsabilidades con enfoque en las áreas y departamentos, de tal manera, que las indicaciones emitidas se ejecuten de manera correcta y no se hallen dificultades dentro de los respectivos procedimientos que permiten las operaciones propias de un negocio.

Además, se recalca su importancia para los colaboradores y los altos mandos que reflejan como base la comunicación de una importante forma de trabajo a través de la inserción de políticas enmarcadas con el bienestar de la institución y la seguridad del capital humano a través del trabajo en equipo que refleja cada una de las acciones que se deben implementar tanto de manera interna como externa, para la ejecución de manera óptima de cada una de las responsabilidades que deben ejecutar para el cumplimiento de los objetivos empresariales y consecuentemente la obtención de una rentabilidad a corto o largo plazo.

1.5.2 Sistemas de Gestión de Talento Humano

Puede caracterizarse como un conjunto de leyes que están conectadas entre sí y a partir de las cuales una empresa puede administrar el calibre de los bienes o servicios que ofrece de manera ordenada, direccionándose al área de talento humano. El objetivo de este sistema de gestión del área de talento humano es elevar continuamente el nivel de calidad de una organización durante todo el proceso inmerso en la contratación y los demás aspectos relacionados (Quiroz, 2016).

En este sentido, los principios de calidad de talento humano que rigen la organización de una empresa son las siguientes:

- **Existencia de una estructura organizativa:** En esta estructura se jerarquizan los niveles gerenciales y los niveles gerenciales de la organización.
- **Estructuración de las responsabilidades de los individuos y departamentos:** Las tareas y responsabilidades que se asignan a cada miembro de la organización se organizan según sus respectivos departamentos y personas en esta estructuración.
- **Procedimientos del plan de pautas:** Los procedimientos con lineamientos están diseñados para administrar con eficacia y eficiencia todas las operaciones de la organización.

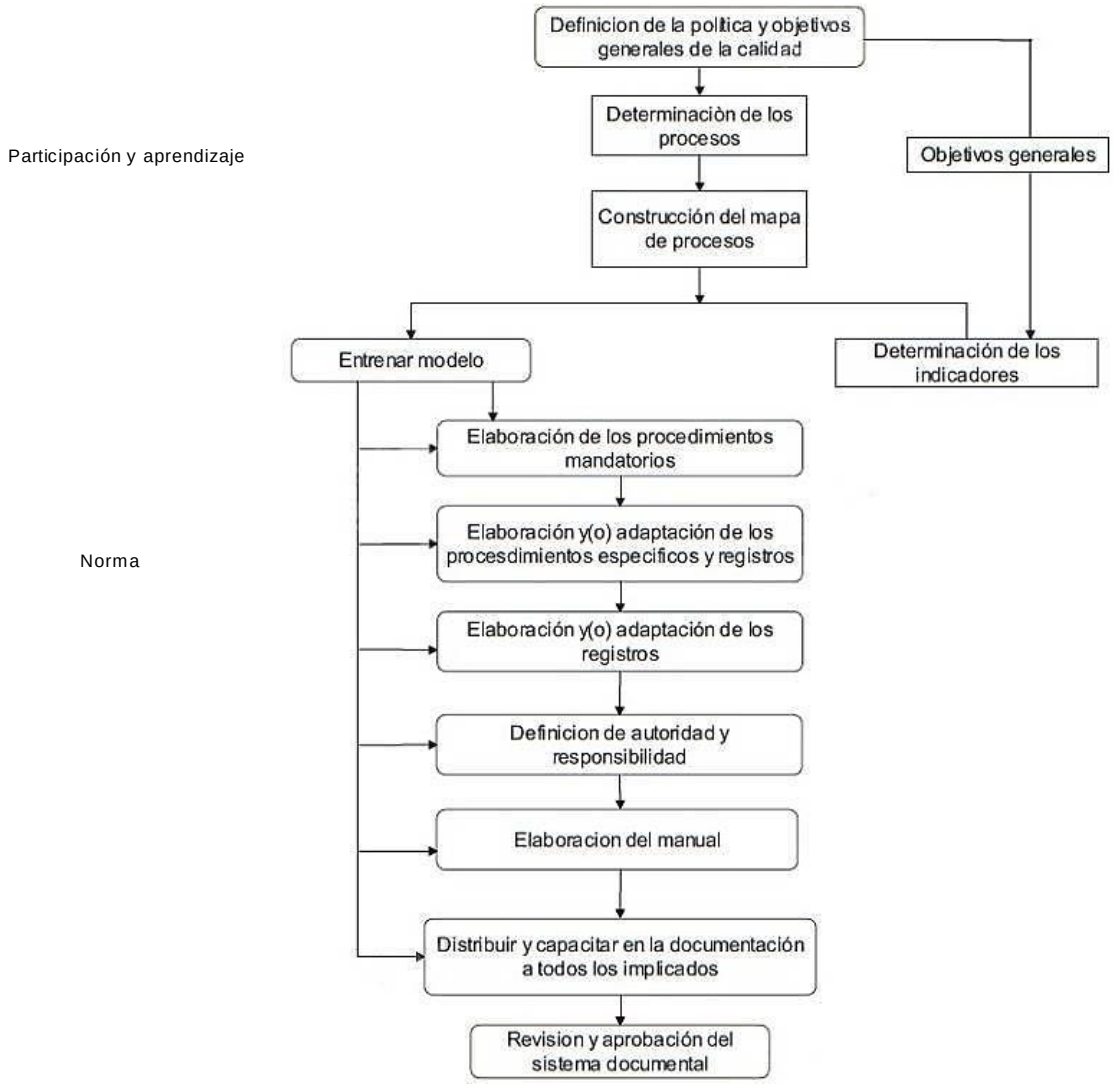
- **Procesos que persiguen al objetivo específico:** Son las tareas destinadas a conseguir la obtención de los objetivos específicos fijados por la empresa.
- **Recursos de la empresa:** Hace referencia a todos los recursos posibles que puede tener la empresa a su disposición.

Cuando se trata de la venta de bienes o la prestación de servicios, un modelo de gestión de calidad de talento humano fuerte siempre asegurará que la empresa pueda ofrecer a sus clientes un alto nivel de satisfacción. También es importante tener en cuenta que un organismo de normalización ha establecido una serie de estándares y normas de calidad para todo el mercado. La Organización Internacional de Normalización (ISO), las Normas Europeas (EN), el Instituto Alemán de Normalización (DIN) y otros se encuentran entre los organismos de normalización más importantes del mundo. La norma ISO 9001, que fue creada por uno de estos organismos normalizadores, es la que se utiliza con mayor frecuencia a nivel mundial.

En este sentido, la normativa ISO establece una serie de pasos que permiten el diseño óptimo de un sistema de gestión de calidad. Por lo general, se sigue el proceso mostrado en la siguiente figura.

Figura 1

Pasos para documentar un sistema de gestión de calidad de talento humano



Fuente: (Nápoles Rojas, Arteta Peña, Steffanell De León, Moreno Pino, & Tapia Claro, 2017)
Elaborado por: Investigador

1.5.3. Subsistemas de Gestión de Talento Humano

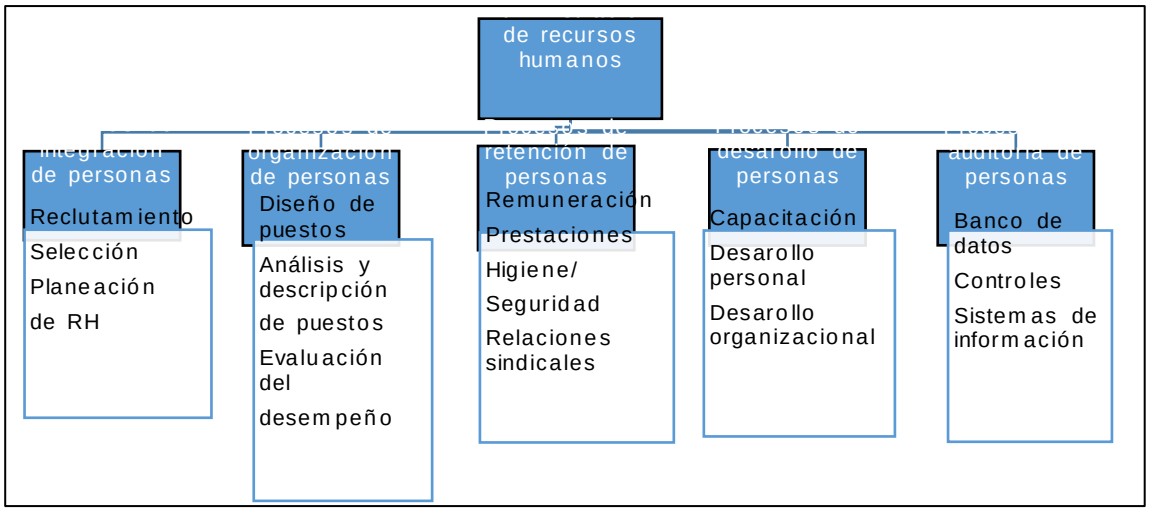
Los subsistemas de gestión de talento humano representan a diferentes partes o componentes del sistema, los cuales se interrelacionan y ayudan a conseguir las metas y objetivos empresariales propuestos. Además, son puntos clave dentro de la orientación de los colaboradores dentro de la organización; de esta forma la empresa puede controlar su productividad y evaluar el alcance de su misión (Bazán & Tejedor, 2022).

La Gestión de Talento Humano tiene un proceso establecido, debido a que existe una forma de seleccionar, reclutar, integrar y guiar a las personas para que realicen las funciones correspondientes a sus labores, las desarrollen y sean evaluadas.

Por esta razón, se identifican 5 subsistemas que componen un proceso general y dinámico a través del cual los individuos son escogidos, integrados, retenidos y evaluados por la empresa. De acuerdo con, Cruz et al., (2018) estos subsistemas son:

- **Subsistema de integración de recursos humanos.-** hace referencia a la integración de personas dentro de la empresa, a través del desarrollo de actividades de estudio de mercado, reclutamiento y selección de personas dentro de las diferentes acciones laborales; abasteciendo a la empresa del talento humano requerido.
- **Subsistema de organización de recursos humanos.-** se refiere a la integración de las personas seleccionadas en el puesto, diseño de las actividades que realizarán y evaluación de su rendimiento.
- **Subsistema de retención de recursos humanos.-** dentro de este subsistema se realizan varias acciones especiales que se orientan a que los colaboradores se comprometan con la organización y se sientan a gusto en su puesto de trabajo. Así, se presentan programas de remuneración económica, sociales y de seguridad en el trabajo.
- **Subsistema de desarrollo de recursos humanos.-** hace referencia a capacitar adecuadamente a los colaboradores, para enseñarles cómo deben realizar sus actividades; fomentando su compromiso y ayudando a que los colaboradores usen todas sus habilidades y se involucren de forma positiva en la organización.
- **Subsistema de auditoría de recursos humanos.-** hace referencia a una evaluación interna con la finalidad de que las diferentes áreas que conforman la empresa realicen de forma correcta sus responsabilidades en relación al personal.

Figura 2
Subsistemas de gestión de talento humano



Fuente: (Cruz, Latino, & Laguna, 2018).
Elaborado por: Investigador.

De acuerdo con Bazán y Tejedor (2022), los principales subsistemas de gestión del Talento Humano son:

- **Reclutamiento.-** Proceso en el cual se ejecutan las actividades para ocupar una vacante existente dentro de la empresa; se inicia con el llenado de la solicitud y se termina con la lista de elegibles.
- **Selección.-** Inicia con la revisión de la lista de elegibles, de donde se escoge el que más se acerque al perfil requerido y termina con la contratación de la persona más óptima.
- **Subsistema de análisis, clasificación y descripción de cargos.-** Contribuye a identificar las habilidades y obligaciones que deben desempeñar los distintos cargos dentro de la empresa.
- **Subsistema de administración de remuneraciones.-** Se encarga de establecer el pago a los colaboradores de la empresa, reconocer el nivel de desempeño a través de incentivos y mantener una adecuada estabilidad económica de la empresa.
- **Subsistema de evaluación de desempeño.-** Se encarga de valorar las cualidades y rendimiento de los colaboradores, verificando el cumplimiento de metas y objetivos empresariales.
- **Subsistema de normas y relaciones laborales.-** Se trata del reconocimiento de las reglas y normas empresariales, así como los derechos de los colaboradores dentro de su entorno. Además, analiza las relaciones que

establecen los colaboradores con sus compañeros y superiores para mejorar su rendimiento y desempeño.

- **Subsistema de planificación de recursos humanos.-** Se trata de organizar correctamente los recursos humanos para proporcionar una estructura sólida que permita afrontar los desafíos que se presentan.
- **Subsistema de capacitación y desarrollo de recursos humanos.-** Se orienta a la mejora continua de la competencia de los colaboradores y el desempeño organizacional, con la finalidad de alcanzar las metas establecidas.

Finalmente, Molina et al., (2021), establece que los principales subsistemas de gestión del talento humano son:

- **Admisión de personal.-** Se refiere a la inclusión de nuevos funcionarios o colaboradores e incluye procesos de selección y contratación.
- **Aplicación de personas.-** Se trata de la creación de actividades que los colaboradores ejecutarán dentro de la organización y servirán para la evaluación de desempeño.
- **Compensación del personal.-** Se trata de la remuneración, recompensas o incentivos que perciben los colaboradores.
- **Desarrollo del personal.-** Posibilita que los colaboradores adquieran mayor conocimiento científico que les permita mejorar su desarrollo profesional y personal.
- **Servicios de personal.-** Condiciones del entorno en el que se desenvuelven y desarrollan los colaboradores incluye seguridad e higiene del trabajo.
- **Evaluación del personal.-** Es el proceso mediante el cual se planifica y desarrolla la evaluación del desempeño de los colaboradores para promover un mayor rendimiento en la empresa.

La gestión del talento humano es un factor clave para el éxito de las organizaciones. La inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral ha contribuido a potenciar sus cualidades y aprovechar su talento. Muchos de los sistemas de gestión del talento humano carecen de lineamientos para el reclutamiento y selección de una persona con discapacidad, es por esto que este trabajo muestra el estudio realizado sobre estos dos procesos indicando los factores que influyen en la asignación o no de

un puesto, donde para cada candidato se considera el nivel y tipo de discapacidad, nivel de educación, experiencia, formación entre otros aspectos, enfocándonos en la tarea de aplicar técnicas de aprendizaje supervisado que permiten clasificar a un candidato con discapacidad como apto o no para un puesto de trabajo, y técnicas de aprendizaje no supervisado como el clustering que ayuda a definir patrones ocultos en los datos, si los hay (Bojorque & Matute , 2020).

1.5.4. Modelos de Gestión de Talento Humano

Los diferentes modelos de gestión de talento humano contribuyen a obtener un estudio constante de la administración dentro del personal dentro de la organización, además de proporcionar prácticas adecuadas dentro de esta. El establecimiento de un modelo de gestión de talento humano adecuado contribuye al cumplimiento de los objetivos, misión, visión y estrategias propuestas dentro de la organización (Canós & Guerrero, 2019).

De acuerdo con, Pinargote y Pico (2023), los diferentes modelos de gestión de talento humano que se han establecido son:

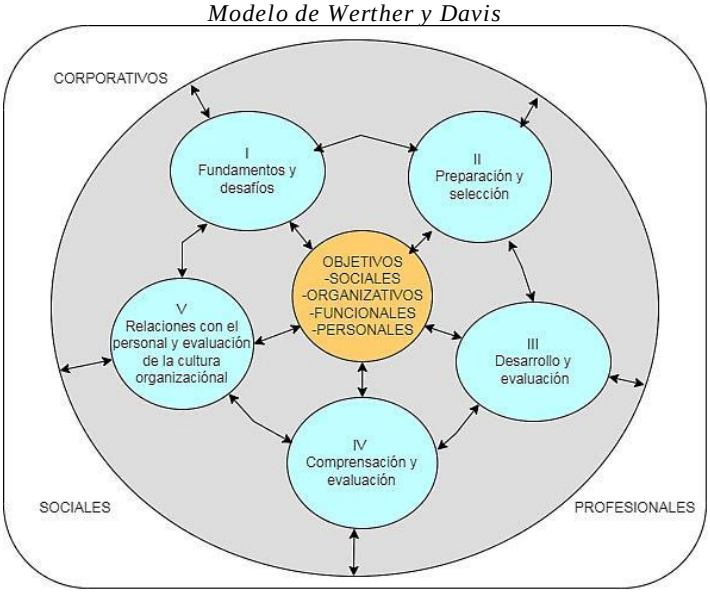
1.5.4.1. Modelo 1 de Werther y Davis

Considera a la empresa como un sistema conformado por diferentes departamentos o áreas que funcionan en conjunto y se interrelacionan. No tiene un plan de estrategias, pero provee de retos y fundamentos que conforman las bases del sistema.

Los procesos se basan en objetivos sociales, corporativos, funcionales y personales.

Figura 3

Modelo de Werther y Davis

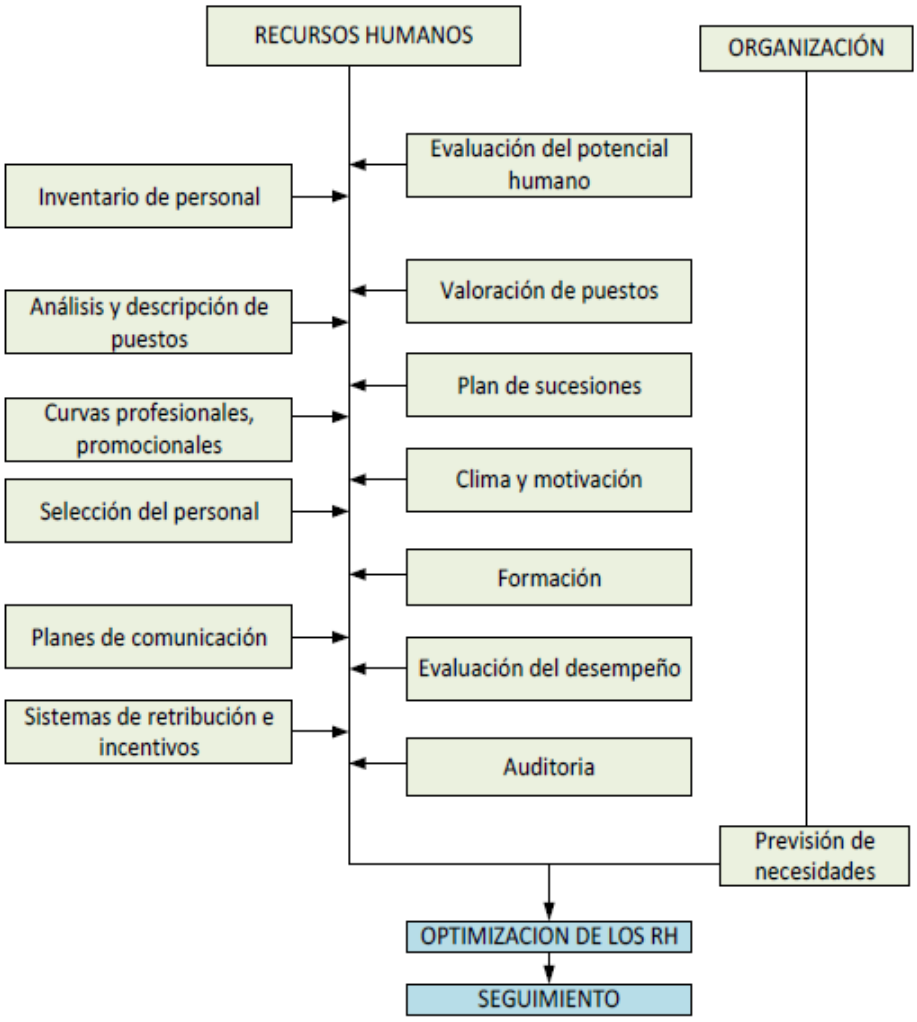


Fuente: (Paredes & Chiquinta, 2018)
Elaborado por: Investigador.

1.5.4.2. Modelo 2 de Harper y Lynch

Se centra en la relación de necesidades con acciones específicas de recursos humanos mediante el conocimiento de los colaboradores que integran la empresa y sin prioridad dentro de un plan estratégico. Se basa en la descripción de actividades asociadas a la gestión de talento humano.

Figura 4
Modelo de Harper y Lynch

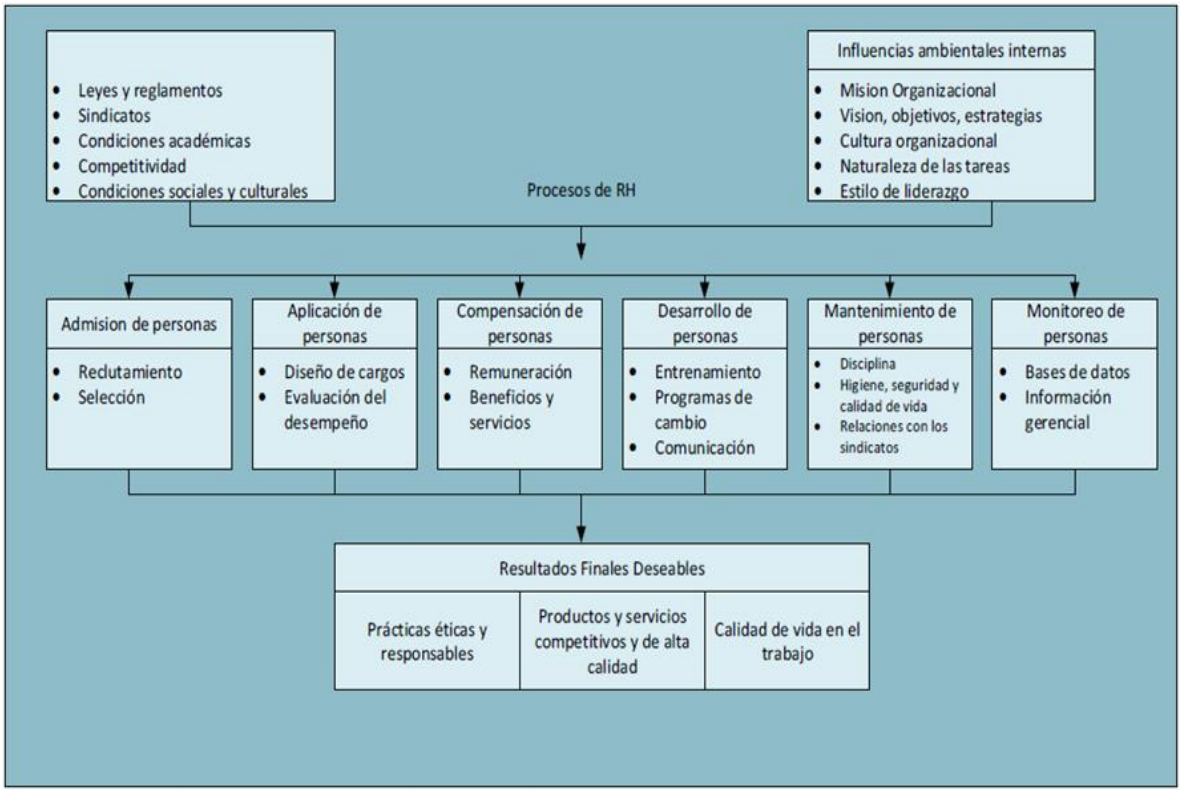


Fuente: (Abril, 2018)
Elaborado por: Investigador

1.5.4.3. Modelo 3 de Idalberto Chiavenato

El modelo se centra en la afirmación de que los procesos de gestión de talento humano se asocian y trabajan en conjunto.

Figura 5
Modelo de Idalberto Chiavenato



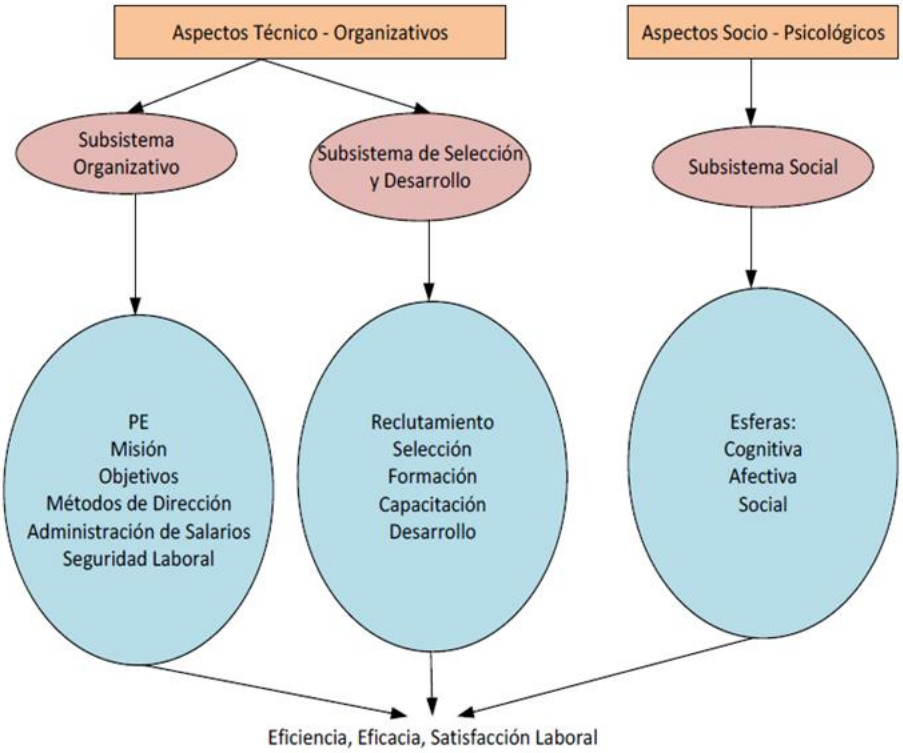
Fuente: (Abril, 2018)
Elaborado por: Investigador

1.5.4.4. Modelo 4 de Zayas

Se basa en alcanzar un alto nivel de satisfacción en el lugar de trabajo a través de la consecución de objetivos organizacionales

Tiene 3 subsistemas:

Figura 6
Modelo de Zayas



Fuente: (Abril, 2018)
Elaborado por: Investigador

1.5.4.5. Modelo 5 de Beer

Analiza la influencia de los colaboradores en otros departamentos de la empresa. En 1999 se identifica que el modelo posee factores estructurales, operativos, de contenido, dinámicos y tecnológicos. Esta se centra en políticas de RH:

Figura 7
Modelo de Beer



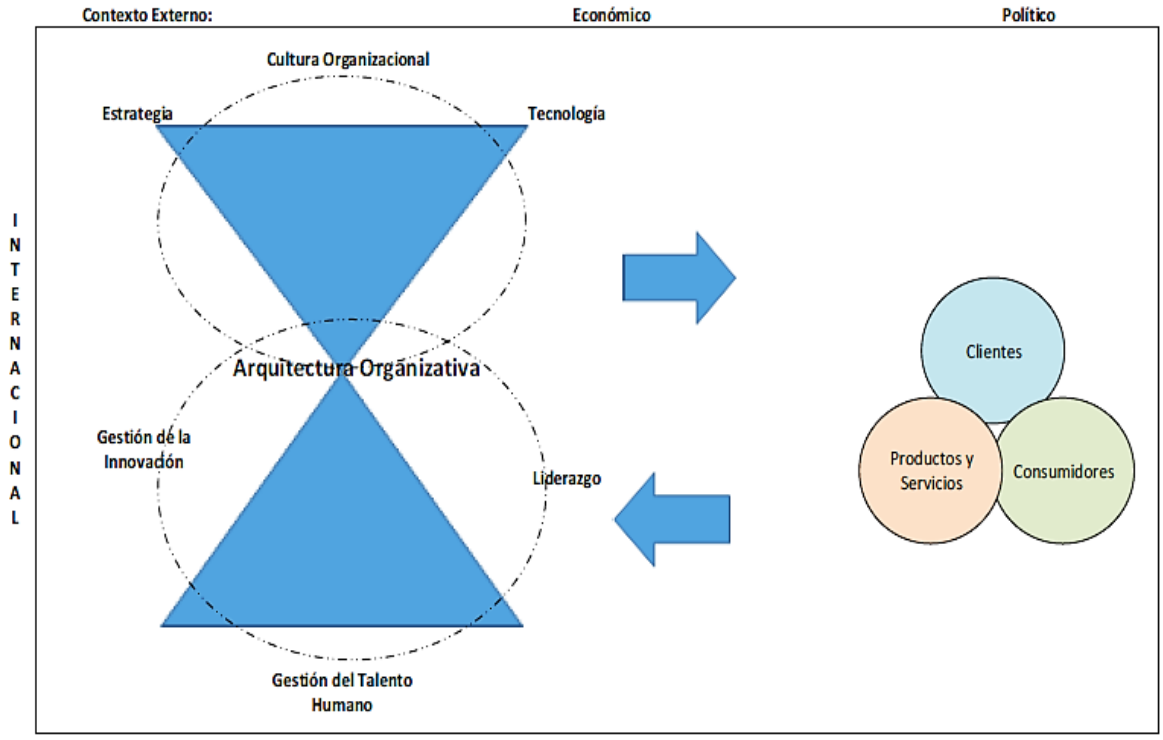
Fuente: (Abril, 2018)
Elaborado por: Investigador

1.5.4.6. Modelo 6 integrado de innovación y gestión del talento humano-innovación

Se enmarca en la asociación dinámica entre las dimensiones que establecen 9 aspectos planteados en virtud de las exigencias del personal, la estrategia, acción estratégica, cultura organizacional, tecnologías, habilidades, gestión y dirección del TH.

