



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO/A EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

“EL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., EN LA CIUDAD DE CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023”.

AUTORES:

SALINAS AGUINDA KENYA NICOLE

VALDIVIEZO MORANTE MERCY JOHANNA

DIRECTOR:

Dr. MARLON ALBERTO
GARCÍA SALTOS

PARES ACADÉMICOS:

Dr. LUIS RICARDO
VILLACÍS MONAR
Lcdo. FIDEL ALBERTO
CASTRO BERIO

GUARANDA – ECUADOR

2023

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“EL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., EN LA CIUDAD DE CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023”

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer a Dios que gracias a sus bendiciones pudimos culminar con éxito nuestra carrera, a la vida por habernos permitido de ser y estar.

A nuestros queridos y abnegados padres por su sacrificado, apoyo constante e incondicional en el proceso educativo para así poder llegar a ser seres útiles a la sociedad, a la universidad por permitirnos alcanzar la meta que nos hemos trazado, lo cual es un escalón más en nuestras vidas.

A los catedráticos de los diferentes niveles por sus conocimientos, y como no agradecemos a nosotras mismas por la lucha y trabajo diario en el devenir de los días con fines de lograr lo propuesto.

Por último, queremos agradecer a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., del cantón San José de Chimbo, quienes gentilmente nos permitieron realizar este proyecto investigativo.

A todos los mencionados, nuestros más sinceros agradecimientos.

Nicole Salinas y Johanna Valdiviezo

DEDICATORIA

A Dios por ser el que nos da la fuerza y nos impulsa cada día a seguir adelante.

A nuestros padres ya que sin su apoyo no habríamos podido culminar con éxito nuestros estudios, por tener la capacidad de enseñarnos a superarnos y dar lo mejor en cada uno de nuestros pasos en los momentos más difíciles y arduos de la vida.

Es para nosotras un gusto dedicarles a ellos este trabajo que con mucho esfuerzo y esmero lo hemos logrado.

Nicole Salinas y Johanna Valdiviezo

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Dr. MARLON ALBERTO GARCÍA SALTOS, Dr. LUIS RICARDO VILLACÍS MONAR y Lcdo. FIDEL ALBERTO CASTRO BERIO, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación "EL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., EN LA CIUDAD DE CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023" desarrollado por las señoritas SALINAS AGUINDA KENYA NICOLE y VALDIVIEZO MORANTE MERCY JOHANNA.

CERTIFICAN

Que, luego de haber revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresas**, por lo tanto, autorizamos su presentación.

Guaranda, febrero del 2024



Dr. Marlon Alberto García Saltos
Director



Dr. Luis Ricardo Villacís Monar
Par Académico



Lcdo. Fidel Alberto Castro Berio
Par Académico



DERECHOS DE AUTOR

Nosotras, **Kenya Nicole Salinas Aguinda** portadora de la cédula de identidad N° **2200395008** y **Mercy Johanna Valdiviezo Morante** portadora de la cédula de identidad N° **1208487965**, en calidad de autoras y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **“EL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., EN LA CIUDAD DE CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023.”** modalidad presencial, de conformidad con el Art. 114 del **CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN**, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Las autoras declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Kenya Salinas', written over a faint circular stamp.

Kenya Nicole Salinas Aguinda
C.I. 2200395008

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Johanna Valdiviezo', written over a faint circular stamp.

Mercy Johanna Valdiviezo Morante
C.I. 1208487965

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
CERTIFICADO DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS	iv
DERECHOS DE AUTORÍA.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS.....	x
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	4
CAPÍTULO I.....	5
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	5
1.1 Descripción del Problema.....	5
1.2 Formulación del Problema	5
1.3 Preguntas de Investigación.....	6
1.4 Justificación.....	6
1.5 Objetivos: General y Específicos	7
1.6 Idea a defender	7
1.7 Variables (Operacionalización)	8
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Antecedentes.....	10
2.2 Marco Científico.....	11

2.3 Marco Conceptual	15
2.4 Marco Legal	16
2.5 Marco Geo-referencial.....	17
CAPÍTULO III.....	20
METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo de Investigación	20
3.2 Enfoque de la investigación	20
3.3 Métodos de Investigación.....	21
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos	21
3.5 Universo, Población y Muestra	22
3.6 Procesamiento de la Información	23
CAPÍTULO IV.....	24
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	24
1.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados	24
CAPÍTULO V	45
PROPUESTA	45
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	49
BIBLIOGRAFÍA	50
ANEXOS	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable dependiente.....	8
Tabla 2. Variable independiente	9
Tabla 3. Población	22
Tabla 4. Edad.....	24
Tabla 5. Género	26
Tabla 6. Ingreso a la institución.....	27
Tabla 7. Reclutamiento.....	28
Tabla 8. Proceso de selección.....	29
Tabla 9. Ambiente laboral	30
Tabla 10. Trabajo en equipo	31
Tabla 11. Evaluación del desempeño laboral	32
Tabla 12. Capacitaciones sobre el desempeño laboral	33
Tabla 13. Satisfacción actual en el trabajo	34
Tabla 14. Nivel de frecuencia de incentivos.....	35
Tabla 15. Incentivos recibidos.....	36
Tabla 16. Formas de recibir un incentivo	37
Tabla 17. Ficha de observación	40
Tabla 18. Estrategias.....	46
Tabla 19. Cronograma	53
Tabla 20. Presupuesto.....	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. País	17
Figura 2. Provincia Bolívar	18
Figura 3. Cantón Chimbo.....	19
Figura 4. Edad.....	24
Figura 5. Género	26
Figura 6. Ingreso a la institución.....	27
Figura 7. Reclutamiento.....	28
Figura 8. Proceso de selección.....	29
Figura 9. Ambiente laboral.....	30
Figura 10. Trabajo en equipo	31
Figura 11. Evaluación del desempeño laboral	32
Figura 12. Capacitaciones sobre el desempeño laboral	33
Figura 13. Satisfacción actual en el trabajo	34
Figura 14. Nivel de frecuencia de incentivos.....	35
Figura 15. Incentivos recibidos	36
Figura 16. Formas de recibir un incentivo	37
Figura 17. Porcentaje de confiabilidad.....	42

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Cronograma (Gantt)	53
Anexo 2. Presupuesto ejecutado	56
Anexo 3. Encuesta dirigida a los empleados	57
Anexo 4. Entrevista dirigida al gerente	60
Anexo 5. Nivel de fiabilidad del software SPSS versión 26.....	62
Anexo 6. Carta de aceptación de la Empresa.....	63
Anexo 7. Certificado de coincidencia no accidental Turnitin.....	64
Anexo 8. Captura del Turnitin	65

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación se lo realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA., de la ciudad de Chimbo, provincia Bolívar, en la cual se han estructurado 5 capítulos a desarrollarse:

Capítulo 1: en este capítulo se encuentra el desarrollo de nuestro tema del cual parte posteriormente de la descripción del problema donde se da a conocer la situación problemática del Talento humano y su incidencia de la realidad social de la Cooperativa conjuntamente con la formulación del problema. Acorde a ello se elaboran las preguntas para nuestra investigación las mismas que sirven de ayuda en la construcción de los instrumentos de investigación. Así mismo se describen las motivaciones que nos llevó a realizar la investigación con los objetivos respectivos a desarrollar y defender nuestra idea dependiendo de cada una de las variables.

Capítulo 2: Dentro de este se realiza el desarrollo del marco teórico (antecedentes, científicos, conceptual, legal y geo-referencial) en el cual se detallan la revisión bibliográfica donde se contextualiza nuestro tema de investigación en correlación conjunta con la entidad, recopilando la información necesaria y útil de diferentes fuentes de artículos e informes científicos, tesis, trabajo de grado y post grado.

Capítulo 3: en esta sección se desarrolla la parte de: metodología, que se utilizó el cual abarca los tipos de investigación, el enfoque, los distintos métodos y las técnicas e instrumentos para la recopilación de datos. Por último, está la especificación del procesamiento de la información, en el cual se utilizó el programa Excel para tabular las respuestas obtenidas en las encuestas y luego realizar el análisis e interpretación de los resultados.

Capítulo 4: en este segmento de resultados y discusión, se encuentra la selección, comparación e interpretación de la aplicación de la encuesta, entrevista y ficha de observación que realizamos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., donde se analizan cada uno de los datos obtenidos en relación con las variables, se muestran gráficos con sus respectivos análisis, además de esto se utilizó y se aplicó la herramienta software IBM SPSS Versión 26 para comprobar la fiabilidad de las preguntas de la encuesta.

Capítulo 5: en este último apartado tiene que ver con el desarrollo de la propuesta que consistió en el desarrollo de estrategias para el fortalecimiento del desempeño laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., también se aplican objetivos tanto generales como específicos, la justificación de nuestra propuesta, el desarrollo de estrategias, así como las conclusiones y recomendaciones de nuestro proyecto de investigación.

RESUMEN

Nuestro trabajo de investigación lo realizamos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., para saber que incidencia tiene el talento humano en el desempeño laboral de sus empleados para ello aplicamos la investigación cualitativa y cuantitativa.

Además, hicimos uso de varias herramientas para recolectar información como la encuesta que le realizamos a los empleados, la entrevista realizada al gerente y la ficha de observación.

Finalmente se realizó la propuesta que consta de una serie de estrategias que le ayudaran a la organización, llegando así a las conclusiones y recomendaciones de nuestro proyecto.

Palabras claves: Incidencia, Talento Humano, Desempeño Laboral, Estrategias, Organización.

ABSTRACT

We carry out our research work at the San José Savings and Credit Cooperative Ltda., to know what impact human talent has on the work performance of its employees, for this we apply qualitative and quantitative research.

In addition, we used several tools to collect information such as the survey we conducted with employees, the interview with the manager, and the observation sheet.

Finally, the proposal was made, which consists of a series of strategies that will help the organization, thus reaching the conclusions and recommendations of our project.

Keywords: Incidence, Human Talent, Work Performance, Strategies, Organization.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del Problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., siendo una institución financiera, que ha tenido un gran desarrollo y se encuentra prestando sus servicios financieros a nivel nacional siendo el talento humano unos de los pilares fundamentales para el desarrollo de la Cooperativa.

A través de una investigación es posible constatar que en determinados sectores o algún grupo de trabajadores no se refleja una buena gestión en las relaciones que deben tener el talento humano así mismo como una deficiencia en los temas de motivación e incentivos hacia el personal. Debemos tomar en consideración que la administración moderna del talento humano nos permite reclutar recursos humanos acorde a las necesidades propias de cada organización.

Así como las estrategias para retener a los mejores talentos mediante estrategias que fomenten la motivación y el desarrollo de cada empleado. Por tanto, es fundamental fortalecer continuamente al talento humano a través de capacitaciones, estímulos y asegurando la pertinencia de estas acciones para influir de manera positiva en la satisfacción de los clientes.

1.2 Formulación del Problema

¿Cuál es la incidencia del talento humano en el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., en la ciudad de Chimbo, Provincia Bolívar, año 2023?

1.3 Preguntas de Investigación

- ¿Qué herramientas necesito para determinar cómo se encuentra el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.?
- ¿Qué herramientas son necesarias para fortalecer el desempeño laboral del talento humano?
- ¿Qué referentes teóricos fortalecerán el proceso de investigación?

1.4 Justificación

Este trabajo de investigación es importante porque se propusieron estrategias que ayudan a fortalecer el desempeño laboral como una manera de aumentar la eficacia, la pertinencia de esta investigación nos da la oportunidad de alcanzar los objetivos de nuestra investigación.

Al implementar este proyecto ayuda de manera muy favorable en el desarrollo laboral de los empleados de la organización, por ello esto genera un mejoramiento en la gestión del talento humano y para los beneficiarios directos e indirectos de la Cooperativa al momento de brindar sus servicios.

Es factible aplicar esta investigación porque mediante la aplicación de las técnicas de recolección de datos, podemos observar y determinar los tipos de deficiencias presentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., y en base a esta información fuimos definiendo cada una de las estrategias propuestas.

El impacto que genera en la Cooperativa consiste en proporcionar soluciones que fortalezcan y mejoren aspectos relacionados con el rendimiento laboral de los trabajadores al desempeñar las actividades asignadas. Esto contribuye al crecimiento y la sostenibilidad de la organización, permitiendo así alcanzar los objetivos organizacionales.

La línea de investigación de nuestro trabajo es el Desarrollo Económico y Empresarial lo cual contribuye a que la organización continúe desarrollándose y mejorando en ciertas áreas.

1.5 Objetivos: General y Específicos

Objetivo General:

Determinar cómo incide el talento humano en el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., en la ciudad de Chimbo, Provincia Bolívar, año 2023.

