



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

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

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**“LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN
LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO HERMES GAIBOR LTDA DE LA PARROQUIA
MORASPUNGO AL AÑO 2023”**

AUTORA:

JUDITH ALEXANDRA ABALOS LLOACANA

DIRECTOR:

ING. NELSON JAVIER GARCÍA LÓPEZ

**GUARANDA – ECUADOR
2024**

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en la productividad de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Ltda. de la parroquia Moraspungo al año 2023.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos salud y vida, y permitirme cumplir una etapa más de mi vida profesional.

Mi agradecimiento profundo a la Universidad Estatal de Bolívar por acogerme durante la trayectoria del aprendizaje.

A todos los maestros por compartir sus conocimientos que fueron formando de esta manera a un futuro profesional en la carrera de Contabilidad y Auditoría.

Como no agradecer a mi director de tesis Nelson Javier García que me ha ayudado a complementar esta etapa final y creo yo la más difícil durante mi carrera universitaria siempre y cuando con toda la paciencia y comprensión, para contar con un resultado conforme de mi investigación.

Agradecida de igual manera con mis pares académicos Oscar Tanqueño y Anabel Monar, por guiarme en mi proceso de investigación.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor por permitir realizar mi trabajo de investigación en el establecimiento.

A mis padres que han sido el pilar fundamental durante esta trayectoria, a mi hijo por darme las fuerzas necesarias para seguir adelante y cumplir con esta meta.

Judith Abalos

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a Dios por darme sabiduría y la fuerza necesaria durante el trayecto de mis estudios y poder cumplir con cada objetivo que me he propuesto.

A mi madre María Lloacana y a mi padre Ángel Abalos por brindarme su apoyo incondicional, guiándome siempre con sus consejos que me han ayudado ser una persona de bien y poder cumplir una meta más que me enorgullece en mi vida.

Judith Abalos

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

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

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Nelson Javier García López, Ing. Mercedes Anabel Monar e Ing. Oscar Tanqueño, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular “LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HERMES GAIBOR LTDA DE LA PARROQUIA MORASPUNGO AL AÑO 2023” desarrollado por la señorita Judith Alexandra Abalos Lloacana

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORIA.

Guaranda, julio del 2024

Ing. Nelson Javier Garcia
López
Director

Ing. Mercedes Anabel
Monar
Par Académico

Ing. Oscar Tanqueño
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR



**BIBLIOTECA
GENERAL**

DERECHOS DE AUTOR

Yo **Judith Alexandra Abalos Lloacana** portador de la Cédula de Identidad No **1250212550** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en la productividad de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Ltda de la parroquia Moraspungo al 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 mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo 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.

El autor declara 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 black ink, appearing to read 'Judith', is written over a horizontal dashed line.

Judith Alexandra Abalos Lloacana

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
CERTIFICADO DE VALIDACIÓN.....	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	4
CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	5
1.1. Descripción del Problema	5
1.2. Formulación del problema	6
1.3. Preguntas de investigación.....	6
1.4. Justificación.....	8
1.5. Objetivos	9
1.5.1. Objetivo General	9

1.5.2. Objetivo Específicos	9
1.6. Hipótesis.....	9
1.6.1. Hipótesis alternativa.....	9
1.6.2. Hipótesis nula.....	10
1.7. Variables	10
1.8. Operacionalización de variables	11
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes	15
2.1.1. Antecedentes académicos.....	15
2.2. Marco científico	17
2.2.1. Teoría del desempeño laboral	17
2.2.2. Desempeño laboral.....	18
Evaluación de desempeño laboral de 90°	23
Evaluación de desempeño laboral de 180°. –	24
Evaluación de desempeño laboral de 270°. –	24
2.2.2.8. Evaluación de desempeño laboral de 360°	24
2.2.3. Productividad empresarial.....	29
2.2.4. Productividad de los empleados.....	30
2.3. Marco conceptual	33
2.4. Marco legal.....	36
2.4.1. Constitución de la República del Ecuador	36

2.4.2. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria	36
2.4.3. Código De Trabajo	40
2.4.4. Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Hermes Gaibor V.” Ltda.	45
2.5. Marco Georeferencial.....	48
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	49
3.1. Tipo de Investigación	49
3.1.1. Investigación descriptiva.....	49
3.1.2. Investigación Documental.....	49
3.1.3. Investigación de Campo	49
3.2. Enfoque de la Investigación	49
3.2.1. Enfoque Cualitativo	49
3.2.2. Enfoque Cuantitativo	50
3.3. Métodos de investigación.....	50
3.3.1. Método deductivo.....	50
3.3.2. Método inductivo	50
3.3.3. Método Descriptivo.....	51
3.4. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos	51
3.4.1. Técnicas.....	51
3.4.2. Instrumentos.....	51
3.5. Universo, población y muestra.....	52

3.5.1. Universo	52
3.5.2. Población.....	52
3.5.3. Muestra.....	52
3.6. Procesamiento de la información	52
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	53
4.1. Resultados obtenidos de la entrevista	53
4.1.1. Discusión de resultados de la entrevista	54
4.2. Resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Ltda.	56
4.3. Comprobación de la hipótesis	76
CAPÍTULO V. PROPUESTA	79
5.1. Tema.....	79
5.2. Justificación.....	79
5.3. Objetivos	80
5.3.1. Objetivo general	80
5.3.2. Objetivos específicos	80
5.4. Misión de la institución.....	80
5.5. Visión de la institución	80
5.6. Valores institucionales	81
5.7. Política institucional.....	81
5.8. Principios Cooperativistas.....	82

5.8.1. Organigrama estructural.....	83
5.9. Desarrollo de la propuesta.....	84
5.9.1. Normas generales	84
5.9.2. Procedimiento para realizar la evaluación	85
CONCLUSIONES	145
RECOMENDACIONES	146
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	147
ANEXOS	151
Anexo 1: Cronograma de Gantt.	151
Anexo 2: Presupuesto.....	1
Anexo 3: Carta de aceptación de la organización donde se aplicó el trabajo de integración curricular.	2
Anexo 4: Instrumentos de recopilación de datos	3
Anexo 5: Entrevista y encuesta	8

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Método CEA	5
Tabla 2 Operacionalización de variable independiente	11
Tabla 3 Operacionalización variable dependiente	13
Tabla 4 Conocimiento métodos de evaluación desempeño laboral	56
Tabla 5 Identificación necesidad de modelos de evaluación del desempeño	58
Tabla 6 Identificación de la importancia de evaluaciones del desempeño periódicas.....	60
Tabla 7 Evaluación desempeño laboral / mejoramiento de los empleados.....	62
Tabla 8 Evaluación desempeño laboral / aumento de transparencia.....	64
Tabla 9 Identificación aplicación de indicadores / productividad.....	66
Tabla 10 Identificación de mejorar la evaluación de la productividad	68
Tabla 11 Apertura a nuevos tipos de evaluación de la productividad.....	70
Tabla 12 Identificación de estrategias para mejorar la productividad	72
Tabla 13 Apertura a nuevos tipos de evaluación de la productividad.....	74
Tabla 14 Frecuencias observadas	77
Tabla 15 Frecuencias esperadas	77
Tabla 16 Calculo Chi Cuadrada	78
Tabla 17 Valores de la Cooperativa	81
Tabla 18 Datos del evaluado Gerente General.....	87
Tabla 19 Evaluación de Desempeño 360° Gerente General	88
Tabla 20 Observaciones y Comentarios Gerente General	92
Tabla 21 Datos del evaluado Secretaria	93
Tabla 22 Evaluación de desempeño 360° Secretaria	94
Tabla 23 Observaciones y comentarios Secretaria.....	97
Tabla 24 Datos del evaluado Asesor de crédito	98
Tabla 25 Evaluación de Desempeño 360° Asesor de crédito	99
Tabla 26 Observaciones y Comentarios Asesor de crédito.....	102
Tabla 27 Datos del evaluado Asesor de crédito	103
Tabla 28 Evaluación de desempeño 360° Asesor de crédito	104
Tabla 29 Observaciones y comentarios Asesor de crédito.....	108
Tabla 30 Datos del evaluado Auxiliar contable	109

Tabla 31	Evaluación de Desempeño Auxiliar contable	110
Tabla 32	Observaciones y Comentarios Auxiliar contable	114
Tabla 33	Datos del evaluado Abogado Interno	115
Tabla 34	Observaciones y Comentarios Abogado Interno	120
Tabla 35	Datos del evaluado Responsable de riesgo	121
Tabla 36	Evaluación de Desempeño Responsable de riesgo	122
Tabla 37	Observaciones y comentarios Responsable de riesgo	126
Tabla 38	Datos del evaluado Asesor de crédito	127
Tabla 39	Evaluación de Desempeño 360° Asesor de crédito	128
Tabla 40	Observaciones y Comentarios Asesor de crédito	132
Tabla 41	Datos del evaluado Balcón de servicios	133
Tabla 42	Evaluación de Desempeño 360° Balcón de servicios	134
Tabla 43	Observaciones y Comentarios Balcón de servicios	138
Tabla 44	Datos del evaluado Cajera	139
Tabla 45	Evaluación de Desempeño Cajera	140
Tabla 46	Observaciones y comentarios Cajera	144

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Evaluación del desempeño	19
Figura 2 Secuencia de una evaluación de desempeño	21
Figura 3 Gestión por competencias.....	23
Figura 4 El evaluado y su jefe directo.	25
Figura 5 Quienes intervienen en una evaluación de 360°	26
Figura 6 Ubicación geográfica Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor.....	48
Figura 7 Conocimiento métodos de evaluación desempeño laboral.....	56
Figura 8 Identificación necesidad de modelos de evaluación del desempeño	58
Figura 9 Identificación de la importancia de evaluaciones del desempeño periódicas	60
Figura 10 Evaluación desempeño laboral / mejoramiento de los empleados	62
Figura 11 Evaluación desempeño laboral / aumento de transparencia	64
Figura 12 Identificación aplicación de indicadores / productividad	66
Figura 13 Identificación de mejorar la evaluación de la productividad.....	68
Figura 14 Apertura a nuevos tipos de evaluación de la productividad	70
Figura 15 Identificación de estrategias para mejorar la productividad.....	72
Figura 16 Apertura a nuevos tipos de evaluación de la productividad	74
Figura 17 Principios Cooperativistas	82
Figura 18 Organigrama Estructural.....	83

INTRODUCCIÓN

La evaluación del desempeño laboral es una herramienta fundamental para medir la productividad de los empleados en una organización, en el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Ltda., ubicada en la parroquia Moraspungo, se ha identificado la necesidad de realizar una evaluación de desempeño efectiva para el año 2023; esta investigación tiene como objetivo principal llevar a cabo la aplicación de un modelo de evaluación del desempeño laboral que permita mejorar el rendimiento de los empleados de la Cooperativa.

La relevancia de este estudio radica en la identificación de los factores que influyen en el rendimiento laboral y en la búsqueda de estrategias para optimizarlos, con el fin de alcanzar un mayor nivel de eficiencia en la organización; además, se pretende analizar diferentes modelos de evaluación existentes y determinar cuál es el más adecuado para las necesidades específicas de la Cooperativa.

Esta investigación no solo beneficiará a la institución en su conjunto, sino también a los empleados de manera individual, a través de la evaluación de desempeño, los trabajadores obtendrán información valiosa sobre sus habilidades, conocimientos, fortalezas y áreas de mejora, lo que les permitirá desarrollarse profesionalmente y contribuir de manera más efectiva al éxito de la Cooperativa.

Para cumplir con el objetivo general de la investigación, se han establecido objetivos específicos que incluyen analizar la situación actual del proceso de evaluación del desempeño laboral en relación con la productividad de los empleados, recopilar información relevante sobre el tema y formular una propuesta basada en los resultados obtenidos de la aplicación del modelo 360° de evaluación del desempeño laboral.

Esto se desarrolla en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Se presenta la formulación general del proyecto, que abarca desde la descripción del problema hasta la operacionalización de variables.

Capítulo II: Se abordan los antecedentes, el marco científico, conceptual y legal relacionados con el tema de investigación.

Capítulo III: Se describe la metodología empleada, que incluye investigación de campo, investigación descriptiva, enfoques cuantitativo y cualitativo, y el método deductivo para sintetizar la información recopilada.

Capítulo IV: Se presentan los resultados y la discusión de la encuesta realizada al personal y la entrevista desarrollada a la gerente de la Cooperativa.

Capítulo V: Se desarrolla la propuesta, que consiste en la aplicación de un modelo de desempeño laboral 360° para medir la productividad de los empleados.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados obtenidos durante la investigación.

RESUMEN

El trabajo de investigación se encuentra enfocado en el cumplimiento del objetivo general la cual es llevar a cabo la aplicación del modelo de evaluación del desempeño laboral para mejorar el rendimiento de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Ltda. Con la finalidad de realizar el cálculo de la hipótesis que aplicando un modelo de evaluación del desempeño laboral mejora la productividad de los empleados de la Cooperativa, para lo cual se realizó una investigación de campo debido a que se necesitaba información de la misma institución, tomando en cuenta también la investigación descriptiva que hace referencia a la presente investigación a estudio y análisis del fenómeno relacionada al rendimiento del desempeño laboral, contando con enfoques cualitativos y cuantitativos para el debido análisis e interpretación de los datos estadísticos obtenidos de los instrumentos utilizados en este caso la encuesta dirigida al personal y la entrevista desarrollada a la gerente de la Cooperativa, de acuerdo al trabajo realizado se pudo concluir que la Cooperativa está en consideración para implementar un nuevo modelo de evaluación de desempeño laboral.

Palabras clave: Desempeño laboral, productividad del empleado, evaluación

ABSTRACT

The research work is focused on the fulfillment of the general objective which is to carry out the application of the work performance evaluation model to improve the performance of the employees of the Hermes Gaibor Savings and Credit Cooperative Ltda. With the purpose of carry out the calculation of the hypothesis that applying a work performance evaluation model improves the productivity of the Cooperative's employees, for which a field investigation was carried out because information from the same institution was needed, also taking into account the descriptive research that refers to the present research to study and analyze the phenomenon related to the performance of work performance, with qualitative and quantitative approaches for the proper analysis and interpretation of the statistical data obtained from the instruments used in this case, the survey directed at the personnel and the interview developed by the manager of the Cooperative, according to the work carried out it was possible to conclude that the Cooperative is under consideration to implement a new work performance evaluation model.

Keywords: Job performance, employee productivity, evaluation

CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

A nivel nacional las Cooperativas mantienen un problema en común el cual se trata de la desactualización de las evaluaciones de desempeño, siendo el proceso de rendimiento laboral el más afectado, esto debido a la falta de conocimiento sobre un modelo adecuado de evaluaciones de desempeño.

A nivel provincial el problema recae en la inexistencia de la evaluación laboral o en el mejor de los casos la falta de evaluaciones periódicas, ya que no se les da el interés necesario por el desconocimiento de técnicas o modelos de evaluación laboral existentes.

Método CEA

Tabla 1

Método CEA

Causa

La inexistencia de la aplicación de evaluaciones efectivas y continuas hacia el desempeño laboral de los trabajadores, las cuales son comunes actualmente en diversas Cooperativas entre ellas tenemos la evaluación de desempeño realizada por cumplimiento de metas, incluso haciendo uso de herramientas virtuales, caso contrario a la Cooperativa Hermes Gaibor la cual desarrolla dichas evaluaciones de manera manual y poco efectiva aproximadamente 2 veces al año, específicamente al inicio del año el 01 de Enero y 22 de diciembre que sería el final del año, lo cual es una cantidad que resulta ineficiente para el conocimiento real del desempeño laboral.

Efecto

El efecto que ha tenido esto en la Cooperativa es una gran falta en la medición clara y sobre todo transparente del desempeño laboral, impidiendo así conocer de manera inmediata datos sobre el desempeño de los trabajadores o alguna

característica relevante que pueda afectar de diversas maneras no solo el ambiente laboral si no el desempeño de las actividades diarias.

Aporte

Por esta razón se debe aplicar nuevo método de evaluación en la Cooperativa como por ejemplo el método de la evaluación de desempeño 360°, la cual incluso toma en cuenta los criterios de compañeros de trabajo con el fin de tener conocimiento sobre las fortalezas y debilidades, logrando así comprender cómo todo este tema incide en la productividad de la Cooperativa y cómo mejorar la misma.

Elaborado por: Autora

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la evaluación del desempeño laboral repercute en la productividad de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Ltda., de la parroquia Moraspungo al año 2023?

1.3. Preguntas de investigación

¿Cuáles son los factores que influyen en la Cooperativa en relación al Desempeño laboral?

¿Cuál es la importancia de realizar la evaluación de desempeño laboral dentro de las Cooperativas de ahorro y crédito?

¿Cuál es la importancia de la continuidad y los tiempos de aplicación de las evaluaciones de desempeño laboral en las cooperativas de ahorro y crédito?

¿Cada que tiempo es recomendable realizar las evaluaciones de desempeño laboral en las cooperativas?

¿Cuáles son las desventajas que pueden presentarse en la Cooperativa por la falta de la evaluación del desempeño?

¿En qué consiste la productividad de los empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito?

¿Cuál es la importancia de la productividad laboral en el departamento de talento humano?

¿Cómo se puede medir la productividad de los empleados en la Cooperativa?

¿Cuáles son los principales factores que afectan la productividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito?

¿De qué manera se mide la productividad de los empleados de las Cooperativa de Ahorro y Crédito?

¿Cuáles serían las actividades a planificar para fortalecer la productividad de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor?

1.4. Justificación

La investigación está enfocada en realizar una evaluación de desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor debido a que no existe un modelo para dichas evaluaciones que resulten ser eficaces, ignorando así las consecuencias de esto y sobre todo los beneficios que puede ofrecer este modelo a la Cooperativa.

La necesidad de esta investigación surgió para dar a conocer la utilidad e importancia de implementar dichas evaluaciones periódicas a través de un modelo de evaluación de desempeño actualizado dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor y la influencia que estas tienen en sus trabajadores.

La importancia de esta investigación surge en la inexistente manera de verificar la productividad y lo útil que es este tipo de evaluaciones para conocer con amplitud las destrezas en base al desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de manera eficaz.

Es pertinente el desarrollo de este trabajo para que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor sea capaz de medir su productividad en base a las evaluaciones laborales que serán planteadas de acuerdo a un modelo de evaluación de desempeño de sus empleados que se encuentran prestando sus servicios profesionales.