Figura 8

Modelo integrado de Innovación y Gestión del Talento Humano-Innovación



Fuente: (Abril, 2018)

Elaborado por: Investigador

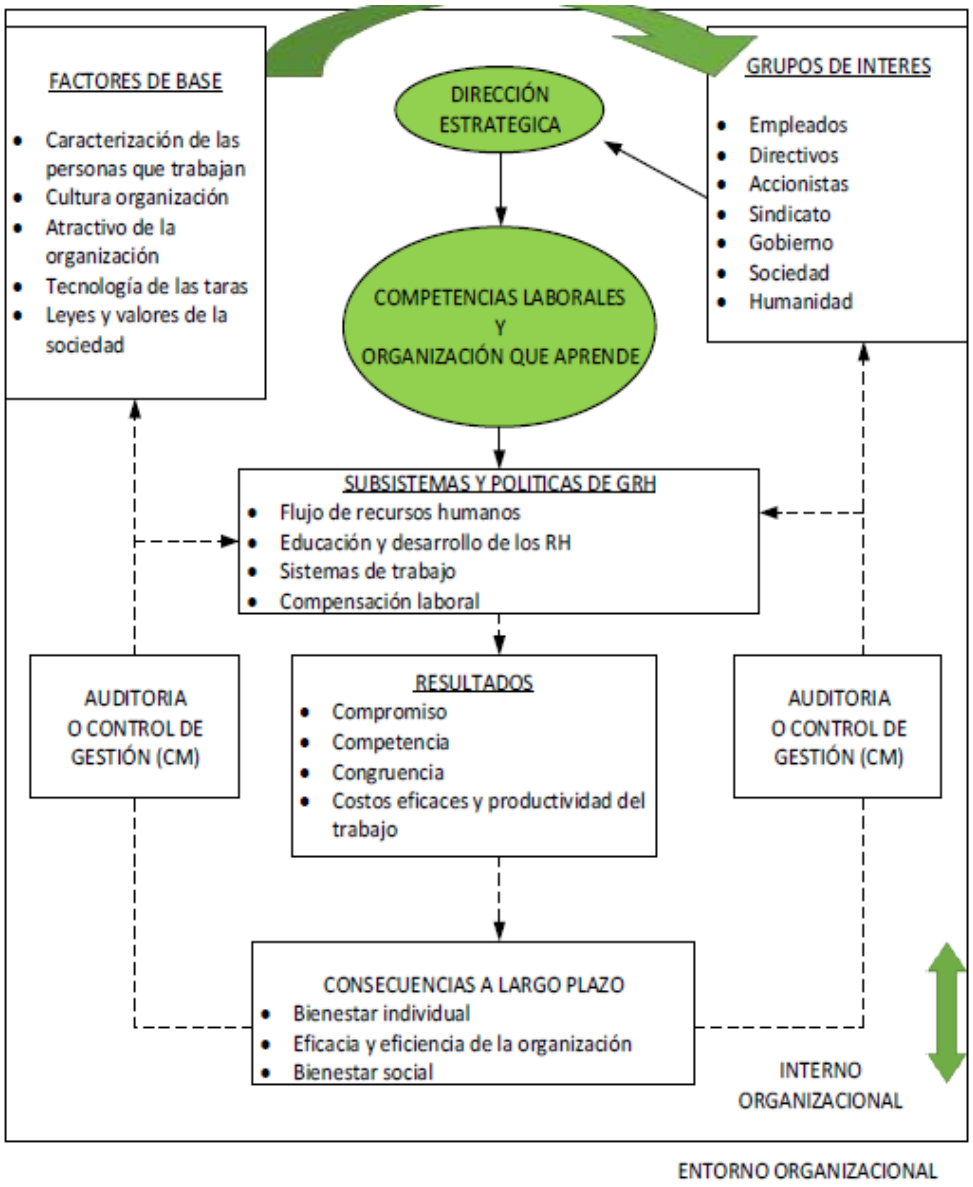
1.5.4.7. Modelo 7 de Diagnóstico, Proyección y Control

Establece 4 subsistemas que abarcan actividades específicas y esenciales de la gestión de Talento Humano.

Figura 9

Modelo integrado de diagnóstico, proyección y control

Fuente: (Abril, 2018)



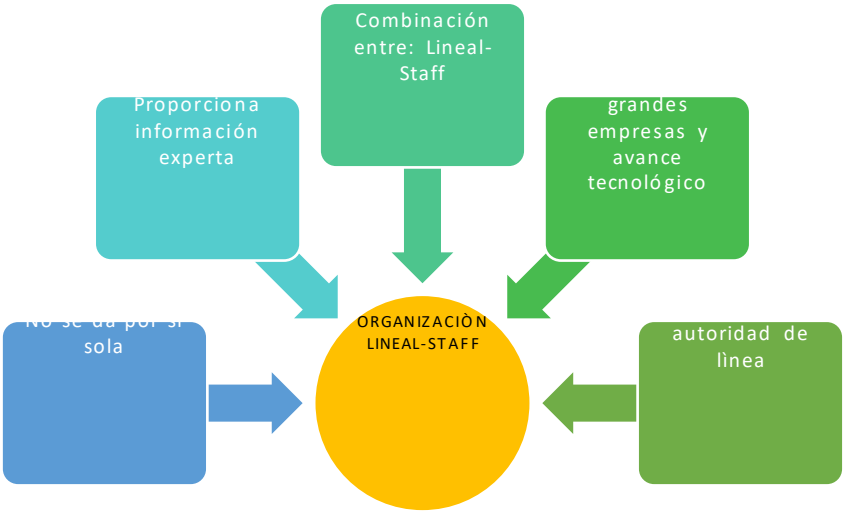
Elaborado por: Investigador

1.5.4.8. Modelo 8 de Gestión de Línea o Staff

El modelo se basa en que los directivos organizacionales promuevan cambios y generen apoyo a sus colaboradores a través de asumir responsabilidades de desarrollo y de la planificación de capacitaciones para que los colaboradores potencien sus habilidades.

Figura 10

Modelo integrado de gestión de línea o staff



Fuente: (Benalcázar, Chalacán, Flores, García, Guerrero, & Valenzuela, 2018)
Elaborado por: Investigador

1.5.4.9. Modelo 9 de Gestión por Competencias

Plantea una relación de 4 dimensiones que se refieren al conocimiento adquirido, afectos, desempeño y preferencias.

Figura 11

Modelo integrado de gestión por competencias



Fuente: (Bardales, 2019)
Elaborado por: Investigador

Como se puede observar existen varios modelos relacionados a la gestión de talento humano, sin embargo, todos se enfocan en desarrollar y mejorar las habilidades y destrezas de los colaboradores para incrementar la productividad de la empresa. Los modelos permiten organizar y planificar de mejora manera los diferentes puestos y

funciones dentro de la empresa con la finalidad de aumentar el desempeño laboral y el crecimiento empresarial.

1.5.5 Rendimiento Laboral

El rendimiento laboral, también conocido como desempeño laboral, se refiere a la eficacia con la que un colaborador lleva a cabo sus responsabilidades y tareas dentro de una organización. Se trata de un concepto fundamental para la gestión de recursos humanos, ya que permite evaluar la contribución individual de cada colaborador al logro de los objetivos organizacionales (Godoy , 2024).

En otras palabras, Justo et al., (2023), menciona que, el rendimiento laboral se refiere a los resultados que obtiene un colaborador en su trabajo, tomando en cuenta la calidad del trabajo realizado, la cantidad de trabajo completado, la eficiencia con la que se realiza el trabajo y la contribución general del colaborador al éxito de la organización.

Es decir, el estudio del rendimiento laboral, también conocido como análisis del desempeño laboral, ofrece una gran cantidad de beneficios tanto para los individuos como para las organizaciones. Al comprender los factores que influyen en el rendimiento y utilizar métodos efectivos para evaluarlo y mejorarlo, las empresas y los colaboradores pueden alcanzar un mayor éxito y satisfacción.

1.5.5.1 Características del rendimiento laboral

Un rendimiento laboral efectivo se caracteriza por un conjunto de atributos que distinguen a los colaboradores que sobresalen en sus funciones y contribuyen significativamente al logro de los objetivos organizacionales. Entre estas características expuestas por Mendoza y Arriola (2022), se encuentran:

- **Cumplimiento de metas y objetivos:** Los colaboradores con un desempeño efectivo cumplen consistentemente con las metas y objetivos establecidos para su puesto de trabajo, demostrando capacidad para alcanzar los resultados esperados en tiempo y forma.
- **Alta calidad del trabajo:** Su trabajo se caracteriza por un alto nivel de calidad, precisión y atención al detalle, entregando productos o servicios que satisfacen o superan las expectativas de los clientes internos y externos.

- **Orientación a resultados:** Se enfocan en la obtención de resultados tangibles y medibles, buscando siempre optimizar los procesos y maximizar la eficiencia para alcanzar los objetivos establecidos.
- **Proactividad e iniciativa:** Toman la iniciativa para identificar problemas, proponer soluciones y buscar oportunidades de mejora, demostrando autonomía y capacidad para actuar sin necesidad de instrucciones constantes.
- **Habilidades de comunicación efectivas:** Se comunican de manera clara, concisa y asertiva, tanto oralmente como por escrito, transmitiendo información relevante de manera oportuna y efectiva a sus compañeros, superiores y clientes.
- **Trabajo en equipo y colaboración:** Colaboran eficazmente con sus compañeros de trabajo, compartiendo conocimientos, apoyándose mutuamente y trabajando en conjunto para alcanzar objetivos comunes.

Desde la perspectiva de Solís y Pico (2022), las principales características del rendimiento laboral son las presentadas en el siguiente apartado:

- **Adaptabilidad y flexibilidad:** Se adaptan con facilidad a los cambios en el entorno laboral, las nuevas tecnologías y las demandas del mercado, demostrando capacidad para aprender y ajustarse a las nuevas circunstancias.
- **Actitud positiva y comprometida:** Mantienen una actitud positiva y comprometida con su trabajo, demostrando entusiasmo, motivación y disposición para dar lo mejor de sí mismos en cada tarea.
- **Capacidad para resolver problemas:** Poseen habilidades para identificar problemas, analizarlos, generar soluciones creativas e implementarlas de manera efectiva, optimizando los procesos y mejorando la eficiencia.
- **Orientación al cliente:** Se enfocan en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, brindando un servicio de calidad, atención personalizada y una experiencia positiva que fomenta la lealtad y la satisfacción del cliente.
- **Liderazgo y capacidad de influencia:** Poseen habilidades de liderazgo para inspirar y motivar a otros, delegar tareas de manera efectiva y generar un ambiente de trabajo positivo y productivo.
- **Ética profesional y responsabilidad:** Actúan con integridad, honestidad y responsabilidad, cumpliendo con las normas éticas y legales de la

organización, cuidando los recursos de la empresa y asumiendo las consecuencias de sus acciones.

- **Capacidad de aprendizaje continuo:** Poseen una actitud proactiva hacia el aprendizaje continuo, buscando constantemente actualizar sus conocimientos, habilidades y competencias para mantenerse a la vanguardia en su área de trabajo.
- **Creatividad e innovación:** Aportan ideas nuevas y creativas para mejorar los procesos, productos o servicios de la organización, buscando siempre innovar y diferenciarse en el mercado.
- **Compromiso con la organización:** Se sienten parte importante de la organización, comparten sus valores y objetivos, y trabajan con entusiasmo para contribuir al éxito de la empresa a largo plazo.

1.5.5.2 Importancia del rendimiento laboral:

El rendimiento laboral efectivo es de suma importancia para las organizaciones, ya que es una herramienta valiosa que puede ser utilizada para mejorar el desempeño tanto de las organizaciones como de los colaboradores. Al invertir en el análisis y la mejora del rendimiento laboral, las empresas pueden crear un entorno de trabajo más productivo, eficiente y satisfactorio para todos (Moreno & García , 2023).

Con enfoque en la perspectiva de Carvajal et al., (2022), los principales aspectos que denotan la importancia del rendimiento laboral son los siguientes:

- **Aumenta la productividad:** Un desempeño óptimo por parte de los colaboradores se traduce en una mayor cantidad de trabajo realizado en un menor tiempo, optimizando los recursos disponibles y generando mayores ingresos para la organización.
- **Mejora la eficiencia:** Un desempeño eficiente implica realizar las tareas de manera correcta, sin errores ni reprocesos, lo que reduce costos y desperdicios, optimizando los recursos y mejorando la rentabilidad de la empresa.
- **Eleva la calidad del trabajo:** Un desempeño de alta calidad se refleja en productos o servicios que cumplen con los estándares esperados, satisfaciendo las necesidades de los clientes y generando una imagen positiva de la empresa en el mercado.

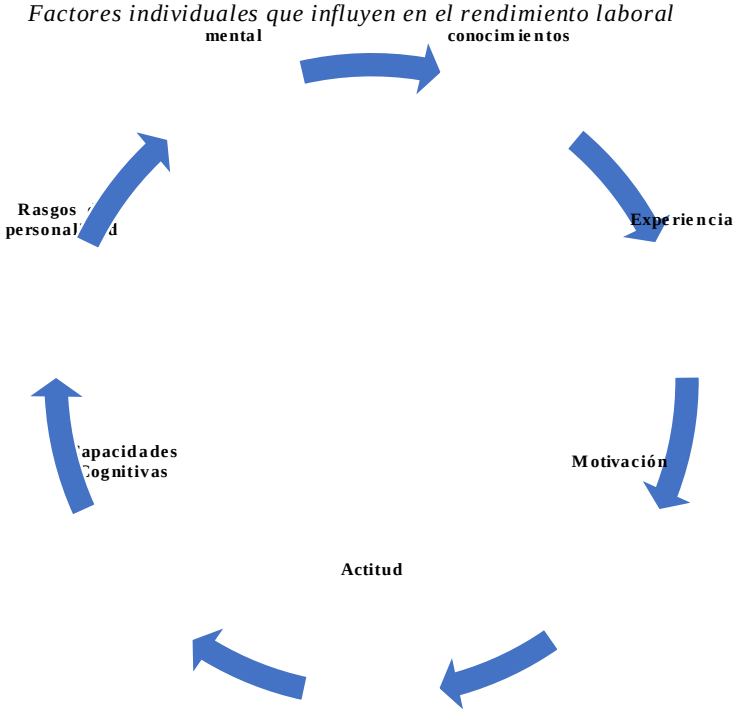
- **Mayor satisfacción del cliente:** Un desempeño laboral efectivo contribuye a una mejor atención al cliente, brindando un servicio de calidad.

1.5.5.3 Factores influyen en el rendimiento laboral

El rendimiento laboral está influenciado por una amplia gama de factores, tanto individuales como organizacionales, teniendo en cuenta la perspectiva de (Palacios , Cortez , Cueva , & Ramirez , 2024):

Figura 12

Factores individuales que influyen en el rendimiento laboral

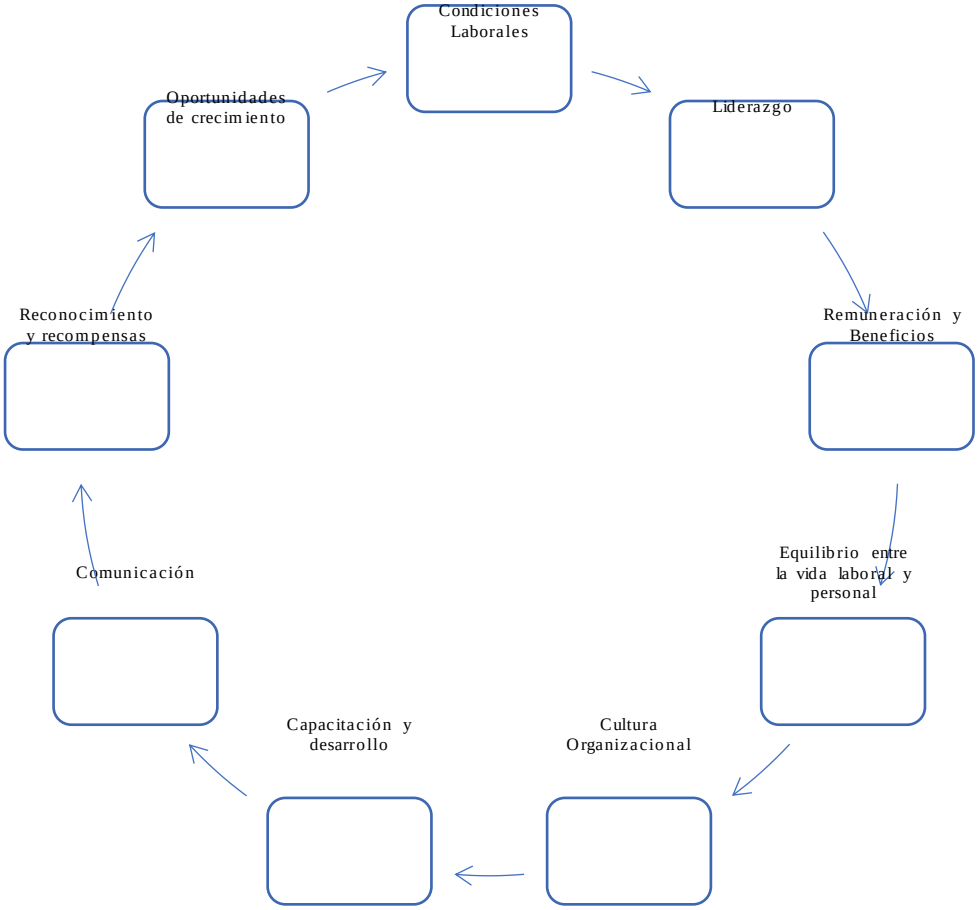


Fuente: adaptado de (Palacios , Cortez , Cueva , & Ramirez , 2024)
Elaborado por: Investigador

Por otra parte, otro de los aspectos importantes que se manejan dentro de aquellos factores que influyen en el rendimiento laboral, son los llamados organizacionales, mismos que se especifican en la siguiente figura:

Figura 13

Factores individuales que influyen en el rendimiento laboral



Fuente: adaptado de (Palacios , Cortez , Cueva , & Ramirez , 2024)
Elaborado por: Investigador

1.5.5.4 Estrategias para medir el rendimiento laboral

Desde la perspectiva de Ramírez et al., (2022), existen diversos métodos para medir el rendimiento laboral, algunos de los más comunes incluyen:

- **Evaluación del desempeño:** Un proceso formal para evaluar el rendimiento de un colaborador en función de criterios predefinidos.
- **Revisión de objetivos:** Un análisis del progreso del colaborador en el cumplimiento de sus objetivos individuales y organizacionales.
- **Comentarios de 360 grados:** Una evaluación del desempeño realizada por el propio colaborador, sus superiores, compañeros y clientes.
- **Medición del desempeño:** La utilización de indicadores clave de rendimiento (KPIs) para cuantificar el desempeño del colaborador en áreas específicas.
- **Observación del comportamiento:** La observación directa del comportamiento del colaborador en el lugar de trabajo.

Para Carhuayal (2020), los principales enfoques del rendimiento laboral son:

Tabla 1
Principales enfoques del Rendimiento Laboral

Autores	Enfoques
Borman, Motowidlo, Rose y Hansen (1985)	Desarrollaron un modelo que considera cuatro dimensiones: (a) rendimiento en la tarea, (b) lealtad, (c) trabajo en equipo, (d) determinación
Murphy (1990)	Las dimensiones del rendimiento laboral fueron las siguientes: (a) conductas orientadas a las tareas laborales, (b) conductas interpersonales, (c) conductas relacionadas con la pérdida de tiempo, (d) conductas destructivas y azarosas.
Borman y Motowidlo (1993)	Sugirieron un nuevo modelo de dimensiones que agrupa los dos primeros modelos en dos grandes factores: (a) relacionados a la tarea, (b) relacionados al contexto.
Koopmans et al. (2011)	Indicaron que solo existen 3 dimensiones: (a) relacionado al rendimiento de las tareas laborales, (b) relacionado al contexto, (c) comportamiento contraproducente.
Al-Makhaita, Ahmed y Hafez (2014)	Identificaron seis dimensiones: (a) liderazgo, (b) cuidado crítico, (c) enseñanza y/o colaboración, (d) planeamiento y/o evaluación, (e) relaciones interpersonales y/o comunicación y (f) desarrollo profesional.

Fuente: (Carhuayal, 2020)
Elaborado por: Investigador

1.5.5.5 Tácticas para el mejoramiento del rendimiento laboral

Las empresas pueden implementar diversas estrategias para mejorar el rendimiento laboral de sus colaboradores, algunas de ellas son (Tobar , 2022):

- **Establecer objetivos claros y medibles:** Comunicar claramente los objetivos esperados del colaborador y establecer métricas para evaluar su progreso.
- **Brindar capacitación y desarrollo:** Ofrecer oportunidades de capacitación y desarrollo continuo a los colaboradores para que puedan mejorar sus habilidades y conocimientos.
- **Implementar un sistema de evaluación del desempeño:** Establecer un proceso formal para evaluar el desempeño de los colaboradores de manera periódica, utilizando criterios objetivos y transparentes, permitiendo identificar áreas de mejora y brindar retroalimentación constructiva.
- **Reconocer y recompensar el buen desempeño:** Implementar un sistema de reconocimiento y recompensas para premiar los logros y el buen desempeño de los colaboradores, motivándolos a continuar esforzándose y mejorando su rendimiento.

- **Fomentar un buen ambiente de trabajo:** Crear un ambiente de trabajo positivo, colaborativo, respetuoso y motivador, donde los colaboradores se sientan valorados, escuchados y parte importante del equipo.
- **Promover el equilibrio entre vida laboral y personal:** Implementar políticas y prácticas que faciliten el equilibrio entre la vida laboral y personal del colaborador.

1.5.5.6 Escala de Rendimiento Laboral Individual IWPQ

Fue desarrollado por Koopmans et al. (2013), llamada también IWPQ, por sus siglas en inglés, es una herramienta diseñada para evaluar el desempeño de los colaboradores en el ámbito laboral. Esta escala se enfoca en medir distintos aspectos del rendimiento individual, proporcionando una visión integral del desempeño de cada trabajador.

El IWPQ se compone de varios ítems que evalúan diferentes dimensiones del trabajo. Una de las dimensiones clave es la eficacia del colaborador en la realización de sus tareas principales. Este aspecto se centra en cómo de bien un colaborador cumple con las responsabilidades y tareas que se esperan de su puesto. La escala incluye preguntas que ayudan a medir la calidad y la cantidad del trabajo realizado (García, 2023).

Otra dimensión importante que evalúa el IWPQ es la adaptabilidad. Esta categoría analiza la capacidad del colaborador para ajustarse a los cambios en el entorno laboral, resolver problemas de manera eficaz y aprender nuevas habilidades. La adaptabilidad es crucial en un mundo laboral en constante evolución, donde la capacidad de aprender y adaptarse rápidamente puede significar una ventaja competitiva significativa tanto para el individuo como para la organización (Miranda, 2024).

CAPÍTULO II
METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

2.1.1. Investigación descriptiva

Para (Sabino, 1992, como se citó en Martínez, 2018), “la investigación descriptiva tiene como objetivo describir algunas características fundamentales homogéneas de

fenómenos, utilizar criterios sistemáticos que permitan establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática, y comprobable con la de otras fuentes".

Para alcanzar los objetivos propuestos en la investigación se utilizará la investigación descriptiva, de tal forma que la información suministrada debe ser verídica, precisa y sistemática.

2.2. Enfoque de la investigación

2.2.1. El enfoque cuantitativo

Para Maldonado (2018) "la investigación cuantitativa tiene que ver con la medición, revisión, descripción, experimentación, verificación y explicación del fenómeno objeto de estudio" (pág. 20).

Se aplicó este enfoque ya que permitió la recolección de información, de tal forma que se midió de forma numérica y estadísticamente, para establecer patrones de respuesta con relación al grado de influencia de un modelo de gestión de talento humano en el rendimiento del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISIÓN agencia Matriz Pelileo.

2.1.2. Método deductivo

Es uno del procedimiento que parte una conclusión de una apertura general y procede a los casos particulares y secuencias y aplicaciones por lo frecuente son premisas para llegar a conclusiones lógicas, cuando las premisas implican verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera (Carle, 2020).

Se hará uso del método antes mencionado, ya que se evidenciarán los principales resultados a través de diferentes criterios y conclusiones basadas en el cumplimiento de los objetivos planteados.

2.3. Modalidades de investigación

2.3.1. Bibliográfica

Una investigación bibliográfica o documental es aquella que utiliza textos (u otro tipo de material intelectual impreso grabado) como fuentes primarias para obtener sus datos. No se trata solamente de una recopilación de datos contenidos en libros, sino que se centra, más bien, en la reflexión innovadora y crítica sobre determinados textos y los conceptos planteados en ellos (Campos, 2017, pág. 17).