Objetivos Específicos:

- Estudiar los referentes teóricos sobre el desempeño laboral y talento humano expresado por varios autores.
- Realizar el diagnóstico sobre el desempeño laboral del talento humano.
- Proponer estrategias de fortalecimiento del desempeño laboral del talento humano.

1.6 Idea a defender

Una aplicación adecuada de estrategias que permitan que la Cooperativa San José Ltda., ubicada en la ciudad de Chimbo, perfeccione la gestión de talento humano y sus funciones laborales aumentando de manera eficaz y eficiente el desempeño de la misma.

1.7 Variables (Operacionalización)

Tabla 1.
Variable dependiente

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnica/ instrumento
Desempeño laboral	Es el rendimiento que realiza cada uno de los profesionales al momento de desempeñar sus actividades, sus responsabilidades y su desenvolvimiento de su actuar.	Acciones de los empleados. Competencias	Estrategias Capacitaciones	<p>¿Considera que el desempeño laboral de sus empleados es el adecuado?</p> <p>¿Realiza capacitaciones a su personal sobre el desempeño laboral?</p> <p>¿Considera que el departamento de talento humano actúa con eficiencia y ayuda en el desempeño laboral de los empleados?</p> <p>¿Cómo y con qué frecuencia evalúa el desempeño laboral de sus empleados?</p>	<p>Técnica: Entrevista</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Nota. Elaboración de las autoras

Tabla 2.
Variable independiente

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnica/ instrumento
Talento humano	Engloba el conjunto de habilidades, experiencias y capacidades que posee cada uno de los miembros del personal en la cual destacan características y rasgo que fortalecen al conocimiento humano contribuyendo a logro de los objetivos y metas de la entidad.	Habilidades	Reclutamiento Selección Incentivo	¿Cómo califica el reclutamiento que realiza la Cooperativa? ¿Cómo considera usted los sistemas de proceso de selección de la Cooperativa? ¿Qué tipo de incentivo ha recibido por parte de la Cooperativa?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

Nota. Elaboración de las autoras

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

De acuerdo a los autores (Cajape Burgos & Zambrano Salvatierra, 2019) con su trabajo titulado “La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Carvagu S.A”, tiene como propósito informar con profundidad sobre la Gestión del Talento Humano y su acontecimiento en el desempeño laboral de la empresa concluyendo que este departamento es indispensable para mejorar el desempeño laboral.

(Madrid Muñoz, 2023) en su trabajo titulado “La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Consejo Nacional Electoral de la ciudad de Riobamba” tiene como objetivo determinar cómo la gestión del talento humano incide en el desempeño laboral de los trabajadores del Consejo Nacional Electoral, partiendo de que las personas constituyen el activo más importante que puede tener una institución y por ende estas son las que más atención demandan, ya que los trabajadores realizan todas las actividades que le ayudan a cumplir sus objetivos y metas, garantizando así la eficiencia y transparencia en la organización.

(Tomalá Villón , 2022) en su trabajo denominado “Gestión del Talento Humano del GADM del cantón La Libertad” da a conocer que el avance tecnológico, la migración de la fuerza laboral, los cambios culturales, sociales, políticos y demográficos; son factores que actúan en forma conjunta y sistemática generando modificaciones que implica que las organizaciones pongan más énfasis en la gestión del talento humano para ser más productivas y competitiva, estos cambios hacen que se desarrolle y se fomente una profunda orientación al trabajo productivo, hacer bien las cosas desde la primera vez.

2.2 Marco Científico

Talento Humano

El talento humano representa las competencias y habilidades del personal de la empresa misma que ayuda al crecimiento organizacional ya que el personal que labora lo realiza en el tiempo estipulado y de manera eficiente.

El talento humano destaca las características y rasgos que fortalece el conocimiento de los humanos. Es importante mencionar que mediante las habilidades, conocimientos y destrezas del personal de la empresa se puede aportar a la empresa en el cumplimiento de objetivos y potencializar la empresa a máximo nivel en el mercado (David, 2023)

El talento humano es uno de los recursos más valiosos existentes en las organizaciones y permite establecer una diferencia entre los distintos competidores del mercado, pues es conocido, desde hace años, que la capacidad del personal y su aporte significativo al logro de los objetivos institucionales es lo que permite a la industria mejorar en lo que a productividad se refiere y, como resultado de ello, que la productividad vaya aumentando de manera sostenida al mediano y largo plazo. (Díaz Muñoz & Quintana Lombeida, 2021)

Hoy en día, el éxito de una empresa recae en el nivel competitivo del talento humano, con el cual se cuenta y se perfila con cada experiencia y oportunidad, puesto que este es visto como la fuente de la competitividad detrás de la organización, o bien, frente a ella, pues es quien da la cara ante cualquier reto y obstáculo. (Zayas Barreras, 2020)

La gestión del talento humano hace referencia al conjunto de procesos que una organización, a través de su departamento de recursos humanos, pone en marcha para la atracción, captación e incorporación de nuevos colaboradores, al igual que para la retención de los que ya son parte de la empresa.

Dada la importancia que representa para una entidad contar con colaboradores de excelencia, que muestran un firme compromiso con la empresa, la gestión del talento humano es un proceso hacia el que apuestan cada vez más organizaciones.

Y es que, en realidad, no es para menos, porque una óptima gestión del talento humano puede ser un factor clave al buscar el aumento de la competitividad y la rentabilidad de cualquier empresa.

Existen muchas ventajas para las empresas que realizan un esfuerzo orientado no solo en retener a su mejor talento, sino en fomentar su desempeño; y es que hay una fuerte relación entre tener un talento exitoso y obtener resultados empresariales óptimos.

Algunos de los beneficios que obtienen las compañías que gestionan el talento de sus trabajadores son:

- Menos pérdidas económicas ligadas a costes (despidos) y tiempos de formación de nuevos candidatos.
- Aumento de la productividad, con el consecuente mejoramiento económico para la empresa.
- Mejor clima laboral, fruto de la disminución de la rotación de personal.
- Mayor satisfacción laboral, que se traduce en una mejor exposición de la empresa (por medio de sus recomendaciones) y un mayor esfuerzo del empleado por obtener mejores resultados en su puesto de trabajo.
- Incremento de la lealtad, al saber que la finalidad del programa de gestión del talento humano los lleva a poder dar sus próximos pasos laborales dentro de la empresa. (Unir, 2021)

Desempeño Laboral

El desempeño laboral se refiere al rendimiento que posee cada trabajador al momento de realizar las actividades asignadas, el desenvolvimiento con el que actúa, es por esto que gran parte de las empresas evalúan el desempeño para medir el grado de eficacia y eficiencia con que realizan sus actividades. (Bohórquez y otros, 2020)

El desempeño laboral es un factor que, debido a su relevancia, puede y debe ser evaluado por la organización con el objetivo de corregir a tiempo posibles fallos que, descuidados, podrían tener consecuencias muy negativas en la productividad. Los elementos que normalmente se medirán son:

- **Productividad.** Alude al volumen de trabajo que es capaz de realizar cada miembro del equipo (y que lógicamente determinará la productividad global de la empresa). Para poder llevar un buen control de esta, lo ideal es que cada persona cuente con unos objetivos claros y medibles.
- **Eficiencia.** Cuando hablamos de la eficiencia en el desempeño laboral nos referimos al trabajador que presenta buenos niveles de productividad, pero que además cumple con sus objetivos a tiempo, garantizando los estándares de calidad que requiere la empresa.
- **Dimensión social.** La empresa no solo debe preocuparse por el trabajo que realizan sus empleados, también debe prestar atención a como se relacionan entre sí y a la manera en que sus actitudes influyen en el clima laboral.
- **Actitud.** La actitud de un trabajador puede ser positiva, negativa o neutra. Teniendo en cuenta que las actitudes son además muy contagiosas, es importante trabajar y promover actitudes positivas para mantener niveles óptimos de productividad y un clima saludable.
- **Esfuerzo.** El esfuerzo habla de proactividad y de motivación, que puede ser intrínseca (y surge de manera natural cuando desarrollamos una actividad con la que disfrutamos), y/o extrínseca (este otro tipo de motivación se enfoca a los resultados, por tanto, tiene la particularidad de que la empresa puede potenciarla a través de diferentes incentivos).
- **Trabajo en equipo.** La actividad profesional en una empresa habla inevitablemente de equipo. La suma de los esfuerzos individuales es lo que ofrece el resultado final, por tanto, es esencial una actitud colaborativa. (Ecoembes, 2023)

El desempeño laboral en el entorno empresarial se ve influenciado por una serie de factores que pueden ser clasificados en diversas categorías y estos interfieren de manera positiva o negativa en los objetivos de desempeño laboral, entre ellos:

- **Motivación y compromiso:** No podemos hablar de desempeño laboral sin mencionar la motivación y el compromiso, porque son estos dos factores los que están presentes en los colaboradores con mejores resultados y rendimiento.

Al tener satisfacción con su trabajo, sentirse identificados con la empresa y la percepción de que el trabajo que se empeñan tiene un propósito impulsa el buen desempeño laboral.

- **Habilidades y competencias:** La capacidad de los colaboradores para desarrollar las tareas que se les asignan, desempeña un rol fundamental en su desempeño laboral. Las habilidades sociales, cognitivas y técnicas son esenciales para cumplir con esas responsabilidades asignadas.

Cabe recalcar, que en este aspecto los profesionales del área de gestión de personas deben estar atentos al mercado y a las habilidades que exige, de esta forma podrán tomar acciones al interior de la empresa en pro de las capacitaciones laborales y actualización de conocimientos.

- **Desarrollo y formación:** Brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional puede incrementar la motivación y desempeño. La capacitación y adquisición de nuevas habilidades son factores que contribuyen al éxito laboral, no solo de la persona sino también de la organización de la que hace parte.
- **Entorno de trabajo:** Un entorno de trabajo saludable es crucial para un buen desempeño laboral. Solemos subestimar el poder de contar con buena iluminación en nuestro espacio de trabajo o incluso, la relevancia de tener un escritorio y silla cómodos. Este bienestar en el entorno laboral influye en la eficiencia de los colaboradores y equipos.
- **Gestión y liderazgo:** La calidad en la gestión y el liderazgo influyen profundamente en la motivación de los colaboradores y por ende, en su desempeño. Los buenos líderes son capaces de inspirar, motivar y guiar a sus equipos hacia el logro de los objetivos corporativos.
- **Comunicación efectiva:** La comunicación es clave para el entorno empresarial, porque cuando se ejecuta de manera clara y precisa evita que haya confusiones y malentendidos. Los colaboradores necesitan recibir feedback en el momento adecuado, comprender las expectativas que se tienen de ellos y estar al tanto de las novedades y cambios al interior de la organización. (Ibáñez, 2023)

2.3 Marco Conceptual

Gestión: Según (Westreicher, 2020) menciona que “La gestión constituye acciones y procedimientos direccionados en el cumplimiento de objetivos”

Talento humano: Se considera a las capacidades, competitividades y habilidades que distingue a una persona en una empresa.

Satisfacción laboral: De acuerdo con (Mora Romero & Mariscal Rosado, 2019) “es un factor que impulsa a las personas a la acción y produce comportamientos que tienen un impacto directo en el desempeño laboral de cada individuo”.

Clima organizacional: En concordancia con (Peralta, 2020) “el clima organizacional es la expresión personal de la «percepción» que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización”.

Desempeño laboral: Se define al desempeño laboral como el actuar del personal para realizar sus actividades de manera organizada a fin de alcanzar las metas y los objetivos organizacionales fijados.

Remuneración: Constituye el dinero que se cancela por el concepto de la prestación de servicios por la participación del personal de la empresa.

Incentivos: Es parte de la motivación ya que los incentivos motivan al personal a trabajar a fin de alcanzar los objetivos, aumentar la productividad e incrementar el rendimiento laboral de manera satisfactoria.

Salario: (Nogales, 2023) lo define como “la retribución que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios laborales”.

Productividad: Capacidad de transformar ciertos productos en un explícito tiempo y con el uso de los recursos propuestos.

Satisfacción: Respuesta al haber considerado las actividades delegadas y satisfacer las perspectivas.