Como resultado de este proyecto se espera implementar un modelo de evaluación de desempeño laboral que pueda mejorar la productividad en la Cooperativa, esto se logrará mediante el desarrollo de la evaluación que permita evaluar de manera muy efectiva el desempeño de los empleados.

Los impactos de la investigación es la aplicación de un modelo de desempeño laboral que ayude en la productividad dentro de la Cooperativa, para de esta manera verificar el nivel de conocimiento, habilidades y destrezas con la que cuenta los empleados.

Tenemos los beneficiarios directos que consta de directores y todo el personal que integra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor sobre todo los directivos y el área administrativa y de recursos humanos, y los beneficiarios indirectos, que llegarían a ser los clientes de la Cooperativa ya que ellos gozaran de una prestación de servicios más adecuado y empleados con conocimientos y habilidades eficientes en el ámbito laboral.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Llevar a cabo la aplicación del modelo de evaluación del desempeño laboral que mejore el rendimiento de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Ltda., de la parroquia Moraspungo al año 2023.

1.5.2. Objetivo Específicos

- Analizar la situación actual del proceso de evaluación del desempeño laboral de la productividad de los empleados de la Cooperativa.
- Recopilar información relevante sobre la evaluación del desempeño laboral y la productividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito
- Formular una propuesta de resultados obtenidos de la aplicación del modelo 360° de evaluación del desempeño laboral para medir la productividad de los empleados de la Cooperativa.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis alternativa

Aplicando un modelo de evaluación del desempeño laboral mejora la productividad de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Ltda., de la parroquia Moraspungo al año 2023.

1.6.2. Hipótesis nula

Aplicando un modelo de evaluación del desempeño laboral no mejora la productividad de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Ltda., de la parroquia Moraspungo al año 2023.

1.7. Variables

Variable Independiente: Evaluación del desempeño laboral

Variable Dependiente: Productividad de los empleados

1.8. Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de variable independiente

Variable independiente	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas e instrumentos
Evaluación del desempeño laboral	Es el proceso en el cual se busca conocer el nivel de las aptitudes de los trabajadores en relación a su desempeño laboral permitiendo la evaluación del rendimiento individual y colectivo con la finalidad de mejorar su desarrollo de las actividades laborales,	Desempeño laboral	Al primer trimestre del año 2024 se espera presentar a las autoridades el 100% de los resultados de la evaluación al desempeño laboral	¿Conoce usted métodos de evaluación de desempeño laboral?	Técnicas: Encuestas Instrumento: Cuestionario de preguntas Aplicación: A los empleados de la cooperativa.
		Rendimiento	Al segundo trimestre del año 2024 se espera que el 50% de los resultados de la evaluación del rendimiento sean atendidos.	¿Considera necesario llevar a cabo pruebas de distintos modelos de evaluación de desempeño laboral en la Cooperativa?	
		Evaluación	Al primer semestre del 2024 los directivos conocerán el 100% de las actividades laborales evaluadas	¿Considera importante el desarrollo de evaluaciones periódicas del desempeño laboral a los empleados?	

Actividades
laborales

¿Conoce usted métodos de evaluación de desempeño laboral que contribuyan al mejoramiento de los empleados?

¿Cree usted que la evaluación de desempeño laboral aumenta la transparencia en todos los ámbitos dentro de la Cooperativa?

Nota. La tabla muestra la operacionalización de la variable independiente

Tabla 3*Operacionalización variable dependiente*

Variable independiente	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas e instrumentos
Productividad de los empleados	La productividad de los empleados dentro de la Cooperativa es de vital importancia para el mejoramiento de la misma permitiendo de esta manera llegar al cumplimiento de objetivos dentro de las actividades que desarrollan.	Productividad	Al año 2024 se espera una mejora del 100% en la productividad de la evaluación laboral	<p>¿Se ha aplicado algún indicador para medir la productividad de los empleados?</p> <p>¿Cree que es necesario la mejora de la evaluación laboral para verificar la productividad de los empleados?</p> <p>¿Consideraría usted nuevos tipos de evaluaciones para medir la productividad de los empleados?</p> <p>¿Cuentan con estrategias para mejorar la productividad de los empleados?</p>	Encuesta
			Al año 2024 los procesos de evaluación laboral serán mejorados al 100%		

Mejoramiento	Al año 2024 la evaluación laboral cumplirá el 100% de los objetivos planteados	¿Cree usted que las evaluaciones de desempeño laboral facilitan la medición productiva del empleado?
--------------	--	--

Cumplimiento
de Objetivos

Nota. La tabla muestra la operacionalización de la variable dependiente

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Los antecedentes son análisis conceptuales de otras investigaciones y trabajos realizados que tenga relación con el tema previamente formulado, dentro de los antecedentes se encuentran dos investigaciones académicas que son los: antecedentes académicos e investigativos.

La diferencia entre los antecedentes utilizados para recopilar información es que los académicos se refieren a proyectos de investigación ya elaborados que estén relacionados al tema formulado, y los investigativos están centrados en artículos científicos.

2.1.1. Antecedentes académicos

Según (Neira, 2021), en su trabajo de investigación titulado “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL: PROPUESTA METODOLOGICA PARA LA UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA SEDE GUAYAQUIL.” Candidata a Magister en Administración de Empresas, Mención en Gestión de Proyectos por la Universidad Politécnica Salesiana-Sede Guayaquil, planteó como objetivo general determinar en qué medida el clima organizacional incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, para lo cual procedió a realizar las investigaciones de todos los temas y subtemas relacionados al desempeño laboral. La cual nos dice que el trabajo administrativo es muy importante dentro de un negocio comercial que brinde servicios a la ciudadanía más aún cuando los trabajadores deben permanecer de manera constante en contacto con el cliente. Al momento de asimilar de manera rápida todas las dificultades que existen con los empleados y jefes superiores dentro del departamento o cuando se necesite de alguna capacitación que sea necesaria para el personal administrativo será fundamental para el mercado competitivo, por lo cual es vital identificar y poder solucionar el problema de manera rápida para no tener posteriores complicaciones dentro del clima organizacional y provocando efectos negativos en el desempeño

laboral. Esta investigación busca contemplar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil. Dentro de esta investigación se procedió a la realización de una encuesta paramétrica de 30 preguntas dirigida al personal administrativo que cuenta con 51 colaboradores. Se desarrolló una investigación correlacional con datos cuantitativos por la cual se aplicó la escala de Likert, como conclusión se puede afirmar que la relación que existe entre las variables Clima Organizacional y el Desempeño Laboral esta relación es positiva lo que significa que si existe un aumento de variable independiente también lo habrá de la variable dependiente.

Así mismo (Morocho, 2019) en la investigación titulada, EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA AUROCARROCERÍAS Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD. Proyecto de investigación previo a la obtención del título de ingeniero comercial, plantea como objetivo principal determinar cuál sería el efecto de la evaluación del desempeño del personal en la empresa con el fin de optimizar recursos que ayuden en el crecimiento de la empresa. La evaluación del desempeño personal ayuda en sí optimizar todos los recursos que sean de vital importancia para el cumplimiento de objetivos, de esta manera obteniendo un buen manejo de todas las actividades del personal y de la empresa. De esta manera la incidencia en la productividad dentro de esta investigación se realizó mediante escalas gráficas, calificación ponderada para determinar el desempeño laboral y medición de su capacidad. A través del marco teórico se pudo investigar más a fondo acerca de las dos variables, dentro de la metodología se utilizó el método deductivo que facilito en la encuesta, de manera que se recopiló toda la información necesaria y precisa para el proyecto, la técnica utilizada fue de campo ya que se aplicó directamente en la institución sería el lugar de la investigación. Por último, se procede a crear las conclusiones y recomendaciones que ameriten sobre el proyecto de investigación para cumplir con los objetivos propuestos.

En cuanto al criterio de (Solano, 2019) en su tesis de maestría titulado “DESEMPEÑO LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE JUAN GALINDO SLU SUCURSAL DEL PERU DEL

DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, 2017. Tesis para optar el grado académico de maestro en trabajo social, con mención en gestión de recursos humanos. Como objetivo principal se trata de identificar la relación que existe entre el desempeño laboral y la productividad de sus empleados. La metodología que se utilizó en este trabajo de investigación fue básica, diseño no experimental, el enfoque fue cuantitativo con una población de 50 empleados. Las técnicas sobre la recolección de datos fueron encuestas validadas y su observación, las cuales han permitido obtener los resultados. En cuanto al desempeño laboral, el 84,0% obtuvieron un nivel de desempeño medio, mientras que un 10,0% un desempeño bajo y un 6,0% desempeño alto, con respecto a la productividad tenemos un 76,0% nivel de productividad bajo, mientras que el 24% nivel bajo.

2.2. Marco científico

2.2.1. Teoría del desempeño laboral

Para (Caicedo, 2021) el desempeño laboral es una función fundamental de una organización para un correcto funcionamiento, por lo que se debe tomar mucho en cuenta dentro de la administración de los recursos humanos. La evaluación de dicho desempeño debe incrementar beneficios positivos para la empresa y a las personas quienes son los empleados brindan su servicio, es decir se trata de satisfacer en las necesidades presentadas acorde al cargo que desempeñe para de esta manera cumplir con los objetivos institucionales presentados. Puede de igual manera crear políticas para la mejora del desempeño, reforzando así en la toma de decisiones de ascensos de puestos, permite de igual manera verificar si se necesita de capacitaciones, detecta errores y ayuda a verificar si el empleado cuenta con problemas personales que afecten en su desempeño de actividades.

El desempeño laboral es primordialmente importante dentro de una institución financiera para tener una gestión de funcionamiento adecuado cumpliendo con todas las normas establecidas, la evaluación planteada al desempeño laboral tiene como objetivo evaluar al empleado sus conocimientos y capacidades verificando de esta manera si cuenta con el requerimiento que necesita la empresa para brindar sus servicios profesionales acorde al cargo que desempeñe.

2.2.2. Desempeño laboral

Según (Mori, 2020) en su conceptualización el talento humano, se origina en el siglo XIX dentro de la década de los 50 aproximadamente en la revolución industrial, debido al reemplazo de los recursos humanos por máquinas se ocasionó una división de las labores y la identificación de todos los factores como la clase obrera es decir mano de obra, debido a este suceso se llegó a dar los conflictos relacionados con el binomio patrón – empleado, en sí un mal ambiente laboral que afecta tanto las condiciones mentales, psicológicas que se verá afectado en la productividad. El desempeño del empleado se valora la eficacia del colaborador, en si se mide el rendimiento para el cumplimiento de metas y objetivos presentados en un determinado tiempo.

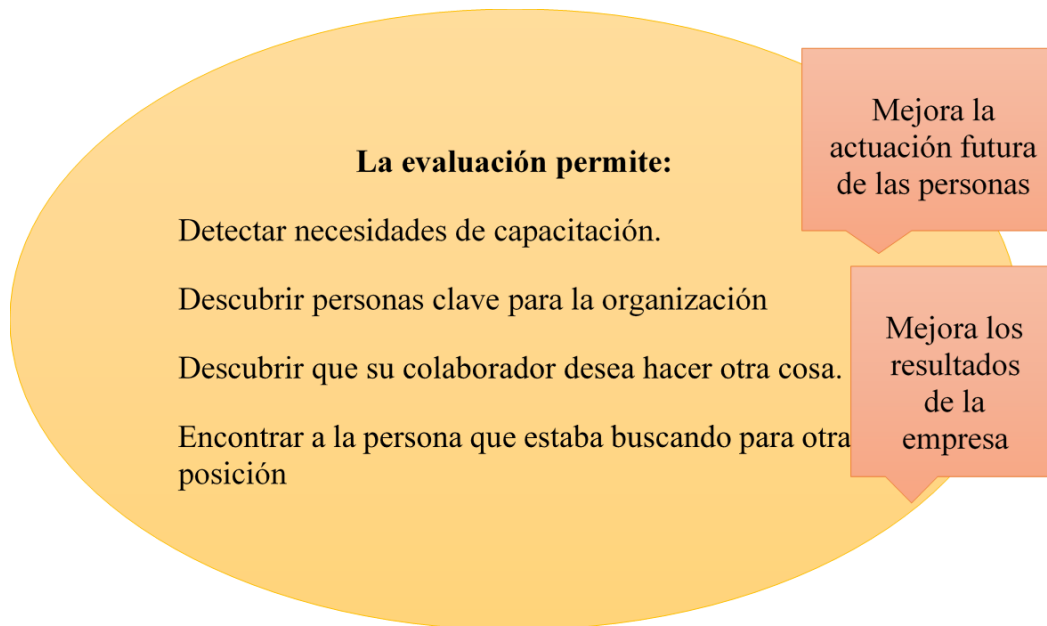
El desempeño laboral considerado como una herramienta para medir el rendimiento de los empleados, se origina desde la década de los 50 con el pasar del tiempo ha evolucionado convirtiéndose en un componente indispensable en las instituciones facilitando la evaluación y la medición del desempeño de los trabajadores permitiendo verificar el nivel de conocimiento, habilidades, capacidades, así como sus aspiraciones y expectativas en relación con el puesto laboral al que aspiran.

Para (Cárdenas, 2020) el desempeño laboral se trata de temas delicados dentro de las organizaciones, principalmente en las de carácter público en las cuales deben alcanzar metas y objetivos que son propuestas por el Estado; se debe tomar en cuenta también que es un pilar fundamental para el crecimiento de la empresa, de tal manera que se va desarrollando permite establecer las necesidades de la economía de lo contrario se dará una deficiencia en donde afectarán el desarrollo social la cual no permite obtener los debidos objetivos planteados.

El desempeño laboral es tomado como un pilar fundamental con el que toda organización cuenta para detallar y tener conocimiento sobre el crecimiento mejoramiento que se va dando en la organización en relación al ámbito laboral para cumplir con las metas y objetivos que son planteados.

Figura 1

Evaluación del desempeño



Fuente: Alles Martha, Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias
Elaborado por: Autora

En la actualidad la evaluación de desempeño laboral es una herramienta que beneficia a los empleados porque de tal manera reciben criterios por parte de sus jefes de cómo está realizando su trabajo.

2.2.2.1. Los problemas más comunes en la evaluación de desempeño

Existen diversos desafíos comunes al implementar diferentes métodos de evaluación del rendimiento, que van desde enfoques caóticos donde cada gerente o líder aplica su propio criterio, hasta herramientas bien concebidas que no son bien implementadas, por ejemplo, al dar una retroalimentación inadecuada.

Los problemas más comunes son:

- Carencia de normas
- Criterios subjetivos o poco realista
- Falta de acuerdo entre el evaluado y el evaluador
- Errores del evaluador
- Mala retroalimentación

- Comunicaciones negativas

2.2.2.2. Para evitar estos problemas

- Emplear una herramienta de evaluación apropiada, la cual incluirá un formato y unas instrucciones. En la actualidad los formularios se gestionan mediante aplicaciones informáticas.
- Capacitar a los evaluadores: En muchas ocasiones, las organizaciones se limitan a proporcionar el formato y las instrucciones, sin embargo, esto no es suficiente. Incluso la herramienta más efectiva puede resultar ineficaz si los evaluadores no reciben una formación adecuada sobre su utilización. (Alles, 2015)

2.2.2.3. Importancia de la evaluación del desempeño laboral

Dentro de la importancia tenemos que es una mejora de todos los procesos internamente de la organización por lo tanto también puede ser una herramienta gerencial y de manera estratégica, en la evolución de los procesos que generan cambios. Mediante ello permite que el gerente del departamento de talento humano pueda generar una serie de actividades que ayuden en el desarrollo para la competitividad dentro de un largo plazo. Por otra parte, uno de los más importantes activos con la que cuenta una empresa son los empleados por lo cual deben estar especialmente cualificados para los puestos a cargo, brindando de esta manera un buen servicio a la comunidad. (Pérez, 2021)

Es un proceso muy importante dentro de la empresa para tomar cualquier decisión con respecto a la selección del personal, permitiendo al jefe establecer actividades para verificar el nivel de conocimiento con el que cuenta el empleado por lo que deben ser calificados para ser parte del ámbito laboral de una institución brindando servicios efectivos y cumplan con las necesidades de los clientes.

En cuanto a la responsabilidad de la evaluación de desempeño es designada debido a varias delegaciones, tomando en cuenta las políticas desarrolladas en el departamento de talento humano. En algunas de las veces cuentan con un organismo Staff que se relacione con los recursos humanos, en otras ocasiones se realiza una

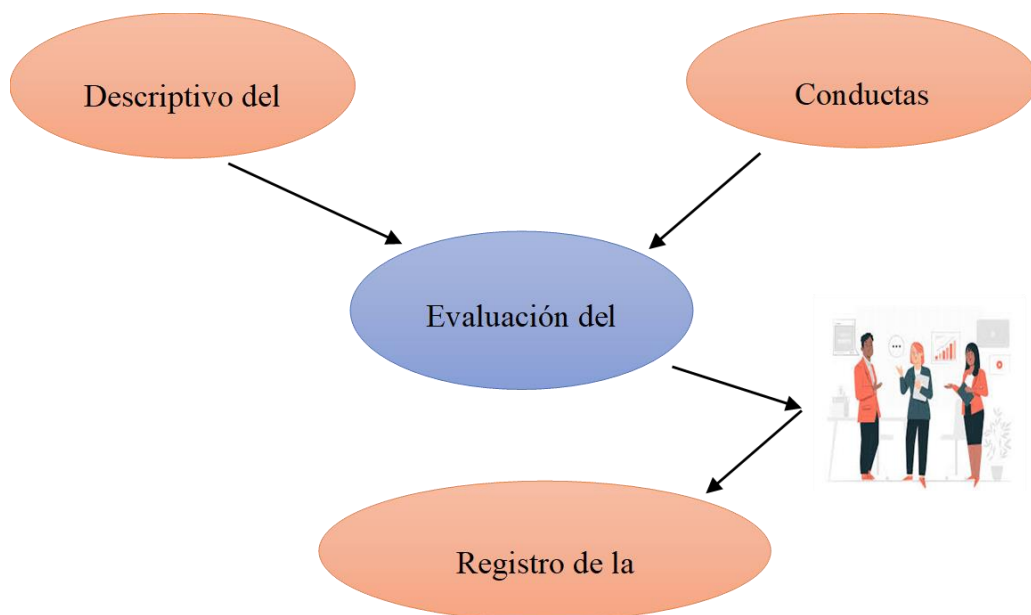
evaluación. Antes de implementar una evaluación de desempeño tenemos que tomar en cuenta los siguientes recursos y pasos:

- Examinar cuales son los indicadores que se evaluarán
- Optar por un método a través de parámetros
- Crear la encuesta para acelerar la gestión
- Entregar la evaluación
- Hacer el seguimiento, para verificar que se está ejecutando
- Medir los resultados y crear informes
- Comunicar los resultados de forma asertiva y con absoluta transparencia

Como se señaló anteriormente la evaluación del desempeño laboral no es un fin en sí, si no se trata de un instrumento o herramienta con la que debe contar toda organización para poder mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización. (Quito, 2021)

Figura 2

Secuencia de una evaluación de desempeño



Fuente: Ales Martha, Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias

Elaborado por: Autora

2.2.2.4. Factores que intervienen en la evaluación del desempeño laboral

Dentro de los factores primordiales del desempeño laboral tenemos:

- La satisfacción del trabajador: sensación con la que cuenta el empleado sea de manera positiva o negativa que se presente en el lugar de trabajo.
- Autoestima: estado del individuo que manifiesta lograr una nueva situación dentro de la empresa.
- Trabajo en equipo: reunión de empleados para satisfacer un conjunto de necesidades.
- Capacitación: información que son necesarias para que su nivel laboral sea correcto.