Dentro de los tipos de investigación que se empleará será la investigación bibliográfica, se la aplicará con la finalidad de adquirir beneficio y conocimiento los cuales serán obtenidos a través de diferentes medios para este caso el internet como fuente primordial de recolección de información exclusivamente para la obtención de antecedentes requeridos por la investigación para su desarrollo, dentro de este aspecto se destaca la intervención de la información que la Cooperativa pueda brindar con enfoque en el modelo de gestión de talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISIÓN agencia Matriz Pelileo.

2.3.2. De campo

La investigación de campo es aquella en la que el investigador obtiene una perspectiva general del comportamiento y desarrollo de la variable, a través de la observación directa de la conducta del fenómeno en su contexto natural. De esta forma, puede obtener detalles específicos y comprender su desenvolvimiento; lo cual a su vez posibilita el planteamiento de nuevos conceptos y teorías (Nájera, 2017).

La investigación de campo se utilizó al aplicar los instrumentos a los colaboradores de la cooperativa, con la finalidad de obtener datos específicos sobre el desarrollo de la gestión de talento humano y el rendimiento laboral dentro de la empresa. De este modo, se obtuvo una visión general acerca del comportamiento de estas variables en el entorno y población establecida.

2.4 Población

Para Rojas (2017), "La población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de esta poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación".

Tabla 2
Población

Descripción	Población
Cooperativa de Ahorro y crédito PRODVISIÓN	30
Total	30

Elaborado por: Investigador

La población para este proyecto es de 30 socios internos, a las cuales se realizó la encuesta correspondiente.

2.5 Técnicas de recolección de información

2.5.1. Encuesta

La encuesta es una técnica de recolección de información que se basa en obtener datos específicos sobre el fenómeno de estudio. Está compuesta por un cuestionario con varias preguntas acerca de las características y comportamiento del objeto de investigación; generalmente es auto-administrada, es decir que, es contestada de forma individual por los participantes; aportando información importante al estudio (Feria, Matilla, & Mantecón, 2020).

La encuesta se utilizó como técnica dentro de la investigación, al aplicar los dos instrumentos a los colaboradores, debido a que fueron encuestas para obtener información sobre la forma en que se gestiona el talento humano y cómo es el rendimiento laboral dentro de la organización.

2.5.2. Cuestionario

El cuestionario está conformado por varias preguntas sistematizadas y estructuradas de forma adecuada que se orientan a recoger información específica del objeto de estudio, con la finalidad de dar una respuesta clara al problema de investigación. Las preguntas pueden ser cerradas o abiertas y su contenido debe estar relacionado con los aspectos que se requieren conocer (Cisneros, Urdánigo, Guevara, & Garcés, 2022).

El cuestionario fue utilizado como instrumento principal dentro de la investigación, debido a que las encuestas estuvieron conformadas por varias preguntas que se orientaron a obtener información específica del comportamiento y desarrollo de las variables de investigación.

A continuación, se presenta una breve descripción de los instrumentos empleados en la investigación por variables de estudio:

2.5.3. Variable independiente: Gestión de Talento Humano

Tomando en cuenta que la gestión del talento humano es un aspecto clave para el éxito de las empresas es indispensable que se empleen las herramientas necesarias para evaluar y mejorar de forma continua las diferentes prácticas vinculadas a esta área (Jara, Asmat, Albeca, & Medina, 2018).

Para el desarrollo del instrumento aplicable a la presente variable de investigación, se toma como aporte inicial el articulo desarrollado por Medina et al. (2023), que presenta

su tema **"Diseño de cuestionario para establecer la percepción de práctica éticas en procesos de selección sector público ecuatoriano",** dando una perspectiva más clara de la gestión de talento humano dentro de las instituciones. Se recalca que no se ha hecho uso del instrumento de la investigación como tal, sino únicamente se han tomado en cuenta los direccionamientos para el desarrollo de las respectivas preguntas (Véase en el anexo 2), que posteriormente fueron validadas por expertos; de tal forma que se determine su confiabilidad y posterior correlación de forma independiente y efectiva.

Además, cada sección contiene varias interrogantes específicas que evalúan diferentes aspectos de las prácticas de gestión del talento humano en la empresa. Las respuestas se registran en una escala adaptada de Likert que va desde 1= nunca y 5 = siempre, la misma que cuenta con un total de 21 preguntas; tomado como modelo de la tesis ejecutada de (Bejarano, 2024).

2.5.4. Variable dependiente: Rendimiento laboral

Por su parte el rendimiento laboral puede ser considerado como un indicador clave de éxito organizacional y este hace referencia a que los colaboradores de la organización pueden alcanzar los diferentes objetivos planteados en la empresa (Bohórque, Pérez, & Caiche, 2020).

Para medir la variable desempeño laboral se utilizó el instrumento, denominado "**Escala de Rendimiento Laboral Individual IWPQ**", desarrollado por Koopmans et al., (2013), del cual se han tomado en cuenta las directrices de algunas de las interrogantes del cuestionario y se reajustó a la investigación actual con un total de 16 preguntas (Véase en el anexo 3), es decir, se han adaptado de acuerdo a la necesidad del estudio de la variable y el manejo de los datos para estadísticos descriptivos posteriores, con una escala de Likert que va desde 1 = completamente en desacuerdo y 5 = completamente de acuerdo; el mismo que permite medir las tres dimensiones del constructo como reflejo de las conductas de los colaboradores más que de la efectividad de las mismas.

2.6. Procesamiento de datos

2.6.1. Validez de las encuestas

El proceso de validación de las encuestas de cada variable se realizó mediante el juicio de expertos, el cual, de acuerdo con Galicia et al., (2017), es un método que se centra en recopilar la opinión y criterio de varios expertos en el tema sobre las diferentes preguntas o aspectos que conforman el cuestionario; estableciendo su aprobación o recomendaciones de mejora.

Las matrices validadas de los dos instrumentos se encuentran en anexo 5. De esta forma, se puede observar los diferentes criterios emitidos por parte de los expertos, así como los comentarios de mejora que han establecido y en base a lo cual se aprobaron las dos encuestas; planteando una consistencia adecuada para medir las variables de estudio.

2.6.2. Confiabilidad de las encuestas

Cuando se habla de confiabilidad de encuesta se hace referencia a la consistencia interna y persistencia de los resultados del instrumento en diferentes grupos o entornos. Es decir que, el instrumento presenta los mismos resultados en grupos similares de participantes al ser aplicados en la misma situación. La escala más utilizada es el Alfa de Cronbach, la cual indica que el instrumento mide adecuadamente la variable, un valor mayor a 0.70 indica un alto nivel de confiabilidad y un puntaje bajo indica una confiabilidad débil (Villasís, Márquez, Zurita, Miranda, & Escamilla, 2018).

A continuación, se presenta el cálculo de correlación de la variable gestión del talento humano y rendimiento laboral; además se muestra la tabla con el índice de Cronbach por cada encuesta, el cual fue obtenido a través del programa estadístico SPSS y que demuestran la confiabilidad de cada uno.

Figura 14

Correlación gestión del talento humano

Correlaciones

			1. La entidad financiera en el reclutamiento del personal utiliza su sitio web para informar a los posibles candidatos sobre las vacantes existentes?	2. La entidad financiera toma como referencia su Curriculum Vitae para seleccionar al personal más idóneo para el puesto?	3. Los puestos de trabajo en esta Empresa contienen tareas y actividades heterogéneas (no repetitivas).	4. Su puesto de trabajo requiere que utilice habilidades y conocimientos complejos calificados?	5. Recibe regularmente información sobre las formas de evaluación del puesto de trabajo?	6. Dentro de la Cooperativa se le aplican evaluaciones mensuales de acuerdo a su desempeño?	7. La Empresa paga el salario de acuerdo con las actividades que realiza dentro de la organización?	8. El sistema de compensación de la Empresa incluye incentivos basados en su desempeño individual?	9. La Empresa incluye un paquete de beneficios y servicios sociales para los trabajadores?	10. La Empresa ofrece un programa de capacitación para sus Trabajadores?	11. Ofrecen actividades de formación orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades específicos de esta Empresa?	12. Los jefes muestran interés por el desarrollo y crecimiento profesional de los trabajadores a su cargo?	13. Se brindan oportunidades para el cambio de puesto de trabajo de acuerdo a sus conocimiento y habilidades?	14. Dispone de canales de comunicación entre distintos departamentos unidades o secciones para resolver problemas y buscar soluciones?	15. Dispone de facilidades para comunicarse con sus superiores?	16. La Empresa aplica sus políticas de higiene y seguridad Industrial, basadas en un ambiente de disciplina interna?	17. Existe una relación armoniosa entre Jefes y Trabajadores?	18. Colabora con sus compañeros de trabajo para diagnosticar y resolver problemas.	19. Recibe en forma oportuna sus gratificaciones y bonificaciones ?	20. La Empresa posee base de datos para la evaluación tanto personal como departamental ?	21. La información de la evaluación de personas se comunica de forma eficiente con la gerencia?
Rho de Spearman	1. La entidad financiera en el reclutamiento del personal utiliza su sitio web para informar a los posibles candidatos sobre las vacantes existentes?	Coeficiente de correlación	1,000	,168	,378*	,336	,374*	,127	,274	,241	,129	,246	,375*	,460*	,308	,364*	,419*	,328	,522**	,479**	,145	,051	,434*
		Sig. (bilateral)	.	,376	,039	,069	,042	,503	,143	,200	,498	,190	,041	,011	,097	,048	,021	,076	,003	,007	,446	,788	,017
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	2. La entidad financiera toma como referencia su Curriculum Vitae para seleccionar al personal más idóneo para el puesto?	Coeficiente de correlación	,168	1,000	,423*	,242	,439*	,544**	,328	,522**	,293	,679**	,480**	,486**	,436*	,301	,163	,302	,371*	,515**	,572**	,280	,411*
		Sig. (bilateral)	,376	.	,020	,198	,015	,002	,077	,003	,116	<,001	,007	,006	,016	,106	,388	,105	,043	,004	<,001	,134	,024
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	3. Los puestos de trabajo en esta Empresa contienen tareas y actividades heterogéneas (no repetitivas).	Coeficiente de correlación	,378*	,423*	1,000	,394*	,327	,274	,435*	,385*	,192	,371*	,423*	,364*	,184	,555**	,389*	,469**	,434*	,426*	,354	,118	,403*
		Sig. (bilateral)	,039	,020	.	,031	,078	,142	,016	,036	,309	,043	,020	,048	,331	,001	,034	,009	,016	,019	,055	,534	,027
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	4. Su puesto de trabajo requiere que utilice habilidades y conocimientos complejos calificados?	Coeficiente de correlación	,336	,242	,394*	1,000	,344	,306	,355	,048	,371*	,179	,209	,373*	,324	,442*	,331	,582**	,224	,305	,124	,427*	,248
		Sig. (bilateral)	,069	,198	,031	.	,063	,100	,054	,800	,043	,343	,269	,043	,081	,014	,074	<,001	,235	,101	,515	,019	,187
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	5. Recibe regularmente información sobre las formas de evaluación del puesto de trabajo?	Coeficiente de correlación	,374*	,439*	,327	,344	1,000	,619**	,464**	,577**	,385*	,683**	,569**	,701**	,383*	,668**	,549**	,579**	,345	,463**	,596**	,519**	,504**
		Sig. (bilateral)	,042	,015	,078	,063	.	<,001	,010	<,001	,036	<,001	,001	<,001	,037	<,001	,002	<,001	,062	,010	<,001	,003	,004
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	6. Dentro de la Cooperativa se le aplican evaluaciones mensuales de acuerdo a su desempeño?	Coeficiente de correlación	,127	,544**	,274	,306	,619**	1,000	,418*	,518**	,423*	,579**	,571**	,688**	,747**	,624**	,506**	,415*	,344	,291	,498**	,610**	,370*
		Sig. (bilateral)	,503	,002	,142	,100	<,001	.	,021	,003	,020	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,004	,023	,063	,119	,005	<,001	,044
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	7. La Empresa paga el salario de acuerdo con las actividades que realiza dentro de la organización?	Coeficiente de correlación	,274	,328	,435*	,355	,464**	,418*	1,000	,564**	,544**	,434*	,516**	,513**	,362*	,595**	,549**	,546**	,676**	,345	,455*	,531**	,370*
		Sig. (bilateral)	,143	,077	,016	,054	,010	,021	.	,001	,002	,017	,003	,004	,049	<,001	,002	,002	<,001	,062	,012	,003	,044
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	8. El sistema de compensación de la Empresa incluye incentivos basados en su desempeño individual?	Coeficiente de correlación	,241	,522**	,385*	,048	,577**	,518**	,564**	1,000	,508**	,780**	,717**	,679**	,434*	,602**	,458*	,380*	,586**	,427*	,762**	,457*	,520**
		Sig. (bilateral)	,200	,003	,036	,800	<,001	,003	,001	.	,004	<,001	<,001	<,001	,017	<,001	,011	,038	<,001	,019	<,001	,011	,003
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	9. La Empresa incluye un paquete de beneficios y servicios sociales para los trabajadores?	Coeficiente de correlación	,129	,293	,192	,371*	,385*	,423*	,544**	,508**	1,000	,354	,436*	,462*	,609**	,505**	,415*	,533**	,456*	,213	,450*	,686**	,439*
		Sig. (bilateral)	,498	,116	,309	,043	,036	,020	,002	,004	.	,055	,016	,010	<,001	,004	,023	,002	,011	,259	,013	<,001	,015
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	10. La Empresa ofrece un programa de capacitación para sus Trabajadores?	Coeficiente de correlación	,246	,679**	,371*	,179	,683**	,579**	,434*	,780**	,354	1,000	,699**	,730**	,486**	,584**	,340	,440*	,538**	,506**	,840**	,434*	,653**
		Sig. (bilateral)	,190	<,001	,043	,343	<,001	<,001	,017	<,001	,055	.	<,001	<,001	,006	<,001	,066	,015	,002	,004	<,001	,017	<,001
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	11. Ofrecen actividades de formación orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades específicos de esta Empresa?	Coeficiente de correlación	,375*	,480**	,423*	,209	,569**	,571**	,516**	,717**	,436*	,699**	1,000	,677**	,630**	,676**	,526**	,535**	,641**	,276	,594**	,409*	,359
		Sig. (bilateral)	,041	,007	,020	,269	,001	<,001	,003	<,001	,016	<,001	.	<,001	<,001	<,001	,003	,002	<,001	,140	<,001	,025	,051
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	12. Los jefes muestran interés por el desarrollo y crecimiento profesional de los trabajadores a su cargo?	Coeficiente de correlación	,460*	,486**	,364*	,373*	,701**	,688**	,513**	,679**	,462*	,730**	,677**	1,000	,569**	,810**	,486**	,555**	,580**	,393*	,653**	,473**	,531**
		Sig. (bilateral)	,011	,006	,048	,043	<,001	<,001	,004	<,001	,010	<,001	<,001	.	,001	<,001	,006	,001	<,001	,032	<,001	,008	,003
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	13. Se brindan oportunidades para el cambio de puesto de trabajo de acuerdo a sus conocimiento y habilidades?	Coeficiente de correlación	,308	,436*	,184	,324	,383*	,747**	,362*	,434*	,609**	,486**	,630**	,569**	1,000	,539**	,547**	,389*	,489**	,236	,396*	,618**	,479**
		Sig. (bilateral)	,097	,016	,331	,081	,037	<,001	,049	,017	<,001	,006	<,001	,001	.	,002	,002	,034	,006	,209	,031	<,001	,007
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	14. Dispone de canales de comunicación entre distintos departamentos, unidades o secciones para resolver problemas y buscar soluciones?	Coeficiente de correlación	,364*	,301	,555**	,442*	,668**	,624**	,595**	,602**	,505**	,584**	,676**	,810**	,539**	1,000	,725**	,802**	,609**	,231	,618**	,520**	,522**
		Sig. (bilateral)	,048	,106	,001	,014	<,001	<,001	<,001	<,001	,004	<,001	<,001	<,001	,002	.	<,001	<,001	<,001	,220	<,001	,003	,003
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	15. Dispone de facilidades para comunicarse con sus superiores?	Coeficiente de correlación	,419*	,163	,389*	,331	,549**	,506**	,549**	,458*	,415*	,340	,526**	,486**	,547**	,725**	1,000	,622**	,573**	,307	,478**	,469**	,517**
		Sig. (bilateral)	,021	,388	,034	,074	,002	,004	,002	,011	,023	,066	,003	,006	,002	<,001	.	<,001	<,001	,099	,008	,009	,003
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	16. La Empresa aplica sus políticas de higiene y seguridad Industrial, basadas en un ambiente de disciplina interna?	Coeficiente de correlación	,328	,302	,469**	,582**	,579**	,415*	,546**	,380*	,533**	,440*	,535**	,555**	,389*	,802**	,622**	1,000	,526**	,192	,532**	,462*	,439*
		Sig. (bilateral)	,076	,105	,009	<,001	<,001	,023	,002	,038	,002	,015	,002	,001	,034	<,001	<,001	.	,003	,334	,002	,010	,015
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	17. Existe una relación armoniosa entre Jefes y Trabajadores?	Coeficiente de correlación	,522**	,371*	,434*	,224	,345	,344	,676**	,586**	,456*	,538**	,641**	,580**	,489**	,609**	,573**	,520**	1,000	,463*	,625**	,306	,549**
		Sig. (bilateral)	,003	,043	,016	,235	,062	,063	<,001	<,001	,011	,002	<,001	<,001	,006	<,001	<,001	,003	.	,010	<,001	,100	,002
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	18. Colabora con sus compañeros de trabajo para diagnosticar y resolver problemas.	Coeficiente de correlación	,479**	,515**	,426*	,305	,463**	,291	,345	,427*	,213	,506**	,276	,393*	,236	,231	,307	,182	,463*	1,000	,409*	,259	,386*
		Sig. (bilateral)	,007	,004	,019	,101	,010	,119	,062	,019	,259	,004	,140	,032	,209	,220	,099	,334	,010	.	,025	,166	,035
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	19. Recibe en forma oportuna sus gratificaciones y bonificaciones?	Coeficiente de correlación	,145	,572**	,354	,124	,596**	,498**	,455*	,762**	,450*	,840**	,594**	,653**	,396*	,618**	,478**	,532**	,625**	,409*	1,000	,406*	,609**
		Sig. (bilateral)	,446	<,001	,055	,515	<,001	,005	,012	<,001	,013	<,001	<,001	<,001	,031	<,001	,008	,002	<,001	,025	.	,026	<,001
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	20. La Empresa posee base de datos para la evaluación tanto personal como departamental?	Coeficiente de correlación	,051	,280	,118	,427*	,519**	,610**	,531**	,457*	,686**	,434*	,409*	,473**	,618**	,520**	,469**	,462*	,306	,259	,406*	1,000	,356
		Sig. (bilateral)	,788	,134	,534	,019	,003	<,001	,003	,011	<,001	,017	,025	,008	<,001	,003	,009	,010	,100	,166	,026	.	,053
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	21. La información de la evaluación de personas se comunica de forma eficiente con la gerencia?	Coeficiente de correlación	,434*	,411*	,403*	,248	,504**	,370*	,370*	,520**	,439*	,653**	,359	,531**	,479**	,522**	,517**	,439*	,549**	,386*	,609**	,356	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	,024	,027	,187	,004	,044	,044	,003	,015	<,001	,051	,003	,007	,003	,003	,015	,002	,035	<,001	,053	.
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

Elaborado por: *Investigador*

Tabla 3

Confiabilidad del cuestionario de Gestión de Talento Humano

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos
.949	.949	21

Fuente: Software SPSS

Elaborado por: Investigador

Se observa que el índice de Cronbach fue de 0.949 demostrando un nivel alto de confiabilidad, es decir que, el instrumento mide correctamente la gestión de talento humano dentro de la cooperativa.

Figura 15

Correlación - Rendimiento laboral

Correlaciones

			1. Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios?	2. Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas?	3. Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes?	4. Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran?	5. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr?	6. Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados?	7. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo?	8. No me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo?	9. No comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros?	10. No agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo?	11. Me concentré en los aspectos positivos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas negativas?	12. No comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa?	13. Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma?	14. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas?	15. Participé activamente de las reuniones laborales?	16. Mi planificación laboral fue óptima?
Rho de Spearman	1. Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios?	Coeficiente de correlación	1,000	,762**	,140	,329	,528**	,256	,389*	,288	,358	,730**	,623**	,602**	,494**	,271	,436*	,301
		Sig. (bilateral)	.	<,001	,462	,076	,003	,173	,033	,123	,052	<,001	<,001	<,001	,006	,148	,016	,106
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	2. Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas?	Coeficiente de correlación	,762**	1,000	,190	,365*	,618**	,159	,371*	,345	,557**	,617**	,592**	,376*	,537**	,213	,410*	,313
		Sig. (bilateral)	<,001	.	,315	,047	<,001	,400	,044	,062	,001	<,001	<,001	,041	,002	,259	,025	,092
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	3. Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes?	Coeficiente de correlación	,140	,190	1,000	,130	-,025	,332	,239	,170	,180	,221	,115	,211	,070	,134	,107	-,119
		Sig. (bilateral)	,462	,315	.	,494	,896	,073	,203	,368	,341	,241	,544	,264	,715	,481	,572	,532
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	4. Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran?	Coeficiente de correlación	,329	,365*	,130	1,000	,672**	,316	,254	,007	,067	,131	,338	,170	-,043	,200	,064	,546**
		Sig. (bilateral)	,076	,047	,494	.	<,001	,089	,175	,971	,727	,490	,067	,370	,821	,290	,737	,002
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	5. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr?	Coeficiente de correlación	,528**	,618**	-,025	,672**	1,000	,451*	,346	,231	,339	,487**	,610**	,440*	,240	,161	,179	,464**
		Sig. (bilateral)	,003	<,001	,896	<,001	.	,012	,061	,219	,067	,006	<,001	,015	,201	,396	,344	,010
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	6. Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados?	Coeficiente de correlación	,256	,159	,332	,316	,451*	1,000	,205	,476**	,076	,262	,224	,492**	,288	,537**	,249	,310
		Sig. (bilateral)	,173	,400	,073	,089	,012	.	,278	,008	,689	,161	,235	,006	,122	,002	,185	,096
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	7. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo?	Coeficiente de correlación	,389*	,371*	,239	,254	,346	,205	1,000	,313	,307	,435*	,592**	,266	,472**	,223	,507**	,466**
		Sig. (bilateral)	,033	,044	,203	,175	,061	,278	.	,092	,099	,016	<,001	,155	,008	,235	,004	,009
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	8. No me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo?	Coeficiente de correlación	,288	,345	,170	,007	,231	,476**	,313	1,000	,349	,160	,272	,457*	,564**	,383*	,223	,229
		Sig. (bilateral)	,123	,062	,368	,971	,219	,008	,092	.	,059	,400	,146	,011	,001	,037	,236	,222
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	9. No comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros?	Coeficiente de correlación	,358	,557**	,180	,067	,339	,076	,307	,349	1,000	,599**	,383*	,311	,197	,104	,244	,241
		Sig. (bilateral)	,052	,001	,341	,727	,067	,689	,099	,059	.	<,001	,036	,095	,297	,584	,195	,200
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	10. No agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo?	Coeficiente de correlación	,730**	,617**	,221	,131	,487**	,262	,435*	,160	,599**	1,000	,569**	,575**	,423*	,216	,485**	,279
		Sig. (bilateral)	<,001	<,001	,241	,490	,006	,161	,016	,400	<,001	.	,001	<,001	,020	,252	,007	,135
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	11. Me concentré en los aspectos positivos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas negativas?	Coeficiente de correlación	,623**	,592**	,115	,338	,610**	,224	,592**	,272	,383*	,569**	1,000	,510**	,577**	,132	,374*	,545**
		Sig. (bilateral)	<,001	<,001	,544	,067	<,001	,235	<,001	,146	,036	,001	.	,004	<,001	,488	,042	,002
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	12. No comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa?	Coeficiente de correlación	,602**	,376*	,211	,170	,440*	,492**	,266	,457*	,311	,575**	,510**	1,000	,441*	,456*	,245	,362*
		Sig. (bilateral)	<,001	,041	,264	,370	,015	,006	,155	,011	,095	<,001	,004	.	,015	,011	,191	,049
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	13. Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma?	Coeficiente de correlación	,494**	,537**	,070	-,043	,240	,288	,472**	,564**	,197	,423*	,577**	,441*	1,000	,480**	,641**	,450*
		Sig. (bilateral)	,006	,002	,715	,821	,201	,122	,008	,001	,297	,020	<,001	,015	.	,007	<,001	,013
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	14. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas?	Coeficiente de correlación	,271	,213	,134	,200	,161	,537**	,223	,383*	,104	,216	,132	,456*	,480**	1,000	,468**	,386*
		Sig. (bilateral)	,148	,259	,481	,290	,396	,002	,235	,037	,584	,252	,488	,011	,007	.	,009	,035
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	15. Participé activamente de las reuniones laborales?	Coeficiente de correlación	,436*	,410*	,107	,064	,179	,249	,507**	,223	,244	,485**	,374*	,245	,641**	,468**	1,000	,457*
		Sig. (bilateral)	,016	,025	,572	,737	,344	,185	,004	,236	,195	,007	,042	,191	<,001	,009	.	,011
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	16. Mi planificación laboral fue óptima?	Coeficiente de correlación	,301	,313	-,119	,546**	,464**	,310	,466**	,229	,241	,279	,545**	,362*	,450*	,386*	,457*	1,000
		Sig. (bilateral)	,106	,092	,532	,002	,010	,096	,009	,222	,200	,135	,002	,049	,013	,035	,011	.
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Elaborado por: *Investigador*

Tabla 4

Confiabilidad del cuestionario de Rendimiento Laboral

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.940	.941	16

Fuente: Software SPSS

Elaborado por: Investigador

El índice de Alfa de Cronbach que se obtuvo fue de 0.940; lo cual demuestra un alto nivel de confiabilidad del instrumento, es decir que, mide correctamente el rendimiento laboral de los colaboradores dentro de la cooperativa.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados sobre la encuesta de Gestión de Talento Humano

1. ¿La entidad financiera en el reclutamiento del personal utiliza su sitio web para informar a los posibles candidatos sobre las vacantes existentes?