2.4 Marco Legal

Constitución de la República del Ecuador

Art 283. - El sistema económico busca una relación dinámica y armoniosa entre la sociedad, el Estado y el mercado y coexiste con la naturaleza. Su objetivo es asegurar la producción de condiciones tanto materiales como inmateriales. El sistema económico es social y solidario. Reconoce a las personas como su sujeto y su objetivo (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

El sistema económico incluirá diversas estructuras de organización económica pública, privada, mixta, masiva y solidaria, además de diferentes estructuras constitucionales (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Art 309. - Los sectores público, privado, masivo y solidario sirven como intermediarios de los recursos públicos en el sistema financiero público, que está compuesto por estos sectores. Los responsables administrativo, jurídico y penal de sus decisiones son los directores de las entidades controladoras (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Art 311. - Con base en el estímulo al crecimiento de la economía masiva solidaria, el Estado asegura un trato preferencial diferencial para el financiamiento de actividades y servicios masivos solidarios de las pequeñas, medianas y micro unidades productivas. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria

Art 27. - Cooperativas de ahorro y crédito. - Las cooperativas de ahorro y de crédito sólo podrán desarrollar actividades en los sectores designados por la autoridad de control que sean complementarias de las consideradas actividades de asistencia financiera, sin afectar los servicios sociales y asistenciales que la junta general haya decidido prestar a través de instituciones especializadas (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2011).

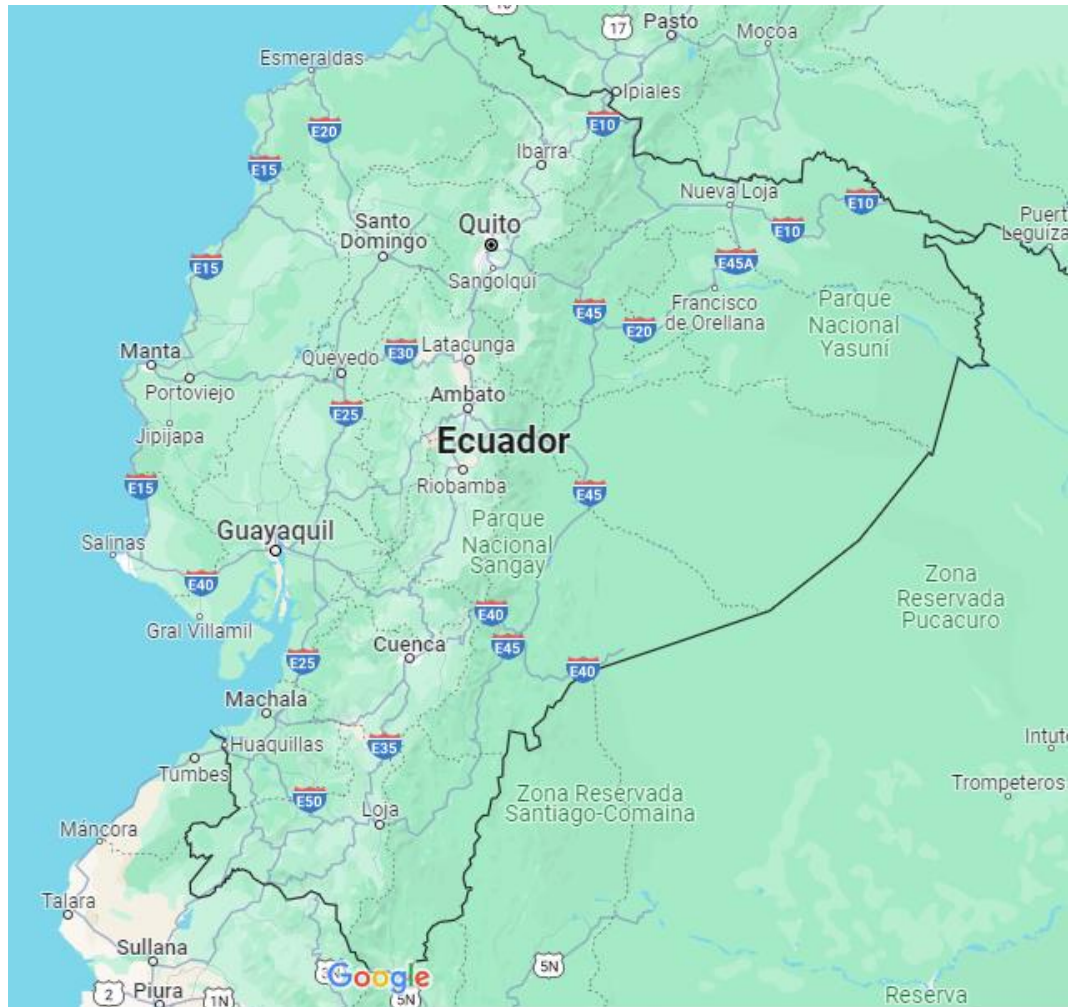
Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario. - Se consideran parte del sector financiero masivo solidario para los efectos de esta ley un sindicato o unidad solidaria, un banco o banco comunitario, una caja de ahorros y una asociación de crédito (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2011)

2.5 Marco Geo-referencial

Nivel Macro

Figura 1.

País



Nota. Google Maps

Nivel Meso

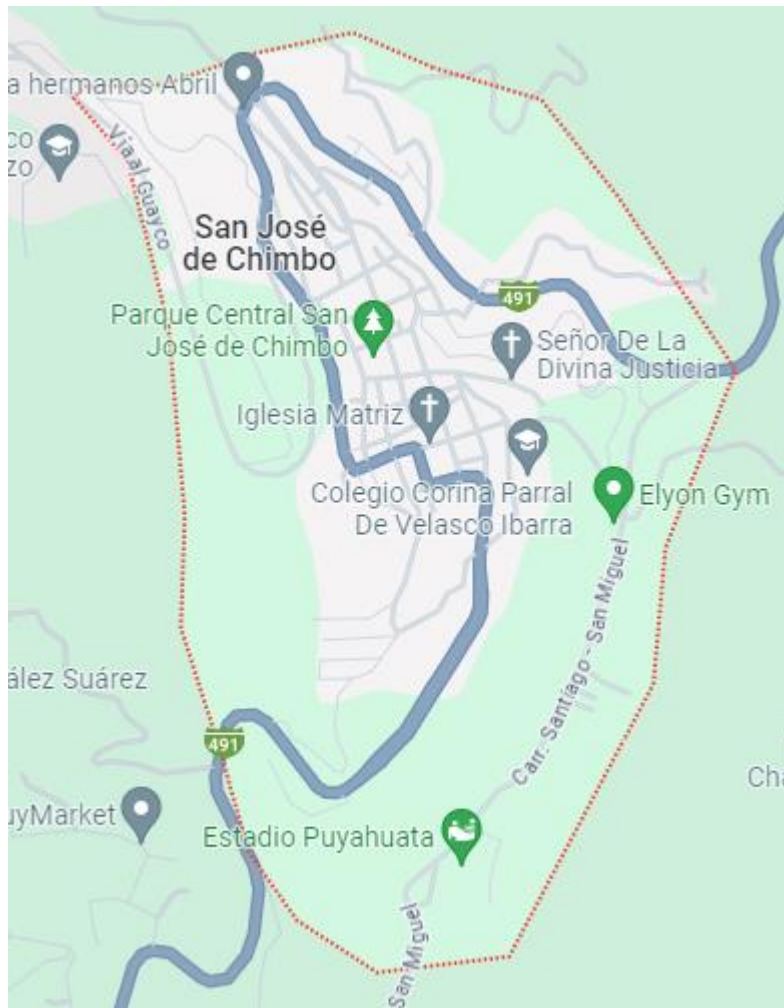
Figura 2.
Provincia Bolívar



Nota. Google Maps

Nivel Micro

Figura 3.
Cantón Chimbo



Nota. Google Maps

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

Investigación de campo: Con esta investigación se obtuvo la recolección directa de datos en el entorno real de la Cooperativa utilizando técnicas como encuestas, entrevistas y observación directa, y así obtener información específica sobre las interacciones entre el talento humano y el desempeño laboral. Este enfoque proporcionó datos actuales y detallados, permitiendo una comprensión más profunda de cómo las habilidades y motivaciones del personal influyen en la eficiencia y productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Investigación bibliográfica documental: Se centró en revisar y analizar de manera exhaustiva la literatura, documentos, estudios y fuentes relevantes previamente publicadas sobre el tema. Este enfoque metodológico buscaba obtener una comprensión profunda de las teorías, conceptos y hallazgos existentes en relación con el talento humano y su impacto en el rendimiento laboral en el contexto específico de la Cooperativa.

3.2 Enfoque de la investigación

Nuestra investigación se orienta hacia un enfoque mixto, considerando la recopilación de datos numéricos y la revisión de información proveniente de libros, artículos de revistas y sitios web. Con este se buscó aprovechar las fortalezas de ambos tipos de métodos para obtener una comprensión más completa y enriquecedora, el propósito es obtener una cantidad sustancial de información que respalde el desarrollo adecuado de la investigación sobre la incidencia del talento humano en el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

3.3 Métodos de Investigación

Método cuanti-cualitativo: Nuestro enfoque cuantitativo implica la utilización de datos numéricos que se obtuvieron a través del número de veces de las respuestas de la encuesta para analizar, medir y posteriormente plasmarlos en el software SPSS versión 26 para conocer su fiabilidad. Además, se utilizó un método cualitativo para analizar datos no numéricos centrándose en la interpretación detallada de información cualitativa recopilada a través de entrevistas, observaciones y análisis de documentos. Permitiendo un enfoque de comprensión minuciosa y contextualizada de las experiencias, percepciones y factores cualitativos que influyen en la dinámica del talento humano en la organización.

Método inductivo: Este enfoque metodológico implica la observación de los hechos, con el objetivo de identificar patrones significativos de los empleados y, a partir de estas observaciones, analizar sus comportamientos. Es por esta razón que decidimos emplear directamente este método en la elaboración de la ficha de observación. Además, este método nos brindó la oportunidad de examinar situaciones en tiempo real dentro de la Cooperativa, contribuyendo así a una comprensión más profunda y contextualizada de los fenómenos objeto de investigación.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Mediante estas técnicas e instrumentos obtuvimos información para el desarrollo de nuestro proyecto de investigación, acudiendo directamente a la cooperativa para recolectar la información necesaria.

Las principales técnicas que utilizamos son las siguientes:

- **Entrevista:** A través de este método recolectamos datos primarios necesarios para nuestra investigación además para realizar la entrevista primero definimos su estructura y las preguntas a realizarse.

- **Encuesta:** Básicamente lo realizamos mediante un cuestionario que diseñamos con anticipación con la finalidad de que las preguntas a realizarse sean las adecuadas y así poder conocer la opinión que tienen los trabajadores sobre la cooperativa.
- **Observación directa:** Este es otro método usado ya que observamos directamente al objeto de estudio para recopilar datos a través de los sentidos.

3.5 Universo, Población y Muestra

Se considera como población de estudio a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., en la ciudad de Chimbo, tal como se lo detalla en el siguiente cuadro.

Tabla 3.
Población

Población	Cantidad	Técnica
Consejo de vigilancia	1	Encuesta
Consejo de administración	1	Encuesta
Secretaria ejecutiva de gerencia	1	Encuesta
Asesor jurídico	1	Encuesta
Jefe de negocios	1	Encuesta
Jefe de desarrollo organizacional	1	Encuesta
Jefe administrativo financiero	1	Encuesta
Jefe de responsabilidad social	1	Encuesta
Empleados	40	Encuesta
TOTAL	48	

Nota. Elaboración de las autoras

Muestra: La muestra de nuestro proyecto será el mismo universo ya que su cantidad es pequeña y fácil de estudiar, es decir trabajaremos con los 48 empleados de la cooperativa.

3.6 Procesamiento de la Información

Luego de haber elegido la información correcta y realizar las encuestas y entrevistas se usó una hoja de cálculo de Excel para poder tabular las respuestas y realizar el análisis e interpretación de los resultados, además hicimos uso del software SPSS versión 26 para determinar el nivel de confiabilidad de nuestro proyecto.

Así mismo se estructuró un cuestionario para poder realizar la entrevista al gerente que tiene 7 preguntas y la encuesta a los trabajadores que consta de 11 preguntas, a través de esto obtuvimos datos primarios muy útiles para nuestro trabajo e información cualitativa obtenida de la entrevista.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Tabla 4.