Dichos factores son empleados de acuerdo a tipo de modelo de evaluación que se vaya realizar, de tal manera estos son: calidad de trabajo, cantidad de trabajo, conocimientos del puesto, iniciativa, planificación, control de costos, relaciones con el supervisor y relaciones con el público, de acuerdo a esto es como se desarrolla el proceso de dirección. (Indacochea, 2018)

2.2.2.5. Beneficios de la evaluación de desempeño

Ayuda a los empleados a tener una oportunidad de controlar el desempeño, permitiendo de esta manera al supervisor identificar las fortalezas y debilidades sobre un empleado. Ya que basándose en eso ayuda a obtener ciertas recomendaciones sobre los salarios y brinda información para potenciales despidos de los puestos.

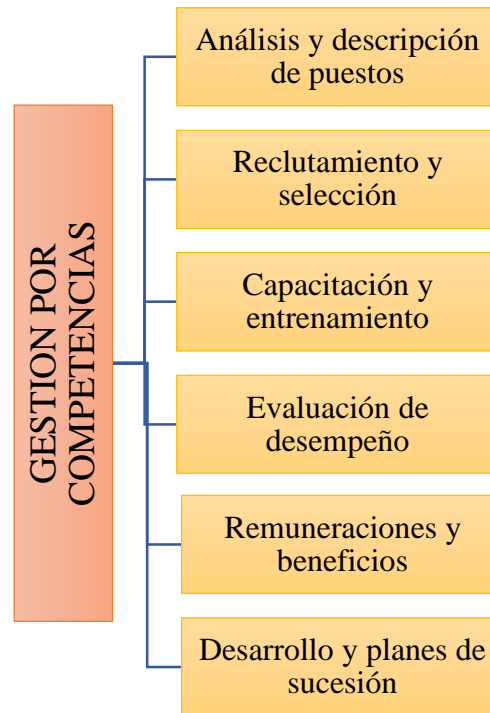
2.2.2.6. Cómo se desarrolla un eficaz programa de evaluación de desempeño

Primeramente, se debe tener en claro las preguntas para la evaluación dirigida hacia los empleados y las normas que se vayan a utilizar. De igual manera se debe tomar en cuenta requerimientos legales y saber quién es el encargado de realizar dicha evaluación siempre y cuando con un plan de capacitaciones que puedan disminuir algunos errores. (Fernandez, 2010)

Evaluar desempeño en gestión por competencias

Figura 3

Gestión por competencias



Fuente: Ales Martha, Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias

Elaborado por: Autora

Las competencias se establecen inicialmente para toda la empresa y luego se ajustan específicamente por área y nivel de cargo. La evaluación de cada individuo se basa en estas competencias. Para implementar un modelo de competencias de manera efectiva, es fundamental desglosar las competencias en distintos grados o niveles. (Alles, 2015)

2.2.2.7. Tipos de evaluación de desempeño

La valoración del desempeño es el método más común de valoración o evaluación del desempeño. Desarrollo individual en rol y potencial de crecimiento, según James Stone, la evaluación del desempeño es: “Dar a los subordinados un proceso continuo información sobre la eficacia con la que trabajan en la organización”

Dentro de la evaluación del desempeño laboral se encuentra cuatro tipos:

Evaluación de desempeño laboral de 90° Es la combinación de objetivos y

habilidades, el logro de objetivos está vinculado a aspectos de remuneración y competencias que son evaluadas para su desarrollo.

Evaluación de desempeño laboral de 180°. – Medido con autoevaluación por parte del superior inmediato o gerente y trabajos según las normas. Objetivos y competencias propias del puesto y del desempeño alcanzando obras.

Evaluación de desempeño laboral de 270°. – Está diseñado con un propósito de eliminar la subjetividad que puede surgir de los resultados de una evaluación de 90 o 180 grados, en esto el empleado es evaluado por sus superiores, realiza una autoevaluación e interviene otros factores para la medición que puede utilizarse como evaluación subordinada.

2.2.2.8. Evaluación de desempeño laboral de 360°

También llamado evaluación integral que se trata de una herramienta que son utilizados por varias empresas modernas, la evaluación de 360° es proporcionar a los empleados comprender el rendimiento: con el aporte de sus superiores, compañeros, subordinados, clientes internos. Aunque esta herramienta inicialmente solo era para fines de desarrollo, actualmente es utilizada para las mediciones del desempeño, así como de las competencias y otras actividades de gestión. (Sancán, 2023)

Para (Chiavenato I. , 2009) la evaluación de desempeño 360° se refiere a una evaluación integral que considera el entorno externo que influye en cada individuo. Esta evaluación se realiza de manera circular, involucrando a todos los que interactúan con el evaluado, como su supervisor, colegas, subordinados, clientes internos y externos, proveedores y cualquier otra persona relevante para el evaluado, ofreciendo así una perspectiva completa de 360°.

Figura 4

El evaluado y su jefe directo.



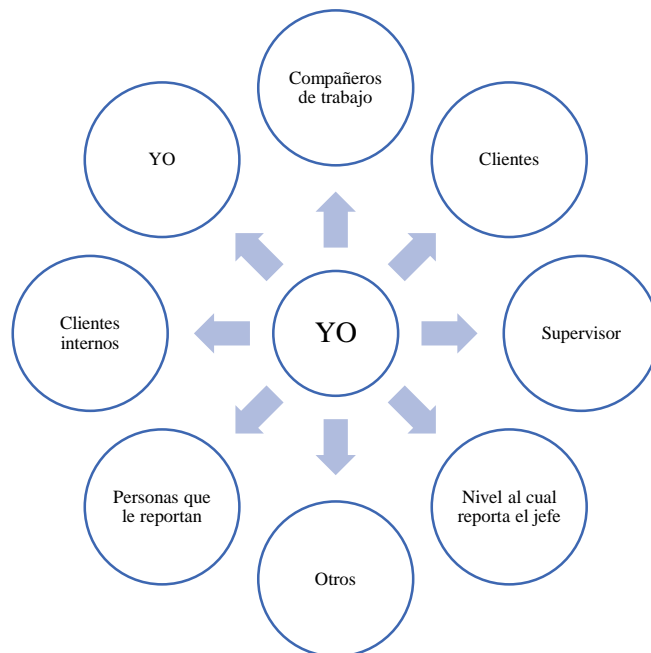
Fuente: Ales Martha, Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias
Elaborado por: Autora

Proceso a seguir en una evaluación de 360° es el siguiente:

- Definición de los factores de comportamiento críticos de la organización: normalmente los comportamientos evaluados son similares a los de la evaluación de desempeño. Sin embargo, al llevar a cabo una evaluación de 360° basada en competencias, es crucial que los comportamientos evaluados sean consistentes con el modelo de competencias de la organización en todos los casos.
- Diseño de la herramienta que será del proceso, es decir el cuestionario de evaluación de 360°.
- Elección de las personas que van a intervenir como evaluadores: superior, pares, colaboradores, clientes internos de otras áreas, clientes y proveedores externos.
- Lanzamiento del proceso de evaluación con los interesados y evaluadores.
- Recolección y procesamiento de los datos de las diferentes evaluaciones, que en todos los casos debe realizar un consultor externo para supervisar la confidencialidad de la información.
- Comunicación a los interesados de los resultados de la evaluación de 360°. (Alles, 2015)

Figura 5

Quiénes intervienen en una evaluación de 360°



Fuente: Ales Martha, Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias

Elaborado por: Autora

Como en el gráfico se menciona a la persona que es llamado “YO”, este es evaluado por:

- Autoevaluación
- Clientes internos
- Personas que le reportan
- Clientes externos
- Compañeros de trabajo
- Su supervisor
- El jefe de su jefe, es decir el nivel al cual reporta su superior inmediato.
- Otras personas como proveedores. (Alles, 2015)

2.2.2.9. La evaluación hacia arriba

Es una faceta específica de la evaluación para calificar al gerente. La evaluación hacia arriba es el contrario de la evaluación del subordinado por parte del superior, es la otra cara de la moneda, permite que el equipo evalúe a su gerente, qué tan bien proporciona al equipo los medios y los recursos para que alcance los objetivos y

cómo podría incrementar la eficacia del equipo y ayudar a mejorar sus resultados. La evaluación hacia arriba permite que el grupo sostenga negociaciones e intercambios con el gerente, con la exigencia de nuevos enfoques en términos de liderazgo, motivación y comunicación, que darán lugar a relaciones de trabajo más libres y eficaces. El mando arbitrario del superior lo reemplaza una nueva forma de actuación democrática, con sugerencias, consultas y participación.

2.2.2.10. La comisión de evaluación del desempeño

En algunas organizaciones, la evaluación del desempeño se delega a una comisión específicamente designada para esta tarea. Esta evaluación es realizada de manera conjunta por un grupo de personas que tienen un interés directo o indirecto en el rendimiento de los colaboradores. Esta comisión suele estar formada por individuos pertenecientes a diferentes unidades de la organización, tanto miembros permanentes como temporales. Los miembros permanentes, como el presidente de la organización o su representante, el director de recursos humanos y el especialista en evaluación del desempeño, participan en todas las evaluaciones y tienen la responsabilidad de moderar y garantizar la equidad en los juicios, el cumplimiento de las normas de la organización y la consistencia del sistema. Los miembros temporales suelen ser los gerentes de cada colaborador evaluado o sus superiores directos. (Chiavenato, 2009)

2.2.2.11. Dimensiones de evaluación de 360° grados

Según este modelo se debe tomar en cuenta las siguientes competencias cardinales y específicas:

- **Integridad:** Capacidad que tiene una persona para actuar en consecuencia con lo que se dice o con lo que se considera que es importante mantener.
- **Liderazgo:** facilita la guía, dirección y orientación efectiva mediante una comunicación asertiva, en esencia la capacidad de guiar y comunicar de manera efectiva es fundamental para garantizar que cada acción y recurso se alinee coherentemente con las metas y objetivos establecidos.
- **Empowerment:** Se busca a cada colaborador la autoridad necesaria para desempeñar sus tareas de manera autónoma y tomar decisiones relacionadas con

las mismas, esto les permite contar con una mayor libertad para implementar mejoras, ejecutar decisiones y superar obstáculos de manera efectiva.

- **Iniciativa:** Cada individuo posee la capacidad de iniciar actividades por sí mismo o buscar soluciones ante diversas situaciones, lo cual constituye una cualidad valiosa.
- **Orientación al cliente:** Se refiere a la disposición que posibilita identificar y atender todas las necesidades o prioridades del cliente, situándolo en el centro de la organización.
- **Orientación de resultados:** Es la actitud que opta cada persona para la ejecución de los procesos para lograr un resultado.
- **Trabajo en equipo:** Trabajo realizado con un determinado número de personas, pero es cooperativo y todos apuntan a un objetivo en común.
- **Desarrollo de las personas:** cuando una persona pierde seguridad en sí misma y se desmorona fácilmente ante las críticas, es probable que no cuente con una autoestima alta. Por el contrario, una persona que mantiene su confianza en sí misma y enfrenta las críticas sin derrumbarse puede estar experimentando dificultades para mejorar la situación.
- **Modalidades de contacto:** Capacidad con la que cuenta una persona para comprender de manera verbal o no verbal.
- **Adaptabilidad al cambio:** Faculta a la organización para establecerse en el mercado y crear un valor adicional interno. Sin embargo, esta capacidad de adaptación puede encontrarse con cierta resistencia por parte de los colaboradores, desde este punto la empresa debe desarrollar diferentes estrategias o herramientas que ayude en la resistencia. (Medina, 2018)

2.2.2.11.1. Ventajas y desventajas de la evaluación de desempeño laboral 360°

Ventajas

- El sistema se extiende en múltiples direcciones y las evaluaciones son realizadas desde diversos puntos de vista.
- Mejora las estrategias de calidad total al dar relevancia tanto a los clientes internos como externos, así como al equipo.

- Al recibir retroalimentación de múltiples evaluadores, se puede considerar distintas perspectivas.
- La retroalimentación proveniente de colegas y terceros puede enriquecer el crecimiento personal del evaluado.

Desventajas

- La complejidad administrativa del sistema radica en la necesidad de integrar todas las evaluaciones.
- La retroalimentación puede generar ansiedad en el evaluado y causar resentimiento.
- Las opiniones diferentes pueden dar lugar a evaluaciones contradictorias debido a las distintas perspectivas.
- Para un desempeño adecuado, el sistema necesita ser respaldado por capacitación.
- Existe el riesgo de que algunas personas no tomen en serio las evaluaciones o coludan entre sí, lo que podría invalidar las evaluaciones de otros. (Chiavenato I. , 2009)

2.2.3. Productividad empresarial

Es uno de los principales objetivos empresariales, es decir esto permite brindar a los clientes externos un buen servicio que satisfagan en las necesidades y poder cumplir con todas las expectativas, de tal manera esto hace uso eficiente y efectivo de los recursos claves, que son trabajo, capital, tierra, materiales, energía están dentro del proceso de la producción de bienes y servicios. La productividad en sí es un objetivo estratégico que se da dentro de una empresa para de esta manera poder dar niveles de competitividad a todos los productos o servicios en el mundo.

La productividad empresarial tiene como principal objetivo contar con un buen servicio con personal altamente calificado o que cuente con el perfil de requerimiento de la empresa para mejorar ante la competitiva de las instituciones externas brindando de mejor manera los servicios prestados profesionalmente.

2.2.4. Productividad de los empleados

Se trata de un indicador que estudia el proceso del resultado de impacto a nivel global una vez que ya se haya cumplido con las capacitaciones, así como la innovación y la mejora de todos los procesos internos dentro de la institución que satisfacen a los clientes. En si se toma en cuenta en resultado que se obtiene de los empleados comparado con el número de empleados que puedan cumplir con tales objetivos.

El indicador más referente es los ingresos por empleados la cual nos dice que es el resultado de cada empleado que puede generar en un determinado lapso de tiempo. Debido a que los empleados sean más eficaces dentro de la venta y genere un mayor volumen, tanto en conjunto de productos y servicios esto hace que los ingresos de los empleados sean más altos. (Donato, 2019)

La productividad tiene como función notar el nivel con el que desempeña una actividad el empleado, es decir el conocimiento con el que cuenta para estar al frente de su cargo para de esta manera beneficie a la empresa brindando excelente servicio y mejorando la competitividad laboral entre otras instituciones.

2.2.4.1. Beneficio de la productividad en las empresas

- **Previsión al futuro, pronósticos:** permite que la organización tenga una visión que puedan adaptarse a los posibles cambios que puedan suscitarse dentro de la evaluación del desempeño.
- **Evaluación y control:** evaluación del desempeño utilizando los recursos necesarios.
- **Planeación estratégica:** ayuda al cumplimiento de metas y objetivos dentro de los plazos determinados.
- **Herramientas tecnológicas, metodologías:** utilización de métodos y recursos que sean más competentes y la empresa lo requiera.
- **Organización:** coordinación de las actividades
- **Rendimiento:** rendimiento que surge entre lo laboral y producción.

2.2.4.2. Componentes de la productividad: eficiencia y eficacia

En si la eficiencia, la eficacia y la efectividad en una empresa son de suma importancia, de tal manera que se tratan de ejes muy relevantes en una empresa, la eficiencia se trata de realizar correctamente el uso de los recursos para lograr con los resultados sin tomar en cuenta los medios con los que se logró el resultado. La unión de los dos componentes eficiencia y eficacia da lugar a lo que es la productividad como una habilidad gerencial logrando que tengan un equilibrio con los recursos y objetivos. (Ramírez Méndez y otros, 2022)

2.2.4.3. Indicadores de Productividad

- **Eficiencia:** Relación vinculada con el cumplimiento de actividades, esto puede ser la cantidad de los recursos utilizados con la cantidad de recursos que estén programados y esto dependiendo el grado con el que se aprovecha de los recursos utilizados para la transformación. En sí es una capacidad que tienen los empleados para realizar o cumplir con todas las funciones adecuadamente.
- **Efectividad:** Relación de los resultados obtenidos sobre el logro y los resultados que han sido propuestos, permitiendo medir el nivel de cumplimiento de los objetivos especificados. El tamaño es considerado como único criterio, se toma en cuenta ser más lucrativo en donde lo más importante es el beneficio, sin importar el coste. La fortaleza está ligada a la productividad al influir en el logro de mayores y mejores resultados.
- **Eficacia:** En si se trata de la capacidad que tiene una empresa para cumplir con sus metas u objetivos propuestos. Son cuales nos permiten medir los objetivos y metas para verificar si se cumplen de manera adecuada.
 - Comparación del objetivo previamente con el propuesto en la empresa y la manera de cómo se desenvuelve el empleado en sus actividades.
 - Se toma en cuenta que dichos objetivos y metas han sido llevados en buenos términos para el mejoramiento de la empresa.
 - Verificación sobre el proceso que nos ayuda en la medición de la eficacia de acuerdo a las diferentes áreas con cada empleado de la institución. (Romaní Alejo y otros, 2023)

- **Disponibilidad:** se refiere a la capacidad de un elemento para realizar su función en un momento o tiempo determinado, y se mide por la probabilidad de que el componente se encuentre en un estado sin falla.
- **Calidad:** capacidad de medir que tan bien es el servicio prestado o la actividad realizada en dicha institución o lugar laboral, es decir verificar si cumple con todas las exigencias definidas por la ISO y claramente por sus clientes. (Stubbs, 2004)
- Los indicadores de productividad son utilizados para evaluar el nivel de eficiencia de una persona o proyecto, cumpliendo con el objetivo de obtener resultados las cuales faciliten en un análisis de conflicto y oportunidades que se presente en una empresa, aparte de ello también ayuda en la toma de decisiones sobre las estrategias que se llevará a cabo para el cumplimiento de metas.