Tabla 5

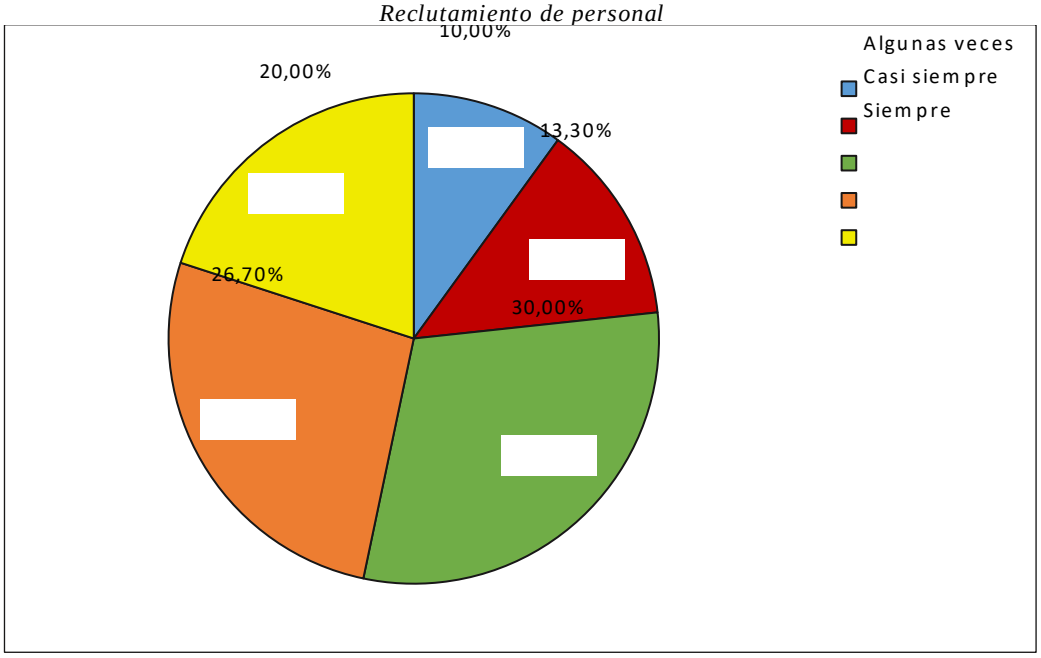
Reclutamiento de personal

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	10.0	10.0	10.0
Casi nunca	4	13.3	13.3	23.3
Algunas veces	9	30.0	30.0	53.3
Casi siempre	8	26.7	26.7	80.0
Siempre	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 16

Reclutamiento de personal



Elaborado por: Investigador

En relación a si los colaboradores consideran que la entidad financiera en el proceso de reclutamiento utiliza su sitio web para informar a los candidatos sobre las vacantes existentes, el 30% mencionó que algunas veces; el 26,67% casi siempre; el 20% considera que siempre; el 13,33% casi nunca y el 10% manifiesta que nunca.

Es decir que, la mayor parte de colaboradores plantea que la empresa en ocasiones informa las vacantes a través del sitio web, no siempre utiliza este medio para reclutar personal.

2. ¿La entidad financiera toma como referencia su Curriculum Vitae para seleccionar al personal más idóneo para el puesto?

Tabla 6

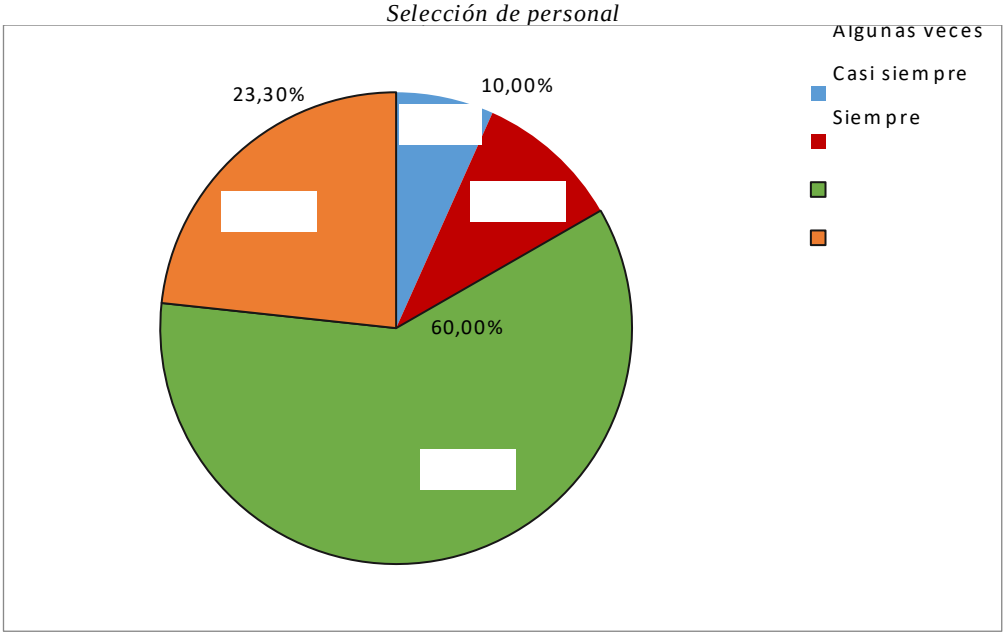
Selección de personal

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	6.7	6.7	6.7
Algunas veces	3	10.0	10.0	16.7
Casi siempre	18	60.0	60.0	76.7
Siempre	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 17

Selección de personal



Elaborado por: Investigador

En cuanto a si la entidad financiera toma como referencia el curriculum vitae como referencia principal para seleccionar le personal idóneo para el cargo, el 60% considera que casi siempre; el 23,33% que siempre; el 10% manifiesta que algunas veces y el 6,67% menciona que casi nunca. Por lo tanto, la mayor parte de colaboradores establece que la organización toma en cuenta el curriculum vitae como un elemento principal en la selección del personal para las vacantes disponibles.

3. ¿Los puestos de trabajo en esta empresa contienen tareas y actividades heterogéneas (no repetitivas)?

Tabla 7

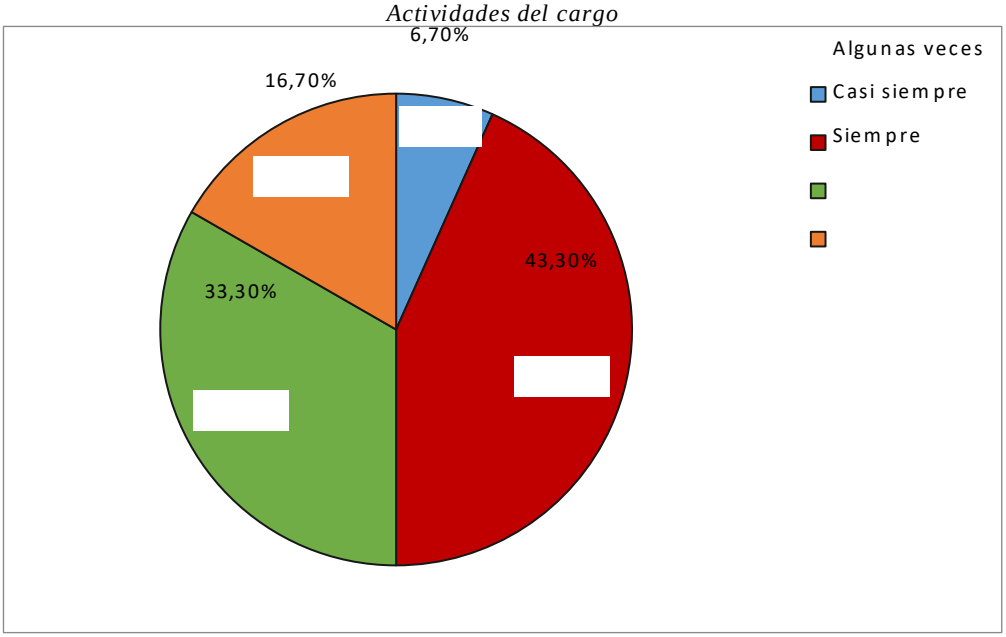
Actividades del cargo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	6.7	6.7	6.7
Algunas veces	13	43.3	43.3	50.0
Casi siempre	10	33.3	33.3	83.3
Siempre	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 18

Actividades del cargo



Elaborado por: Investigador

En relación a si los puestos dentro de la empresa tienen actividades heterogéneas, el 43,33% considera que algunas veces; el 33,33% manifiesta que casi siempre; el 16,67% menciona que siempre y el 6,67% que casi nunca. Por lo que se puede observar, la mayor parte de colaboradores establece que en ocasiones las tareas que realizan dentro del cargo son repetitivas, no son diferentes ni innovadoras.

4. ¿Su puesto de trabajo requiere que utilice habilidades y conocimientos complejos calificados?

Tabla 8

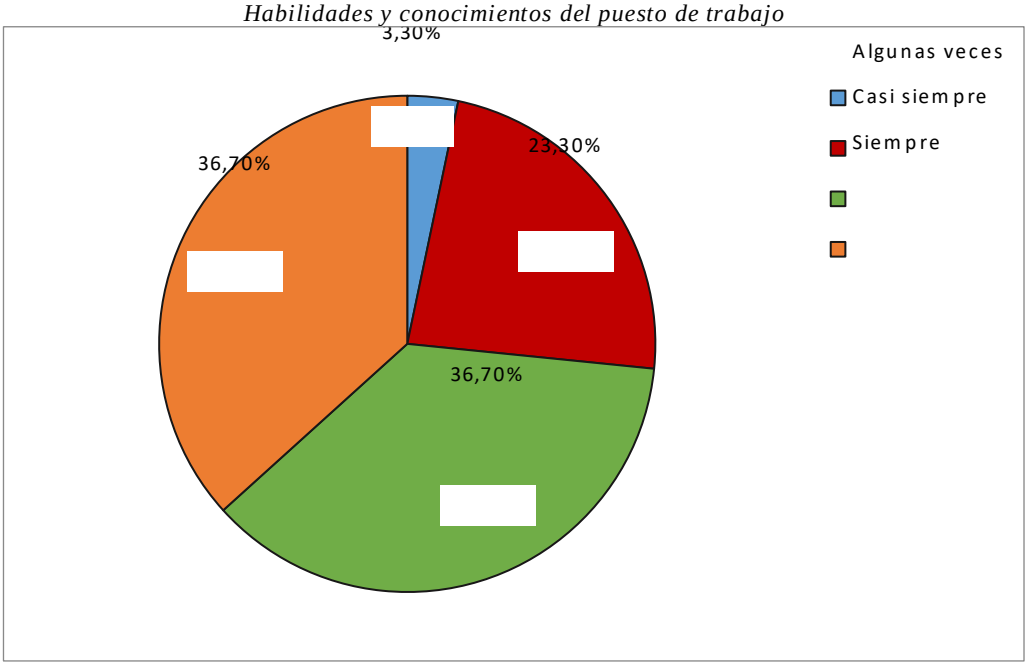
Habilidades y conocimientos del puesto de trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	3.3	3.3	3.3
Algunas veces	7	23.3	23.3	26.7
Casi siempre	11	36.7	36.7	63.3
Siempre	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 19

Habilidades y conocimientos del puesto de trabajo



Elaborado por: Investigador

En referencia a si el cargo o puesto de trabajo de los colaboradores requiere del uso de habilidades y conocimientos complejos calificados, el 36,67% considera que casi siempre; el 36,67% manifiesta que siempre; el 33,33% menciona que algunas veces y el 3,33% menciona que casi nunca. Es así que, se entiende que la mayor parte de colaboradores considera que los puestos en los que se desarrollan requieren de competencias y destrezas calificadas y superiores para ejecutar un trabajo de excelencia.

5. ¿Recibe regularmente información sobre las formas de evaluación del puesto de trabajo?

Tabla 9

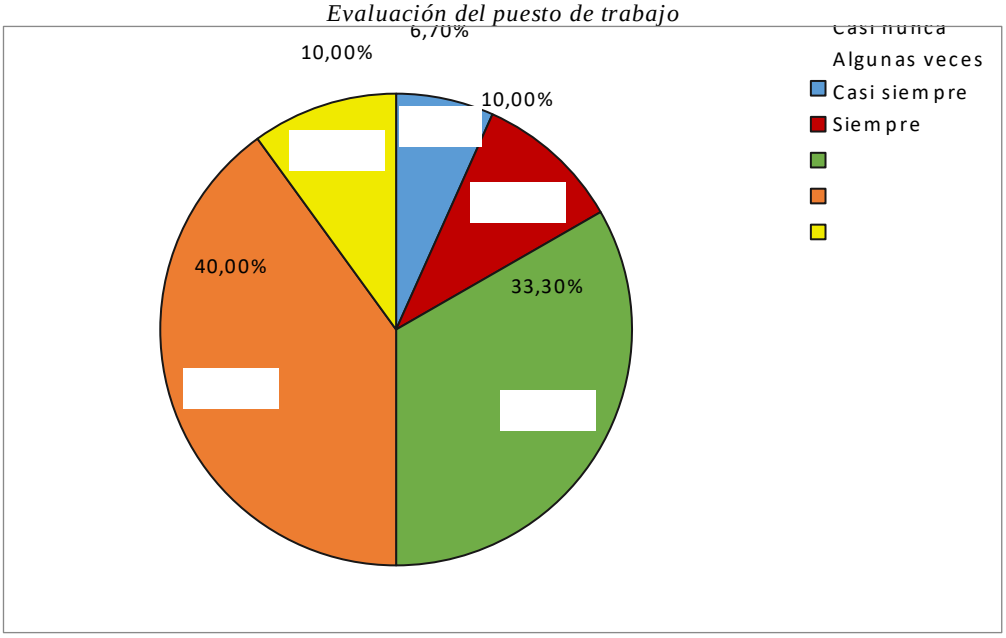
Evaluación del puesto de trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.7	6.7	6.7
Casi nunca	3	10.0	10.0	16.7
Algunas veces	10	33.3	33.3	50.0
Casi siempre	12	40.0	40.0	90.0
Siempre	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 20

Evaluación del puesto de trabajo



Elaborado por: Investigador

En relación a si los colaboradores reciben información de manera regular acerca de la evaluación de su puesto de trabajo, el 40% considera que casi siempre; el 33,33% manifiesta que algunas veces; el 10% menciona que siempre; el 10% considera que casi nunca y el 6,67% menciona que nunca. Esto demuestra que, la mayor parte de colaboradores conoce cómo se evalúa el desarrollo y evolución de su cargo dentro de la empresa.

6. ¿Dentro de la Cooperativa se le aplican evaluaciones mensuales de acuerdo a su desempeño?

Tabla 10

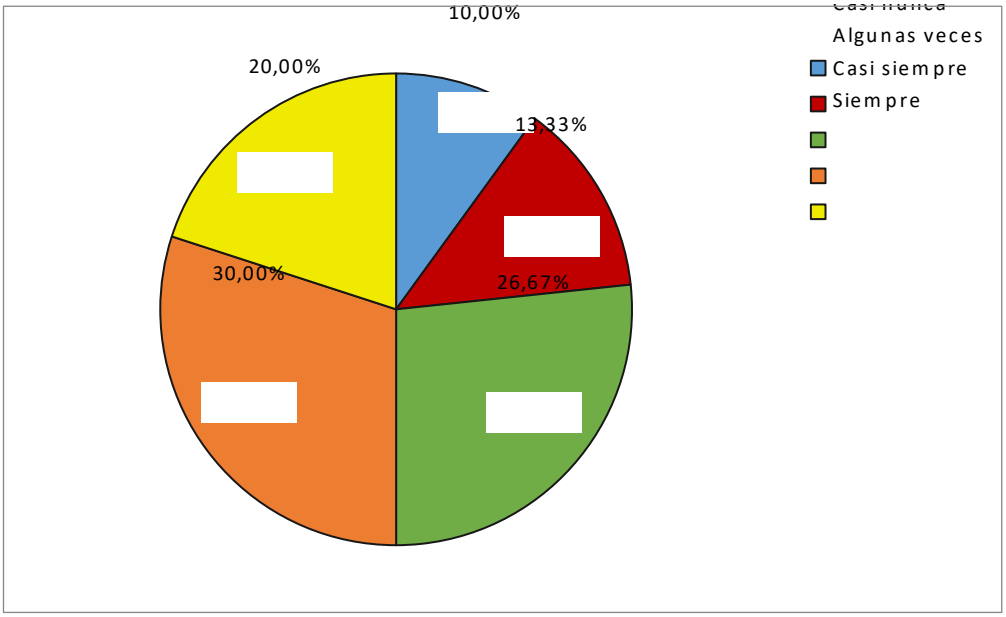
Evaluaciones mensuales

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	10.0	10.0	10.0
Casi nunca	4	13.3	13.3	23.3
Algunas veces	8	26.7	26.7	50.0
Casi siempre	9	30.0	30.0	80.0
Siempre	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 21

Evaluaciones mensuales



Elaborado por: Investigador

En cuanto a si dentro de la cooperativa se aplican evaluaciones mensuales acorde al desempeño de los colaboradores, el 30% manifestó que casi siempre; el 26,67% mencionó que algunas veces; el 20% mencionó que siempre; el 13,33% consideró que casi nunca y el 10% mencionó que nunca. Es decir que, la mayor parte de los colaboradores manifiesta que la empresa realiza evaluaciones mensuales para verificar su rendimiento y desempeño en el área y en la organización.

7. ¿La empresa paga el salario de acuerdo con las actividades que realiza dentro de la organización?

Tabla 11

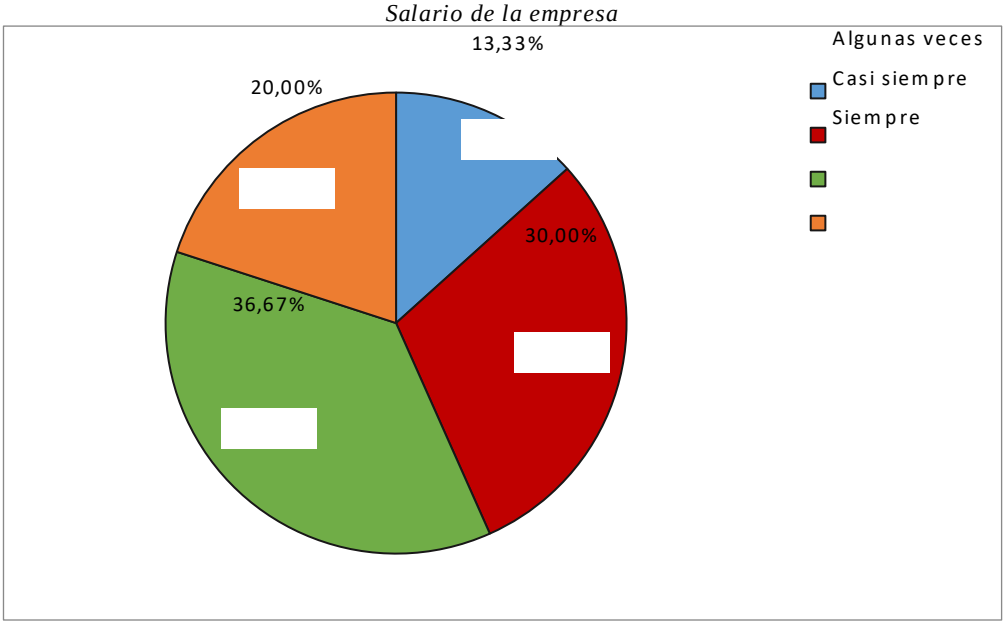
Salario de la empresa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	4	13.3	13.3	13.3
Algunas veces	9	30.0	30.0	43.3
Casi siempre	11	36.7	36.7	80.0
Siempre	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 22

Salario de la empresa



Elaborado por: Investigador

En referencia a si el salario que paga la empresa está acorde a las actividades que se realizan, el 36,67% considera que casi siempre; el 30% menciona que algunas veces; el 20% menciona que siempre y el 13,33% considera que casi nunca. Por lo tanto, la mayoría de colaboradores establece que el salario que perciben es acorde a las actividades y tareas que ejecutan dentro de la empresa.

8. ¿El sistema de compensación de la empresa incluye incentivos basados en su desempeño individual?

Tabla 12

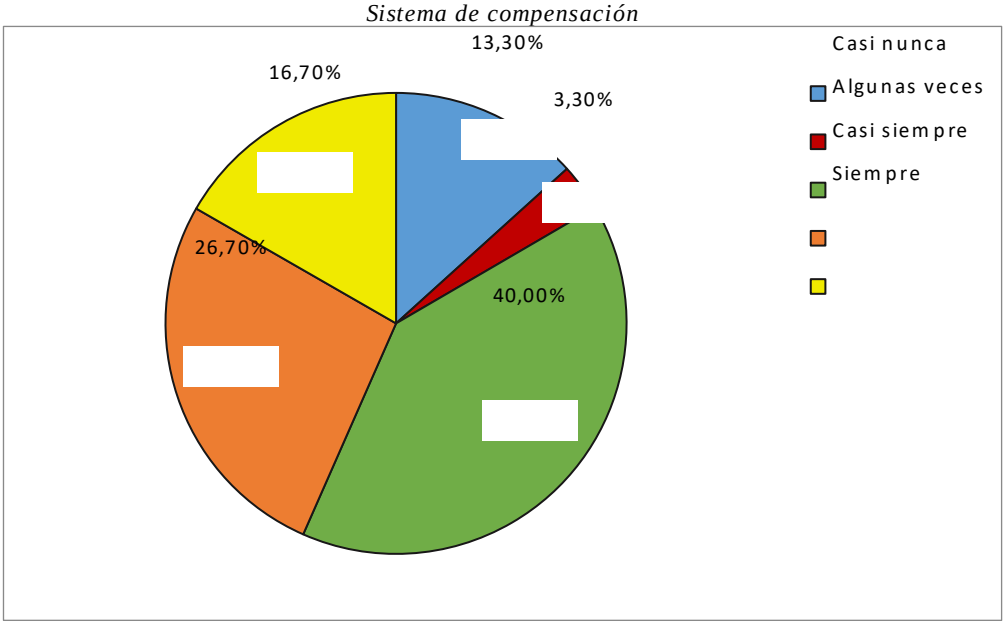
Sistema de compensación

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	13.3	13.3	13.3
Casi nunca	1	3.3	3.3	16.7
Algunas veces	12	40.0	40.0	56.7
Casi siempre	8	26.7	26.7	83.3
Siempre	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 23

Sistema de compensación



Elaborado por: Investigador

Referente a si el sistema de compensación de la empresa tiene incentivos basados en el desempeño individual, el 40% considera que algunas veces; el 26,70% menciona que casi siempre; el 16,70% menciona que siempre; el 13,30% manifiesta que nunca y el 3,30% menciona que casi nunca. Es decir que, la mayor parte de colaboradores plantea que el sistema de compensación empresarial muy pocas ocasiones incluye incentivos sobre el rendimiento individual como motivación para mejorar sus habilidades y participación en la empresa.

9. ¿La empresa incluye un paquete de beneficios y servicios sociales para los colaboradores?

Tabla 13

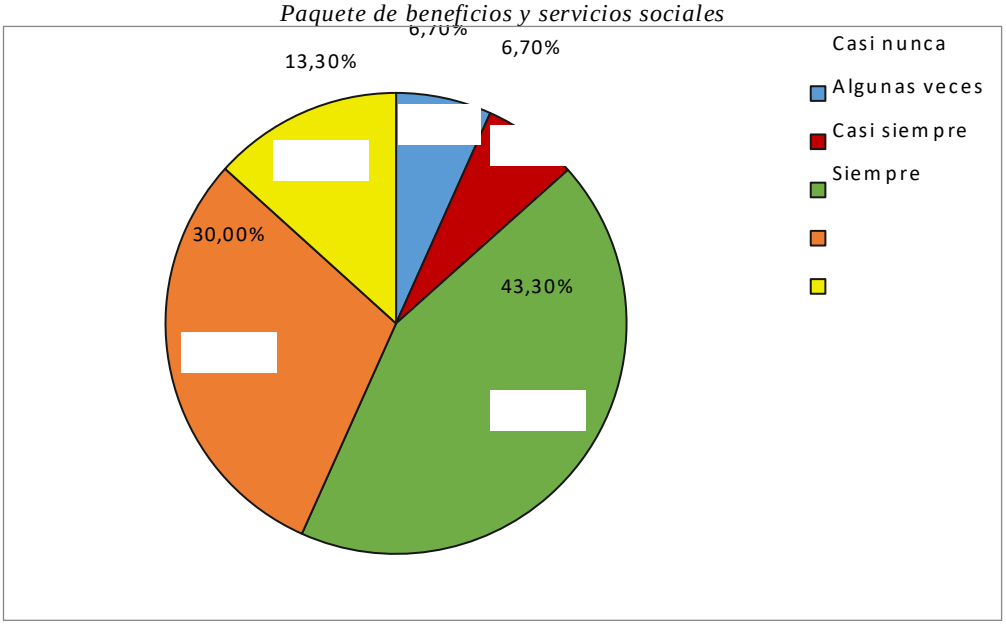
Paquete de beneficios y servicios sociales

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.7	6.7	6.7
Casi nunca	2	6.7	6.7	13.3
Algunas veces	13	43.3	43.3	56.7
Casi siempre	9	30.0	30.0	86.7
Siempre	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 24

Paquete de beneficios y servicios sociales



Elaborado por: Investigador

En cuanto a si la empresa tiene paquete de beneficios y servicios sociales para los colaboradores, el 43,30% manifiesta que algunas veces; el 30% considera que casi siempre; el 13,30% menciona que siempre; el 6,70% menciona que casi nunca y el 6,70% menciona que nunca. De esta forma, se observa que la empresa en ocasiones ofrece beneficios y servicios a sus colaboradores, pero este elemento no siempre está presente en la gestión del talento humano.

10. ¿La empresa ofrece un programa de capacitación para sus colaboradores?

Tabla 14

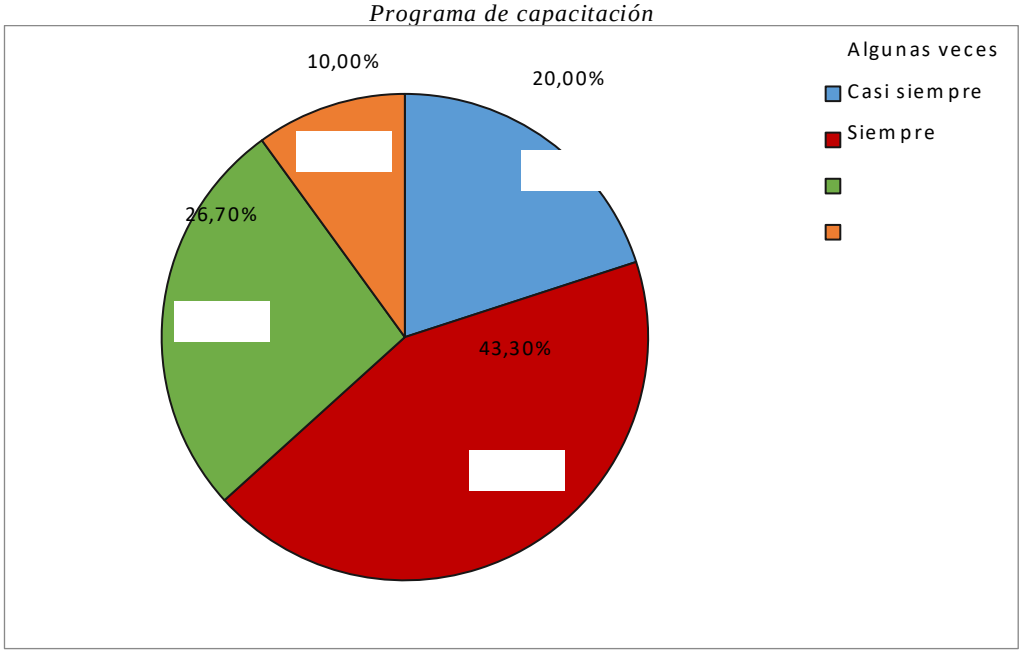
Programa de capacitación

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	6	20.0	20.0	20.0
Algunas veces	13	43.3	43.3	63.3
Casi siempre	8	26.7	26.7	90.0
Siempre	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 25

Programa de capacitación



Elaborado por: Investigador

En cuanto a si la empresa ofrece programa de capacitación a los colaboradores, el 43,30% manifestó que algunas veces; el 26,70% manifestó que casi siempre; el 20% mencionó que casi nunca y el 10% que siempre. Es decir que, la empresa no cuenta con programas de capacitaciones establecidos que ayuden al desarrollo de habilidades y conocimientos de los colaboradores, solo los ofrece en ocasiones cuando lo considera necesario.