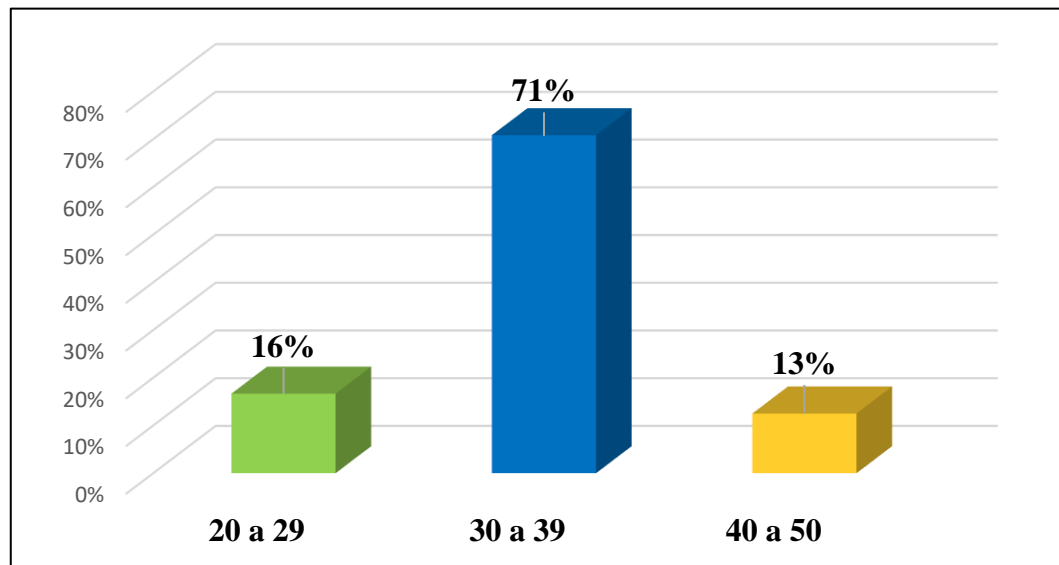
Edad

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
20 a 29 años	8	16%
30 a 39 años	34	71%
40 a 50 años	6	13%
Total	48	100%

Nota. Elaboración de las autoras

Figura 4.

Edad



Nota. Elaboración de las autoras

Interpretación

El mantener trabajadores de distintas edades puede proporcionar beneficios en la empresa ya que cada uno aportara conocimientos, habilidades y experiencia, por ello en la Cooperativa la mayor parte de sus empleados están entre los 30 a 39 años, con esto se logra conocer cómo la edad influye en el desempeño laboral y por ende en los resultados de la empresa.

Tabla 5.

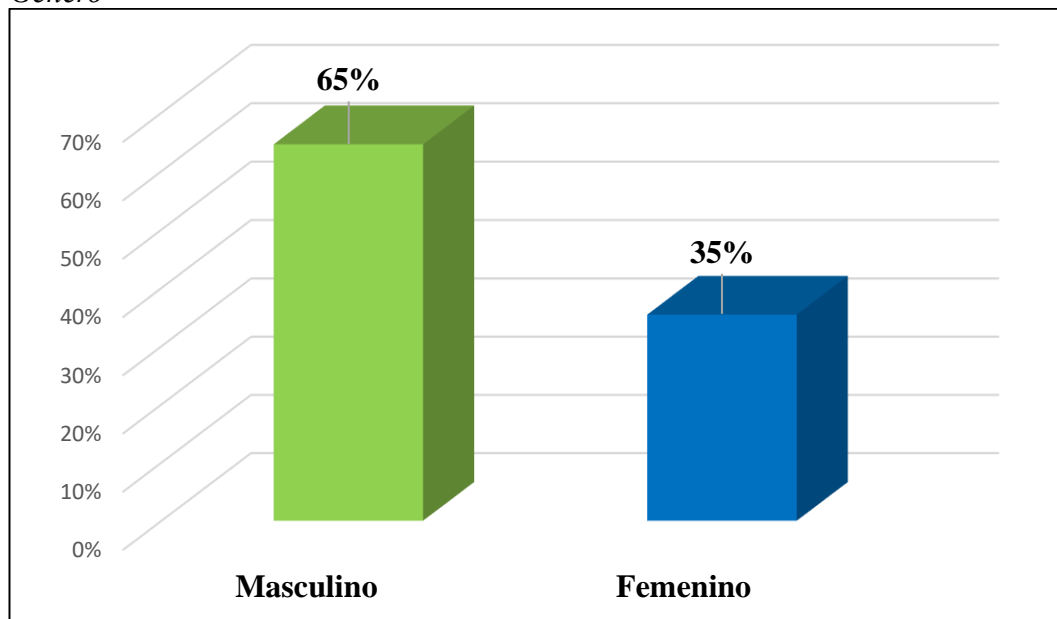
Género

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	31	65%
Femenino	17	35%
Total	48	100%

Nota. Elaboración de las autoras

Figura 5.

Género



Nota. Elaboración de las autoras

Interpretación

Hoy en día es crucial que las empresas brinden oportunidades a todas las personas, debido a que sin importar el género todas ellas tienen algo que aportar dentro de cualquier ámbito, es por ello que las empresas diversifican sus empleados y no solo contratan a un género en específico sino a aquellos que posean los conocimientos requeridos dentro de la organización.

1. ¿Su ingreso a la institución fue realizada por?

Tabla 6.

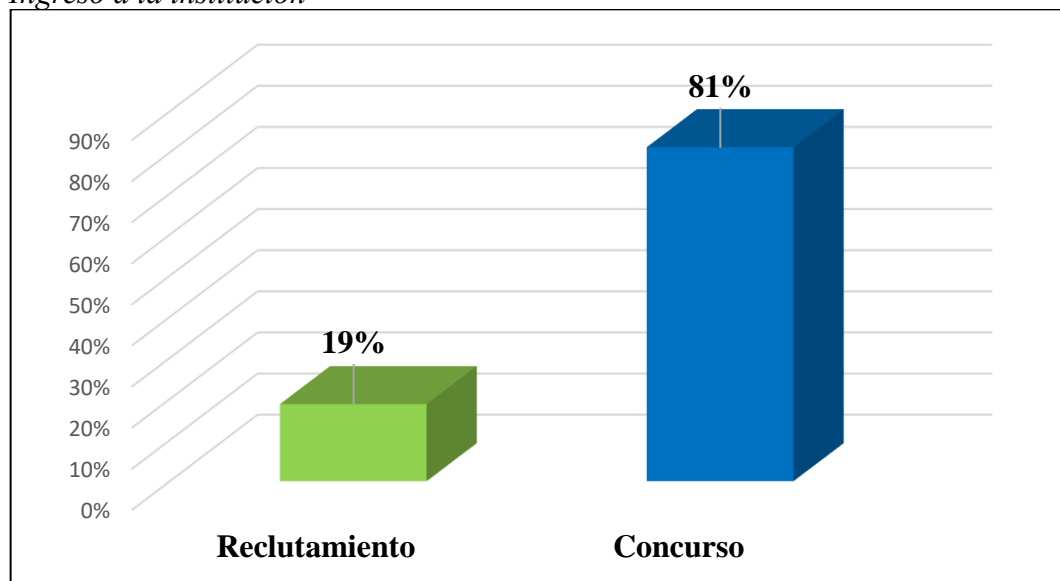
Ingreso a la institución

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Reclutamiento	9	19%
Concurso	39	81%
Total	48	100%

Nota. Elaboración de las autoras

Figura 6.

Ingreso a la institución



Nota. Elaboración de las autoras

Interpretación

El concurso es importante porque así los posibles trabajadores van a poder mostrar sus habilidades y conocimientos, y la persona más capacitada es la que ingresará a desempeñar un trabajo dentro de la institución, es por ello que en base a la pregunta realizada se logró saber que la gran mayoría de los encuestados ha ingresado por medio de concursos a la Cooperativa haciendo que se genere un ambiente de competencia sano para lograr un rendimiento efectivo de los trabajadores.

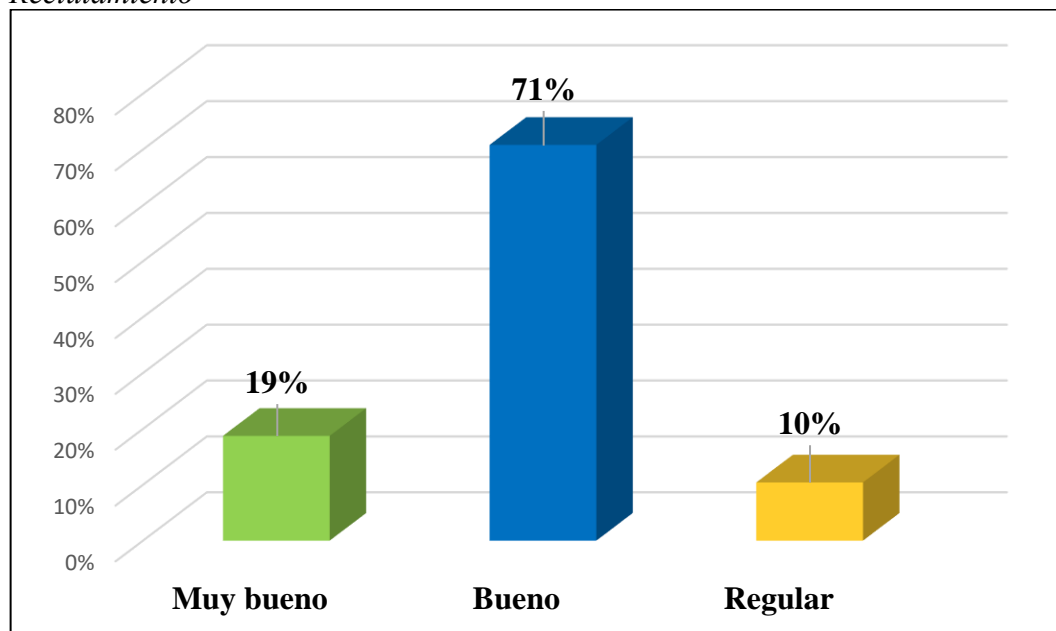
2. ¿Cómo califica el reclutamiento que realiza la Cooperativa?

Tabla 7.
Reclutamiento

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	9	19%
Bueno	34	71%
Regular	5	10%
Total	48	100%

Nota. Elaboración de las autoras

Figura 7.
Reclutamiento



Nota. Elaboración de las autoras

Interpretación

El reclutamiento es parte esencial en la empresa, porque pueden atraer personas que estén interesadas en el puesto de trabajo que ofertan, es por ello que con esta pregunta se logró conocer cómo se lleva a cabo dicho proceso en la Cooperativa y la mayoría de los encuestados lo calificaron como bueno, pero sabiendo que se puede mejorar, para así lograr contratar al personal más capacitado.

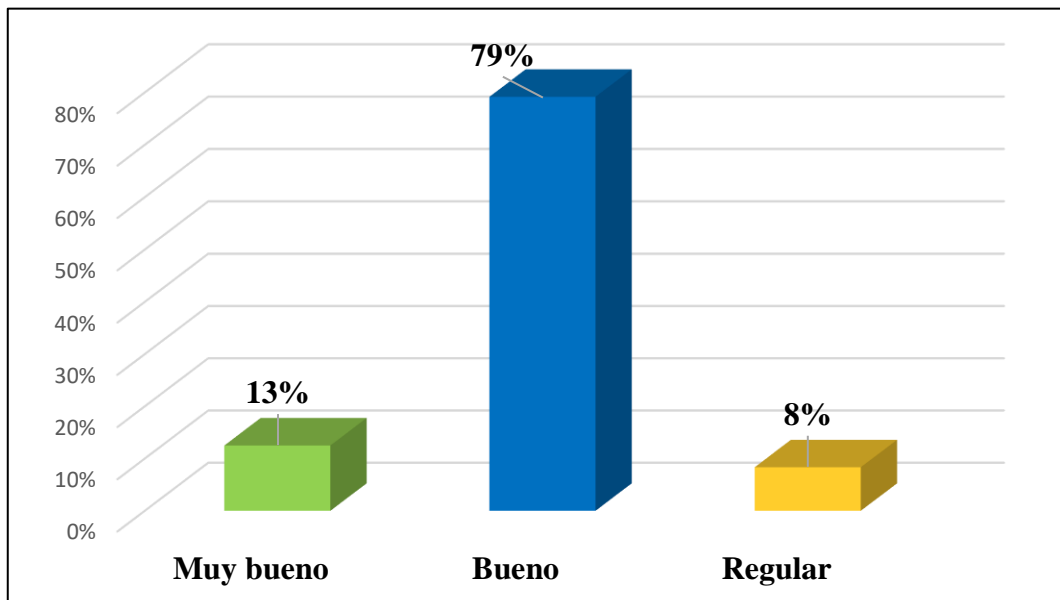
3. ¿Cómo considera usted los sistemas de proceso de selección de la Cooperativa?