2.3. Marco conceptual

Evaluación de Desempeño: La evaluación de desempeño, surge de la necesidad que tiene toda Institución de evaluar aspectos que se relacionan con las actividades laborales, además de observar a sus trabajadores en función de objetivos, metas, planes y programas, con la finalidad de planificar racionalmente su desarrollo, asegurando la productividad y un clima organizacional orientado hacia el logro individual e institucional. (González, 2018, pág. 22)

Evaluación de Desempeño por Competencias: El término competencia hace referencia a características de personalidad, devenidas comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Cada puesto de trabajo puede tener diferentes características en empresas y/o mercados distintos. Las competencias difieren según la especialidad y el nivel de los colaboradores dentro de la organización. Hemos dicho que, en ocasiones, una misma competencia, como por ejemplo Liderazgo, puede ser requerida para jóvenes profesionales y, al mismo tiempo, para los máximos ejecutivos, pero tener diferente importancia (grado requerido) entre ambos niveles. (Alles, 2008)

Calidad del Trabajo: Es evidente que la calidad de vida laboral está estrechamente relacionada con las condiciones laborales, donde se basa el principio que los trabajadores son humanos que deben ser desarrollados; el trabajo debe tener una concepción positiva cuyo objetivo sea el enaltecer el aspecto humano del trabajador, permitiendo que él mismo pueda desempeñar otros roles tales como: padre, cónyuge, familia, entre otros. (González, 2018, pág. 27)

Conocimiento y Dominio del Trabajo: El rol del empleado dentro de las organizaciones se centra en un desempeño efectivo, donde pueda identificar, recoger, sintetizar, organizar, además administrar el conocimiento de la organización y de sus servicios informativos en apoyo de las unidades organizativas, esto incluye acumular, comprender y valorizar la información relevante a la actividad empresarial en beneficio de la misma, clientes, empleados y socios. (González, 2018, págs. 29-30)

Productividad Laboral: La productividad laboral es considerada como uno de los mejores indicadores de eficiencia en la producción, así, elevar la productividad normalmente se traduce en una mayor rentabilidad. También es un indicador del desempeño del recurso humano, pues establece la eficiencia del personal en el trabajo y los costos laborales por la generación de un producto y/o servicio. La productividad laboral indica en qué medida el recurso humano está aportando valor a la empresa (Moreno, 2022, pág. 12)

Organización Productiva: La empresa privada es el núcleo central de organización productiva en las economías capitalistas. La naturaleza de la empresa es una cuestión sobre la que se pasa bastante de largo en los textos de introducción a la economía. A menudo se presentan como un individuo interesado en ganar dinero desarrollando una línea de producción específica y toda la complejidad de la empresa se reduce a analizar una función de producción neoclásica a corto plazo y a suponer que el empresario tratará de alcanzar el máximo de beneficios dadas las condiciones de mercado (precios de los factores, precios del producto). (Mir, 2003)

Rendimiento: considerado como un indicador que nos muestra la eficacia con que una empresa, en este caso una cooperativa está funcionando con el fin de cumplir con las metas que se han planteado en cierto periodo de tiempo, usando la menor cantidad posible de recursos, pero sin perder efectividad y calidad en el desarrollo de sus actividades, el rendimiento en si puede considerarse un objetivo a cumplir en cierto tiempo anteriormente determinado ya que este siempre estará ligado y relacionado con el objetivo general de la cooperativa.

Motivación: indicador que tiene como objetivo impulsar a generar creatividad que permita perfeccionar las competencias, la cual es esencial para obtener conocimientos, mejorar, plantear y cumplir con los objetivos que se han propuesto, de esta manera complementando con ideas dentro de una empresa generando nuevas perspectivas en el ámbito empresarial para llegar hasta la meta planteada.

Recursos: se tratan de elementos físicos con los que cuenta una empresa para poder cumplir con todos los objetivos propuestos, los recursos deben ser muy oportunos utilizados únicamente para necesidad de la empresa.

Capacitación laboral: método utilizado por distintas empresas que permiten a los empleados adquirir nuevas destrezas profesionales a través de la actividad laboral que se encuentran ejecutando en un determinado tiempo, creando de esta manera un equipo de trabajo muy eficiente.

2.4. Marco legal

2.4.1. Constitución de la República del Ecuador

Capítulo IV

Sección octava

Art. 308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediar de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

2.4.2. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

2.4.2.1. De las Organizaciones del Sector Cooperativo

Art. 21.- Sector Cooperativo. - Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus

necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Art. 24.- Cooperativas de producción. - Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.

Art. 25.- Cooperativas de consumo. - Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.

Art. 26.- Cooperativas de vivienda. - Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo, en Asamblea General, una vez concluidas las obras de urbanización o construcción; y, se constituirán en patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantienen unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa.

Art. 28.- Cooperativas de servicios. - Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud.

En las cooperativas de trabajo asociado sus integrantes tienen, simultáneamente, la calidad de socios y trabajadores, por tanto, no existe relación de dependencia.

Art. 29.- Socios. - Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y

los requisitos establecidos en el reglamento de la presente Ley y en el estatuto social de la organización. Se excepcionan del requisito de capacidad legal las cooperativas estudiantiles.

La calidad de socio nace con la aceptación por parte del Consejo de Administración y la suscripción de los certificados que correspondan, sin perjuicio de su posterior registro en la Superintendencia y no será susceptible de transferencia ni transmisión.

Los procedimientos constarán en el Reglamento de la presente Ley y en el Estatuto Social de la cooperativa.

2.4.2.2. De las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito. - Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

Art. 88.- Inversiones. - Las cooperativas de ahorro y crédito, preferentemente deberán invertir en el Sector Financiero Popular y Solidario. De manera complementaria podrán invertir en el sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y, de manera excepcional, en el sistema financiero internacional, en este caso, previa la autorización y límites que determine el ente regulador.

Art. 90.- Capitalización. - Las cooperativas de ahorro y crédito podrán resolver a través de la Asamblea General, capitalizaciones con nuevos aportes de los socios. Sin embargo, si la asamblea general resuelve capitalización que involucre la transferencia de ahorros o depósitos, requerirá de la autorización escrita del socio.

Art. 93.- Prevención de lavado de activos. - Las cooperativas de ahorro y crédito implementarán mecanismos de prevención de lavado de activos conforme a las disposiciones constantes en la legislación vigente.

Los informes anuales de auditoría, deberán incluir la opinión del auditor, referente al cumplimiento de los controles para evitar el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas. Las organizaciones del sector financiero popular y solidario están obligadas a suministrar a las entidades legalmente autorizadas para la prevención del lavado de activos, la información en la forma y frecuencia que ellas determinen.

2.4.2.3. Política monetaria, cambiaria, crediticia y financiera

Art. 302.- Las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrán como objetivos:

1. Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia.
2. Establecer niveles de liquidez global que garanticen adecuados márgenes de seguridad financiera.
3. Orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida para el desarrollo del país.
4. Promover niveles y relaciones entre las tasas de interés pasivas y activas que estimulen el ahorro nacional y el financiamiento de las actividades productivas, con el propósito de mantener la estabilidad de precios y los equilibrios monetarios en la balanza de pagos, de acuerdo al objetivo de estabilidad económica definido en la Constitución.

Art. 303.- La formulación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera es facultad exclusiva de la Función Ejecutiva y se instrumentará a través del Banco Central. La ley regulará la circulación de la moneda con poder liberatorio en el territorio ecuatoriano.

La ejecución de la política crediticia y financiera también se ejercerá a través de la banca pública.

El Banco Central es una persona jurídica de derecho público, cuya organización y funcionamiento será establecido por la ley.

2.4.3. Código De Trabajo

Del Contrato Individual De Trabajo

Capítulo I

De su naturaleza y especies

Art. 8.- Contrato individual. - Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Art. 9.- Concepto de trabajador. - La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Art. 10.- Concepto de empleador. - La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador. El Estado, los consejos provinciales, las municipalidades y demás personas jurídicas de derecho público tienen la calidad de empleadores respecto de los obreros de las obras públicas nacionales o locales. Se entiende por tales obras no sólo las construcciones, sino también el mantenimiento de las mismas y, en general, la realización de todo trabajo material relacionado con la prestación de servicio público, aun cuando a los obreros se les hubiere extendido nombramiento y cualquiera que fuere la forma o período de pago. Tienen la misma calidad de empleadores respecto de los obreros de las industrias que están a su cargo y que pueden ser explotadas por particulares. También tienen la calidad de empleadores: la Empresa de Ferrocarriles del Estado y los cuerpos de bomberos respecto de sus obreros.

Art. 13.- Formas de remuneración. - En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo. Contrato en participación es aquel en el que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo. La remuneración es

mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo.

Art. 15.- Período de prueba. - En todo contrato de plazo indefinido, cuando se celebre por primera vez, podrá señalarse un tiempo de prueba, de duración máxima de noventa días. Únicamente para el caso de los contratos de servicio doméstico o trabajo remunerado del hogar, el período de prueba será de hasta quince días. No podrá establecerse más de un período de prueba entre el mismo trabajador y empleador, sea cual sea la modalidad de contratación. Durante el período de prueba, cualquiera de las partes lo puede dar por terminado libremente.

El empleador no podrá mantener simultáneamente trabajadores con período a prueba por un número que exceda al quince por ciento del total de sus trabajadores. Sin embargo, los empleadores que inicien sus operaciones en el país, o los existentes que amplíen o diversifiquen su industria, actividad o negocio, no se sujetarán al porcentaje del quince por ciento durante los seis meses posteriores al inicio de operaciones, ampliación o diversificación de la actividad, industria o negocio. Para el caso de ampliación o diversificación, la exoneración del porcentaje no se aplicará con respecto a todos los trabajadores de la empresa sino exclusivamente sobre el incremento en el número de trabajadores de las nuevas actividades comerciales o industriales.

La violación de esta disposición dará lugar a las sanciones previstas en este Código, sin perjuicio de que el excedente de trabajadores del porcentaje antes indicado, pasen a ser trabajadores permanentes, en orden de antigüedad en el ingreso a labores.

Art. 36.- Representantes de los empleadores. - Son representantes de los empleadores los directores, gerentes, administradores, capitanes de barco, y en general, las personas que a nombre de sus principales ejercen funciones de dirección y administración, aún sin tener poder escrito y suficiente según el derecho común. El empleador y sus representantes serán solidariamente responsables en sus relaciones con el trabajador. Exceptuase de la solidaridad señalada en el inciso anterior a las entidades que conforman el sector público y a las empresas públicas.

En consecuencia, no podrá ordenarse medida cautelar o ejecutarse sentencia alguna en contra de los representantes legales o administradores de las referidas entidades o empresas.

Capítulo III

De los efectos del contrato de trabajo

Art. 37.- Regulación de los contratos. - Los contratos de trabajo están regulados por las disposiciones de este Código, aún a falta de referencia expresa y a pesar de lo que se pacte en contrario.

Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo. - Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Capítulo IV

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

- Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
- Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
- Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;

- Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;
- Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos;
- Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros.

Art. 44.- Prohibiciones al empleador. - Prohíbese al empleador:

- a) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;
- b) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- c) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- d) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo;
- e) Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración;
- f) Obligar a trabajador, por cualquier medio, a retirarse de la asociación a que pertenezca o a que vote por determinada candidatura;
- g) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- h) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- i) Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo;
- j) Inferir o conculcar el derecho al libre desenvolvimiento de las actividades

- estrictamente sindicales de la respectiva organización de trabajadores;
- k) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren; y,
 - l) Recibir en trabajos o empleos a ciudadanos remisos que no hayan arreglado su situación militar. El empleador que violare esta prohibición, será sancionado con multa que se impondrá de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicio Militar Obligatorio, en cada caso.
 - m) El cometimiento de actos de acoso laboral o la autorización de los mismos, por acción u omisión.

En caso de reincidencia, se duplicarán dichas multas.

Art. ...- Definición de acoso laboral: debe entenderse por acoso laboral todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, que tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral. El acoso podrá considerarse como una actuación discriminatoria cuando sea motivado por una de las razones enumeradas en el artículo 11.2 de la Constitución de la República, incluyendo la filiación sindical y gremial. Las conductas que se denuncien como Acoso laboral serán valoradas por la autoridad de trabajo, según las circunstancias del caso, y la gravedad de las conductas denunciadas. La autoridad competente apreciará las circunstancias de acuerdo a la capacidad de estas de someter a un trabajador a presión para provocar su marginación, renuncia o abandono de su puesto de trabajo.

Art. 53.- Descanso semanal remunerado. - El descanso semanal forzoso será pagado con la cantidad equivalente a la remuneración íntegra, o sea de dos días, de acuerdo con la naturaleza de la labor o industria. En caso de trabajadores a destajo, dicho pago se hará tomando como base el promedio de la remuneración devengada de lunes a viernes; y, en ningún caso, será inferior a la remuneración mínima.

2.4.4. Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Hermes Gaibor V.” Ltda.

Art. 1. - ADECUACIÓN DE ESTATUTOS: La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Hermes Gaibor V.” Ltda.”, actualmente funcionando en legal y debida forma, adecuado a su Estatuto Social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

Para los fines del presente Estatuto, las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

Artículo 2.- DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN: El domicilio principal de la Cooperativa está ubicada en la parroquia Moraspungo del cantón Pangua, provincia de Cotopaxi, Calle Luis Domínguez y Av. Primero de Junio y con sucursales o ventanillas en Quinsaloma, el Corazón y San Luis de Pambil, y cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional.

La cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social; la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aportaron a la entidad.

La cooperativa será de duración ilimitada, sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causas y el procedimiento previstos en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Artículo 3.- OBJETO SOCIAL: La cooperativa tendrá como objeto social principal reconocer, fomentar y fortalecer la economía popular y solidaria, mediante la intermediación financiera, para mejorar el nivel de vida de sus asociados y de sus zonas de influencia, ofertando productos y servicios financieros existentes en el mercado, con el fin de alcanzar el buen vivir.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas o cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisito a sus socios únicamente la capacidad de ahorro y el domicilio en una ubicación geográfica.

Artículo 4.- ACTIVIDADES: La cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
- b) Otorgar préstamos a sus socios; Efectuar servicios de caja y tesorería;
- c) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- d) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- e) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- f) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;

g) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;

Artículo 38.- PATRIMONIO Y CAPITAL SOCIAL: El patrimonio de la cooperativa estará integrado por el capital social, el Fondo Irrepartible de Reserva Legal y las reservas facultativas que, a propuesta del Consejo de Administración, fueren aprobadas por la Asamblea General. El capital social de las cooperativas será variable e ilimitado, estará constituido por las aportaciones pagadas por sus socios, en numerario, bienes o trabajo debidamente valuados por el Consejo de Administración. Las aportaciones de los socios estarán representadas por certificados de aportación, nominativos y transferibles entre socios o a favor de la cooperativa. Cada socio podrá tener aportaciones de hasta el equivalente al cinco por ciento (5%) del capital social en las cooperativas de ahorro y crédito y hasta el diez por ciento (10%) en los otros grupos. Los certificados de aportación entregados a los socios, serán de un valor de \$ 15,00 en la apertura de la cuenta cada uno; en su diseño se incluirá el nombre de la cooperativa; el número y fecha de registro; la autorización de funcionamiento otorgada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; el valor de las aportaciones representadas en los certificados; el nombre del socio titular de dichas aportaciones y la firma del presidente y el Gerente.

Artículo 40.- CONTABILIDAD Y BALANCES: La Cooperativa aplicará las normas contables establecidas en el Catálogo Único de Cuentas emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Los estados financieros y balance social anuales serán aprobados por la Asamblea General y remitidos a la Superintendencia hasta el 31 de marzo de cada año.

En los registros contables de la cooperativa se diferenciarán, de manera clara, los resultados financieros provenientes de las actividades propias del objeto social y los que sean producto de actividades complementarias, así como las utilidades y los excedentes. (Inguillay, 2018, págs. 27-31)

2.5. Marco Georeferencial

El desarrollo de la investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor ubicada en la provincia de Cotopaxi, en el cantón Pangua.

Figura 6

Ubicación geográfica Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor



Fuente: Google Earth

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

Para la realización de este trabajo se debió tomar en cuenta los diversos tipos de investigación aplicadas a las ciencias económicas y administrativas que nos permitan recaudar información necesaria para la investigación.

3.1.1. Investigación descriptiva

Se refiere la presente investigación a un estudio y análisis del fenómeno relacionado al rendimiento del desempeño laboral, para ello asistido por las variables mediante el estudio se aplicará la evaluación correspondiente.

3.1.2. Investigación Documental

Este tipo de investigación se usó para la recopilación y el análisis de todo tipo de documentos de lectura como manuales o normativas que nos puede ofrecer la cooperativa para poder llegar a una conclusión o una resolución a algún problema dentro del trabajo.

3.1.3. Investigación de Campo

Con este tipo de investigación se recolectó información a través de la interacción con las personas dentro de la Cooperativa en su entorno natural, es decir en contacto con el personal, este tipo de investigación nos ofrecerá la capacidad de recabar información en fuentes primarias, debido a que se encontrará en el lugar de los acontecimientos.

3.2. Enfoque de la Investigación

El trabajo de investigación en desarrollo se encuentra basado en dos enfoques de investigación las cuales son: cualitativo y cuantitativo.

3.2.1. Enfoque Cualitativo

Este enfoque nos permitió recopilar, analizar, comprender y sintetizar datos que no

sean de origen numérico, este enfoque se usará para llevar a cabo entrevistas al personal de la Cooperativa y los directivos, además de recopilar información por fuentes confiables en este caso los trabajadores en base a cómo se han estado llevando a cabo las evaluaciones laborales.