11. ¿Ofrecen actividades de formación orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades específicos de esta empresa?

Tabla 15

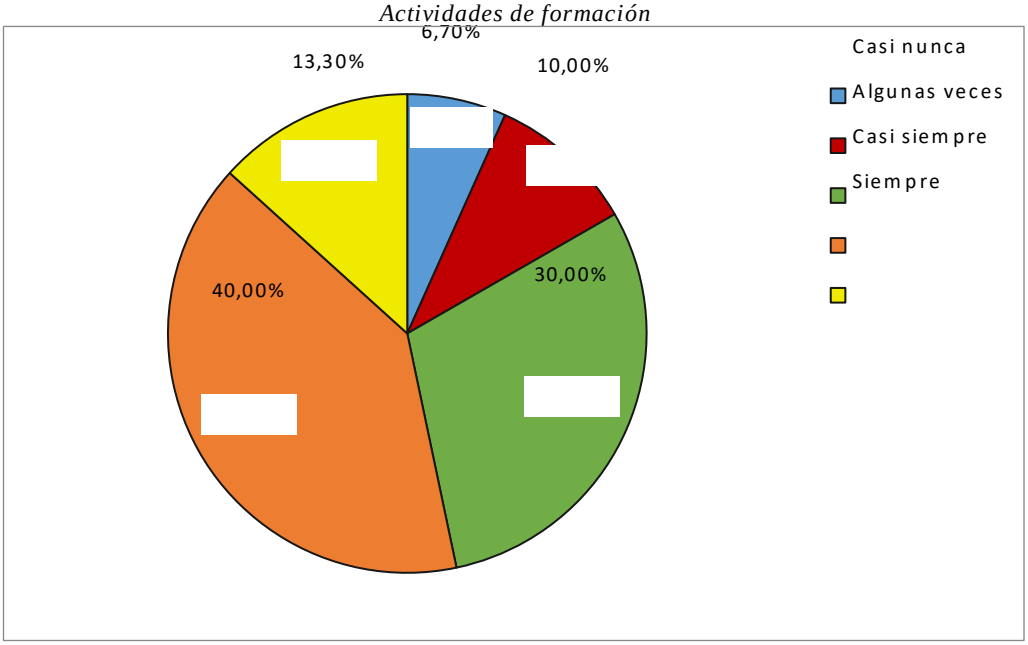
Actividades de formación

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.7	6.7	6.7
Casi nunca	3	10.0	10.0	16.7
Algunas veces	9	30.0	30.0	46.7
Casi siempre	12	40.0	40.0	86.7
Siempre	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 26

Actividades de formación



Elaborado por: Investigador

Referente a si la empresa ofrece actividades de formación para el desarrollo de habilidades y conocimientos específicos, el 40% mencionó que casi siempre; el 30% mencionó que algunas veces; el 13,30% considera que siempre; el 10% establece que casi nunca y el 6,70% considera que nunca. Esto demuestra que, la empresa realiza de forma continua actividades de formación para los colaboradores que les ayuda a mejorar sus habilidades y destrezas y su desenvolvimiento en el cargo.

12. ¿Los jefes muestran interés por el desarrollo y crecimiento profesional de los colaboradores a su cargo?

Tabla 16

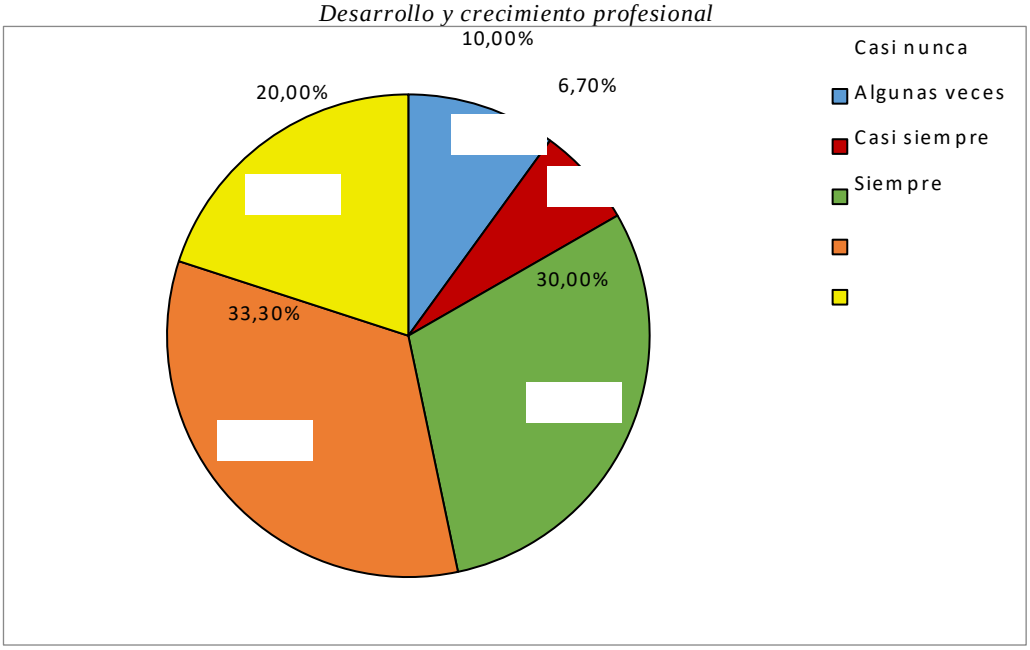
Desarrollo y crecimiento profesional

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	10.0	10.0	10.0
Casi nunca	2	6.7	6.7	16.7
Algunas veces	9	30.0	30.0	46.7
Casi siempre	10	33.3	33.3	80.0
Siempre	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 27

Desarrollo y crecimiento profesional



Elaborado por: Investigador

En referencia a si la empresa muestra interés por el desarrollo y crecimiento profesional de los colaboradores, el 33,33% considera que casi siempre; el 30% manifestó que algunas veces; el 20% manifestó que siempre; el 10% consideró que nunca y el 6,67% mencionó que casi nunca. Es decir que, la empresa se preocupa por realizar actividades que contribuyan al desarrollo profesional de los colaboradores, sin embargo, no tienen un plan o programa establecido correctamente.

13. ¿Se brindan oportunidades para el cambio de puesto de trabajo de acuerdo a sus conocimientos y habilidades?

Tabla 17

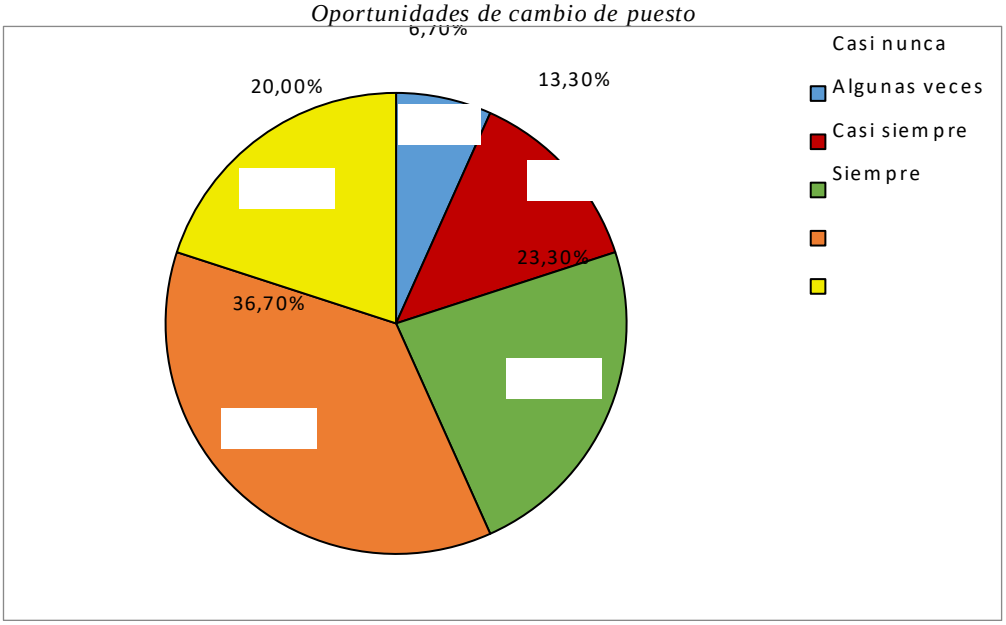
Oportunidades de cambio de puesto

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.7	6.7	6.7
Casi nunca	4	13.3	13.3	20.0
Algunas veces	7	23.3	23.3	43.3
Casi siempre	11	36.7	36.7	80.0
Siempre	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 28

Oportunidades de cambio de puesto



Elaborado por: Investigador

En relación a si la empresa brinda oportunidades de cambio de puesto acorde a los conocimientos y habilidades de los colaboradores, el 36,70% consideró que casi siempre; el 23,30% mencionó que algunas veces; el 20% manifestó que siempre; el 13,30% mencionó que casi nunca y el 6,70% mencionó que nunca. Por lo tanto, la mayor parte de colaboradores expresa que la empresa ofrece oportunidades de ascenso acorde al rendimiento que generan lo cual los motiva a trabajar mejor.

14. ¿Dispone de canales de comunicación entre distintos departamentos, unidades o secciones para resolver problemas y buscar soluciones?

Tabla 18

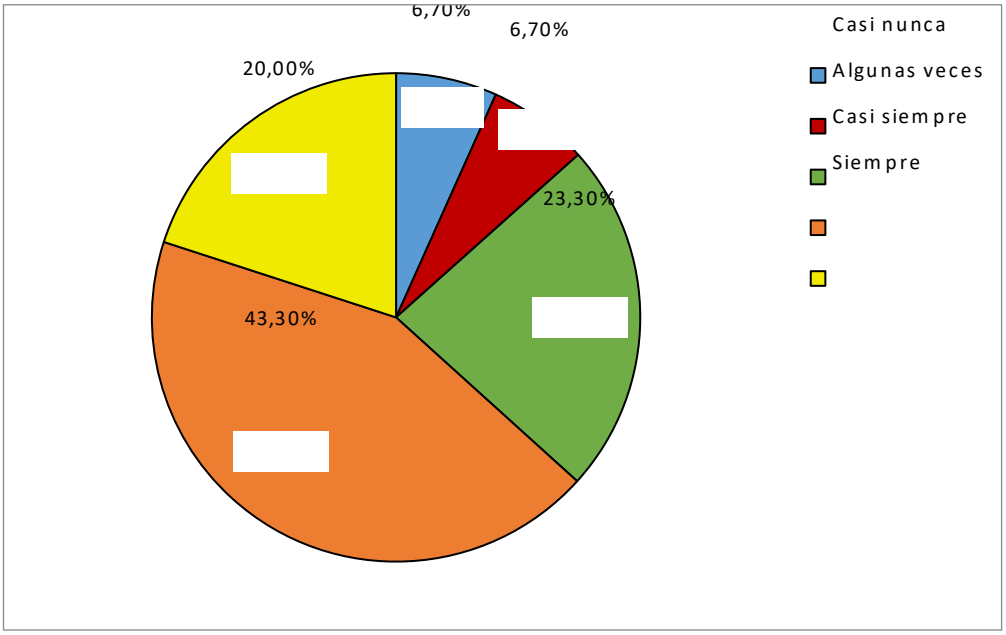
Comunicación

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.7	6.7	6.7
Casi nunca	2	6.7	6.7	13.3
Algunas veces	7	23.3	23.3	36.7
Casi siempre	13	43.3	43.3	80.0
Siempre	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 29

Comunicación



Elaborado por: Investigador

En cuanto a si la empresa dispone de canales de comunicación entre distintos departamentos, unidades o secciones para resolver problemas y buscar soluciones, el 43,30% mencionó que casi siempre; el 23,30% consideró que algunas veces; el 20% manifestó que siempre; el 6,70% consideró que casi nunca y el 6,70% mencionó que nunca. Por lo tanto, se entiende que la empresa cuenta con canales de comunicación entre las diferentes áreas que les ayuda solventar problemas, pero estos canales no están establecidos correctamente, por lo que en ocasiones no son de gran ayuda.

15. ¿Dispone de facilidades para comunicarse con sus superiores?

Tabla 19

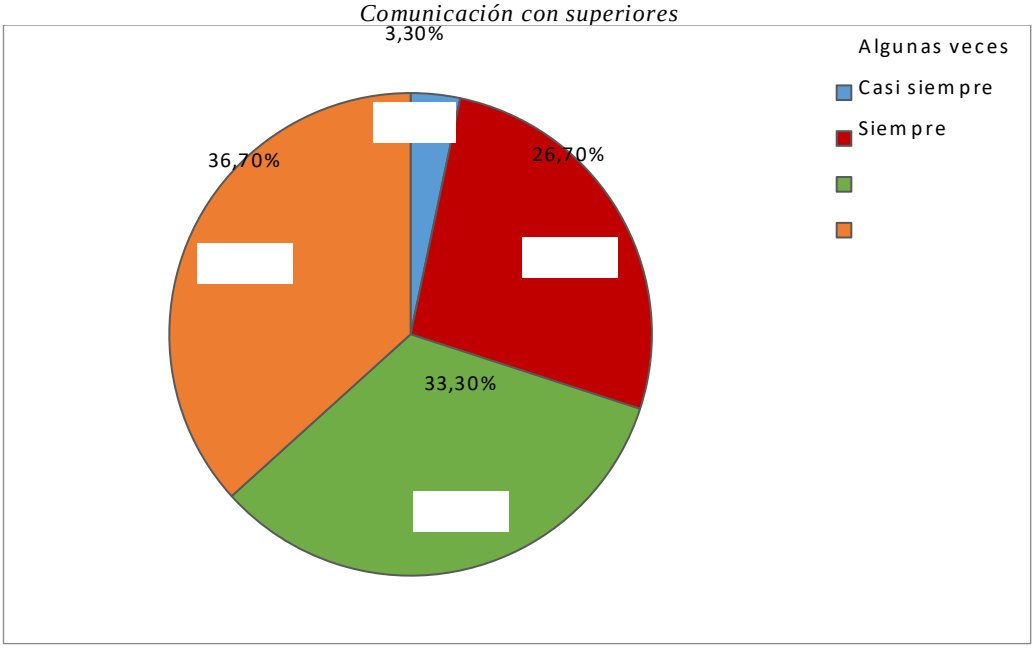
Comunicación con superiores

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	3.3	3.3	3.3
Algunas veces	8	26.7	26.7	30.0
Casi siempre	10	33.3	33.3	63.3
Siempre	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 30

Comunicación con superiores



Elaborado por: Investigador

En referencia a si la empresa presenta facilidades para que los colaboradores se comuniquen con sus superiores, el 36,70% mencionó que siempre; el 33,30% consideró que casi siempre; el 26,70% manifestó que algunas veces y el 3,30% mencionó que nunca. Es decir que, la mayor parte de colaboradores percibe que dentro de la empresa existen canales de comunicación adecuados que les ayuda a comunicarse con sus superiores para resolver conflictos o problemas que se presentan.

16. ¿La empresa aplica sus políticas de higiene y seguridad industrial, basadas en un ambiente de disciplina interna?

Tabla 20

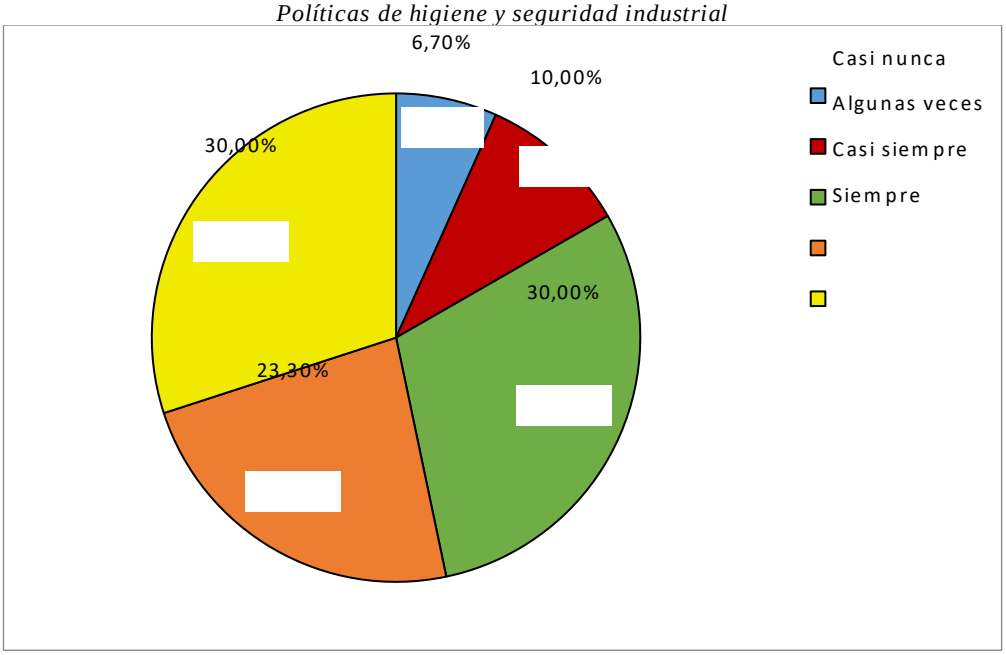
Políticas de higiene y seguridad industrial

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.7	6.7	6.7
Casi nunca	3	10.0	10.0	16.7
Algunas veces	9	30.0	30.0	46.7
Casi siempre	7	23.3	23.3	70.0
Siempre	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 31

Políticas de higiene y seguridad industrial



Elaborado por: Investigador

En relación a si la empresa aplica sus políticas de higiene y seguridad industrial, basadas en un ambiente de disciplina interna, el 30% considera que siempre; el 30% menciona que algunas veces; el 23,30% menciona que casi siempre; el 10% considera que casi nunca y el 6,70% establece que nunca. De esta forma, los colaboradores manifiestan que las políticas de higiene y seguridad industrial que se aplican en la empresa se basan en la disciplina interna, sin embargo, deben ser reforzadas para que contribuyan a cumplir con los objetivos empresariales de forma adecuada.

17. ¿Existe una relación armoniosa entre jefes y colaboradores?

Tabla 21

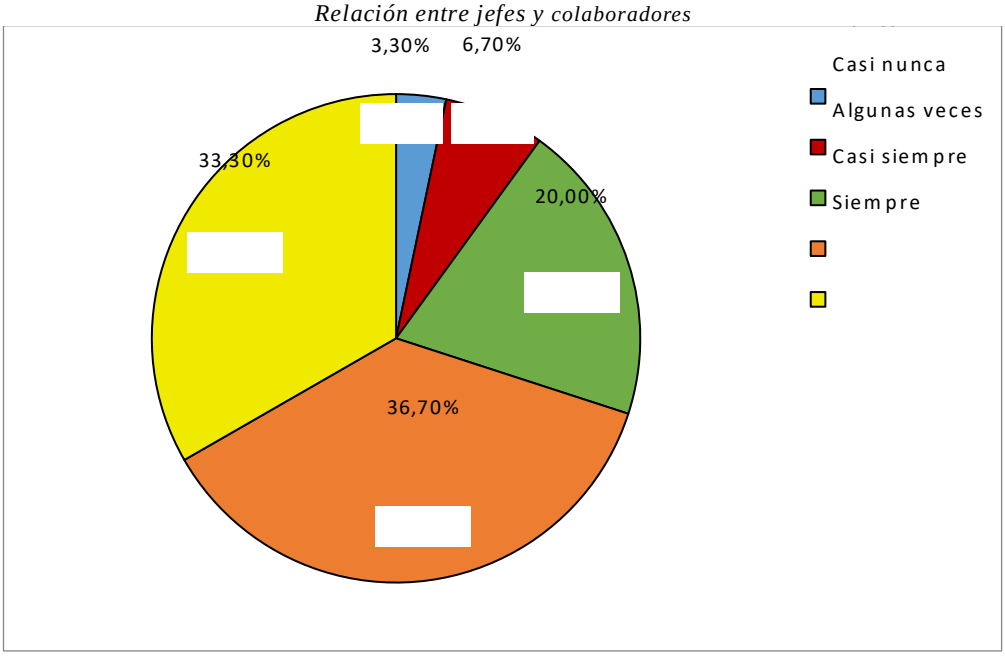
Relación entre jefes y colaboradores

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.3	3.3	3.3
Casi nunca	2	6.7	6.7	10.0
Algunas veces	6	20.0	20.0	30.0
Casi siempre	11	36.7	36.7	66.7
Siempre	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 32

Relación entre jefes y colaboradores



Elaborado por: Investigador

En relación a si dentro de la empresa existe una relación armoniosa entre jefes y colaboradores, el 36,67% considera que casi siempre; el 33,33% manifiesta que siempre; el 20% establece que algunas veces; el 6,67% menciona que casi nunca y el 3,33% menciona que nunca. Esto demuestra que, los superiores y colaboradores mantienen una buena relación dentro de la empresa, lo que les permite solventar correctamente los problemas.

18. ¿Colabora con sus compañeros de trabajo para diagnosticar y resolver problemas?

Tabla 22

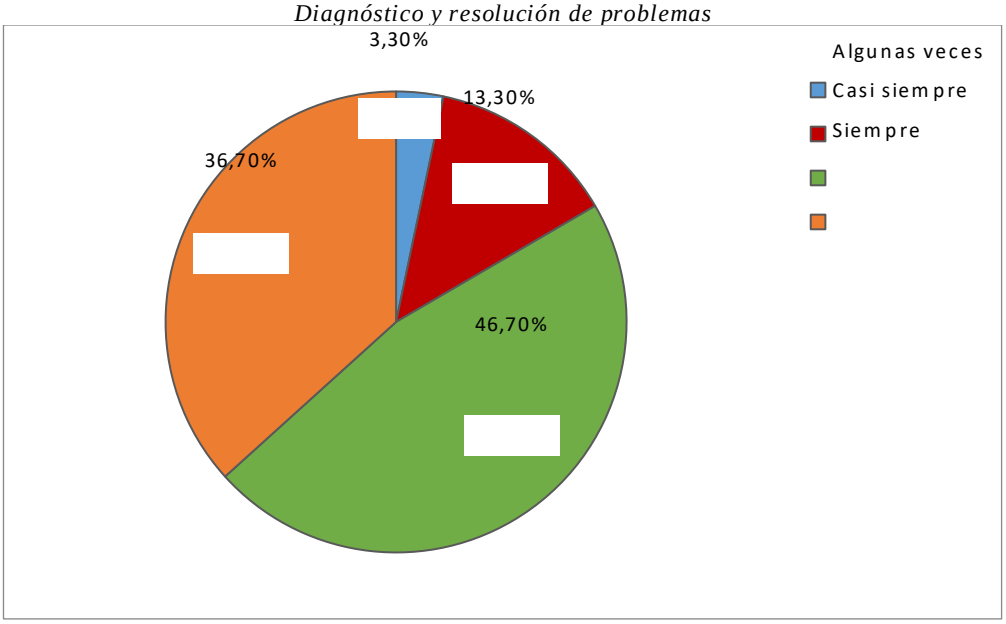
Diagnóstico y resolución de problemas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	3.3	3.3	3.3
Algunas veces	4	13.3	13.3	16.7
Casi siempre	14	46.7	46.7	63.3
Siempre	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 33

Diagnóstico y resolución de problemas



Elaborado por: Investigador

En referencia a si los colaboradores colaboran con sus compañeros para diagnosticar y resolver problemas, el 46,70% mencionó que casi siempre; el 36,70% manifestó que siempre; el 13,30% estableció que algunas veces y el 3,30% que casi nunca. Es decir que, dentro de la empresa existe un ambiente de trabajo agradable ya que los colaboradores se apoyan mutuamente para solventar problemas.

19. ¿Recibe en forma oportuna sus gratificaciones y bonificaciones?

Tabla 23

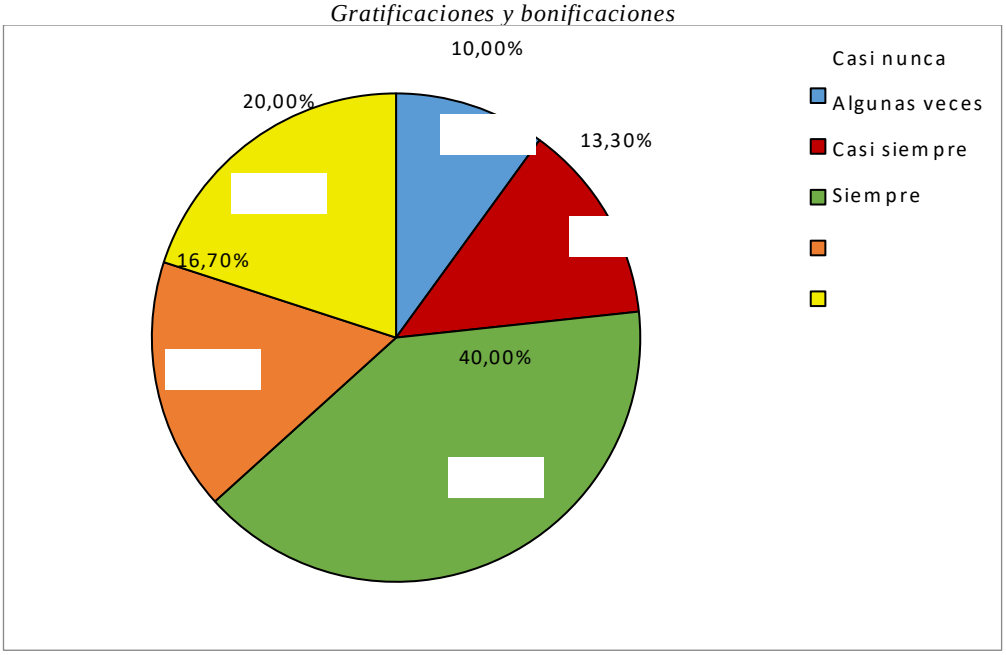
Gratificaciones y bonificaciones

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	10.0	10.0	10.0
Casi nunca	4	13.3	13.3	23.3
Algunas veces	12	40.0	40.0	63.3
Casi siempre	5	16.7	16.7	80.0
Siempre	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 34

Gratificaciones y bonificaciones



Elaborado por: Investigador

En referencia a si los colaboradores reciben gratificaciones y bonificaciones de forma oportuna, el 40% establece que algunas veces; el 20% menciona que siempre; el 16,70% establece que casi siempre; el 13,30% menciona que casi nunca y el 10% que nunca. Esto demuestra que, dentro de la empresa en ocasiones se entregan bonificaciones a los colaboradores de forma adecuada; por lo que es necesario establecer un programa de bonificaciones óptimo para que todos reciban estos beneficios correctamente.