Tabla 8.
Proceso de selección

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	6	13%
Bueno	38	79%
Regular	4	8%
Total	48	100%

Nota. Elaboración de las autoras

Figura 8.
Proceso de selección



Nota. Elaboración de las autoras

Interpretación

Con el proceso de selección se podrá definir las cualidades, habilidades y requisitos que debe tener una persona para un puesto de trabajo específico, además con este proceso se garantiza que exista transparencia a la hora de buscar al personal idóneo para la organización, en este sentido gran parte de los encuestados califican este proceso como bueno lo que permite que se puedan implementar estrategias para mejorarlo.

4. ¿Cómo calificaría el ambiente laboral de la Cooperativa?

Tabla 9.

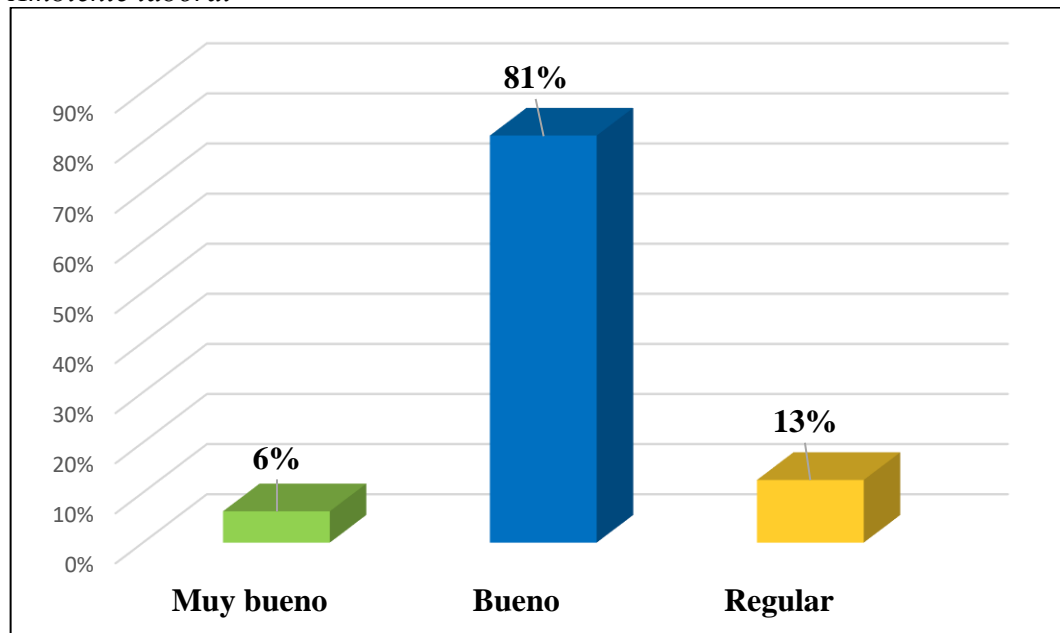
Ambiente laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	3	6%
Bueno	39	81%
Regular	6	13%
Total	48	100%

Nota. Elaboración de las autoras

Figura 9.

Ambiente laboral



Nota. Elaboración de las autoras

Interpretación

Al tener un ambiente de trabajo adecuado permitirá que los trabajadores se sientan bien y a gusto en sus puestos, mejorando así el desempeño laboral, la productividad y por ende el compromiso de los empleados con la Cooperativa, ya que bien sabemos que tener un equipo de trabajo conformes, afecta positivamente en los resultados de la empresa, por ello esto debe estar en constante mejoramiento y no solo quedarse en algo bueno sino más bien llegar a la excelencia.

5. ¿Cómo califica el trabajo en equipo en la Cooperativa?

Tabla 10.

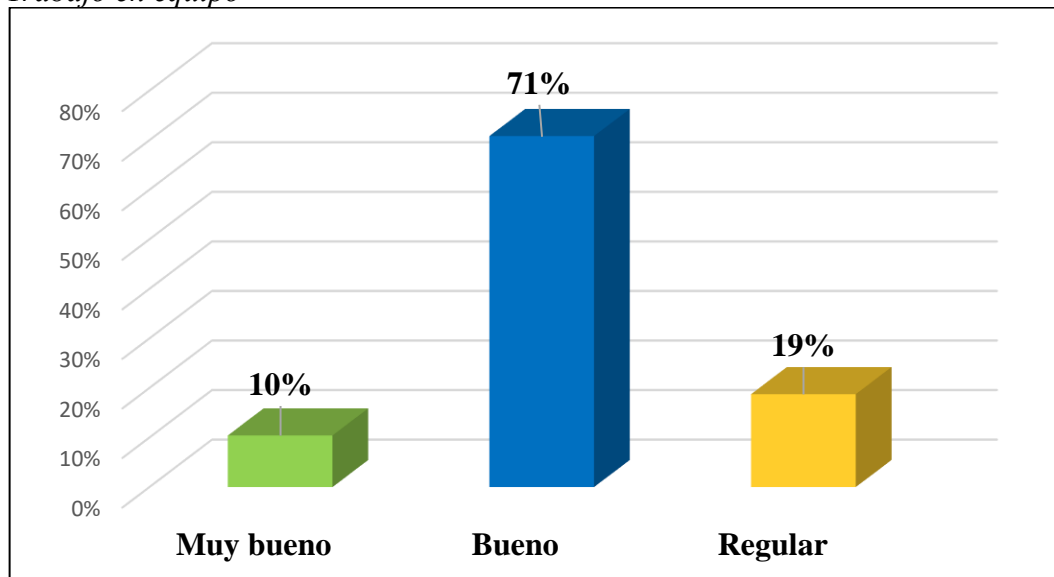
Trabajo en equipo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	5	10%
Bueno	34	71%
Regular	9	19%
Total	48	100%

Nota. Elaboración de las autoras

Figura 10.

Trabajo en equipo



Nota. Elaboración de las autoras

Interpretación

El trabajo en equipo trae múltiples beneficios a la empresa además es muy importante porque si los miembros del equipo se llevan bien entre sí podrán tener mayor confianza a la hora de desempeñar sus funciones, además la comunicación será más efectiva, y entre todos podrán aportar ideas para obtener mejores resultados, mediante esta pregunta logramos saber que la gran mayoría de los encuestados consideran que el trabajo en equipo dentro de la Cooperativa si es bueno más no es excelente, por ello aún se deben aplicar medidas para poder perfeccionarlo.

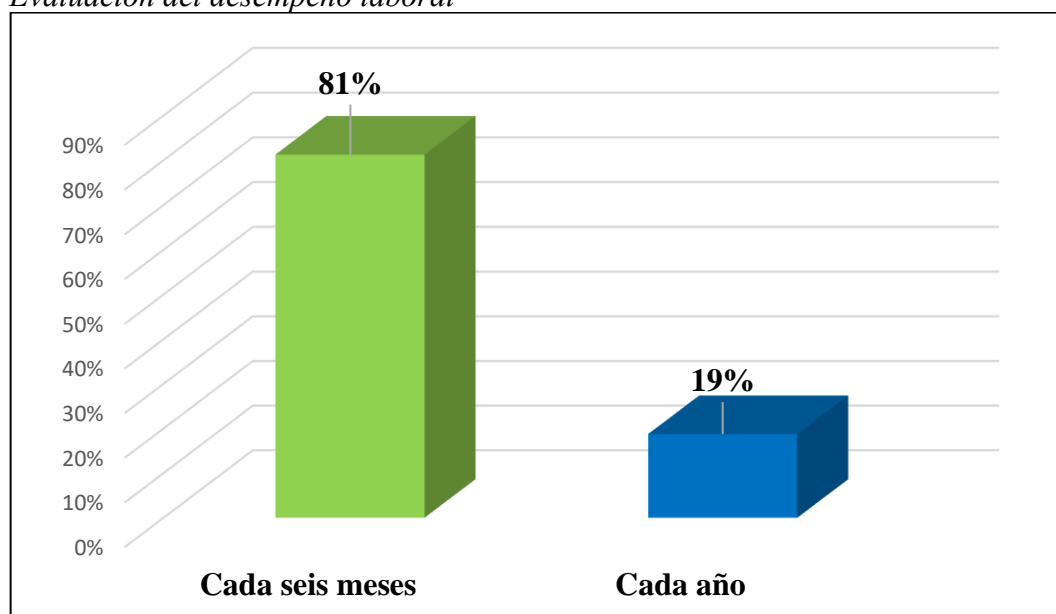
6. ¿Con que frecuencia evalúan su desempeño laboral dentro de la Cooperativa?

Tabla 11.
Evaluación del desempeño laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Cada seis meses	39	81%
Cada año	9	19%
Total	48	100%

Nota. Elaboración de las autoras

Figura 11.
Evaluación del desempeño laboral



Nota. Elaboración de las autoras

Interpretación

Al evaluar de forma regular a los trabajadores se podrá conocer si realizan el trabajo de manera adecuada además de detectar problemas a tiempo en el caso de que existan, esta evaluación es también una manera de mantener a los empleados en constante actualización de sus conocimientos y destrezas ya que si no lo hacen pueden perder su puesto de trabajo, en la Cooperativa se realiza esta evaluación cada seis meses para supervisar la eficiencia de sus colaboradores.

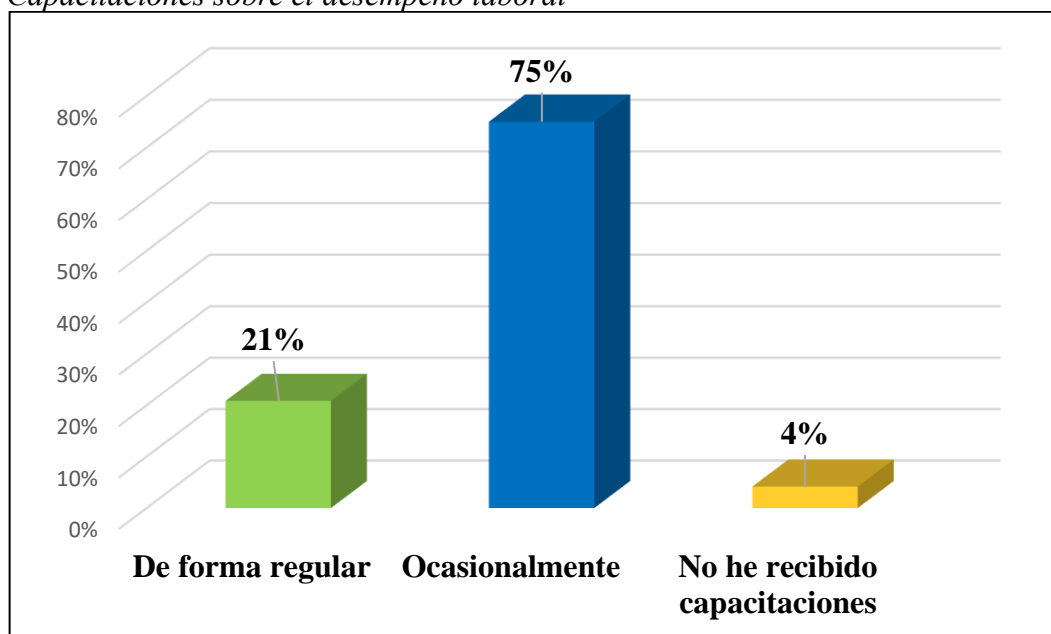
7. ¿Con que frecuencia recibe capacitaciones sobre el desempeño laboral por parte de la Cooperativa?

Tabla 12.
Capacitaciones sobre el desempeño laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
De forma regular	10	21%
Ocasionalmente	36	75%
No he recibido capacitaciones	2	4%
Total	48	100%

Nota. Elaboración de las autoras

Figura 12.
Capacitaciones sobre el desempeño laboral



Nota. Elaboración de las autoras

Interpretación

Las capacitaciones al personal son esenciales para lograr las metas ya sean individuales o dentro de una empresa, debido a ello los trabajadores pueden adquirir nuevos conocimientos que les permitan mejorar en todos los aspectos, en dicha razón la empresa debe brindar capacitaciones de forma regular a sus empleados, en este caso la mayor parte de los encuestados manifestaron que solo ocasionalmente reciben estas capacitaciones.

8. ¿Cómo describiría su nivel de satisfacción actual en el trabajo?

Tabla 13.