3.2.2. Enfoque Cuantitativo

Este enfoque nos ayudó a la recopilación de información numérica y datos que sean necesarios para llevar a cabo los resultados de la investigación, claramente estos datos deben ser 100% numéricos, se usará el enfoque cuantitativo para los resultados de las encuestas que se harán a los miembros de la Cooperativa lo cual nos permitirá comprender de mejor manera la situación actual en el tema laboral de la Cooperativa.

3.3. Métodos de investigación

Los métodos de investigación se tratan de tácticas, procesos o técnicas que se utilizarán para la recopilación de información sobre la evaluación de desempeño laboral para el debido análisis, con el fin de revelar información nueva o mejorar el conocimiento de un tema que se está investigando.

3.3.1. Método deductivo

Este método se usó para poder sintetizar la información que se recopiló en la Cooperativa sobre la evaluación de desempeño y el método que se llevará a cabo, con la finalidad de descomponer todos los elementos desde lo más general para llevarlo a lo más específico para una mayor comprensión del tema y como seguir con la investigación.

3.3.2. Método inductivo

Este método se utilizó para usar premisas específicas sobre las evaluaciones realizadas inicialmente en la Cooperativa para abordar temas más generales y amplios como los métodos de evaluación de otras Cooperativas a nivel provincial o mundial.

3.3.3. Método Descriptivo

El método descriptivo ayudó en la caracterización de diversas situaciones que se espera encontrar en la Cooperativa para facilitar la interpretación y comprensión de los mismos se podrá describir el comportamiento y el estado de dichas situaciones, como podría ser el identificar las diferencias del comportamiento individual con el colectivo de los trabajadores en base a las evaluaciones de desempeño.

3.4. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

3.4.1. Técnicas

Son las herramientas que se utilizó para la recopilación de información dentro de la Cooperativa.

3.4.1.1. Encuesta

A través de esta técnica se obtuvo resultados de datos de manera general por parte de los trabajadores de la Cooperativa donde se empleó preguntas cerradas de si o no, o de opción múltiple.

3.4.1.2. Entrevista

Esta técnica fue empleada en la Cooperativa para recabar información de manera más específica, lo cual nos permitirá saber datos en relación a lo que necesitemos en el desarrollo del trabajo.

3.4.2. Instrumentos

Son herramientas que nos permitió desarrollar adecuadamente las técnicas de recopilación de datos en la Cooperativa.

3.4.2.1. Guías de entrevista

La guía de entrevista cuenta con 10 preguntas abiertas específicamente tomando en cuenta las variables para de esta manera recopilar cierta información en relación al

tema de investigación y obtener conocimiento actual de la Cooperativa de acuerdo al tema de la evaluación de desempeño laboral y productividad de los empleados.

3.4.2.2. Guía de encuesta

La guía de encuesta se trata de un formato que consta de 10 preguntas cerradas, en base a las variables que se usó para llevar a cabo la extracción de datos de acuerdo a las necesidades que aparezcan, mediante esta guía obtendremos información acerca del conocimiento del desempeño y productividad de los empleados.

3.5. Universo, población y muestra

3.5.1. Universo

El universo de la investigación es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor

3.5.2. Población

La población de la investigación es: los directivos y los trabajadores, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor que da un total de 17 integrantes incluida la gerente Mirian Gaibor a quien se realizará la entrevista.

3.5.3. Muestra

Por ser la muestra no representativa no se calcula.

3.6. Procesamiento de la información

Utilizando las técnicas e instrumentos como entrevistas y encuestas, junto con sus respectivas guías, recopilamos información sobre la Cooperativa tanto de manera general como específica. Esto nos permitió aplicar los diversos métodos y tipos de investigación descritos previamente. Posteriormente, sintetizamos y analizamos estos datos para abordar cualquier interrogante planteada en nuestra investigación y finalmente alcanzar nuestros objetivos.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados obtenidos de la entrevista

Entrevista dirigida a la gerente de la Cooperativa.

Pregunta 1. ¿Conoce usted métodos de evaluación de desempeño laboral?

Si, el método de 360° en donde el subalterno evalúa al jefe y el jefe al subalterno.

Pregunta 2. ¿Considera necesario llevar a cabo pruebas de distintos modelos de evaluación de desempeño laboral en la Cooperativa?

Sí, porque permite medir el desempeño, conocimiento, la expectativa, anhelo del empleado y de todo el personal, ayuda a ver el nivel de conocimiento que tiene debido a ello se podrá realizar la debida capacitación necesaria al personal.

Pregunta 3. ¿Considera importante el desarrollo de evaluaciones periódicas del desempeño laboral a los empleados?

Si, permanente porque nos permite ir evaluando periódicamente ya que las leyes y exigencias también son cambiantes.

Pregunta 4. ¿Conoce usted métodos de evaluación de desempeño laboral que contribuyan al mejoramiento de los empleados?

Si, en primer lugar, la evaluación de desempeño y la evaluación de percepción es como el evaluador percibe la habilidad, liderazgo y el compromiso con la institución.

Pregunta 5. ¿Cree usted que la evaluación de desempeño laboral aumenta la transparencia en todos los ámbitos dentro de la cooperativa?

Sí, porque el momento que el subalterno evalúa al jefe permite ver los errores que el superior puede estar efectuando y eso nos permite conocer el verdadero sentir, mejorar y transparentar.

Pregunta 6. ¿Se ha aplicado algún indicador para medir la productividad de los empleados?

Sí, tenemos establecidas metas que son mensuales y anuales.

Pregunta 7. ¿Cree que es necesario la mejora de la evaluación laboral para verificar la productividad de los empleados?

Sí, porque en base a la evaluación se puede corregir y motivar al empleado con una remuneración variable de acuerdo a las metas cumplidas

Pregunta 8. ¿Consideraría usted nuevos tipos de evaluaciones para medir la productividad de los empleados?

Claro que sí, porque quizá son otras variables que se deberían ir considerando a más de las que se tiene.

Pregunta 9. ¿Cuentan con estrategias para mejorar la productividad de los empleados?

Si, como las capacitaciones personalizadas y especializadas en el área, también premiamos al mejor empleado o área y también se reconoce a más del sueldo una remuneración variable.

Pregunta 10. ¿Cree usted que las evaluaciones de desempeño laboral facilitan la medición productiva del empleado?

Si claro porque ahí se da cuenta el mismo empleado en que ha estado fallando y si está comprometido con la institución busca mejoras.

4.1.1. Discusión de resultados de la entrevista

La evaluación de desempeño laboral es tratada como una herramienta para evaluar al personal administrativo teniendo como resultado el nivel de conocimiento con el que cuenta de acuerdo al área o cargo que se encuentra a su responsabilidad, de esta manera se obtendrá un resultado sobre el personal a quienes sería necesaria dichas capacitaciones especializadas. Dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito si

realizan evaluación a sus empleados lo hacen mediante metas que son plasmadas mensuales y anuales, es decir actualmente no utilizan un modelo como lo es el método 360° destinado a la evaluación de desempeño laboral en donde el subalterno evalúa al jefe y el jefe al subalterno.

De acuerdo a la entrevista realizada a la gerente de la Cooperativa menciona que si es muy necesario e importante realizar evaluaciones de desempeño laboral al personal debido a que permite conocer el conocimiento, habilidad y expectativa de cada uno de los empleados tomando en cuenta que dichas evaluaciones deben ser permanentemente evaluadas periódicamente debido a que las leyes y exigencias son cambiantes.

Como menciona (Ortiz, 2020) la evaluación de desempeño laboral es plasmada como una herramienta con la que se puede medir el desempeño individual y grupal tomando en cuenta desde un enfoque de sanciones en el que las personas logran resultados o abandonan la organización, en la década de los 80 a las evaluaciones de desempeño se trataba como instrumentos de política que a lo largo de tiempo se convirtió en instrumentos para un desarrollo profesional.

Finalmente se puede mencionar que en la Cooperativa se han desarrollado evaluaciones de desempeño mediante metas que deben ser cumplidas por lo general se realiza dos veces al año.

4.2. Resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Ltda.

Pregunta N°1. ¿Conoce usted métodos de evaluación de desempeño laboral?

Tabla 4

Conocimiento métodos de evaluación desempeño laboral

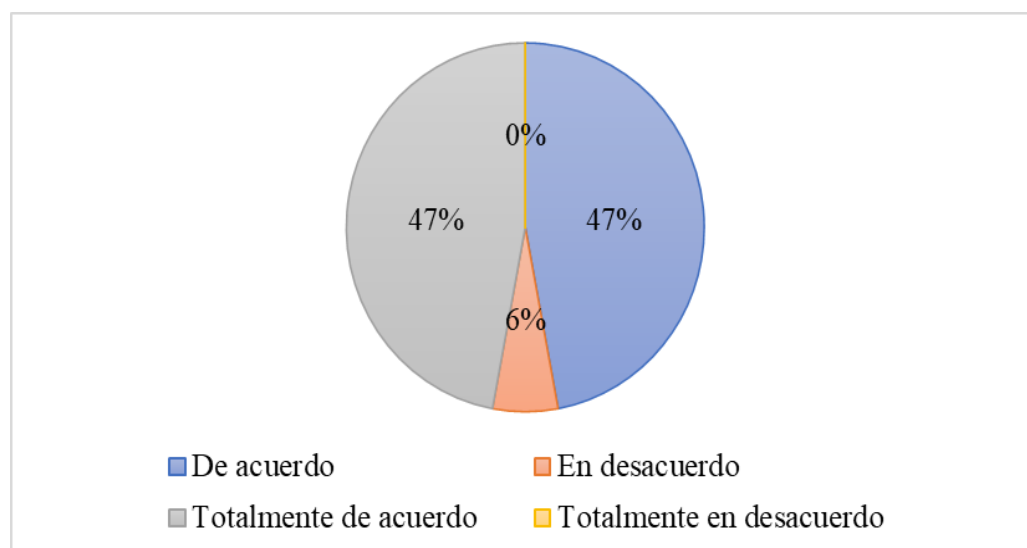
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	8	47%
En desacuerdo	1	6%
Totalmente de acuerdo	8	47%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Elaborado por: Autora.

Figura 7

Conocimiento métodos de evaluación desempeño laboral



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Elaborado por: Autora.

Análisis

Mediante los datos estadísticos se obtiene como resultado que el 94% si cuenta con un amplio conocimiento sobre la evaluación de desempeño laboral, un 6% tienen un conocimiento bajo sobre el tema reflejando de esta manera el 100% de encuestados.

Interpretación

De acuerdo a la población que se realizó el debido análisis que, en este caso de los empleados encuestados, la mayor parte cuentan con conocimiento sobre la evaluación de desempeño laboral que se ha venido desarrollando dentro de la Cooperativa para verificar el nivel de conocimiento de cada personal.

Pregunta N°2. ¿Considera necesario llevar a cabo pruebas de distintos modelos de evaluación de desempeño laboral en la Cooperativa?

Tabla 5

Identificación necesidad de modelos de evaluación del desempeño

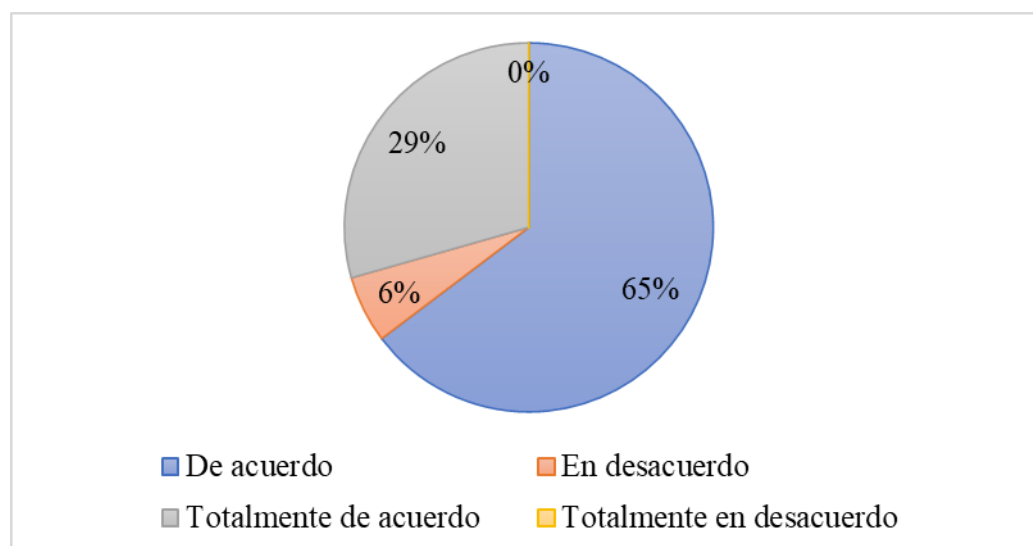
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	11	47%
En desacuerdo	1	6%
Totalmente de acuerdo	5	47%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Elaborado por: Autora.

Figura 8

Identificación necesidad de modelos de evaluación del desempeño



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Elaborado por: Autora.

Análisis

El 69% del personal está de acuerdo en que se lleve a cabo nuevos modelos para la evaluación de desempeño laboral al igual que el 29% están totalmente de acuerdo, mientras que el 6% se encuentran en desacuerdo.

Interpretación

De acuerdo al gráfico que se presenta del análisis podemos observar que en su mayoría del personal de la cooperativa están de acuerdo en llevar a cabo distintas pruebas de modelos de evaluación de desempeño laboral, ya que esto ayudaría a evaluar sus conocimientos y capacidades, por otro lado, tenemos un pequeño porcentaje que está en desacuerdo sobre el tema.

Pregunta N°3. ¿Considera importante el desarrollo de evaluaciones periódicas del desempeño laboral a los empleados?

Tabla 6

Identificación de la importancia de evaluaciones del desempeño periódicas

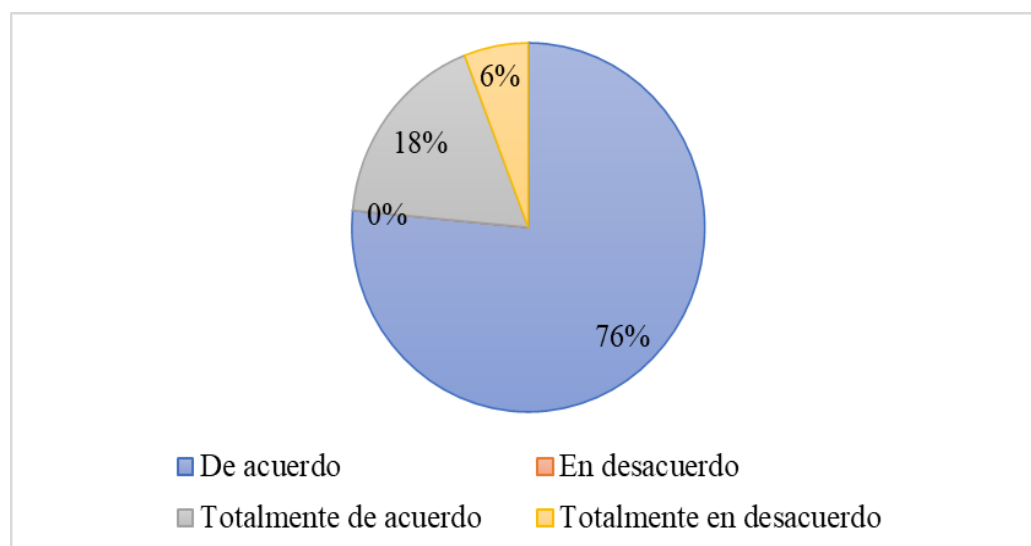
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	13	76%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	3	18%
Totalmente en desacuerdo	1	6%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Elaborado por: Autora.

Figura 9

Identificación de la importancia de evaluaciones del desempeño periódicas



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Elaborado por: Autora.

Análisis

Los datos estadísticos presentados muestran en su mayoría de un 76% que se encuentran de acuerdo en las evaluaciones de desempeño laboral periódicas, un 18% de la misma manera totalmente de acuerdo y un 6% que es una cantidad minoritaria se encuentran en desacuerdo.

Interpretación

Los empleados que fueron encuestados están conscientes que sería considerable las evaluaciones periódicas de desempeño laboral de esta manera pueden verificar si están aportando de una forma positiva para la Cooperativa y si en algo estarían fallando se tomaría la opción de las capacitaciones especializadas para mejorar su rendimiento.

Pregunta N°4. ¿Conoce usted métodos de evaluación de desempeño laboral que contribuyan al mejoramiento de los empleados?

Tabla 7

Evaluación desempeño laboral / mejoramiento de los empleados

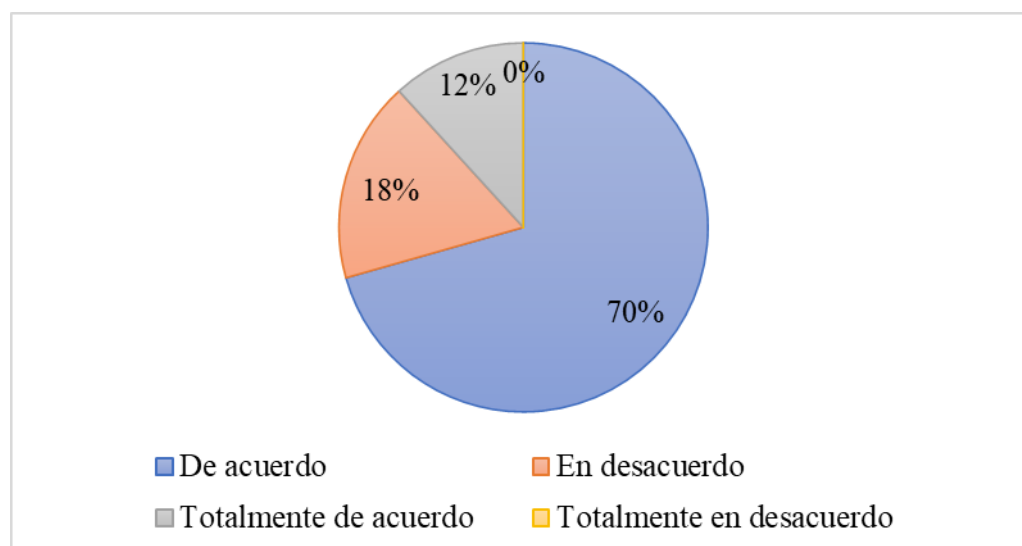
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	12	70%
En desacuerdo	3	18%
Totalmente de acuerdo	2	12%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Elaborado por: Autora.