20. ¿La empresa posee base de datos para la evaluación tanto personal como departamental?

Tabla 24

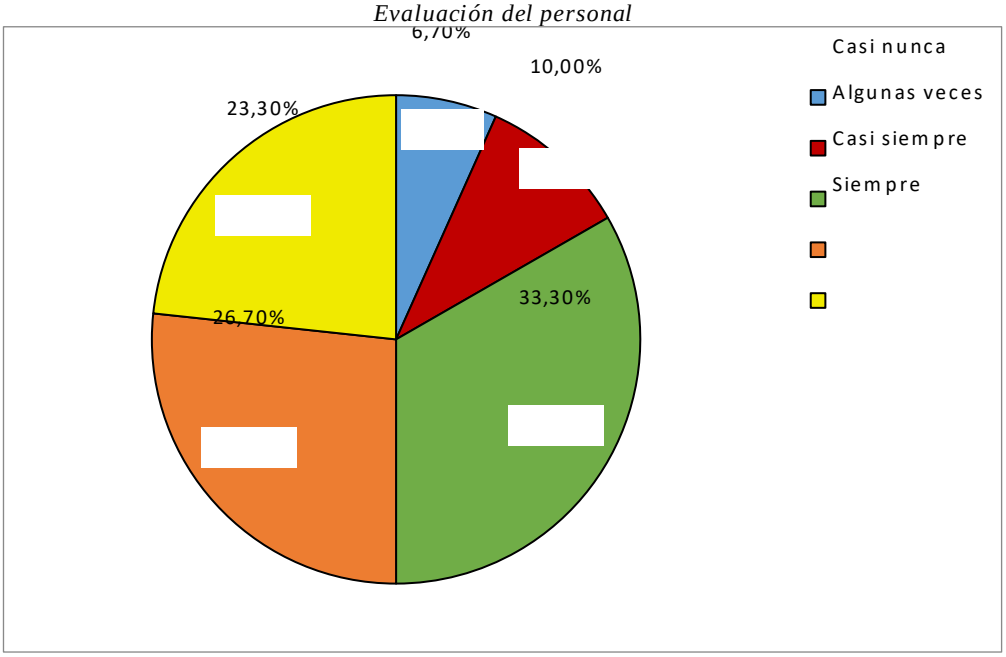
Evaluación del personal

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.7	6.7	6.7
Casi nunca	3	10.0	10.0	16.7
Algunas veces	10	33.3	33.3	50.0
Casi siempre	8	26.7	26.7	76.7
Siempre	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 35

Evaluación del personal



Elaborado por: Investigador

En relación a si la empresa posee base de datos para la evaluación tanto personal como departamental, el 33,30% establece que algunas veces; el 26,70% menciona que casi siempre; el 23,30% manifiesta que siempre; el 10% establece que casi nunca y el 6,70% menciona que nunca. Por lo tanto, la empresa en ocasiones utiliza bases de datos para la evaluación del personal, lo cual indica que no tienen un sistema de evaluación establecido correctamente.

21. ¿La información de la evaluación de personas se comunica de forma eficiente con la gerencia?

Tabla 25

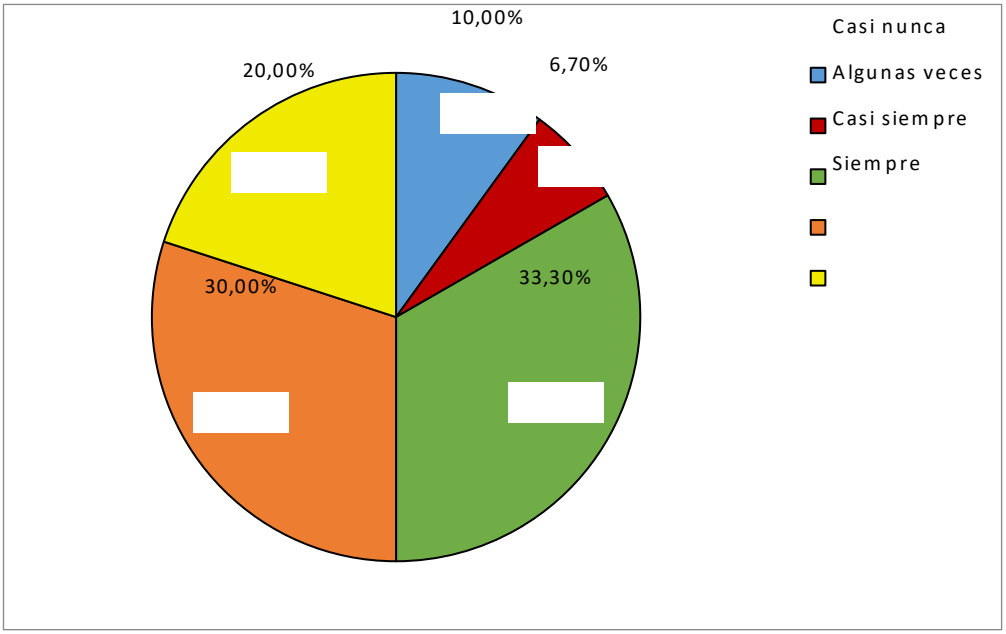
Comunicación de evaluación

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	10.0	10.0	10.0
Casi nunca	2	6.7	6.7	16.7
Algunas veces	10	33.3	33.3	50.0
Casi siempre	9	30.0	30.0	80.0
Siempre	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 36

Comunicación de evaluación



Elaborado por: Investigador

En cuanto a si la información de la evaluación de personas se comunica de forma eficiente con la gerencia, el 33,30% manifiesta que algunas veces; el 30% considera que casi siempre; el 20% establece que siempre; el 10% menciona que nunca y el 6,70% plantea que casi nunca. Esto demuestra que, los resultados de las evaluaciones no son comunicados correctamente al área de gerencia, por lo cual no se puede intervenir de forma óptima en el desarrollo profesional de los colaboradores ni solventar problemas existentes que dificultan el crecimiento empresarial.

3.2. Resultados sobre la encuesta de Rendimiento Laboral

1. ¿Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios?

Tabla 26

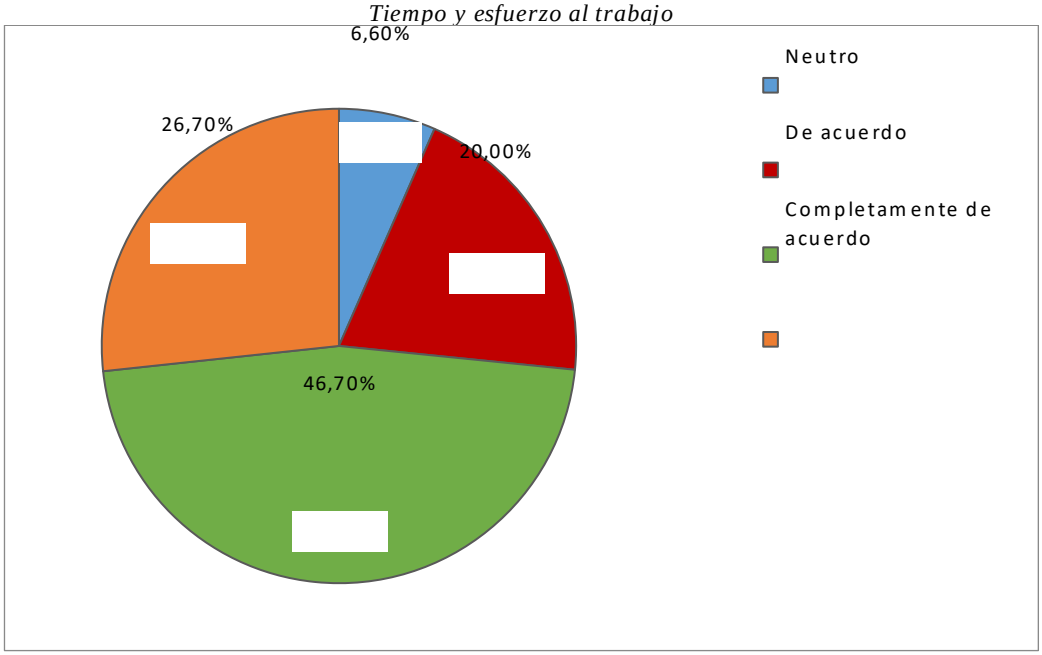
Tiempo y esfuerzo al trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	2	6.6	6.6	6.6
Neutro	6	20.0	20.0	26.6
De acuerdo	14	46.7	46.7	73.3
Completamente de acuerdo	8	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 37

Tiempo y esfuerzo al trabajo



Elaborado por: Investigador

En cuanto a si los colaboradores realizan bien su trabajo porque le dedican tiempo y esfuerzo, el 46,7% manifiesta que está de acuerdo; el 26,7% está completamente de acuerdo; el 20% está neutro y el 6,6% está completamente en desacuerdo. Es decir que, la mayor parte de colaboradores pone todo su esfuerzo y dedicación en la ejecución de sus actividades para realizarlas correctamente en beneficio de la empresa.

2. ¿Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas?

Tabla 27

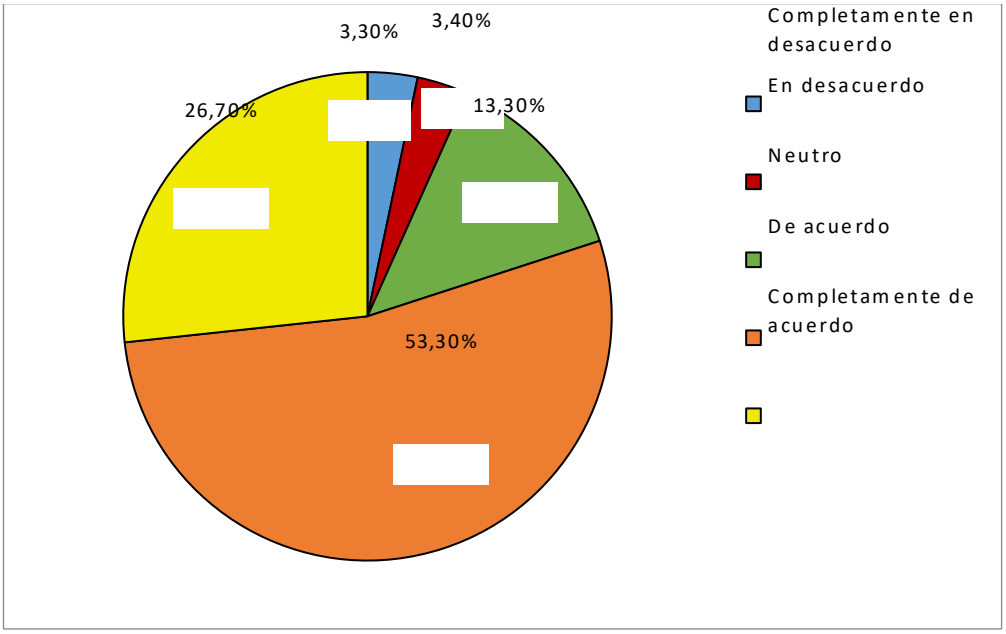
Soluciones creativas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
En desacuerdo	1	3.4	3.4	6.7
Neutro	4	13.3	13.3	20.0
De acuerdo	16	53.3	53.3	73.3
Completamente de acuerdo	8	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 38

Soluciones creativas



Elaborado por: Investigador

En relación a si los colaboradores establecen soluciones creativas frente a los problemas que se presentan, el 53,3% está de acuerdo; el 26,7% está completamente de acuerdo; el 13,3% es neutro; el 3,4% está en desacuerdo y el 3,3% está completamente en desacuerdo. Por lo tanto, la mayor parte de colaboradores considera que desde su cargo o puesto de trabajo establecen soluciones creativas que les permite solventar las diferentes dificultades de forma óptima.

3. ¿Cuándo pude realicé tareas laborales desafiantes?

Tabla 28

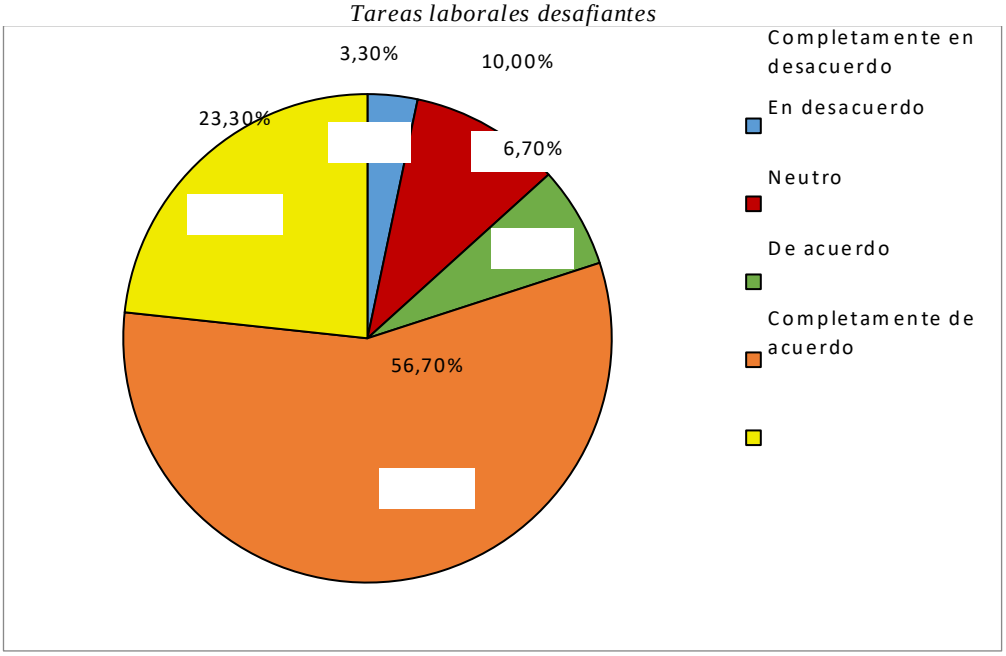
Tareas laborales desafiantes

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
En desacuerdo	3	10.0	10.0	13.3
Neutro	2	6.7	6.7	20.0
De acuerdo	17	56.7	56.7	76.7
Completamente de acuerdo	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 39

Tareas laborales desafiantes



Elaborado por: Investigador

Referente a si los colaboradores realizan tareas laborales desafiantes dentro de la empresa, el 56,7% menciona estar de acuerdo; el 23,3% está completamente de acuerdo; el 10% está en desacuerdo; el 6,7% está neutro y el 3,3% está completamente en desacuerdo. Es decir que, la mayor parte de colaboradores cuando tiene la oportunidad realizan tareas laborales desafiantes para mejorar su desempeño.

4. ¿Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran?

Tabla 29

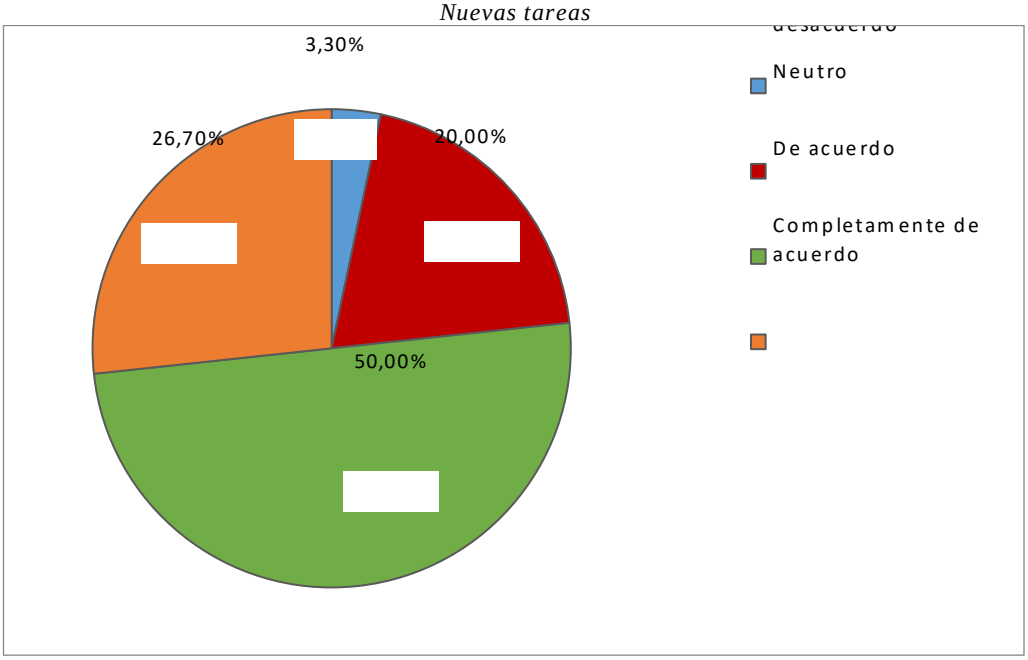
Nuevas tareas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
Neutro	6	20.0	20.0	23.3
De acuerdo	15	50.0	50.0	73.3
Completamente de acuerdo	8	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 40

Nuevas tareas



Elaborado por: Investigador

En relación a si los colaboradores comienzan tareas nuevas por cuenta propia al terminar las tareas asignadas, el 50% está de acuerdo; el 26,7% está completamente de acuerdo; el 20% está neutro y el 3,3% está completamente en desacuerdo. De esta forma, los colaboradores consideran que en su mayoría inician nuevas tareas o actividades sin que sus superiores se lo pidan, demostrando su rendimiento y compromiso con la empresa.

5. ¿En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr?

Tabla 30

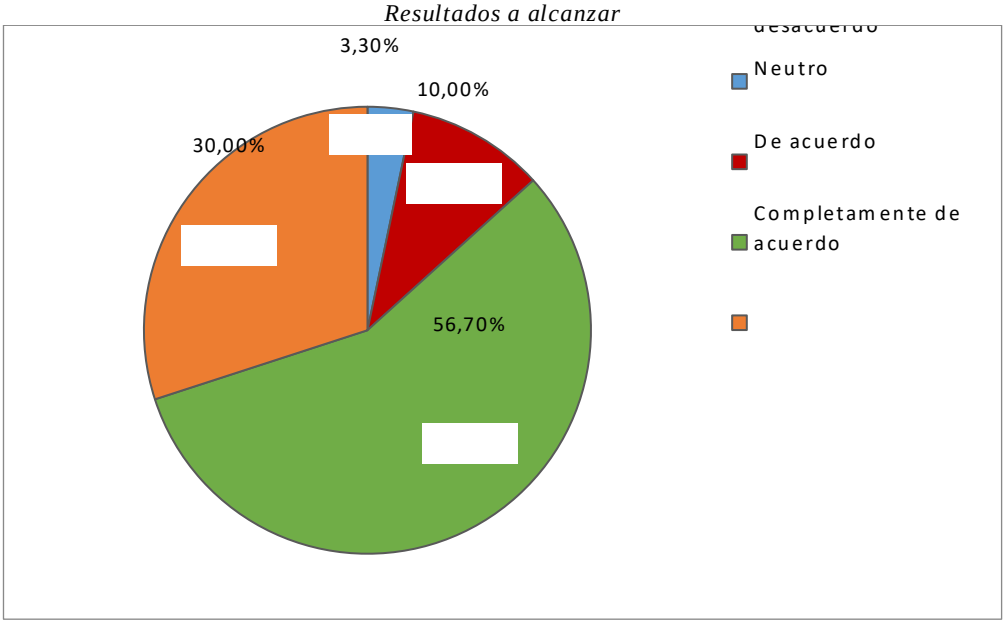
Resultados a alcanzar

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
Neutro	3	10.0	10.0	13.3
De acuerdo	17	56.7	56.7	70.0
Completamente de acuerdo	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 41

Resultados a alcanzar



Elaborado por: Investigador

En cuanto a si los colaboradores al realizar su trabajo tienen en mente los resultados que deben lograr o conseguir, el 56,7% está de acuerdo; el 30% está completamente de acuerdo; el 10% está neutro y el 3,3% está completamente en desacuerdo. Por lo tanto, la mayoría de colaboradores conocen los resultados que deben alcanzar cuando realizan sus actividades, por lo que ponen todo su esfuerzo y compromiso en sus tareas.

6. ¿Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados?

Tabla 31

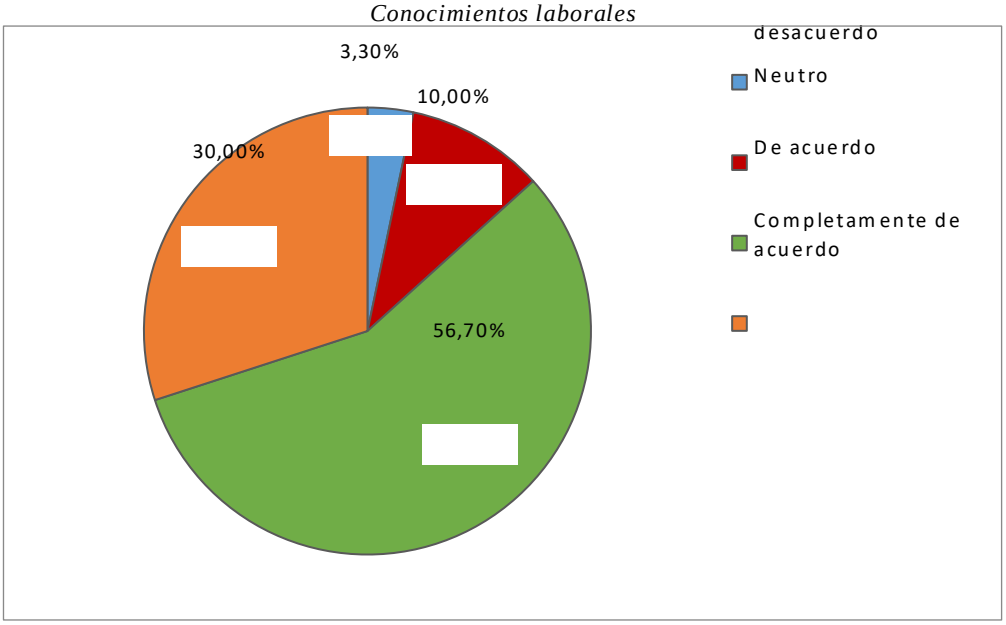
Conocimientos laborales

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
Neutro	3	10.0	10.0	13.3
De acuerdo	17	56.7	56.7	70.0
Completamente de acuerdo	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 42

Conocimientos laborales



Elaborado por: Investigador

Referente a si los colaboradores trabajan para mantener sus conocimientos laborales actualizados, el 56,7% está de acuerdo; el 30% está completamente de acuerdo; el 10% está neutro y el 3,3% está completamente en desacuerdo. De esta forma, se comprende que los colaboradores se esmeran por perfeccionar e incrementar sus conocimientos para realizar de mejor manera sus tareas y beneficiar a la empresa.

7. ¿Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo?

Tabla 32

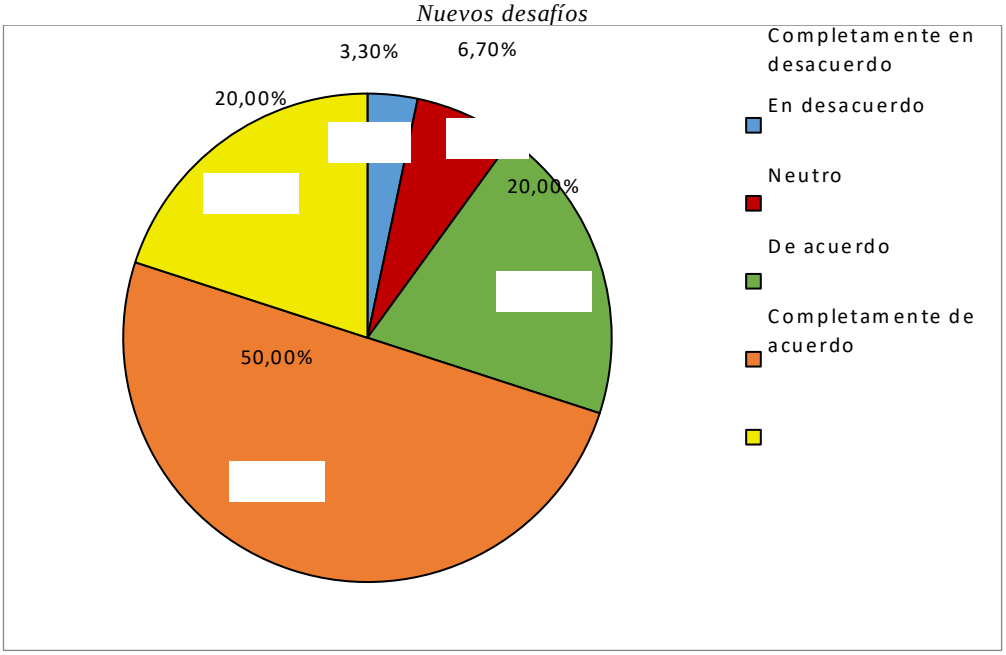
Nuevos desafíos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
En desacuerdo	2	6.7	6.7	10.0
Neutro	6	20.0	20.0	30.0
De acuerdo	15	50.0	50.0	80.0
Completamente de acuerdo	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 43

Nuevos desafíos



Elaborado por: Investigador

En referencia a si los colaboradores buscan nuevos desafíos en su trabajo, el 50% está de acuerdo; el 20% está completamente de acuerdo; el 20% está neutro; el 6,7% está en desacuerdo y el 3,3% está completamente en desacuerdo. Es decir que, los colaboradores intentan buscar nuevos desafíos en sus actividades para mejorar su rendimiento y desempeño.

8. ¿No me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo?