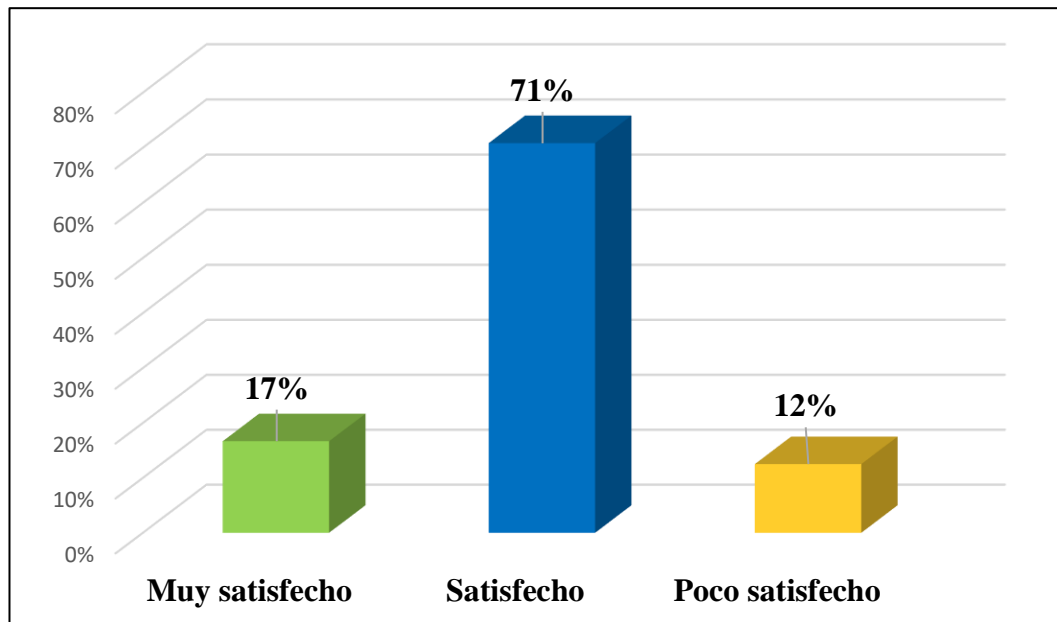
Satisfacción actual en el trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	8	17%
Satisfecho	34	71%
Poco satisfecho	6	12%
Total	48	100%

Nota. Elaboración de las autoras

Figura 13.

Satisfacción actual en el trabajo



Nota. Elaboración de las autoras

Interpretación

Cabe destacar que la satisfacción del personal es fundamental porque si están complacidos trabajarán de mejor manera, ya que un empleado satisfecho es un empleado feliz y esto permite que se sientan bien con las funciones que desempeñan, de acuerdo a la pregunta que realizamos pudimos conocer que un gran número de los empleados se encuentran satisfechos por ello se deben seguir implementando estrategias para mejorar este aspecto.

9. ¿Con qué frecuencia la Cooperativa le ofrece los incentivos necesarios para que pueda ejecutar sus actividades de manera eficiente?

Tabla 14.

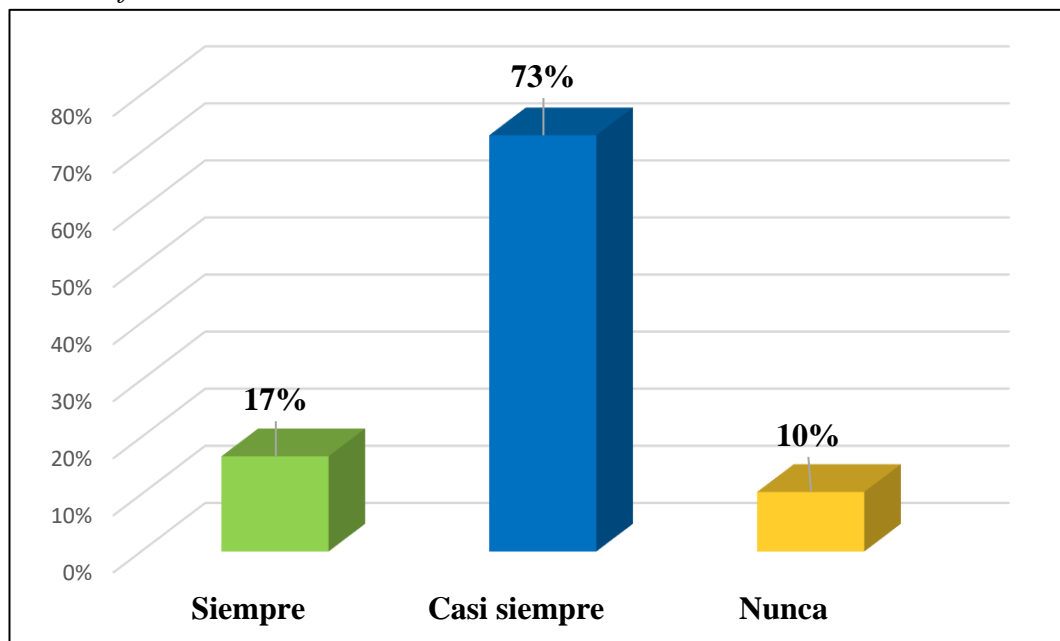
Nivel de frecuencia de incentivos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	17%
Casi siempre	35	73%
Nunca	5	10%
Total	48	100%

Nota. Elaboración de las autoras

Figura 14.

Nivel de frecuencia de incentivos



Nota. Elaboración de las autoras

Interpretación

Los incentivos para los trabajadores son esenciales ya que se convierten en estímulos que motivan a los empleados a desempeñarse de mejor manera y de esta forma obtener recompensas por el trabajo que realizan, dentro de la Cooperativa los trabajadores reciben incentivos casi siempre, tan solo unos pocos empleados dicen no haber recibido nunca un incentivo por parte de la organización.

10. ¿Qué tipo de incentivo ha recibido por parte de la Cooperativa?

Tabla 15.

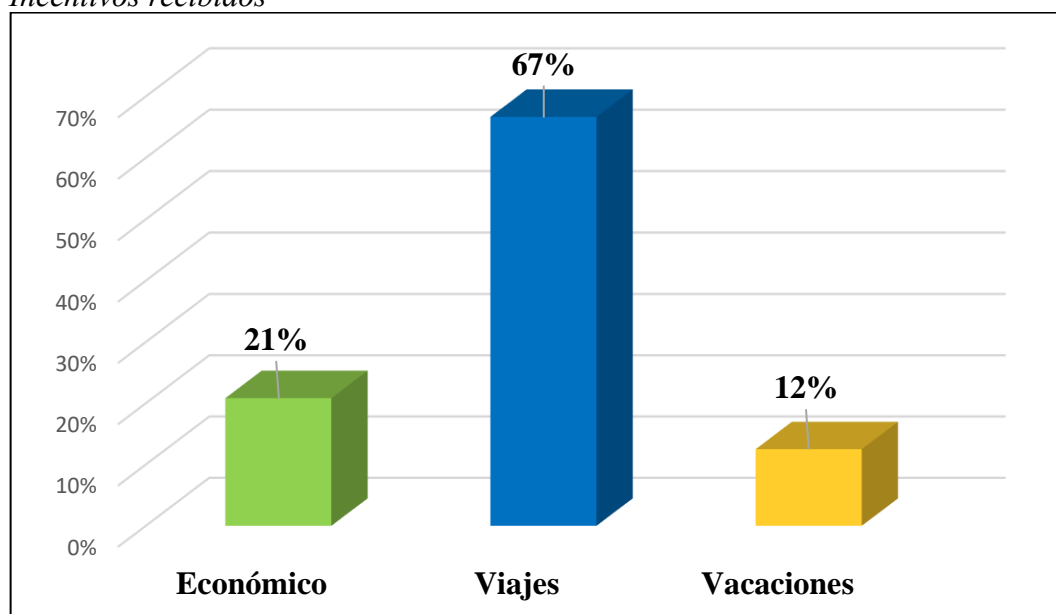
Incentivos recibidos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Económico	10	21%
Viajes	32	67%
Vacaciones	6	12%
Total	48	100%

Nota. Elaboración de las autoras

Figura 15.

Incentivos recibidos



Nota. Elaboración de las autoras

Interpretación

Los viajes como parte de un incentivo laboral son importantes porque así la empresa se asegura que los empleados cumplan con los objetivos propuestos y por ende se obtengan mejores resultados, además se estará reconociendo el valor del trabajo que realizan día a día y sentirán que están validando sus esfuerzos en las actividades que desempeñan.

11. ¿Qué tipo de incentivo le gustaría recibir?

Tabla 16.

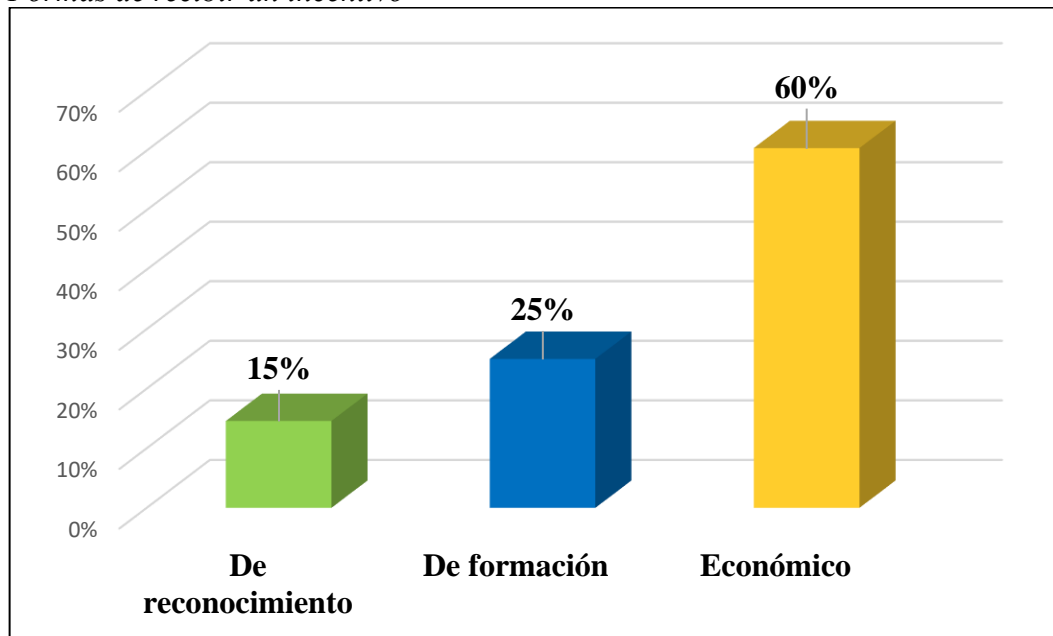
Formas de recibir un incentivo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
De reconocimiento	7	15%
De formación	12	25%
Económico	29	60%
Total	48	100%

Nota. Elaboración de las autoras

Figura 16.

Formas de recibir un incentivo



Nota. Elaboración de las autoras

Interpretación

Con esta pregunta logramos saber que más de la mitad de los trabajadores desean recibir incentivos de carácter económico, ya que así ellos podrán ayudarse con el dinero recibido, esto debe tenerse en cuenta porque es un factor clave a la hora de motivar a los empleados y muchas veces por no saberlo es que las empresas terminan perdiendo personal muy eficiente y capacitado.

Entrevista dirigida al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., del cantón Chimbo.

Nombre del entrevistado: Ing. Luis Guaquipana (delegado).

Puesto: Coordinador de Responsabilidad Social.

Fecha: 14 de agosto del 2023.

1. ¿Considera que el desempeño laboral de sus empleados es el adecuado?

Si, justamente cada uno del personal que se encuentra en cada área conocen el funcionamiento de los departamentos en las que están dirigidas, entonces por lo tanto nosotros manejamos resultados mensuales los cuales vamos evaluando a través de un plan estratégico, plan operativo que nosotros manejamos y vemos que vaya cumpliendo el personal, por lo que siempre va a estar preparado para dar esa respuesta positiva y generar resultados favorables para la institución.

2. ¿Realiza el proceso de inducción a los nuevos empleados?

Sí, en ese tema nosotros como institución estamos dispuestos abiertamente para las personas al momento de ser reclutados para ser parte de la familia de la Cooperativa San José, nosotros inducimos en cada uno de los departamentos indicando los procedimientos que tiene cada uno y por lo tanto como nosotros tenemos agencias igual estamos dispuestos para subsanar cualquier inconveniente y cualquier duda.

3. ¿Realiza capacitaciones a su personal sobre el desempeño laboral?

Nosotros como Cooperativa San José periódicamente (quimestral y semestralmente) estamos preocupados por el personal porque sabemos que justamente el conocimiento de cada uno de nosotros tiene que ser retroalimentadas, entonces para eso nosotros hacemos capacitaciones, pasantías en otras entidades financieras con el fin de fortalecer los conocimientos, poder llevar la productividad con éxito y llegar al objetivo que nosotros nos planteamos.

4. ¿Cree que la capacitación a los empleados ayuda a mejorar sus conocimientos y habilidades?