Figura 10

Evaluación desempeño laboral / mejoramiento de los empleados



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Elaborado por: Autora.

Análisis

Los datos estadísticos nos señalan que un 70% de encuestados conocen métodos que contribuyen al mejoramiento del desempeño de los empleados, un 12% de igual manera están totalmente de acuerdo con los conocimientos, mientras que un 18% no concuerdan con sus compañeros.

Interpretación

Dentro de la cooperativa si cuenta con un interés de mejorar la evaluación de desempeño debido a que es una herramienta muy indispensable para medir capacidades, anhelos y nivel con los que cuenta el personal evidenciando con gran parte mayoritaria, no obstante, también tenemos un bajo porcentaje del personal que no tienen el mismo interés sobre el mejoramiento de las evaluaciones.

Pregunta N°5. ¿Cree usted que la evaluación de desempeño laboral aumenta la transparencia en todos los ámbitos dentro de la cooperativa?

Tabla 8

Evaluación desempeño laboral / aumento de transparencia

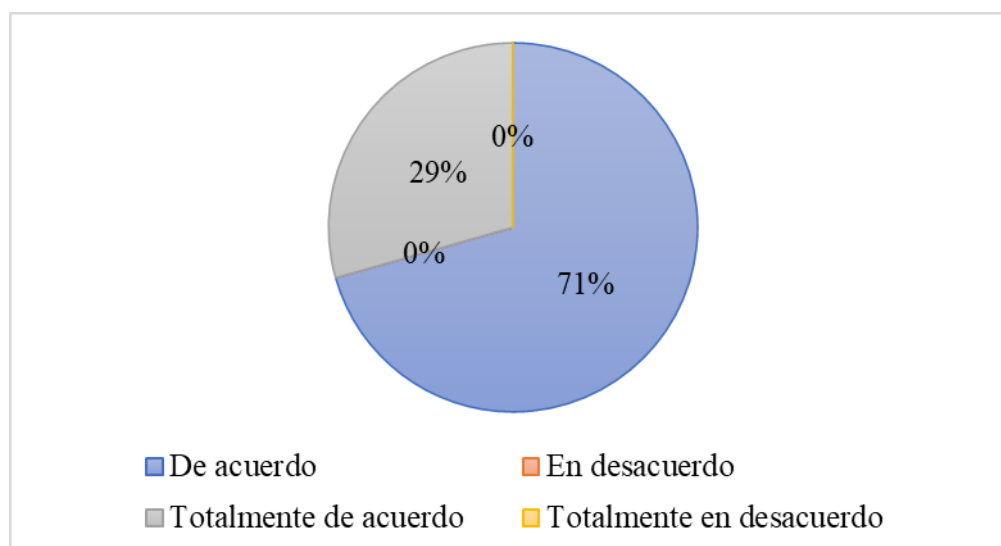
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	12	70%
En desacuerdo	0	18%
Totalmente de acuerdo	5	12%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Elaborado por: Autora.

Figura 11

Evaluación desempeño laboral / aumento de transparencia



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Elaborado por: Autora.

Análisis

De acuerdo al gráfico presentado tenemos el 71% de acuerdo con que la evaluación de desempeño laboral ayuda en la transparencia de la cooperativa, un 29% de igual manera se encuentra totalmente de acuerdo al tema que se ha analizado.

Interpretación

Mediante el trabajo de campo que se ha realizado, se puede recalcar que el personal está en su mayoría de acuerdo en tener conocimiento del verdadero sentir, mejorar y transparentar en todos los ámbitos de la Cooperativa, tomando en cuenta que el subalterno al momento de evaluar al jefe permite conocer los posibles errores que el superior esté efectuando.

Pregunta N°6. ¿Se ha aplicado algún indicador para medir la productividad de los empleados?

Tabla 9

Identificación aplicación de indicadores / productividad

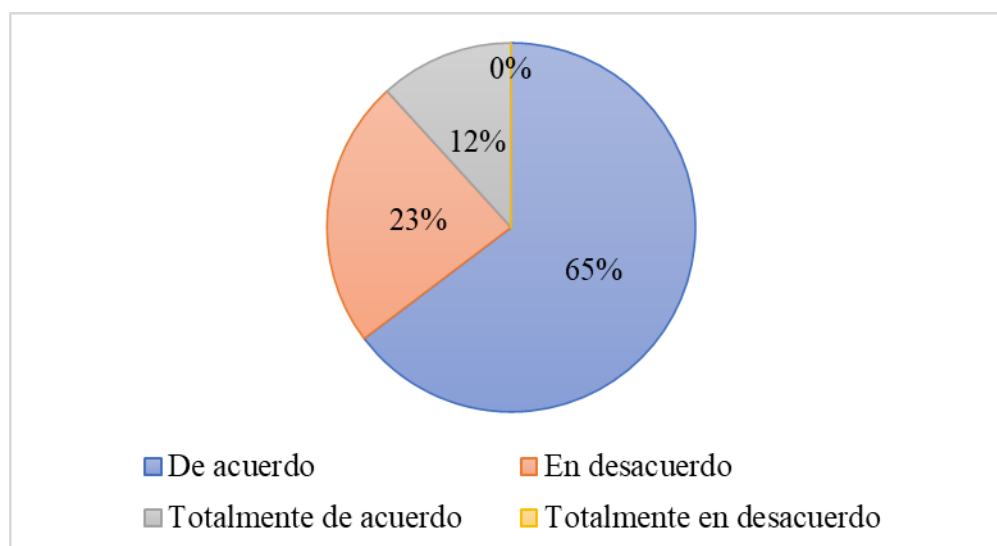
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	11	65%
En desacuerdo	4	23%
Totalmente de acuerdo	2	12%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Elaborado por: Autora.

Figura 12

Identificación aplicación de indicadores / productividad



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Elaborado por: Autora.

Análisis

De acuerdo a los datos presentados se observa que el 65% del personal encuestado si mencionan que se ha aplicado indicador para verificar la productividad de los empleados, mientras que el 12% concuerdan con sus compañeros de tal manera también tenemos un porcentaje inferior de 23% que están en desacuerdo a las opiniones de los demás.

Interpretación

Mediante el trabajo de campo realizado, se reconoce que en su mayoría el personal conoce y le han aplicado indicadores que son utilizados para la medición productiva de cada uno en este caso se realiza mediante el establecimiento de metas que suelen ser mensuales y anuales. Por una parte, tenemos un bajo porcentaje que desconocen el tema.

Pregunta N°7. ¿Cree que es necesario la mejora de la evaluación laboral para verificar la productividad de los empleados?

Tabla 10

Identificación de mejorar la evaluación de la productividad

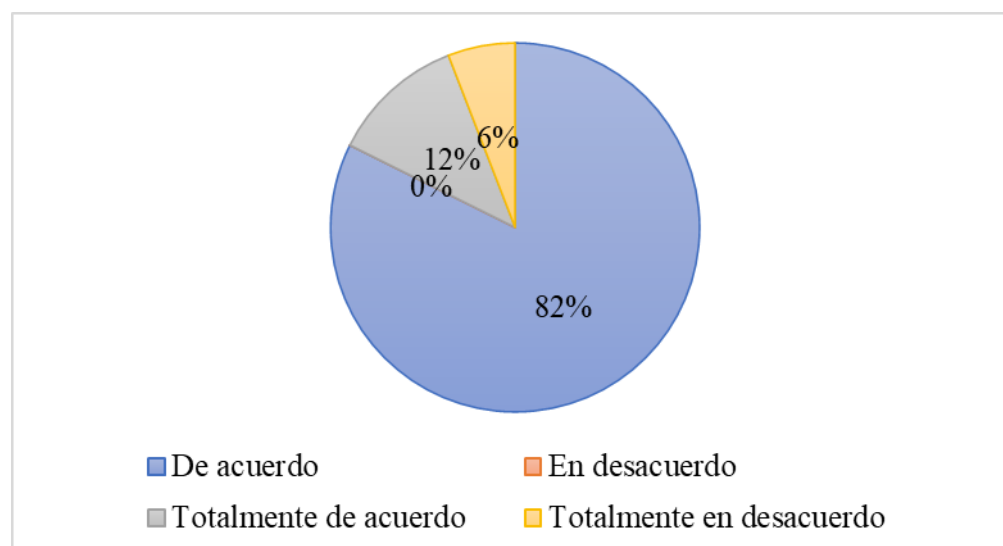
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	14	82%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	2	12%
Totalmente en desacuerdo	1	6%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Elaborado por: Autora.

Figura 13

Identificación de mejorar la evaluación de la productividad



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Elaborado por: Autora.

Análisis

De un 100% encuestados, el 82% concuerdan en la necesidad de mejorar la evaluación de desempeño laboral para verificar la productividad del personal, por otro lado, tenemos un 12% que totalmente están de acuerdo al mejoramiento de evaluación, obteniendo como diferencia de un 6% que se encuentran en desacuerdo.

Interpretación

De acuerdo a la necesidad de mejoramiento de la evaluación de desempeño laboral las opiniones son normales y contamos con un alto porcentaje de conocimiento y el interés de mejorar dicha situación para la verificación productiva de los empleados, sin embargo, tenemos un personal que no cuenta con la misma opinión de los demás lo cual no llegaría a afectar, pero si sería necesario plantear una capacitación del porque sí es importante el mejoramiento de evaluaciones.

Pregunta N°8. ¿Consideraría usted nuevos tipos de evaluaciones para medir la productividad de los empleados?

Tabla 11

Apertura a nuevos tipos de evaluación de la productividad

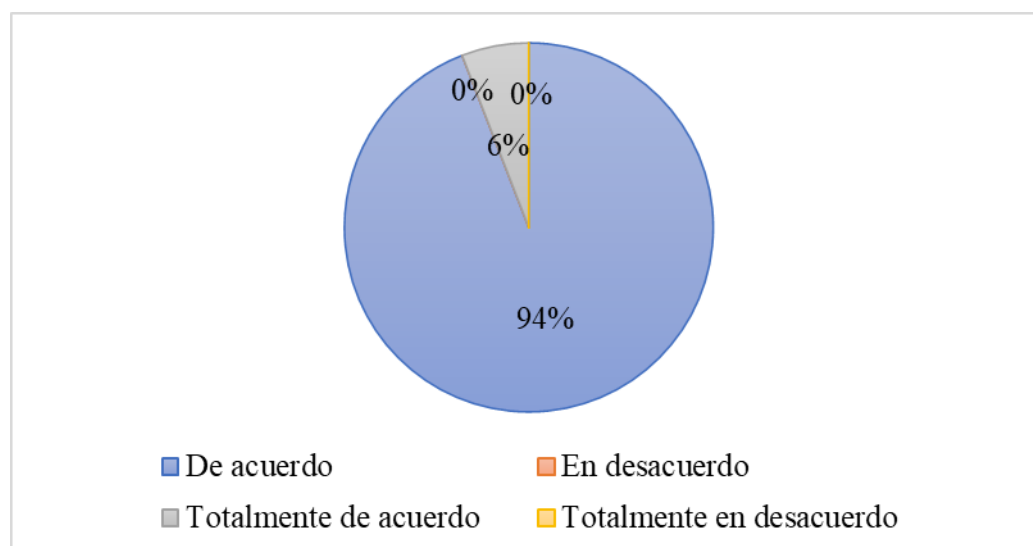
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	16	94%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	1	6%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Elaborado por: Autora.

Figura 14

Apertura a nuevos tipos de evaluación de la productividad



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Elaborado por: Autora.

Análisis

De acuerdo a los datos estadísticos, obtenemos como resultado de un 94% de acuerdo en la necesidad de optar por nuevas evaluaciones que ayuden en la medición productiva del empleado, por otra parte, tenemos el 6% que de igual manera están totalmente de acuerdo con las nuevas expectativas.

Interpretación

Por medio del trabajo de campo se ha obtenido un resultado positivo de acuerdo al personal encuestado porque tienen una visión que la cooperativa no solo se rija al mismo tipo de evaluación de desempeño laboral que se ha ido llevando a cabo hasta la actualidad sin embargo tienen nuevas expectativas para realizar dichas evaluaciones mediante nuevos métodos.

Pregunta N°9. ¿Cuentan con estrategias para mejorar la productividad de los empleados?

Tabla 12

Identificación de estrategias para mejorar la productividad

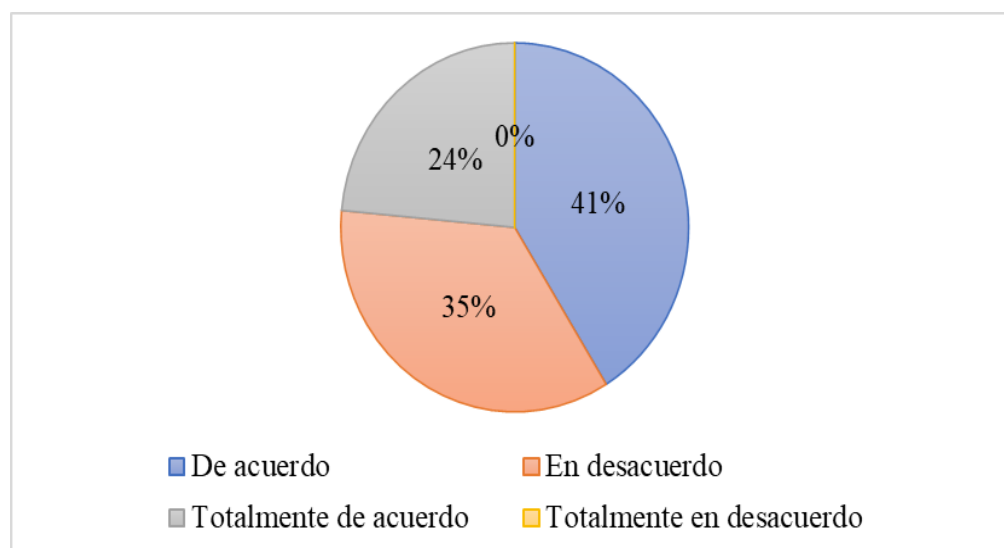
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	7	41%
En desacuerdo	6	35%
Totalmente de acuerdo	4	24%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Elaborado por: Autora.

Figura 15

Identificación de estrategias para mejorar la productividad



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Elaborado por: Autora.

Análisis

De acuerdo a los datos estadísticos que es el 100% del personal encuestado, el 41% están de acuerdo que se realizan estrategias para el mejoramiento productivo de los empleados, el 35% en desacuerdo sobre la realización de estrategias, mientras que el 24% concuerdan con las opiniones del personal que si están de acuerdo en la realización de estrategias.

Interpretación

Por los resultados obtenidos del análisis se puede entender que en la cooperativa existe un alto porcentaje del personal que si está en conocimiento sobre las distintas estrategias que suelen utilizar para verificar el rendimiento productivo de los empleados.

Pregunta N°10. ¿Cree usted que las evaluaciones de desempeño laboral facilitan la medición productiva del empleado?

Tabla 13

Apertura a nuevos tipos de evaluación de la productividad

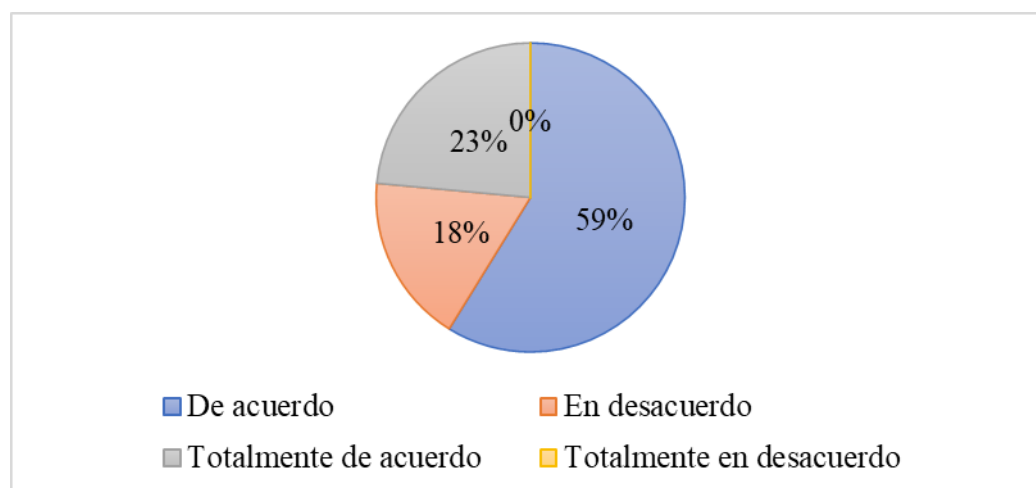
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	10	59%
En desacuerdo	3	18%
Totalmente de acuerdo	4	23%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Elaborado por: Autora.

Figura 16

Apertura a nuevos tipos de evaluación de la productividad



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados.

Elaborado por: Autora.

Análisis

De un total de 100% encuestados tenemos el 59% con valoración positiva hacia las evaluaciones que, sí facilitan en la medición productiva del empleado, por otro lado, contamos con un 23% que concuerdan a las opiniones del personal y un 18% que sería un porcentaje bajo se encuentran en desacuerdo.

Interpretación

Por lo general en toda cooperativa deben contar con una evaluación de desempeño laboral para de esta manera ver la capacidad productiva con la que cuenta cada uno del personal, esto sería de gran ayuda para contribuir a la Cooperativa con personal capacitado y con los conocimientos adecuados para brindar un excelente servicio.

4.3. Comprobación de la hipótesis

Método

Comprobación de hipótesis por Chi Cuadrado

Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis nula. - Aplicando un modelo de evaluación del desempeño laboral no mejora la productividad de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Ltda., de la parroquia Moraspungo al año 2023.

Hipótesis alterna. - Aplicando un modelo de evaluación del desempeño laboral mejora la productividad de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Ltda., de la parroquia Moraspungo al año 2023.