Tabla 33

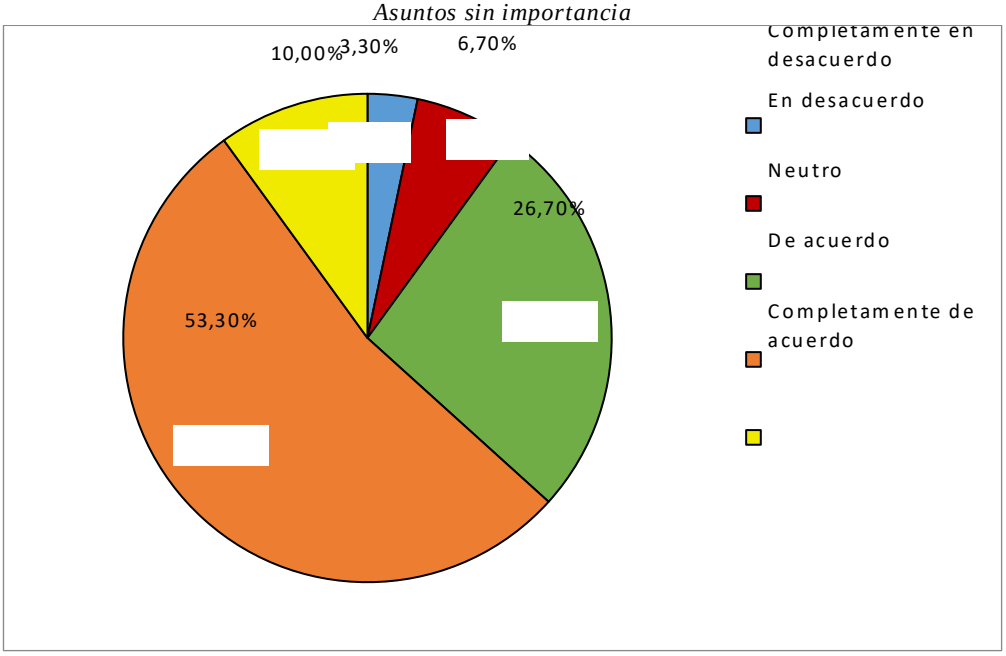
Asuntos sin importancia

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
En desacuerdo	2	6.7	6.7	10.0
Neutro	8	26.7	26.7	36.7
De acuerdo	16	53.3	53.3	90.0
Completamente de acuerdo	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 44

Asuntos sin importancia



Elaborado por: Investigador

En cuanto a si los colaboradores no se quejan de asuntos sin importancia ante sus superiores, el 53,3% está de acuerdo; el 26,7% está neutro; el 10% está completamente de acuerdo; el 6,7% está en desacuerdo y el 3,3% está completamente en desacuerdo. Esto quiere decir que, los colaboradores solamente se quejan o informan a sus jefes cuando tienen un problema muy difícil que deben resolver, los demás asuntos pequeños los resuelven por su cuenta.

9. ¿No comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros?

Tabla 34

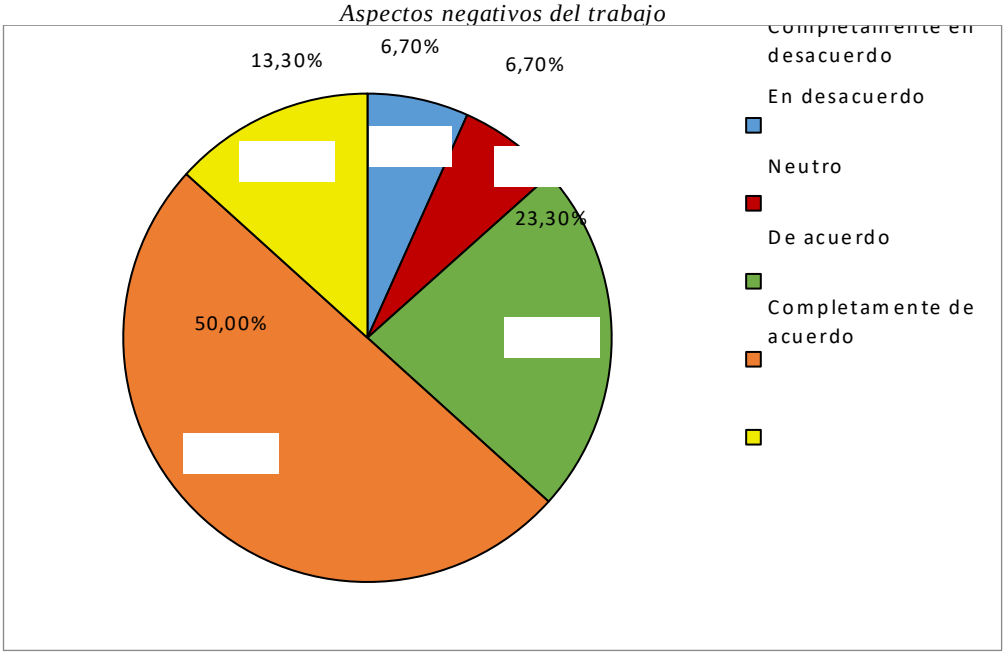
Aspectos negativos del trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	2	6.7	6.7	6.7
En desacuerdo	2	6.7	6.7	13.3
Neutro	7	23.3	23.3	36.7
De acuerdo	15	50.0	50.0	86.7
Completamente de acuerdo	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 45

Aspectos negativos del trabajo



Elaborado por: Investigador

Referente a si los colaboradores no comentan aspectos negativos de su trabajo con sus compañeros, el 50% está de acuerdo; el 23,3% está neutro; el 13,3% está completamente de acuerdo; el 6.7% está en desacuerdo y el 6,7% está completamente en desacuerdo. Por lo tanto, la mayor parte de colaboradores no comenta aspectos negativos con sus compañeros, se enfoca en ejecutar sus actividades y resolver problemas.

10. ¿No agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo?

Tabla 35

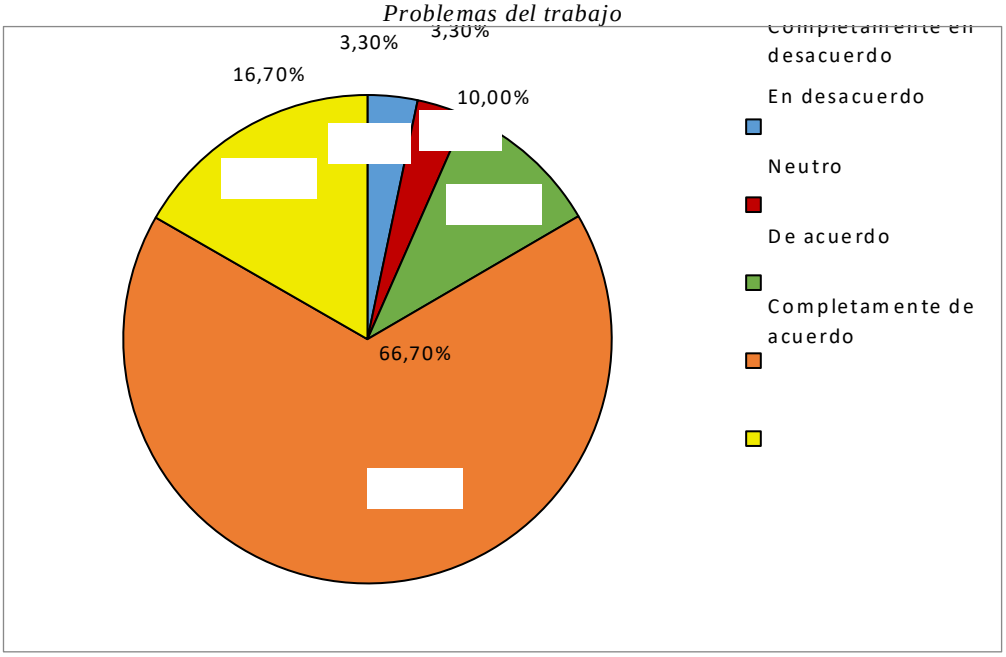
Problemas del trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
En desacuerdo	1	3.3	3.3	6.7
Neutro	3	10.0	10.0	16.7
De acuerdo	20	66.7	66.7	83.3
Completamente de acuerdo	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 46

Problemas del trabajo



Elaborado por: Investigador

En referencia a si los colaboradores no agrandaron los problemas que se presentaron en su área de trabajo el 66,7% está de acuerdo; el 16,7% está completamente de acuerdo; el 10 % está neutro; el 3,3% está en desacuerdo y el 3,3% está completamente en desacuerdo. Es decir que, los colaboradores pueden resolver adecuadamente los problemas que se presentan en su trabajo sin necesidad de exagerarlos o acudir a sus jefes.

11. ¿Me concentré en los aspectos positivos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas negativas?

Tabla 36

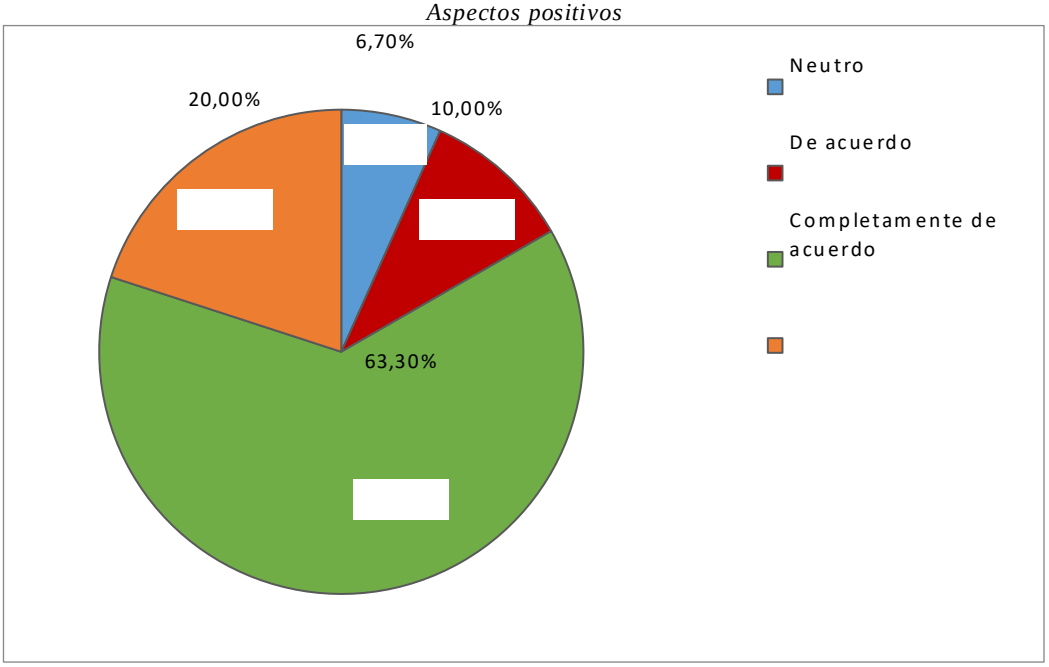
Aspectos positivos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	2	6.7	6.7	6.7
Neutro	3	10.0	10.0	16.7
De acuerdo	19	63.3	63.3	80.0
Completamente de acuerdo	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 47

Aspectos positivos



Elaborado por: Investigador

En referencia a si los colaboradores se concentran en los aspectos positivos de su trabajo, en lugar de los elementos negativos, el 63,3% menciona estar de acuerdo; el 20% está completamente de acuerdo; el 10% está neutro y el 6,7% está completamente en desacuerdo. Es decir que, la mayor parte de colaboradores opta por dar importancia a los elementos positivos de su cargo y no a los negativos, de esta forma pueden presentar un mejor desempeño.

12. ¿No comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa?

Tabla 37

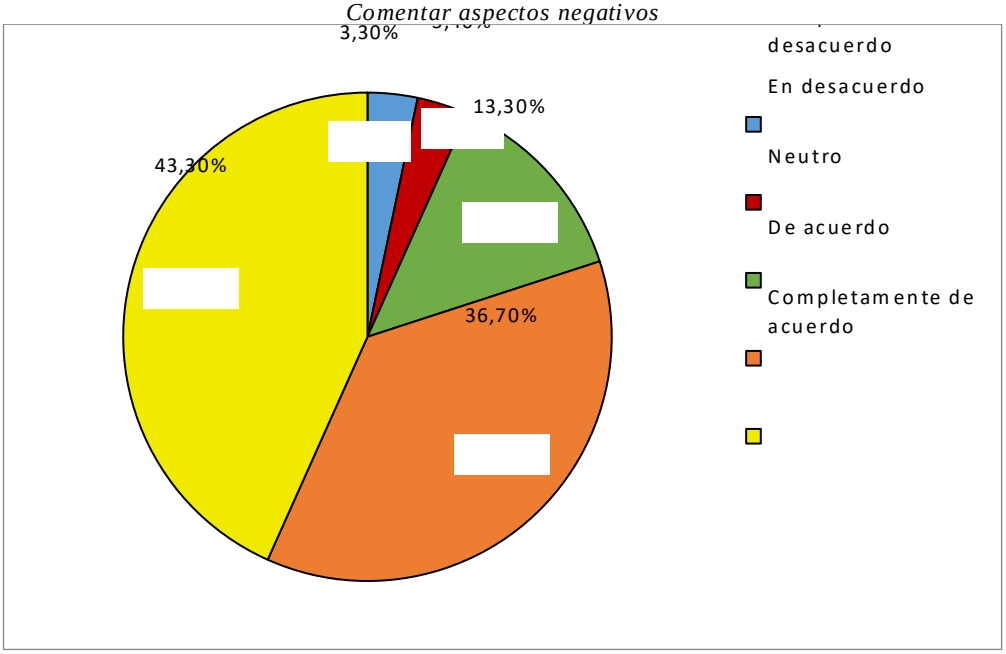
Comentar aspectos negativos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
En desacuerdo	1	3.4	3.4	6.7
Neutro	4	13.3	13.3	20.0
De acuerdo	11	36.7	36.7	56.7
Completamente de acuerdo	13	43.3	43.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 48

Comentar aspectos negativos



Elaborado por: Investigador

En cuanto a si los colaboradores no han comentado aspectos negativos de la empresa con personas que no pertenecen a la misma, el 43,3% está completamente de acuerdo; el 36,7% está de acuerdo; el 13,3% está neutro; el 3,4% está en desacuerdo y el 3,3% está completamente en desacuerdo. De esta forma, se evidencia que la mayoría de colaboradores establece que los problemas o aspectos negativos de la empresa no los

dan a conocer a otras personas y los resuelven de forma interna, manteniendo una imagen positiva de la misma en el mercado.

13. ¿Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma?

Tabla 38

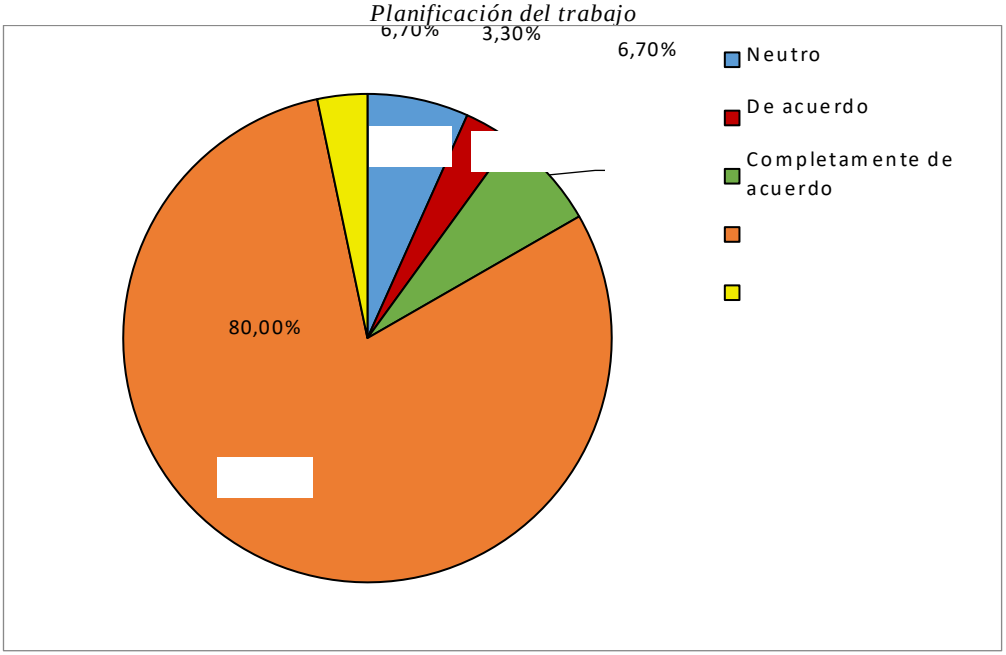
Planificación del trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	2	6.7	6.7	6.7
En desacuerdo	1	3.3	3.3	10.0
Neutro	2	6.7	6.7	16.7
De acuerdo	24	80.0	80.0	96.7
Completamente de acuerdo	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 49

Planificación del trabajo



Elaborado por: Investigador

En referencia a si los colaboradores planifican su trabajo para cumplirlo en un determinado tiempo y forma, el 80% está de acuerdo; el 6,7% está neutro; el 6,7% está completamente en desacuerdo; el 3,3% está completamente de acuerdo y el 3,3% está en desacuerdo. Como se puede observar, los colaboradores mencionan que planifican

sus actividades antes de realizarlas para cumplir con los objetivos establecidos de forma eficaz.

14. ¿Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas?

Tabla 39

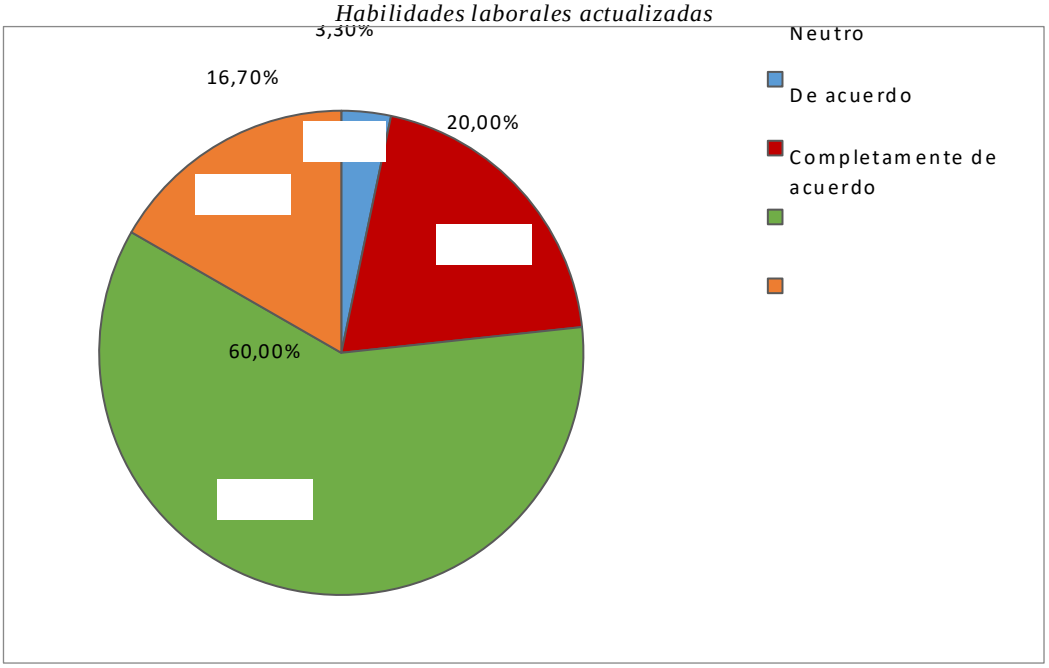
Habilidades laborales actualizadas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
Neutro	6	20.0	20.0	23.3
De acuerdo	18	60.0	60.0	83.3
Completamente de acuerdo	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 50

Habilidades laborales actualizadas



Elaborado por: Investigador

En relación a si los colaboradores mantienen actualizadas sus habilidades laborales, el 60% está de acuerdo; el 20% está neutro; el 16,7% está completamente de acuerdo y el 3,3% está completamente en desacuerdo. Es decir que, los colaboradores realizan actividades y tareas que les permiten incrementar sus habilidades y perfeccionar sus competencias para mejorar su rendimiento.

15. ¿Participé activamente de las reuniones laborales?

Tabla 40

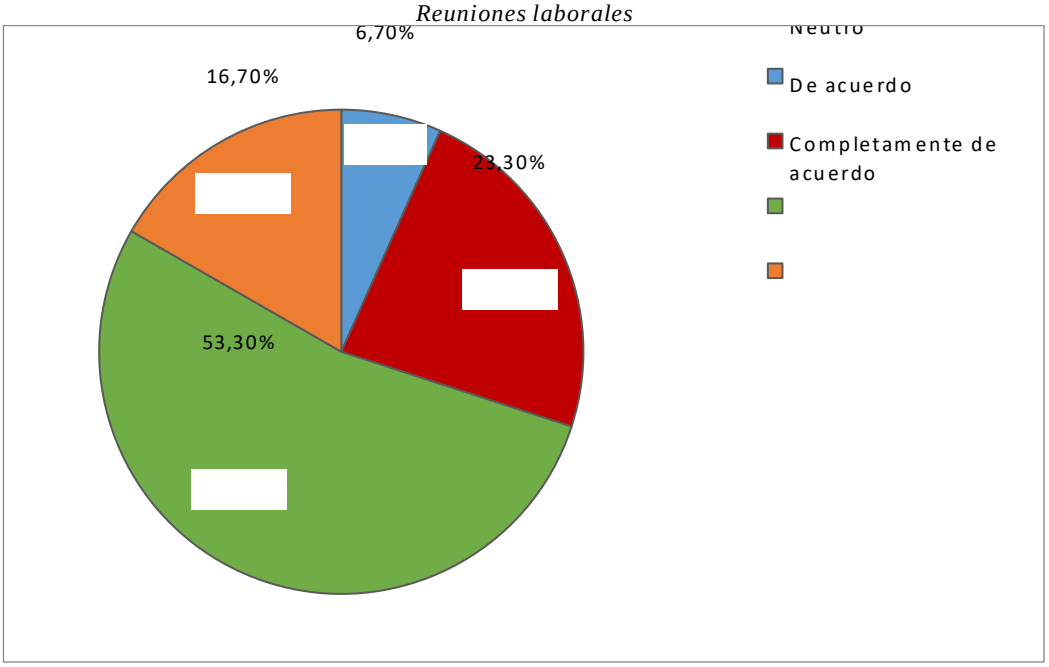
Reuniones laborales

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	2	6.7	6.7	6.7
Neutro	7	23.3	23.3	30.0
De acuerdo	16	53.3	53.3	83.3
Completamente de acuerdo	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 51

Reuniones laborales



Elaborado por: Investigador

En relación a si los colaboradores participan activamente en las reuniones laborales, el 53,3% está de acuerdo; el 23,3% está neutro; el 16,7% está completamente de acuerdo y el 6,7% está completamente en desacuerdo. Esto demuestra que, dentro de la empresa la opinión de los colaboradores es tomada en cuenta por los superiores en cuanto a decisiones importantes sobre el desarrollo empresarial.

16. ¿Mi planificación laboral fue óptima?

Tabla 41

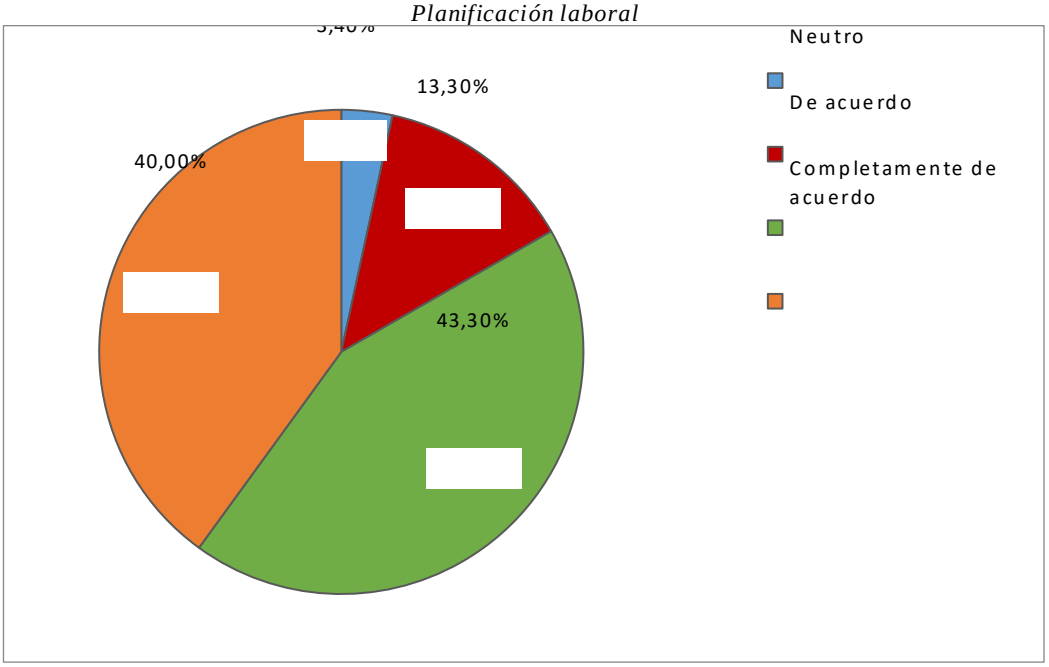
Planificación laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
Neutro	4	13.3	13.3	16.7
De acuerdo	13	43.3	43.3	60.0
Completamente de acuerdo	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Elaborado por: Investigador

Figura 52

Planificación laboral



Elaborado por: Investigador

En relación a si los colaboradores realizan una planificación óptima de su trabajo, el 43,3% está de acuerdo; el 40% está completamente de acuerdo; el 13,3% está neutro y el 3,4% está completamente en desacuerdo. Esto quiere decir que, los colaboradores se esfuerzan por realizar sus actividades de forma eficaz, por lo que las planifican de la mejor forma posible para obtener los resultados deseados.

3.3. Prueba de normalidad

A continuación, se muestra el resultado obtenido en la prueba de normalidad que se realizó para conocer si los datos son paramétricos o no paramétricos y acorde a este resultado se estableció la prueba de correlación para verificar la asociación entre variables.

Tabla 42

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Total_gestión	.133	30	.184	.957	30	.252
Total_rendimiento	.249	30	.000	.746	30	.000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Fuente: Software SPSS

Elaborado por: Investigador

La prueba de normalidad realizada demuestra que la variable gestión tiene un nivel de significancia de 0,184 que es mayor a 0,05 lo cual demuestra que es paramétrica. Mientras que la variable de rendimiento laboral presenta un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05 demostrando que los datos analizados no son paramétricos. En este caso se selecciona la prueba de correlación de Pearson porque la variable principal es paramétrica.

3.4. Prueba de correlación

En este apartado se presenta la prueba de correlación de Pearson que se realizó, donde se expone si existe o no la asociación entre variables.

Tabla 43

Prueba de correlación

		Total_gestión	Total_rendimiento
Total_gestión	Correlación de Pearson	1	,634**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Total_rendimiento	Correlación de Pearson	,634**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Fuente: Software SPSS

Elaborado por: Investigador

Los resultados demuestran un nivel de significancia menor a 0,05; lo cual expone que existe una relación directa y positiva entre las dos variables analizadas.

Es decir que, si la gestión del talento humano es adecuada el rendimiento laboral se incrementa, por el contrario, si la gestión es inadecuada el rendimiento laboral disminuye perjudicando al desarrollo individual y colectivo.

Una vez obtenidos los datos de normalidad de la variable gestión del talento humano y rendimiento laboral de Shapiro-Wilk, se logró seleccionar la prueba de correlación, la cual fue Correlación de Pearson, la cual contribuye a verificar si existe una asociación directa y positiva entre las variables de investigación. Su interpretación se basa en el nivel de significancia, el cual si es mayor de 0.05 indica una asociación inexistente; pero si el valor es menor a 0.05 indica una asociación significativa y positiva (Hernández, y otros, 2018).