Nosotros como institución vemos resultados y los compañeros del personal que reciben una capacitación vienen con otra perspectiva y mejora la productividad, y continuamente el resultado es favorable para los departamentos que han asistido a la capacitación o pasantías que se hayan realizado los compañeros.

5. ¿Considera que el departamento de talento humano actúa con eficiencia y ayuda en el desempeño laboral de los empleados?

Sí, el departamento de talento humano siempre se ha preocupado con lo que corresponde al personal ellos velan por el desempeño laboral de las personas y de los funcionarios que están obsoletos, si en el caso que les falta mejorar algún proceso ellos preparan y averigua cursos, averigua en pasantías ellos están preocupados por el personal de la institución, es por ello que llevan a cabo las pasantías para que mejoren las habilidades y conocimientos, entonces el talento humano siempre está ahí velando por el personal de la institución.

6. ¿Cómo y con qué frecuencia evalúa el desempeño laboral de sus empleados?

El área de talento humano o los jefes departamentales hacen las evaluaciones en cada periodo cada trimestre nos hace la respectiva evaluación con el fin de saber cómo está nuestro desenvolvimiento o conocimientos que estamos aplicando dentro de cada una de las áreas, entonces eso hace saber en qué estamos fallando y poder seguir mejorando.

7. ¿La gestión del talento humano, se encuentra centralizada o descentralizada?

El departamento de talento humano se encuentra descentralizado justamente porque ellos piensan en el bienestar, en la manera en la que nosotros como estamos en nuestro puesto de trabajo entonces talento humano siempre va a estar en ese sentido.

Tabla 17.*Ficha de observación*

Ficha de Observación					
Objetivo: Registrar y analizar las percepciones que tuvimos sobre los participantes con respecto al desempeño laboral de la Cooperativa San José Ltda., de la ciudad de Chimbo.					
Datos Generales					
Nombre de la entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.					
Fecha: 17 de agosto del 2023 21 de agosto del 2023 25 de agosto del 2023					
Hora de inicio: 09:00 am			Hora de finalización: 17:00 pm		
N°	Ítems	Calificación			
		Muy bueno	Bueno	Regular	Total ficha de observación
1	Espacios adecuados		1	2	3
2	Organización de actividades	1	2		3
3	Trato a los clientes		2	1	3
4	Asistencia puntual al trabajo		3		3
5	Compartir información		2	1	3
6	Comunicación interna		2	1	3
7	Proporcionar ayuda mutuamente		2	1	3
8	Trabajo en equipo		2	1	3
9	Utilización de materiales de trabajo brindados por la entidad		3		3
10	Ambiente laboral	1	1	1	3

Nota. Elaboración de las autoras

Resultados sobre las técnicas e instrumentos utilizados en la recopilación de datos

En base a los resultados obtenidos de las encuestas y luego de haber realizado los análisis e interpretaciones pertinentes, logramos determinar que la institución financiera se encuentra en un nivel de desempeño laboral bueno, pero con las estrategias propuestas se busca poder llegar a la excelencia, para obtener mayor éxito tanto a nivel individual como organizacional contribuyendo a la eficiencia, la competitividad, la satisfacción de los clientes y así mantener un clima laboral positivo y motivador.

A través de la entrevista, conseguimos datos que nos permitieron validar la concordancia entre los resultados de la encuesta y las respuestas obtenidas en la entrevista. Es esencial recordar que un gerente rara vez revelará las deficiencias de su organización. Por otro lado, mediante la ficha de observación, confirmamos que las respuestas proporcionadas por el personal de la Cooperativa fueron transparentes, ya que tuvimos la oportunidad de verificar esta información mediante nuestra propia observación.

Cada una de las técnicas de investigación mencionadas anteriormente nos fue de utilidad al proporcionar tanto datos cuantitativos como cualitativos. Además, pudimos capturar comportamientos directos y observables en situaciones específicas. La relación entre estas tres técnicas es complementaria, ya que cada una aporta perspectivas únicas a la investigación. La combinación de datos provenientes de la ficha, la encuesta y la entrevista contribuyó a mejorar la calidad y la confiabilidad de nuestra investigación.

Además, logramos determinar que los incentivos desempeñan un papel fundamental en el rendimiento laboral de los trabajadores, ya que actúan como un medio de motivación. Sin embargo, según los resultados de la pregunta 9 de la encuesta, observamos que la entidad proporciona incentivos con frecuencia, pero sin considerar los intereses específicos de sus colaboradores.

Esto es evidente al considerar los resultados de la pregunta 11, donde los empleados expresan su deseo de recibir incentivos económicos. Por otro lado, al analizar la pregunta 10, notamos que la institución financiera ofrece principalmente incentivos relacionados con viajes.

Por otro lado, con el software SPSS versión 26 logramos determinar el nivel de fiabilidad de nuestro proyecto que fue del 0,97 tal como se lo muestra en la siguiente imagen:

Figura 17.
Porcentaje de confiabilidad

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Edad Género Ingreso Reclutamiento Selección Ambiente Equipo Desempeño Capacitaciones
Satisfacción Incentivos Recibido Tipo
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

➔ **Reliability**

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	48	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,973	13

Nota. Captura del software SPSS versión 26

CONCLUSIONES

- Después de llevar a cabo la investigación, se ha llegado a la conclusión de que la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., no es completamente efectiva. Esta evaluación se fundamenta en aspectos como la motivación, la capacitación, los procesos de reclutamiento, la colaboración en el trabajo en equipo y los incentivos. Estos elementos se mantienen en una calificación media (bueno), considerando tanto el entorno como los factores materiales y personales que influyen en ellos.
- Se observó que los empleados de la Cooperativa se sitúan en un nivel intermedio en cuanto al desempeño laboral. Esto indica que la satisfacción laboral no alcanza un nivel excelente, ya que dicho desempeño refleja ciertas preocupaciones no abordadas por la organización en relación con las necesidades que podrían mejorarse mediante la implementación de estrategias.
- De acuerdo a las técnicas utilizadas para la recolección de datos pudimos obtener datos precisos y relevantes además con el uso del software SPSS versión 26 logramos conocer el nivel de confiabilidad de nuestra investigación.

RECOMENDACIONES

- Desarrollar e implementar estrategias motivacionales que aborden las áreas identificadas como menos efectivas, como los incentivos o actividades que fomenten un ambiente laboral positivo, además evaluar y fortalecer los programas de capacitación existentes para asegurar que estén alineados con las necesidades del personal y los objetivos organizacionales.
- Se sugiere que la organización implemente estrategias específicas para abordar las preocupaciones identificadas. Se recomienda realizar una evaluación detallada de las áreas de inquietud, involucrando activamente a los empleados a través de encuestas, reuniones o sesiones de retroalimentación.
- Considerando que las técnicas de recolección de datos utilizadas han demostrado ser efectivas y que el software SPSS versión 26 ha contribuido a la confiabilidad de la investigación, se sugiere continuar aprovechando estas herramientas en futuros proyectos. Es recomendable seguir aplicando técnicas de recolección de datos precisas y relevantes, asegurándose de adaptarlas a las necesidades específicas de cada investigación. Además, se aconseja mantenerse actualizado sobre las nuevas versiones del software SPSS u otras herramientas similares que puedan ofrecer funcionalidades mejoradas para el análisis de datos. Esto garantizará la obtención de resultados confiables y robustos en futuras investigaciones, respaldando la calidad y validez de los hallazgos.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Desarrollo de estrategias para fortalecer el desempeño laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., en la ciudad de Chimbo, Provincia Bolívar, año 2023.

Objetivo General

Proponer estrategias de fortalecimiento del desempeño laboral del talento humano.

Objetivos Específicos

- Plantear estrategias que permitan fortalecer el desempeño
- Describir las estrategias, para el fortalecimiento laboral
- Desarrollo de las estrategias

Justificación

Luego de haber realizado nuestro proyecto de investigación, como propuesta planteamos una serie de estrategias ya que en base a las encuestas y la observación que realizamos pudimos darnos cuenta que, aunque el desempeño laboral dentro de la cooperativa es bueno aún se puede mejorar mediante la aplicación de estas estrategias.

No debemos olvidar que hoy en día debido al gran número de competencia que existe es fundamental que se mantengan en la excelencia en todos los sentidos posibles, además al mejorar el desempeño laboral la institución financiera obtendrá mayores beneficios que repercutirán positivamente en su éxito y competitividad frente a otras organizaciones.

Cabe destacar que los empleados se sentirán más motivados y realizarán de mejor manera sus actividades teniendo un mayor rendimiento en la organización y haciendo un trabajo de calidad.

DESARROLLO DE ESTRATEGIAS

Tabla 18.

Estrategias

Estrategias	Acciones	Plazo de inicio	Lugar	Recursos, materiales y Talento Humano	Responsable	Meta	Indicador	Años		
								2023	2024	2025
Incentivos para recompensar y motivar a los empleados	Seleccionar los incentivos adecuados. Establecer los parámetros para ofrecerlos. Realizar la entrega de los mismos.	oct-23	Edificio de la cooperativa	Dinero Empleados	Gerente	Mejorar el rendimiento, retener y atraer nuevos empleados	Tener a la totalidad de los empleados motivados	100%		
Capacitaciones continuas con la finalidad de actualizar y desarrollar conocimientos	Establecer las prioridades. Elaborar el cronograma. Iniciar y evaluar el procedimiento.	nov-23	Edificio de la cooperativa	Proyector Computadora Talento humano	Capacitador	Capacitar al 100% de los empleados	Personal 100% capacitado	100%		

Coaching empresarial para reforzar las capacidades de los trabajadores	Establecer objetivos. Seleccionar a un coach calificado. Preparar a los empleados e iniciar el proceso.	nov-23	Edificio de la cooperativa	Personal Presupuesto	Coach	Desarrollar habilidades y gestionar cambios en la empresa	Mejorar el desempeño del talento humano	100%		
Los equipos multidisciplinarios como estrategia para mejorar la eficiencia y tener mayor satisfacción laboral	Identificar las competencias adecuadas. Seleccionar al personal adecuado. Crear un ambiente de colaboración y evaluar constantemente.	dic-23	Edificio de la cooperativa	Espacio adecuado Tiempo Personal	Gerentes y líderes de departamentos	Tomar mejores decisiones y fomentar la colaboración	Aumentar la eficiencia	100%		
Evaluar a los empleados constantemente para realizar ajustes en caso que sea necesario	Seleccionar el método de evaluación. Definir los criterios de evaluación. Comunicar el proceso y documentar los resultados.	dic-23	Edificio de la cooperativa	Formularios Personal de Recursos Humanos Tiempo	Departamento de Recursos Humanos	Identificar necesidades y mejorar el desempeño	Identificar problemas a tiempo y mejorar el desempeño individual	100%		

Nota. Elaboración de las autoras

CONCLUSIONES

- En conclusión, la implementación de estrategias específicas para mejorar la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. se presenta como una iniciativa beneficiosa, así mismo la propuesta destaca la importancia de una evaluación continua, subrayando así un enfoque adaptativo para asegurar la efectividad a largo plazo de estas estrategias.
- En conclusión, ante la observación de un nivel intermedio de desempeño laboral entre los empleados de la Cooperativa y la existencia de preocupaciones no abordadas relacionadas con la satisfacción laboral, por ello se propone el desarrollo e implementación de estrategias específicas para abordar las preocupaciones identificadas, con el objetivo de mejorar la satisfacción laboral y, en última instancia, elevar el desempeño general de los empleados.
- Con la propuesta, se logró brindar apoyo para mejorar el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Reconociendo la importancia de mantenerse competitivos y motivar a cada uno de sus funcionarios y así alcanzar un rendimiento óptimo y beneficios sostenibles, conduciendo a un alto nivel de calidad en el entorno empresarial.