Cálculo del nivel de confianza

Se usarán los datos comunes y recomendados para el nivel de confianza:

Margen de error: 5%

Nivel de confianza: 95%

Cálculo de los grados de libertad

Fórmula

$$GL = (F-1) * (C-1)$$

Cálculo

$$GL = (10-1) * (4-1)$$

$$GL = (9) * (3)$$

$$GL = 27$$

Nivel de significancia: 40,1133

Tabla 14*Frecuencias observadas*

Preguntas	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
1	8	1	8	0	17
2	11	1	5	0	17
3	13	0	3	1	17
4	12	3	2	0	17
5	12	0	5	0	17
6	11	4	2	0	17
7	14	0	2	1	17
8	16	0	1	0	17
9	7	6	4	0	17
10	10	3	4	0	17
	114	18	36	2	170

Fuente: Encuestas**Elaborado por:** Autora**Tabla 15***Frecuencias esperadas*

Preguntas	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
1	11,4	1,8	3,6	0,2	17
2	11,4	1,8	3,6	0,2	17
3	11,4	1,8	3,6	0,2	17
4	11,4	1,8	3,6	0,2	17
5	11,4	1,8	3,6	0,2	17
6	11,4	1,8	3,6	0,2	17
7	11,4	1,8	3,6	0,2	17
8	11,4	1,8	3,6	0,2	17
9	11,4	1,8	3,6	0,2	17
10	11,4	1,8	3,6	0,2	17
	114	18	36	2	170

Fuente: Encuestas**Elaborado por:** Autora

Tabla 16*Calculo Chi Cuadrada*

	Chi cuadrado				Total
1,01	0,36	5,38	0,20	6,95	
0,01	0,36	0,54	0,20	1,11	
0,22	1,80	0,10	3,20	5,32	
0,03	0,80	0,71	0,20	1,74	
0,03	1,80	0,54	0,20	2,58	
0,01	2,69	0,71	0,20	3,61	
0,59	1,80	0,71	3,20	6,30	
1,86	1,80	1,88	0,20	5,73	
1,70	9,80	0,04	0,20	11,74	
0,17	0,80	0,04	0,20	1,22	
5,65	22,00	10,67	8,00	46,32	

Fuente: Encuestas**Elaborado por:** Autora**Decisión**

Al obtener el valor del chi cuadrado con un total de 46,32, y el nivel de significancia con un valor de 40,1133, siendo este valor menor se rechaza la hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna, es decir:

“Aplicando un modelo de evaluación del desempeño laboral mejora la productividad de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Ltda., de la parroquia Moraspungo al año 2023”.

CAPÍTULO V. PROPUESTA

5.1. Tema

Implementar un modelo de evaluación del desempeño laboral 360° para evaluar la productividad de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor de la parroquia Moraspungo al año 2023.

5.2. Justificación

La evaluación de desempeño laboral es tratada como una herramienta que permite evaluar dentro de una institución al grupo personal que presta sus servicios profesionales, es considerado el desempeño laboral también como el comportamiento que tiene un empleado las estrategias con las que cuenta para de esta manera poder cumplir con los objetivos fijados.

Cuentan con diversas características que describe al empleado de cómo debe ser su apariencia y sus conocimientos para poder brindar un servicio profesional implacable entre ellas tenemos las habilidades, necesidades y cualidades que deben ser interactivas en el campo laboral, en este caso se puede argumentar como una característica la evaluación de percepción del empleado es como el evaluador percibe la habilidad, liderazgo y el compromiso con la institución, ya que la Cooperativa lo realiza conjuntamente con la evaluación de desempeño mediante metas que suelen ser mensuales o anuales.

Cabe destacar, que la elección de esta propuesta se dio debido a varias interrogantes teórico y metodológico que se presentó en el transcurso de la investigación en la Cooperativa, lo cual me ha permitido obtener un conocimiento para ponerlo en práctica aplicando la evaluación de desempeño laboral que mida la productividad de los empleados en base al modelo 360°. De acuerdo a esto puedo concluir que la adecuada aplicación de una evaluación de desempeño laboral dentro de una institución es muy importante para el mejoramiento de la Cooperativa en los procesos de la toma de decisiones y la facilidad para el departamento de talento humano verificar con el personal con el que cuenta.

5.3. Objetivos

5.3.1. Objetivo general

Evaluar los resultados derivados de la aplicación del modelo de evaluación del desempeño laboral en formato 360°, con el propósito de determinar y comprender la productividad de los empleados pertenecientes a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor de la parroquia Moraspungo al año 2023.

5.3.2. Objetivos específicos

- Diseñar los aspectos de evaluación destinada a los empleados de la Cooperativa.
- Plantear el modelo de evaluación de desempeño laboral 360° para el personal de la Cooperativa.
- Presentar al personal el proceso que se llevará a cabo para la adecuada evaluación de desempeño laboral utilizando el modelo 360 grados.

5.4. Misión de la institución

La misión de la Cooperativa es: “Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que impulsa el desarrollo socio económico, cultural y ambiental de la comunidad, brindando servicios y productos financieros de calidad.” (Hermes Gaibor, 2022)

5.5. Visión de la institución

“Al 2023 continuaremos siendo la Cooperativa de ahorro y crédito más eficiente y comprometida con la transformación Social y Económica de nuestros socios y sus familias contribuyendo con la sociedad y el medio ambiente en nuestra zona de cobertura” (Hermes Gaibor, 2022)

5.6. Valores institucionales

Tabla 17

Valores de la Cooperativa

Valor	Descripción
Honestidad, transparencia, lealtad y ética	Expresado a través del trabajo diario realizado con absoluta transparencia, altos estándares de lealtad, ética profesional con un manejo cauto de la información y de los activos de la Cooperativa como de los socios.
Responsabilidad	Que muestre en el trabajo constante y respetuoso en el desempeño responsable de sus funciones.
Confianza	Demostrada en nuestras acciones diarias frente a los socios, nuestras autoridades y la sociedad en general.
Respeto	Expresado en términos de aceptar las diferencias y trabajar por igual para todos.
Solidaridad	Que se muestra en el apoyo a las actividades productivas de los asociados y las acciones sociales que emprendemos para la comunidad.
Equidad	Expresada en igualdad de condiciones de trato y oportunidades para todos.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor. 2022

Elaborado por: Autora.

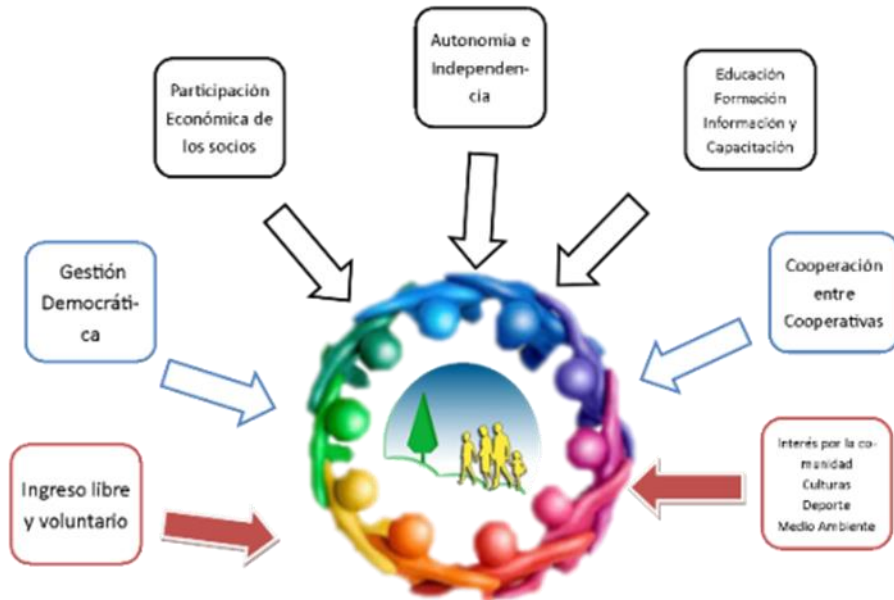
5.7. Política institucional

“En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor contamos con un equipo de trabajo altamente calificado cuyas actividades son realizadas con una elevada vocación de servicio a los clientes internos y externos, bajo la presentación de servicios crediticios y sociales ágiles y pertinentes, a través de una eficiente administración de los recursos y el mejoramiento continuo de los procesos que contribuya con la calidad de vida de los asociados.” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor, 2022)

5.8. Principios Cooperativistas

Figura 17

Principios Cooperativistas



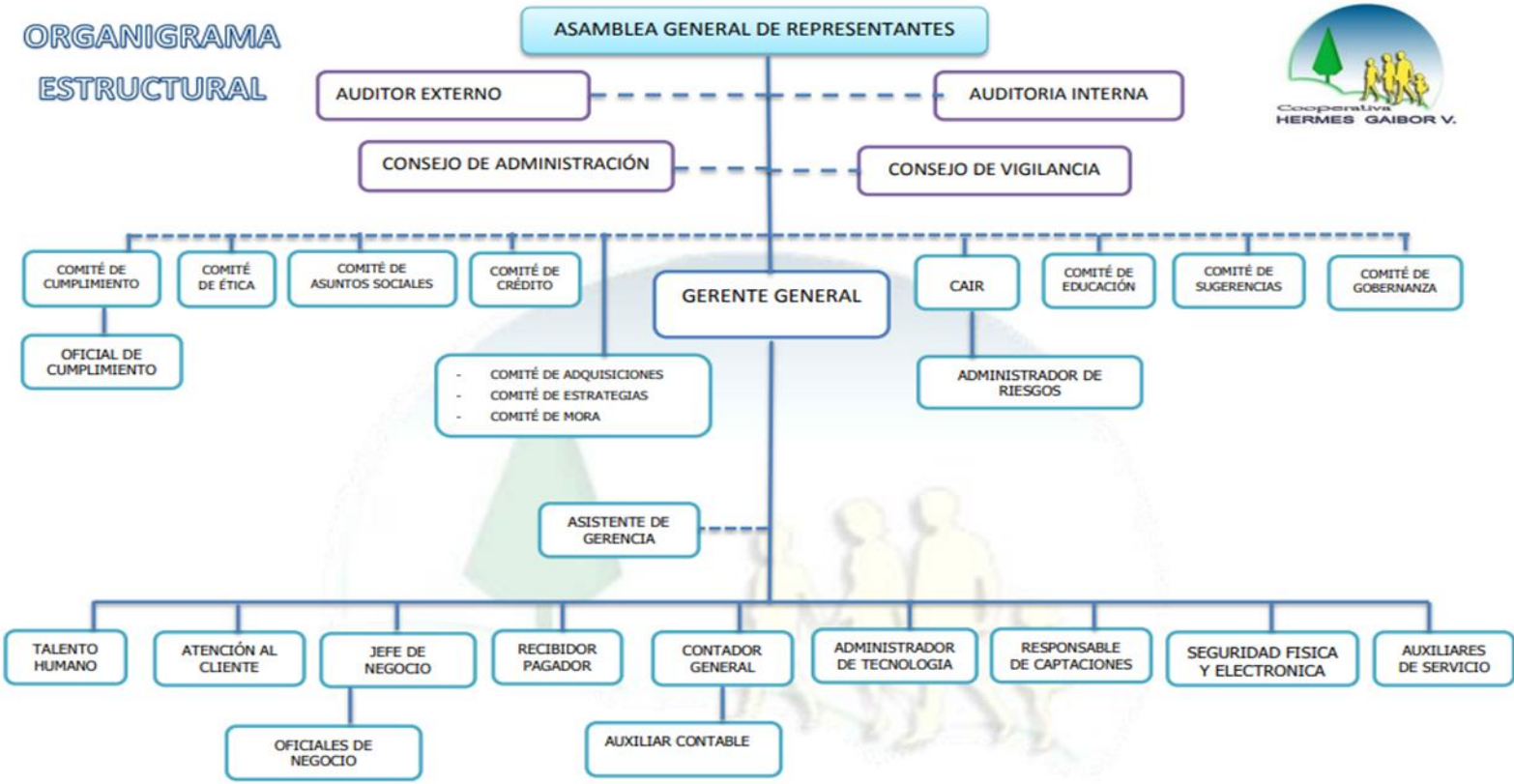
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor. 2022

Elaborado por: Autora

5.8.1. Organigrama estructural

Figura 18

Organigrama Estructural



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor. 2022
 Elaborado por: Autora

5.9. Desarrollo de la propuesta

El método 360° de la evaluación de desempeño laboral, es denominada de esta manera porque incluye una visión sobre el rendimiento de desempeño desde distintas perspectivas, en las cuales se recalcan; que el subalterno evalúa al jefe y el jefe al subalterno. De acuerdo a esto permite descubrir cómo se comparan las fortalezas y debilidades del personal tomando en cuenta el tipo de competencias que tiene la Cooperativa para un puesto laboral.

De acuerdo a un análisis desarrollado debido a la situación actual de la Cooperativa se ha tomado distintos aspectos que deben ser evaluados, de tal manera esto permitirá al departamento de talento humano tomar las decisiones correctas para el cumplimiento de objetivos y las metas de la Cooperativa.

Mediante el método de evaluación nos permitirá medir el desempeño y rendimiento del empleado de una manera más práctica, debido a que en este caso se cuenta con criterios de sus compañeros.

Este tipo de evaluación es recomendado hacer por lo general 2 veces al año que sería cada seis meses, de tal manera que será efectuada en la matriz por medio del departamento humano.

5.9.1. Normas generales

- El departamento de talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor será quien se encargue de la realización y supervisión de la evaluación de desempeño laboral.
- La aplicación de los formularios de la evaluación de desempeño laboral será realizada por el departamento de talento humano.
- Una vez obtenido ya los resultados será analizado por un grupo de administración de la Cooperativa en la cual se analizará los resultados obtenidos.
- La realización de la evaluación se dará cada 6 meses, o más bien quedaría a criterio de la dirección ejecutiva si fuera el caso de planificar en otro plazo las evaluaciones.

- La evaluación de desempeño laboral está dirigida a todos los empleados que laboran en la Cooperativa, a excepción del personal que está menos de 3 meses prestando sus servicios profesionales.
- Al momento que un empleado no puede ser evaluado por su jefe, o sucede algún motivo que esté claramente justificado solo el departamento de talento humano tendrá que tomar alguna decisión.
- Cuando exista algún caso de apelación de resultado de las evaluaciones, el grupo de comisión designado dará cumplimiento a tal objetivo, enviado por parte del grupo de administración una persona que trabaje junto al departamento de talento humano para que realicen un análisis y den solución a dicha situación.
- El departamento de talento humano será quien emita un informe final sobre las evaluaciones de desempeño ejecutadas para de esta manera puedan ser analizadas juntamente con el grupo administrativo.

5.9.2. Procedimiento para realizar la evaluación

El departamento de talento humano juntamente en coordinación con los diferentes jefes de agencias plasmara la evaluación de desempeño laboral dirigida a los empleados de la cual se menciona algunas de las actividades que suelen resaltar:

- a) La aplicación del método 360°, es muy importante porque se va realizar una recopilación de toda la información, el procedimiento a seguir y lo que se va utilizar para presentar la evaluación de desempeño laboral.
- b) Se realizará una capacitación dirigida al personal que será evaluado y al evaluador esto se dará de parte del departamento de talento humano.
- c) La evaluación de desempeño laboral se aplicará por lo general cada seis meses, una vez ya hecha la evaluación se recopiló la información necesaria para la presentación de los resultados y si algún evaluado tiene un error se da paso a una retroalimentación para la corrección de ciertas fallas.
- d) Los formularios de desempeño laboral una vez ya realizado y ejecutados serán entregados a las personas que están a cargo para la medición del desempeño.
- e) Se dará a conocer la fecha que se realizará la evaluación al personal.

- f) La persona encargada de ejecutar la evaluación será quien emita los resultados para finalmente dar paso al informe final, señalando resultados cuantitativos y cualitativos con las debidas observaciones en el caso de que los haya.


5.9.2.1. Formularios para evaluar el desempeño de los empleados

5.9.2.1.1. Formulario para la evaluación del jefe Gerente General

FASE I: Datos del evaluado

Tabla 18

Datos del evaluado Gerente General

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “HERMES GAIBOR V.”</p>	
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	
INFORMACIÓN GENERAL	
Nombres y apellidos: Ing. Mirian Eulalia Gaibor Verdezoto	
Cargo: Gerente General	Fecha: 07/02/2024

Elaborado por: Autora

FASE II: Instrucciones generales

La evaluación será realizada por el jefe, tomando en cuenta las calificaciones de acuerdo para cada ítem.

El formulario consta de 5 alternativas las cuales deben dar una sola calificación.

Antes de llenar el formulario deberá leer detenidamente para poder analizarlo y escoger una respuesta.

Niveles de cumplimiento

- Excelente
- Notable
- Satisfactorio

- Regular
- Marginal

FASE III: Evaluación de desempeño

Cuestionario de evaluación de 360 grados del desempeño laboral instrucciones:

Ud. Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se presenta, tómese el tiempo que consideres necesarios y luego marca con una (x) la respuesta que crea que es la correcta.