Dentro de la investigación para medir la variable modelo de gestión de talento humano se aplicó el instrumento, designado “Modelo de Idalberto Chiavenato”, la cual ha permitido ajustarse con sus componentes y centrarse en estrategias integrales para el desarrollo y retención de personal capacitado. Por otra parte, en la variable rendimiento laboral se utilizó la escala de rendimiento laboral individual (IWPQ), la cual facilitó medir de manera precisa el desempeño de los empleados e identificando áreas de mejora y fortalezas individuales. Cada modelo se ajustó a la empresa adaptando sus principios a las necesidades y objetivos específicos de la organización, permitiendo una gestión más efectiva del talento humano y un aumento en la productividad.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

.1. CONCLUSIONES

- El estudio determinó que el Modelo de Idalberto Chiavenato tiene un impacto significativo en el rendimiento del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PROVISIÓN, sucursal Matriz Pelileo. Las prácticas efectivas de gestión del talento, como la capacitación continua, las evaluaciones de desempeño y el compromiso de los empleados, tienen un impacto positivo en la productividad de los empleados y en el rendimiento organizacional en general.

- El sistema de gestión de talento humano hace referencia a un conjunto de normas, procesos y prácticas que se encargan de regular, dirigir y desarrollar a los colaboradores de una empresa, cubriendo adecuadamente sus necesidades y requerimientos. Dentro de este proceso participan todas las áreas de la empresa de forma conjunta, con la finalidad de lograr resultados exitosos y cumplir con los objetivos establecidos. Por otro lado, el rendimiento laboral se refiere a la forma en que los colaboradores ejecutan sus actividades para contribuir al cumplimiento de objetivos organizacionales. Un desarrollo adecuado de estos elementos posibilita un crecimiento exitoso de la empresa, ya que se cubren necesidades de los colaboradores de forma adecuada, lo cual facilita un desempeño positivo.

- Dentro de la empresa no se aplica un modelo de gestión de talento humano adecuado, ya que el cumplimiento de los aspectos principales, se presenta de forma parcial y en ocasiones de forma nula. Es decir que, la organización no cuenta con un sistema estructurado y planificado que le permita regular y dirigir correctamente el desenvolvimiento y desarrollo de los colaboradores dentro de la empresa. Por lo que, el rendimiento laboral de los colaboradores no presenta un nivel alto que demuestre el compromiso con la empresa, lo cual a futuro puede perjudicar a la organización.

- Se determinó que las variables modelo de gestión de talento humano y rendimiento laboral, muestran una asociación significativa y positiva, debido a que la prueba de correlación obtuvo un nivel de significancia de 0,00; lo cual expone una relación fuerte. Es decir que, a mayor gestión de talento humano mayor rendimiento laboral por parte de los colaboradores; lo cual demuestra que si dentro de la empresa, existe un manejo adecuado del personal en todas las áreas, los colaboradores tendrán un mejor desempeño.

.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda continuar mejorando y perfeccionar constantemente el modelo de gestión del talento humano incorporando mejores prácticas y revisando periódicamente su eficacia. Además, se deben implementar programas regulares de capacitación y desarrollo para garantizar la capacidad de los empleados para lograr los objetivos organizacionales.

- Es necesario investigar y profundizar sobre el sistema de gestión de talento humano dentro de las empresas, su planificación y estructura y sobre todo los beneficios que presenta en el crecimiento organizacional; así como en el desarrollo de los colaboradores y la mejora de su desempeño.

- La empresa debe estructurar un sistema de gestión de talento humano teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos de todas las áreas que la conforman, para evitar un desequilibrio laboral que perjudique el funcionamiento de la organización. Una adecuada regulación y manejo del personal posibilita la identificación de problemas o dificultades en las áreas, lo cual contribuye a establecer soluciones óptimas que ayuden a mejorar el rendimiento y desempeño de los colaboradores influyendo de forma positiva en el crecimiento empresarial.

- Debido a la relación directa entre la gestión de talento humano y el rendimiento laboral, es necesario que, la empresa ejecute de forma frecuente evaluaciones de desempeño a los colaboradores para conocer su rendimiento; así como evaluaciones de gestión del talento humano para verificar que se cumplan con

todos los aspectos que implica esta área. Al obtener los resultados, la empresa puede mejorar los procesos y actividades internas para que el entorno laboral sea óptimo y posibilite un alto nivel de desempeño, que a su vez contribuye al cumplimiento de objetivos institucionales.

Referencias

Abril, M. C. (2018). *DISEÑO DE PROCESOS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.* Ambato: editorial@uta.edu.ec.

Almeida, R. A. (2008). *Guía Didáctica de Gestión de Talento Humano.* Loja: Editorial UTPL.

Baltazar, M. (2018). *Modelo de Gestión del Talento Humano por competencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo LTDA.* Obtenido de Universidad Indoamérica: https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/779/1/Maria%20Trinidad%20Baltazar%20Yucailla.pdf

Bardales, S. (2019). *La gestión por competencias y su influencia en el desempeño del profesional docente de una Institución Educativa del nivel secundaria del sector público de la ciudad de Cajamarca.* Obtenido de Universidad Privada del Norte: https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22249/Bardales%20Torres%20Saira%20Eli%20Yhina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bazán, Y., & Tejedor, V. (2022). EL ENFOQUE DE SISTEMAS EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. *Revista FRECOSAPIENS, 5*(2).

Bejarano, E. L. (09 de Febrero de 2024). *El síndrome del burnout y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.* Ambato, Tungurahua, Ecuador: editorial@uta.edu.ec.

Benalcázar, S., Chalacán, M., Flores, A., García, Y., Guerrero, K., & Valenzuela, J. (2018). *Organización Linea con staff.* Obtenido de Universidad Técnica del Norte: https://es.slideshare.net/slideshow/sistemas-lineal-con-st/28432382

Bohórque, E., Pérez, M., & Caiche, W. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*. Retrieved from Universidad y Sociedad vol.12 no.3: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385

Bojorque , R., & Matute , K. (2020). Apoyo a los subsistemas de talento humano, selección y reclutamiento a partir de un sistema experto. Caso de Estudio. *INGENIUS*.

Campos, M. (2017). *MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN ACADÉMICA: FUNDAMENTOS DE INVESTIGACIÓN ACADÉMICA.* Cuba: Universidad de Costa Rica.

Canós, L., & Guerrero, L. (2019). *Modelos Integrales de gestión de recursos humanos.* Obtenido de Universidad Politécnica de Valencia: https://m.riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/147273/Can%C3%B3s%20-%20Modelos%20integrales%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carhuayal, O. L. (2020). *El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A.* Lima - Perú: Gestión en el Tercer Milenio.

Carle, G. (2020). *La vida de derecho en sus relaciones con la vida social*. Ediciones Olejnik.

Carvajal, E., Reyes , A., & Zambrano , L. (2022). Estrategias de motivación para mejorar el rendimiento laboal de la Microempresa Hermanos S del Catón Pedro Carbo. *Dominio de las Ciencias , 8*(1).

Chávez , M., Castelo , Á., & Villacis , J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *POCAIP, 5*(5).

Cisneros, A., Urdánigo, J., Guevara, A., & Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Dominio de las Ciencias, 8*(1), 1165-1185.

Cruz, A., Latino, W., & Laguna, X. (2018). *Importancia del subsistema de desarrollo de recursos humanos para el fortalecimiento de las organizaciones* . Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua: https://repositorio.unan.edu.ni/8593/1/18611.pdf

Del Pino , G., & Ámbar , G. (2023). Talento Humano y desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Paján. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun, 7*(13), 57-77.

Farro, L., & Nauca , E. (2022). Gestion del Talento Humano en las Organizaciones. *9*(2), 10.

Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia: D&E, 6*(3).

Flores, C., & Flores, K. (2021). PRUEBAS PARA COMPROBAR LA NORMALIDAD DE DATOS EN PROCESOS PRODUCTIVOS:

ANDERSONDARLING, RYAN-JOINER, SHAPIRO-WILK Y KOLMOGÓROV-SMIRNOV. *Societas. Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas, 23*(2).

Galicia, L., Balderrama, J., & Navarro, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura (Guadalajara, Jal.), 9*(2).

García, S. (2023). *Recursos laborales, recursos personales y conductas en el trabajo, como facilitadores del engagement y del desempeño.* Obtenido de Universidad Rey Juan Carlos: https://burjcdigital.urjc.es/handle/10115/30548

Godoy , Y. (2024). Uso de la transformación digital en el desempeño laboral. *Revista INVECOM, 4*(2).

Hernández, J., Espinosa, J., Peñaloza, M., Rodríguez, J., Chacón, J., Toloza, C., y otros. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *AVFT, 37*(5).

Jara , A., Asmat , N., Albeca , N., & Medina , J. (2018). Gestión de talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia, 23*(83), 740-760.

Jara, A., Asmat, N., Albeca, N., & Medina, J. (2018). Gestión de talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia, 23*(83), 740-760.

Justo , M., Zelaya , M., Hauche , R., & Gago , L. (2023). Niveles de rendimiento y satisfacción laboral, en trabajadores en diferentes modalidades en una muestra argentina. *Revista de Psicología, 21*, 32-44.

Koopmans, L. B. (2013). Desarollo de un cuestionario de desempeño laboral individual. *Revista Internacional de Productividad y Gestión del desempeño, 62*(1), 6-28.

Maldonado, J. E. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario.* Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Medina , E., Maserven S.A. , Morante , M., & Jordán , J. (2023). Diseño de cuestionario para establecer la percepción de práctica éticas en procesos de selección sector público ecuatoriano. *Revista Ciencia Latiba Revista Científica Multidisciplinar, 7*(1), 11309-11342.

Medina, D. (2016). *Modelo de Gestión de Talento Humano para la Cooperativa 1° de Julio de la parroquia Sanata Rosa provincia de Tungurahua y el Desempeño Laboral.* Obtenido de UNIANDES: https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5666/1/PIUADM008-2017.pdf

Mendoza , J., & Arriola , C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximacion conceptual. *Ciencia Latina , 6*(4).

Miranda, B. J. (2024). *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores en una institución de financiera en Lima, 2022.* Obtenido de Universidad San Ignacio de Loyola: https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/7687c985-0649-4d0e-8d0d-47f52828fe99

Molina, J., Bermeo, K., & Cisneros, D. (2021). Modelo de gestión estratégica de Talento Humano para el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. *Revista*

Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología CIENCIAMATRIA, 7(12).

Moreno , A., & García , A. (2023). Estrés y redimiento laboral en los trabajadores del área de producción en la empresa HAGROY ELECTRONIC, LIMA. *Revista Horizonte Empresarial, 10*(2), 100-111.

Nájera, C. (2017). Identidad e Identificación: Investigación de Campo como Herramienta de Aprendizaje en el Diseño de Marcas. *INNOVA Research Journal, 2*(10), 155-164.

Nápoles Rojas, L. F., Arteta Peña, Y. C., Steffanell De León, I., Moreno Pino, M. R., & Tapia Claro, I. (2017). ¿Cómo Documentar un Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001? *INGENIARE*, 115.

Noriega , E. (2023). Manejo del Talento Humano y el desempeño del rol en la productividad laboral: una rveisión sistemática. *Eco Humanismo, 3*(3), 117-139.

Núñez , S., Altamirano , S., & Balda , A. (2021). Proceso de gestión administrativa: Caso Observatrorio de Ciencias empresarianles de la Universidad de Otavalo . *RES NON VERBA Revista Científica, 11*(2), 84-102.

Palacios , L., Cortez , C., Cueva , M., & Ramirez , W. (2024). Reconocimiento del desempeño laboral como principio gerencial en el liderazgo organizacional. *Revista de Ciencias Sociales , 30*(1), 470-484.

Palate, L. (2019). *Modelo de Gestión de Talento Humano para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando un Nuevo País.* Obtenido de Universidad Indoamérica:

https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1323/1/Palate%20Palate%20Luis%20Alfonso.pdf

Paredes, P., & Chiquinta, M. (2018). *Aplicación del Modelo de Gestión del Talento Huamno de Werther y Davis para el Colegio San Agustín de la Ciudad de Chiclayo, 2018.* Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1774/1/TL_AngelesParedesPatricia_ChiquintaMesiaMarlyta.pdf

Pinargote, J., & Pico , M. (2023). Modelo de Gestión de Talento Humano como factor del desarrollo en centros de educación superior: revisión bibliográfica. *Recimundo, 7*(2), 117-131.

Pinargote, J., & Pico, M. (2023). Modelo de Gestión de Talento Humano como factor del desarrollo en centros de educación superior: revisión bibliográfica. *RECIMUNDO, 7*(2), 117-131.

Quiroz, M. (31 de marzo de 2016). PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA ELCENTRO DE HEMODIÁLISIS INTEGRALDIAL S.A. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

Ramírez , W. (2023). Análisis de la gestión de talento humano en el contexto empresarial actual: una revisión bibliográfica. *UIDE, 8*(2), 83-106.

Ramírez, E., Broncano , J., Chunga , C., García , M., Concepción , R., & Edmundo del Carpio , J. (2022). Motivación Laboral y rendimiento en el trabajo de los colaboradores de las municipalidades distritales de Áncash. *2*(2), 310-323.

Rojas, A. (04 de 09 de 2017). *Investigación e Innovación Metodológica.* Obtenido de Blogspot: http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html

Soledispa , X., Pionce , J., & Sierra , M. (2022). la gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*.

Soler, J. A. (2015). *Gestión de Procesos.*

Solís , Y., & Pico , Y. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral del Gad Montecristi. *Revista Ciencia y Líderes , 1*(1).

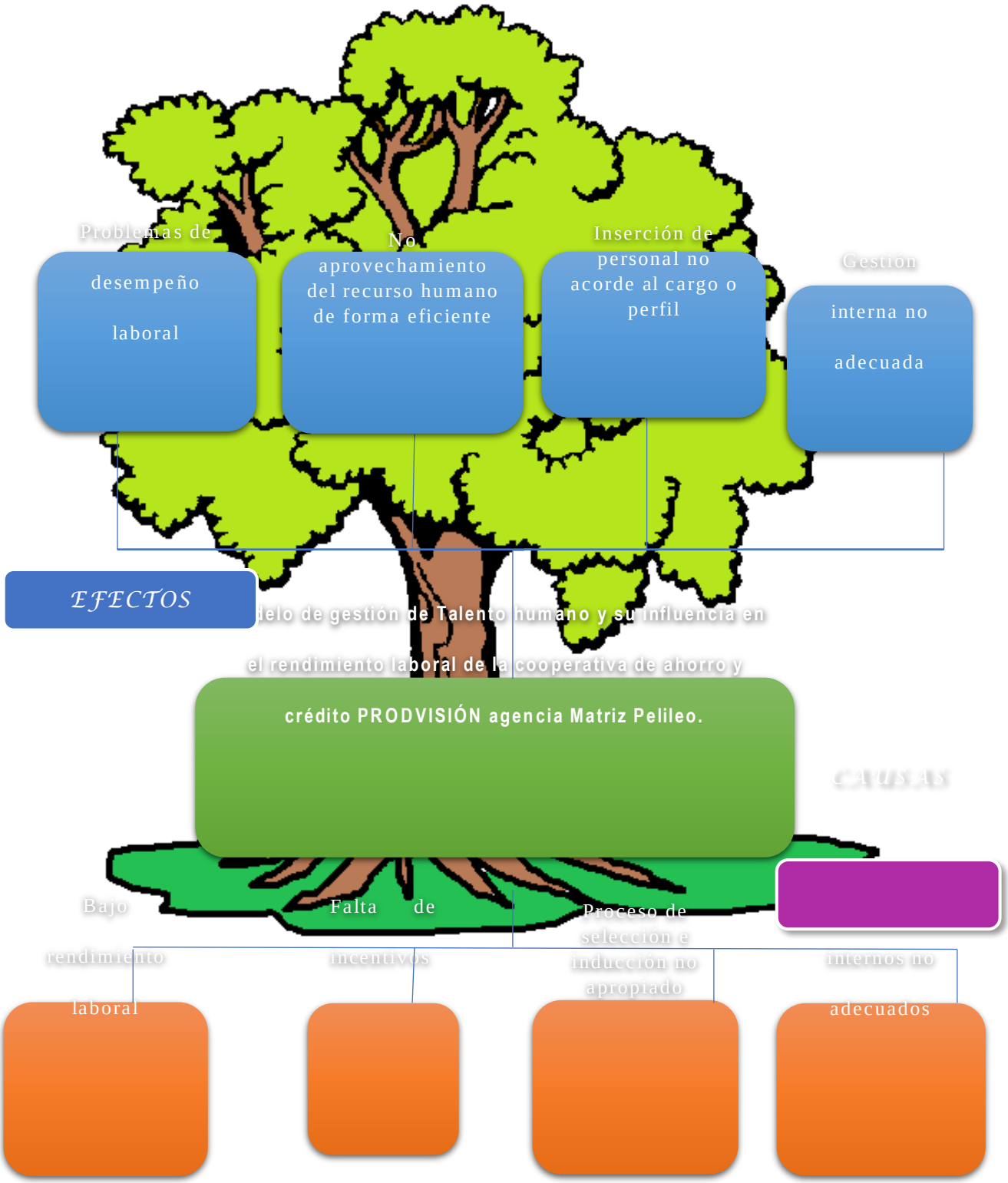
Tobar , E. (2022). La investigación y el desempeño laboral como factores de mejora en la gestión municipal de gobiernos locales. *Enfoques, 6*(22), 146-155.

Tobar , E. (2022). La investigación y el desempeño laboral como factores de mejora en la gestión municipal de gobiernos locales. *Ciencias de la Administración, 6*(22).

Villasís, M., Márquez, H., Zurita, J., Miranda, G., & Escamilla, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Rebista Alergia México, 65*(4), 414-421.

ANEXOS

Anexo 1. Árbol de problemas



Anexo *2* Modelo de encuesta 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA

Objetivo: Recaudar información sobre la gestión de talento humano de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvisión.

Instrucciones:

1. Marque con una "X" la opción o ítem que mejor describa su percepción sobre la situación de desempeño laboral que mantiene la empresa con sus colaboradores.
2. Elija o seleccione una o la opción de respuesta que considere correcta. En donde:
   1 = Nunca
   2 = Casi nunca
   3 = Algunas veces
   4 = Casi siempre
   5 = Siempre
3. No existen respuestas buenas ni malas, pero se solicita que responda con absoluta responsabilidad.

ENCUESTA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO							
N°	PREGUNTAS (ÍTEMS)	RESPUESTA					
		1	2	3	4	5	
ADMISIÓN DE PERSONAS							
1	¿La Empresa en el reclutamiento del personal utiliza su sitio web para informar a los posibles candidatos sobre las vacantes existentes?						
2	¿La Empresa toma como referencia su Curriculum Vitae para seleccionar al personal más idóneo para el puesto?						
APLICACIÓN DE PERSONAS							
3	¿Los puestos de trabajo en esta Empresa contienen tareas y actividades heterogéneas (no repetitivas)?						
4	¿Su puesto de trabajo requiere que utilice habilidades y conocimientos complejos calificados?						

5	¿Recibe regularmente información sobre las formas de evaluación del puesto de trabajo?					
6	¿Dentro de la Cooperativa se le aplican evaluaciones mensuales de acuerdo a su desempeño?					
COMPENSACIÓN DE PERSONAS						
7	¿La Empresa paga el salario de acuerdo con las actividades que realiza dentro de la organización?					
8	¿El sistema de compensación de la Empresa incluye incentivos basados en su desempeño individual?					
9	¿La Empresa incluye un paquete de beneficios y servicios sociales para los colaboradores?					
DESARROLLO DE PERSONAS						
10	¿La Empresa ofrece un programa de capacitación para sus colaboradores?					
11	¿Ofrecen actividades de formación orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades específicos de esta Empresa?					
12	¿Los jefes muestran interés por el desarrollo y crecimiento profesional de los colaboradores a su cargo?					
13	¿Se brindan oportunidades para el cambio de puesto de trabajo de acuerdo a sus conocimientos y habilidades?					
14	¿Dispone de canales de comunicación entre distintos departamentos, unidades o secciones para resolver problemas y buscar soluciones?					
15	¿Dispone de facilidades para comunicarse con sus superiores?					
MANTENIMIENTO DE PERSONAS						
16	¿La Empresa aplica sus políticas de higiene y seguridad Industrial, basadas en un ambiente de disciplina interna?					
17	¿Existe una relación armoniosa entre Jefes y Colaboradores?					
18	¿Colabora con sus compañeros de trabajo para diagnosticar y resolver problemas?					
19	¿Recibe en forma oportuna sus gratificaciones y bonificaciones?					
EVALUACIÓN DE PERSONAS						
20	¿La Empresa posee base de datos para la evaluación tanto personal como departamental?					
21	¿La información de la evaluación de personas se comunica de forma eficiente con la gerencia?					

Anexo *3* Modelo de encuesta 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA

Objetivo: Obtener información sobre el rendimiento laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvisión.

Instrucciones:

1. Marque con una "X" la opción o ítem que mejor describa su percepción sobre la situación de desempeño laboral que mantiene la empresa con sus colaboradores.
2. Elija o seleccione una o la opción de respuesta que considere correcta. En donde:
   1 = Completamente en desacuerdo
   2 = En desacuerdo
   3 = Neutro
   4 = De acuerdo
   5 = Completamente de acuerdo
3. No existen respuestas buenas ni malas, pero se solicita que responda con absoluta responsabilidad.

N°	Rendimiento en la tarea	1	2	3	4	5
1	¿Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios?					
2	¿Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas?					
3	¿Cuándo pude realicé tareas laborales desafiantes?					
4	¿Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran?					
5	¿En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr?					
6	¿Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados?					
7	¿Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo?					
Comportamientos contraproducentes						

8	No me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo					
9	¿No comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros?					
10	¿No agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo?					
11	¿Me concentré en los aspectos positivos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas negativas?					
12	¿No comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa?					
Rendimiento en el contexto						
13	¿Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma?					
14	¿Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas?					
15	¿Participé activamente de las reuniones laborales?					
16	¿Mi planificación laboral fue óptima?					

Anexo 4. Matriz de validación por expertos

Validación de los Cuestionarios

"Modelo de gestión de Talento Humano y su influencia en el rendimiento laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISIÓN agencia Matriz Pelileo.

Indicaciones:

Se muestra el siguiente instrumento de recolección de datos para validación, por lo cual se requiere que señale con un ✓ en el valor acorde al siguiente detalle de su apreciación en cada ítem, se considera como parámetros:

1 = No Claro 2 = Algo Claro 3 = Claro

Dirección del ítem	Ítems	Apreciación cualitativa												Sugerencias
		Claridad			Congruencia			Contenido			Constructo			
Información Especifica		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	
Gestión de Talento Humano														
Admisión de Personas	1. ¿La empresa en el reclutamiento del personal utiliza su sitio web para informar a los posibles candidatos sobre las vacantes existentes?													
	2. La empresa toma como referencia su Curriculum Vitae para seleccionar al personal más idóneo para el puesto?													
Aplicación de personas	3. ¿Los puestos de trabajo en esta Empresa contienen tareas y actividades heterogéneas (no repetitivas)?													
	4. ¿Su puesto de trabajo requiere que utilice habilidades y conocimientos complejos calificados?													
	5. ¿Recibe regularmente información sobre las formas de evaluación del puesto de trabajo?													
	6. ¿Dentro de la Cooperativa se le aplican evaluaciones mensuales de acuerdo a su desempeño?													
Compensación de personas	7. ¿La Empresa paga el salario de acuerdo con las actividades que realiza dentro de la organización?													
	8. ¿El sistema de compensación de la Empresa incluye incentivos basados en su desempeño individual?													
	9. ¿La Empresa incluye un paquete de beneficios y servicios sociales para los colaboradores?													

Desarrollo de Personas	10. ¿La Empresa ofrece un programa de capacitación para sus colaboradores?													
	11. ¿Ofrecen actividades de formación orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades específicos de esta Empresa?													
	12. ¿Los jefes muestran interés por el desarrollo y crecimiento profesional de los colaboradores a su cargo?													
	13. ¿Se brindan oportunidades para el cambio de puesto de trabajo de acuerdo a sus conocimiento y habilidades.													
	14. ¿Dispone de canales de comunicación entre distintos departamentos, unidades o secciones para resolver problemas y buscar soluciones?													
	15. ¿Dispone de facilidades para comunicarse con sus superiores?													
Mantenimiento de personas	16. ¿La Empresa aplica sus políticas de higiene y seguridad Industrial, basadas en un ambiente de disciplina interna?													
	17. ¿Existe una relación armoniosa entre Jefes y colaboradores?													
	18. ¿Colabora con sus compañeros de trabajo para diagnosticar y resolver problemas?													
	19. ¿Recibe en forma oportuna sus gratificaciones y bonificaciones?													
Evaluación de personas	20. ¿La Empresa posee base de datos para la evaluación tanto personal como departamental?													
	21. ¿La información de la evaluación de personas se comunica de forma eficiente con la gerencia													
Rendimiento Laboral														
Rendimiento en la tarea	1. ¿Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios?													
	2. ¿Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas?													
	3. ¿Cuándo pude realicé tareas laborales desafiantes?													
	4. ¿Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran?													
	5. ¿En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr?													
	6. ¿Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados?													
	7. ¿Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo?													
Comportamientos contraproducentes	8. ¿No me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo?													
	9. ¿No comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros?													
	10. ¿No agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo?													
	11. ¿Me concentré en los aspectos positivos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas negativas?													
	12. No comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa?													
	13. Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma?													

Rendimiento en el contexto	14. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas?													
	15. Participé activamente de las reuniones laborales?													
	16. Mi planificación laboral fue óptima?													

Anexo 5. Validación de expertos

Validación elaborada por Dra. Maria Guamán

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO - JUEZ

Validado por:	Maria Dolores Guaman G.
Profesión:	Administradora Negocios
Lugar de Trabajo:	Ambato
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 7 Junio 2024
E-mail:	md.guaman@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0983262453
Firma:	

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

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento		X		
Calidad de la redacción		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		

Apreciación cualitativa

Aplicable

Observaciones

Aplicable

Validado por: Maria Dolores Guaman Guevara

Firma:

Fecha: 7 de Junio de 2024

Validación elaborada por Dr. Cesar Guerrero

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO - JUEZ

Validado por:	Ing. Cesar Guerrero
Profesión:	Ing. de Empresas.
Lugar de Trabajo:	UTA
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 13/06/2024
E-mail:	ca.guerrero@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0984589625
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación

de este cuestionario

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	✓			
Calidad de la redacción	✓			
Relevancia del contenido	✓			
Factibilidad de aplicación		✓		

Apreciación cualitativa

Aplicable

Observaciones

Extensión del instrumento

Validado por: Dr. Cesar Andres Guerrero Velastegui

Firma:

Fecha: 13 de junio de 2024

Validación elaborada por Dr. Julio Vizuete

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO - JUEZ

Validado por:	Doctor. Mauricio Vizuete Muñoz
Profesión:	Doctor en Ciencias Organizacionales
Lugar de Trabajo:	UTA - FCADM.
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	13- junio - 2026
E-mail:	jm.vizuete@uta.edu.ec.
Teléfono o celular:	0948543715.
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación

de este cuestionario

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	✓			
Calidad de la redacción	✓			
Relevancia del contenido	✓			
Factibilidad de aplicación	✓			

Apreciación cualitativa

Aplicable.

Observaciones

Rendimiento laboral: 16. En mi programación.-

Validado por: Dr. Julio Mauricio Vizuete Muñoz

Firma:

Fecha: 13 de junio de 2024