RECOMENDACIONES

- Sería beneficioso para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., considerar la implementación de estrategias específicas para mejorar la gestión del talento humano y el desempeño laboral. Enfocarse en áreas como la motivación, los procesos de capacitación, la revisión y mejora de los procesos de reclutamiento, la colaboración efectiva en el trabajo en equipo y la revisión de los sistemas de incentivos podría contribuir significativamente a elevar la eficacia y eficiencia en estas áreas. Además, sería valioso realizar una evaluación continua para medir el impacto de estas estrategias y ajustarlas según sea necesario.
- Considerando la observación de que los empleados de la Cooperativa se encuentran en un nivel intermedio de desempeño laboral y que existen preocupaciones no abordadas relacionadas con la satisfacción laboral, se sugiere que la empresa lleve a cabo un análisis más detallado de las áreas específicas de inquietud. Implementar encuestas de satisfacción laboral o realizar entrevistas con los empleados podría proporcionar información valiosa sobre las áreas de mejora necesarias. Con base en estos hallazgos, se podría desarrollar e implementar estrategias específicas para abordar las preocupaciones identificadas, lo que podría mejorar la satisfacción laboral y, por ende, elevar el desempeño general de los empleados. Un enfoque proactivo en la identificación y solución de estas inquietudes contribuirá a un entorno laboral más positivo y productivo.
- Para consolidar y maximizar los beneficios de la propuesta, se sugiere implementar un seguimiento continuo de las iniciativas destinadas a mejorar el desempeño laboral. Esto incluiría establecer estándares de rendimiento específicos, realizar evaluaciones regulares y recopilar retroalimentación de los empleados. La comunicación abierta y transparente sobre los avances y resultados de la propuesta será esencial para mantener la participación y el compromiso de los empleados. A través de un enfoque proactivo en la implementación y seguimiento, la Cooperativa puede asegurar que los beneficios en el desempeño laboral sean sostenibles a largo plazo.

BIBLIOGRAFÍA

- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3).
- Cajape Burgos, K. E., & Zambrano Salvatierra, M. J. (2019). La gestión de Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Carvagu S.A. *Tesis previo a la obtención del título de ingeniería comercial*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Retrieved 08 de junio de 2023, from <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/45682>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador-1.pdf>
- David, J. (04 de enero de 2023). *GeoVictoria*. <https://www.geovictoria.com/es-co/blog/recursos-humanos/el-talento-humano-como-pilar-de-organizaciones-exitosas/>
- Díaz Muñoz, G. A., & Quintana Lombeida, M. D. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*, 22(1), 29-48.
- Ecoembes. (14 de septiembre de 2023). *Ecoembes*. <https://ecoembesempleo.es/desempeno-laboral/>
- Ibáñez, C. (03 de noviembre de 2023). *Buk*. <https://www.buk.co/blog/que-es-el-desempeno-laboral-porque-es-fundamental-para-las-empresas>
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (2011).
- Madrid Muñoz, J. D. (2023). La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Consejo Nacional Electoral de la ciudad de Riobamba. *Trabajo de titulación para la obtención del título de Ingeniería Comercial*. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba.
- Mora Romero, J., & Mariscal Rosado, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i1.1307>
- Nogales, L. (05 de noviembre de 2023). *PayFit*. <https://payfit.com/es/contenido-practico/salario/#:~:text=es%20el%20salario%3F-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20salario%3F,cambio%20del%20trabajo%20que%20realiza.>
- Peralta, R. (26 de noviembre de 2020). *Gestiopolis*. <https://gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Tomalá Villón, H. G. (2022). Gestión del Talento Humano del GADM del cantón La Libertad. *Programa de Maestría en Gestión de Talento Humano*. Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad.

Unir. (18 de marzo de 2021). *Unir*. <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-talento-humano/>

Westreicher, G. (01 de agosto de 2020). *Economipedia*. Retrieved 13 de junio de 2023, from <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

Zayas Barreras, I. (2020). La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 7(14).

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma (Gantt)

Tabla 19.
Cronograma

Actividades	Mes	may-23			jun-23				jul-23				ago-23			sep-23		ene-24			feb-24			
	Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Preinscripción de los estudiantes UIC de la denuncia del Tema	Del 18 al 19 de mayo del 2023																							
Análisis de la denuncia del tema y asignación de director y pares académicos	Del 22 al 25 de mayo 2023																							
Revisión de la denuncia del tema con los directores y pares académicos y elaboración del anteproyecto según la estructura establecida	Del 29 de mayo al 15 de junio 2023																							
Inscripción de estudiantes en la unidad de integración curricular, incluido el certificado de cumplimiento.	26 de junio del 2023																							
Aprobación de los anteproyectos, director y pares académicos.	Del 27 al 30 junio 2023																							

Entrega del empastado, cd y link de biblioteca	Del 19 al 21 de febrero del 2024																							
--	----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nota. Elaboración de las autoras

Anexo 2. Presupuesto ejecutado

Tabla 20.
Presupuesto

N°	Descripción	Cantidad	Valor unitario	Total
1	Copias	18	\$ 0,05	\$ 0,90
2	Impresiones	300	\$ 0,20	\$ 0,60
3	Carpetas	4	\$ 0,50	\$ 2,00
4	Transporte	7	\$ 1,80	\$ 12,60
5	Computadoras	2	\$ 400,00	\$ 800,00
6	Anillados	2	\$ 1,50	\$ 3,00
7	Empastados	2	\$ 30,00	\$ 60,00
8	Grabado de CD	2	\$ 10,00	\$ 20,00
9	Esferos	4	\$ 0,40	\$ 1,60
10	Resma de hoja	1	\$ 4,00	\$ 4,00
TOTAL				\$ 904,70

Nota. Elaboración de las autoras

Anexo 3. Encuesta dirigida a los empleados



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA**

Carrera de Administración de Empresas

**Encuesta dirigida a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José
Ltda., del cantón Chimbo**

Objetivo: Recopilar información sobre el talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la Cooperativa.

Edad:

20 a 29 años ()

30 a 39 años ()

40 a 50 años ()

Mas de 50 años ()

Genero:

Masculino ()

Femenino ()

1. ¿Su ingreso a la institución fue realizada por?

Reclutamiento ()

Concurso ()

Recomendación personal ()

2. ¿Cómo califica el reclutamiento que realiza la Cooperativa?

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

3. ¿Cómo considera usted los sistemas de proceso de selección de la Cooperativa?

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

4. ¿Como calificaría el ambiente laboral de la Cooperativa?

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

5. ¿Como califica el trabajo en equipo en la cooperativa?

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

6. ¿Con que frecuencia evalúan su desempeño laboral dentro de la Cooperativa?

Cada mes ()

Cada seis meses ()

Cada año ()

7. ¿Con que frecuencia recibe capacitaciones sobre el desempeño laboral por parte de la Cooperativa?

De forma regular ()

Ocasionalmente ()

No he recibido capacitaciones ()

8. ¿Como describiría su nivel de satisfacción actual en el trabajo?

Muy satisfecho ()

Satisfecho ()

Poco satisfecho ()

9. ¿Con que frecuencia la Cooperativa le ofrece los incentivos necesarios para que pueda ejecutar sus actividades de manera eficiente?

Siempre ()

Casi siempre ()

Nunca ()

10. ¿Qué tipo de incentivo ha recibido por parte de la Cooperativa?

Económico ()

Viajes ()

Vacaciones ()

11. ¿Qué tipo de incentivo le gustaría recibir?

De Reconocimiento ()

De Formación ()

Económico ()

Anexo 4. Entrevista dirigida al gerente



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

Carrera de Administración de Empresas

**Entrevista dirigida al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José
Ltda., del cantón Chimbo**

Nombre del entrevistado:

Puesto:

Fecha:

1. ¿Considera que el desempeño laboral de sus empleados es el adecuado?

.....
.....
.....

2. ¿Realiza el proceso de inducción a los nuevos empleados?

.....
.....
.....

3. ¿Realiza capacitaciones a su personal sobre el desempeño laboral?

.....
.....
.....

**4. ¿Cree que la capacitación a los empleados ayuda a mejorar sus
conocimientos y habilidades?**

.....
.....
.....

5. ¿Considera que el departamento de talento humano actúa con eficiencia y ayuda en el desempeño laboral de los empleados?

.....
.....
.....

6. ¿Cómo y con qué frecuencia evalúa el desempeño laboral de sus empleados?

.....
.....
.....

7. ¿La gestión del talento humano, se encuentra centralizada o descentralizada?

.....
.....
.....

Anexo 5. Nivel de fiabilidad del software SPSS versión 26

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación
1	Edad	Numérico	8	0	1_ Cual es su edad?	{1, 20 a 29...}	Ninguna	8	Derecha
2	Género	Numérico	8	0	2_ ¿Cuál es su género?	{1, Masculin...}	Ninguna	8	Derecha
3	Ingreso	Numérico	8	0	3_ ¿Su ingreso a la institución fue realizada por?	{1, Recluta...}	Ninguna	8	Derecha
4	Reclutamiento	Numérico	8	0	4_ ¿Cómo califica el reclutamiento que realiza la cooperativa?	{1, Muy bue...}	Ninguna	12	Derecha
5	Selección	Numérico	8	0	5_ ¿Cómo considera usted los sistemas de proceso de selección del personal de la Cooperativa?	{1, Muy bue...}	Ninguna	9	Derecha
6	Ambiente	Numérico	8	0	6_ ¿Cómo calificaría el ambiente laboral de la Cooperativa?	{1, Muy bue...}	Ninguna	8	Derecha
7	Equipo	Numérico	8	0	7_ ¿Cómo califica el trabajo en equipo en la Cooperativa?	{1, Muy bue...}	Ninguna	8	Derecha
8	Desempeño	Numérico	8	0	8_ ¿Con qué frecuencia evalúan su desempeño laboral dentro de la Cooperativa?	{1, Cada me...}	Ninguna	11	Derecha
9	Capacitacio...	Numérico	8	0	9_ ¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones por parte de la Cooperativa?	{1, De forma...}	Ninguna	12	Derecha
10	Satisfacción	Numérico	8	0	10_ ¿Cómo describiría su nivel de satisfacción actual en el trabajo?	{1, Muy sati...}	Ninguna	11	Derecha
11	Incentivos	Numérico	8	0	11_ ¿Con qué frecuencia la Cooperativa le ofrece los incentivos necesarios para que pueda ejecutar sus act...?	{1, Siempre...}	Ninguna	8	Derecha
12	Recibido	Numérico	8	0	12_ ¿Qué tipo de incentivo ha recibido por parte de la Cooperativa?	{1, Económi...}	Ninguna	8	Derecha
13	Tipo	Numérico	8	0	13_ ¿Qué tipo de incentivo le gustaría recibir?	{1, De recon...}	Ninguna	10	Derecha
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									

RELIABILITY

```

/VARIABLES=Edad Género Ingreso Reclutamiento Selección Ambiente Equipo Desempeño Capacitaciones
Satisfacción Incentivos Recibido Tipo
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

→ Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	48	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,973	13

Anexo 6. Carta de aceptación de la Empresa



Ingeniera:

Gina Alarcón

COORDINADORA DE TITULACIÓN DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UEB.

Presente.

De mi consideración. -

Dando contestación al requerimiento realizado mediante oficio s/n, de fecha 19 de Mayo del presente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José" Ltda., con RUC N° 0290003288001 ubicada en el Cantón Chimbo, por medio de la presente autoriza, para que la Srta. **Valdiviezo Morante Mercy Johanna**, con cédula de identidad N° **1208487965**, y el Srta. **Salinas Aguinda Kenya Nicole**, con cédula de identidad N° **2200395008**; Estudiantes de la carrera de Administración de Empresas, de la Universidad Estatal de Bolívar, puedan desarrollar el proyecto de investigación, con el tema denominado: EL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN JOSÉ" LTDA., EN LA CIUDAD DE CHIMBO PROVINCIA BOLIVAR, AÑO 2023. previo a la obtención del título de licenciados en Administración de Empresas, comprometiéndose a cumplir con todas las disposiciones legales internas de la Cooperativa.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Atentamente;



Ing. Luis Guaquipana
Coordinador de Responsabilidad Social.

Anexo 7. Certificado de coincidencia no accidental Turnitin



FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

**DR. MARLON GARCÍA EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL TRABAJO
DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,**

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado "EL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., EN LA CIUDAD DE CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023", presentado por Salinas Aguinda Kenya Nicole y Valdiviezo Morante Mercy Johanna estudiantes de la carrera de Administración de Empresas pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta TURNITIN, reflejando un porcentaje de similitud del 4%, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 02 de octubre del 2023

Atentamente,



Dr. Marlon García
Director

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Sacaña
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

Anexo 8. Captura del Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
SALINAS Y VALDIVIEZO TESIS.pdf	Kenya Salinas Mercy Valdiviezo
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
8607 Words	53507 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
66 Pages	696.7KB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Oct 2, 2023 8:56 AM GMT-5	Oct 2, 2023 8:57 AM GMT-5

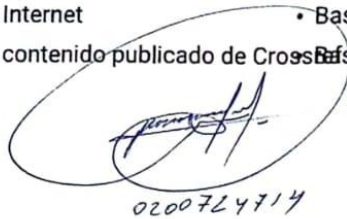
● 4% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 4% Base de datos de publicaciones

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de Internet
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- Base de datos de trabajos entregados
- Base de datos de Crossref



Handwritten signature and ID number: 0200724714