Variables Sociodemográficas

Género: Femenino: X Masculino:

Nivel de estudios: Primaria Secundaria Instituto Universidad X Post grado

Cargo: Gerente General

Alternativa

1 Excelente 2 Notable 3 satisfactorio 4 Regular (mínimo aceptable) 5 Marginal (inaceptable)

Tabla 19

Evaluación de Desempeño 360° Gerente General

Ítems	Respuestas				
	1	2	3	4	5
CONOCIMIENTO DE TRABAJO					
Perfil profesional					
1. Mantiene profesionalismo es sus tareas diarias					X
2. Programa y organiza en forma excelente las actividades					X
Conocimiento de procesos					
3. Cumple su labor satisfactoriamente					X
4. Alcanza todos los objetivos y metas establecidas por el área					X
5. Conoce los detalles y procesos del trabajo que realiza					X
6. Conoce las metas y objetivos a corto, mediano, largo plazo					X
Experiencia laboral					
7. Se han tomado en cuenta la experiencia laboral					X
8. Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes, superiores					X

CALIDAD DE TRABAJO	1	2	3	4	5
Comportamiento individual					
9. Es respetuoso con su cuidado en la apariencia e higiene	X				
10. Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo	X				
11. Cumple puntualmente con su horario de trabajo	X				
12. Sabe a cabalidad lo que es una evaluación de desempeño	X				
13. Considera que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización	X				
14. Practica frecuentemente la autoevaluación		X			
15. Las decisiones que toma son acertadas prácticas y oportunas		X			
16. Alcanza los objetivos y metas establecidas por el área que dirige	X				
17. Existe un registro de la productividad de cada colaborador	X				
18. Recibe algún tipo de motivación permanente por su rendimiento laboral	X				
Satisfacción del cliente					
19. Comunica y facilita adecuadamente y a tiempo los procesos horarios y nombres		X			
20. Proyecta altos principios éticos	X				
21. Colabora, es respetuoso, cordial y actúa anticipadamente a los requerimientos de los clientes	X				
22. Brinda el servicio que exige sus puestos	X				
23. Exige algún registro de reconocimiento y felicitaciones del cliente, hacia el trabajador	X				
RELACIONES CON LAS PERSONAS	1	2	3	4	5
Comunicación asertiva					
24. Se expresa de forma clara y precisa					X
25. Se dirige por nombre, claridad y respeto a sus compañeros					X
26. Demuestra interés y respeto por lo que dice otras personas					X
27. Se comunica de manera directa inclusive en asuntos delicados					X
28. Escucha cuidadosamente sin interrumpir					X
29. Solicita ideas, sugerencias y opiniones de los demás					X
Cooperación en equipo					
30. Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente		X			
31. Escucha y motiva al equipo de trabajo					X
32. Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros					X
33. Existe interés de las necesidades que surge entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias.					X
Relaciones asertivas					

34. Ejerce los valores dentro y fuera de la empresa con sus compañeros	X					
35. El puesto que ocupa es exactamente por su desempeño laboral	X					
36. Reconocen y valoran permanentemente los jefes la labor que realiza	X	X				
37. Establece relaciones interpersonales con respeto					X	
38. Existe confianza y buen trato entre colaboradores					X	
39. Está al pendiente de las deudas que tienen con clientes y compañeros	X					
40. Hace criticas constructiva continuamente	X					
41. Resuelve conflictos con imparcialidad	X					
ESTABILIDAD EMOTIVA	1	2	3	4	5	
Manejo de emociones						
42. Tiene criterio para responder problemas que se presentan en el proceso de atención al cliente	X					
43. Maneja y controla sus emociones	X					
44. Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo	X					
Actitudes en el trabajo						
45. Demuestra positivismo, buen ánimo en las tareas encomendadas	X					
46. Es proactivo en el trabajo	X					
47. Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeras, como con los clientes extremos	X					
CAPACIDAD DE SÍNTESIS	1	2	3	4	5	
Capacidad estratégica						
48. Se organiza seminarios especializados y motivacionales	X					
49. Se ha preocupado por autorizarse y especializarse	X					
50. Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo	X					
Identificación y solución de dificultades						
51. Presenta ideas para mejorar su trabajo y de su personal a cargo	X					
52. Presenta soluciones a problemas administrativos	X					
Capacidad analítica						
Análisis de información						
53. Analiza los procesos de servicio de área	X					
54. Observa meticulosamente y presenta sugerencia	X					
55. Existe realimentación consecuente de información en el trabajo		X				
56. Hace uso inteligente de los recursos			X			
57. Integra nuevas teorías, tendencia y métodos en las operaciones de negocios apropiados				X		

Fuente: Baquerizo, L. (2019). UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES
Elaborado por: Autora

FASE IV: Observaciones y comentarios de la evaluación de desempeño y firmas para dar conformidad a la misma.

Tabla 1.

Tabla 20

Observaciones y Comentarios Gerente General

Observaciones y comentarios					
Del evaluado					
Es una herramienta dinámica que ayuda a conocer más al evaluado para de esta manera tomar en cuenta los errores que pueden ser corregidos.					
Nombre:	Ing.	Mirian	Eulalia	Gaibor	Verdezoto
Fecha: 07/02/2024					
Firma:-----					
Resultado de la evaluación					
cumple 10					
Cumple Parcialmente 8					
Cumple Temporalmente 7					
No Cumple 5					
Puntaje obtenido: 8					
Puntaje cualitativo: Cumple Parcialmente					
Observaciones:					
FORMULARIO APLICADO EL DIA Y LA FECHA					
Día jueves 07 de febrero del 2024					

Elaborado por: Autora

Aporte


De acuerdo a la evaluación de desempeño laboral que se realizó a la gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor se obtuvo como resultado que cuenta con conocimientos sobre áreas administrativas la cual le ayuda desempeñar sus actividades diarias en el cargo que está bajo su responsabilidad, tomando en cuenta la ética profesional ante sus empleados que prestan sus servicios profesionales, sería de gran ayuda realizar capacitaciones sobre las evaluaciones de desempeño.

5.9.2.1.2. Formulario para la evaluación de los empleados Secretaria

FASE I: Datos del evaluado

Tabla 21

Datos del evaluado Secretaria

 <p>Cooperativa HERMES GAIBOR V.</p>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “HERMES GAIBOR V.”
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	
INFORMACIÓN GENERAL	
Nombres y apellidos: Sra. Gloria Ximena Cevallos Mora	
Cargo: Secretaria	Fecha: 28/03/2024

Elaborado por: Autora

FASE II: Instrucciones generales

La evaluación será realizada por el empleado, tomando en cuenta las calificaciones de acuerdo para cada ítem.

El formulario consta de 5 alternativas las cuales deben dar una sola calificación.

Antes de llenar el formulario deberá leer detenidamente para poder analizarlo y escoger una respuesta.

Niveles de cumplimiento

- Excelente
- Notable
- Satisfactorio
- Regular

- Marginal

FASE III: Evaluación de desempeño

Cuestionario de evaluación de 360 grados del desempeño laboral instrucciones:

Ud. Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se presenta, tómese el tiempo que consideres necesarios y luego marca con una (x) la respuesta que crea que es la correcta.

Variables Sociodemográficas

Género: Femenino: Masculino:
 Nivel de estudios: Primaria Secundaria Instituto Universidad Post grado

Cargo: Secretaria

Alternativa

1 2 3 4 5
 Excelente Notable satisfactorio Regular (mínimo aceptable) Marginal (inaceptable)

Tabla 22

Evaluación de desempeño 360° Secretaria

Ítems	Respuesta				
	1	2	3	4	5
CONOCIMIENTO DE TRABAJO	1	2	3	4	5
Perfil profesional					
1. Mantiene profesionalismo es sus tareas diarias					X
2. Programa y organiza en forma excelente las actividades					X
Conocimiento de procesos					
3. Cumple su labor satisfactoriamente					X
4. Alcanza todos los objetivos y metas establecidas por el área					X
5. Conoce los detalles y procesos del trabajo que realiza					X
6. Conoce las metas y objetivos a corto, mediano, largo plazo					X
Experiencia laboral					
7. Se han tomado en cuenta la experiencia laboral					X
8. Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes, superiores					X
CALIDAD DE TRABAJO	1	2	3	4	5

Comportamiento individual					
9. Es respetuoso con su cuidado en la apariencia e higiene					X
10. Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo	X				
11. Cumple puntualmente con su horario de trabajo					X
12. Sabe a cabalidad lo que es una evaluación de desempeño	X				
13. Considera que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización	X				
14. Practica frecuentemente la autoevaluación					X
15. Las decisiones que toma son acertadas prácticas y oportunas					X
16. Alcanza los objetivos y metas establecidas por el área que dirige	X				
17. Existe un registro de la productividad de cada colaborador					X
18. Recibe algún tipo de motivación permanente por su rendimiento laboral	X				
Satisfacción del cliente					
19. Comunica y facilita adecuadamente y a tiempo los procesos horarios y nombres					X
20. Proyecta altos principios éticos	X				
21. Colabora, es respetuoso, cordial y actúa anticipadamente a los requerimientos de los clientes	X				
22. Brinda el servicio que exige sus puestos	X				
23. Exige algún registro de reconocimiento y felicitaciones del cliente hacia el trabajador					X
RELACIONES CON LAS PERSONAS	1	2	3	4	5
Comunicación asertiva					
24. Se expresa de forma clara y precisa	X				
25. Se dirige por nombre, claridad y respeto a sus compañeros	X				
26. Demuestra interés y respeto por lo que dice otras personas	X				
27. Se comunica de manera directa inclusive en asuntos delicados	X				
28. Escucha cuidadosamente sin interrumpir	X				
29. Solicita ideas, sugerencias y opiniones de los demás	X				
Cooperación en equipo					
30. Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente	X				
31. Escucha y motiva al equipo de trabajo	X				
32. Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros	X				
33. Existe interés de las necesidades que surge entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias.	X				
Relaciones asertivas					
34. Ejerce los valores dentro y fuera de la empresa con sus compañeros	X				
35. El puesto que ocupa es exactamente por su desempeño laboral	X				
36. Reconocen y valoran permanentemente los jefes la labor que realiza	X				
37. Establece relaciones interpersonales con respeto	X				
38. Existe confianza y buen trato entre colaboradores	X				
39. Está pendiente de las deudas que tienen con clientes y compañeros	X				
40. Hace críticas constructiva continuamente	X				

41. Resuelve conflictos con imparcialidad	X				
ESTABILIDAD EMOTIVA	1	2	3	4	5
Manejo de emociones					
42. Tiene criterio para responder problemas que se presentan en el proceso de atención al cliente	X				
43. Maneja y controla sus emociones			X		
44. Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo	X				
Actitudes en el trabajo	X				
45. Demuestra positivismo, buen ánimo en las tareas encomendadas			X		
46. Es proactivo en el trabajo	X				
47. Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeras, como con los clientes extremos			X		
CAPACIDAD DE SÍNTESIS	1	2	3	4	5
Capacidad estratégica					
48. Se organiza seminarios especializados y motivacionales			X		
49. Se ha preocupado por autorizarse y especializarse			X		
50. Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo			X		
Identificación y solución de dificultades					
51. Presenta ideas para mejorar su trabajo y de su personal a cargo	X				
52. Presenta soluciones a problemas administrativos			X		
Capacidad analítica					
Análisis de información					
53. Analiza los procesos de servicio de área			X		
54. Observa meticulosamente y presenta sugerencia				X	
55. Existe realimentación consecuente de información en el trabajo	X				
56. Hace uso inteligente de los recursos	X				
57. Integra nuevas teorías, tendencia y métodos en las operaciones de negocios apropiados					X

Fuente: Baquerizo, L. (2019). UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Elaborado por: Autora

FASE IV: Observaciones y comentarios de la evaluación de desempeño y firmas para dar conformidad a la misma.

Tabla 23

Observaciones y comentarios Secretaria

Observaciones y comentarios					
Del evaluado					
Una herramienta muy buena y adecuada para evaluar al personal permitiendo conocer de esta manera sus debilidades y destrezas.					
Nombre:	Sra.	Gloria	Ximena	Cevallos	Mora
Fecha: 28/03/2024					
Firma:-----					
Resultado de la evaluación					
cumple 10					
Cumple Parcialmente 8					
Cumple Temporalmente 7					
No Cumple 5					
Puntaje obtenido: 8					
Puntaje cualitativo: Cumple Parcialmente					
Observaciones:					
FORMULARIO APLICADO EL DIA Y LA FECHA					
Día jueves 28 de Marzo del 2024					


Elaborado por: Autora

5.9.2.1.3. Formulario para la evaluación de los empleados Asesor de crédito

FASE I: Datos del evaluado

Tabla 24

Datos del evaluado Asesor de crédito

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “HERMES GAIBOR V.”</p>	
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	
INFORMACIÓN GENERAL	
Nombres y apellidos: Lcda. Maryorie Pacheco	
Cargo: Asesor de crédito	Fecha: 04/03/2024

Elaborado por: Autora

FASE II: Instrucciones generales

La evaluación será realizada por el empleado, tomando en cuenta las calificaciones de acuerdo para cada ítem.

El formulario consta de 5 alternativas las cuales deben dar una sola calificación.

Antes de llenar el formulario deberá leer detenidamente para poder analizarlo y escoger una respuesta.

Niveles de cumplimiento

- Excelente
- Notable
- Satisfactorio

- Regular
- Marginal

FASE III: Evaluación de desempeño

Cuestionario de evaluación de 360 grados del desempeño laboral instrucciones:

Ud. Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se presenta, tómese el tiempo que consideres necesarios y luego marca con una (x) la respuesta que crea que es la correcta.

Variables sociodemográficas

Género: Femenino: Masculino:
 Nivel de estudios: Primaria Secundaria Instituto Universidad Post grado

Cargo: Asesor de crédito

Alternativa

1 Excelente 2 Notable 3 satisfactorio 4 Regular (mínimo aceptable) 5 Marginal (inaceptable)

Tabla 25

Evaluación de Desempeño 360° Asesor de crédito

Ítems	Respuestas				
	1	2	3	4	5
CONOCIMIENTO DE TRABAJO					
Perfil profesional					
1. Mantiene profesionalismo es sus tareas diarias					X
2. Programa y organiza en forma excelente las actividades					X
Conocimiento de procesos					
3. Cumple su labor satisfactoriamente					X
4. Alcanza todos los objetivos y metas establecidas por el área					X
5. Conoce los detalles y procesos del trabajo que realiza					X
6. Conoce las metas y objetivos a corto, mediano, largo plazo					X
Experiencia laboral					
7. Se han tomado en cuenta la experiencia laboral					X
8. Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes, superiores					X
CALIDAD DE TRABAJO					
	1	2	3	4	5

Comportamiento individual					
9. Es respetuoso con su cuidado en la apariencia e higiene					X
10.Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo					X
11.Cumple puntualmente con su horario de trabajo					X
12.Sabe a cabalidad lo que es una evaluación de desempeño					X
13. Considera que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización	X				
14. Practica frecuentemente la autoevaluación					X
15. Las decisiones que toma son acertadas prácticas y oportunas	X				
16. Alcanza los objetivos y metas establecidas por el área que dirige	X				
17. Existe un registro de la productividad de cada colaborador					X
18. Recibe algún tipo de motivación permanente por su rendimiento laboral	X				
Satisfacción del cliente					
19.Comunica y facilita adecuadamente y a tiempo los procesos horarios y nombres					X
20. Proyecta altos principios éticos					X
21.Colabora, es respetuoso, cordial y actúa anticipadamente a los requerimientos de los clientes	X				
22. Brinda el servicio que exige sus puestos	X				
23. Exige algún registro de reconocimiento y felicitaciones del cliente hacia el trabajador					X
RELACIONES CON LAS PERSONAS	1	2	3	4	5
Comunicación asertiva					
24. Se expresa de forma clara y precisa					X
25. Se dirige por nombre, claridad y respeto a sus compañeros	X				
26. Demuestra interés y respeto por lo que dice otras personas					X
27. Se comunica de manera directa inclusive en asuntos delicados					X
28. Escucha cuidadosamente sin interrumpir	X				
29. Solicita ideas, sugerencias y opiniones de los demás					X
Cooperación en equipo					
30. Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente					X
31. Escucha y motiva al equipo de trabajo	X				
32.Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros					X
33. Existe interés de las necesidades que surge entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias.	X				
Relaciones asertivas					
34. Ejerce los valores dentro y fuera de la empresa con sus compañeros					X
35. El puesto que ocupa es exactamente por su desempeño laboral					X
36. Reconocen y valoran permanentemente los jefes la labor que realiza					X
37. Establece relaciones interpersonales con respeto					X
38. Existe confianza y buen trato entre colaboradores					X

39. Está al pendiente de las deudas que tienen con clientes y compañeros	X				
40. Hace críticas constructiva continuamente		X			
41. Resuelve conflictos con imparcialidad			X		
ESTABILIDAD EMOTIVA	1	2	3	4	5
Manejo de emociones					
42. Tiene criterio para responder problemas que se presentan en el proceso de atención al cliente			X		
43. Maneja y controla sus emociones				X	
44. Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo					X
Actitudes en el trabajo	X				
45. Demuestra positivismo, buen ánimo en las tareas encomendadas	X				
46. Es proactivo en el trabajo				X	
47. Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeras, como con los clientes extremos	X				
CAPACIDAD DE SÍNTESIS	1	2	3	4	5
Capacidad estratégica					
48. Se organiza seminarios especializados y motivacionales			X		
49. Se ha preocupado por autorizarse y especializarse			X		
50. Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo			X		
Identificación y solución de dificultades					
51. Presenta ideas para mejorar su trabajo y de su personal a cargo			X		
52. Presenta soluciones a problemas administrativos	X				
Capacidad analítica					
Análisis de información					
53. Analiza los procesos de servicio de área	X				
54. Observa meticulosamente y presenta sugerencia	X				
55. Existe realimentación consecuente de información en el trabajo			X		
56. Hace uso inteligente de los recursos			X		
57. Integra nuevas teorías, tendencia y métodos en las operaciones de negocios apropiados					X

Fuente: Baquerizo, L. (2019). UNIVERSIDAD PERUANA UNION FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Elaborado por: Autora

FASE IV: Observaciones y comentarios de la evaluación de desempeño y firmas para dar conformidad a la misma.

Tabla 26

Observaciones y Comentarios Asesor de crédito

Observaciones y comentarios	
Del evaluado	
Una evaluación muy dinámica que ayuda a conocer al personal de cómo es en su ámbito de trabajo.	
Nombre: Lcda. Maryorie Pacheco	Fecha:
04/03/2024	
Firma:-----	
Resultado de la evaluación	
cumple 10	
Cumple Parcialmente 8	
Cumple Temporalmente 7	
No Cumple 5	
Puntaje obtenido: 8	
Puntaje cualitativo: Cumple Parcialmente	
Observaciones:	
FORMULARIO APLICADO EL DIA Y LA FECHA	
Día Lunes 03 de Marzo del 2024	


Elaborado por: Autora

5.9.2.1.4. Formulario para la evaluación de los empleados Asesor de crédito

FASE I: Datos del evaluado

Tabla 27

Datos del evaluado Asesor de crédito

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “HERMES GAIBOR V.”</p>	
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	
INFORMACIÓN GENERAL	
Nombres y apellidos: Lcdo. Homar Vaca	
Cargo: Asesor de crédito	Fecha: 05/03/2024

Elaborado por: Autora

FASE II: Instrucciones generales

La evaluación será realizada por el empleado, tomando en cuenta las calificaciones de acuerdo para cada ítem.

El formulario consta de 5 alternativas las cuales deben dar una sola calificación.

Antes de llenar el formulario deberá leer detenidamente para poder analizarlo y escoger una respuesta.

Niveles de cumplimiento

- Excelente
- Notable
- Satisfactorio

- Regular
- Marginal

FASE III: Evaluación de desempeño

Cuestionario de evaluación de 360 grados del desempeño laboral instrucciones:

Ud. Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se presenta, tómese el tiempo que consideres necesarios y luego marca con una (x) la respuesta que crea que es la correcta.

Variables sociodemográficas

Género: Femenino: Masculino: X
 Nivel de Primaria Secundaria Instituto Universidad Post grado X
 estudios:

Cargo: Asesor de crédito

Alternativa

1 Excelente 2 Notable 3 satisfactorio 4 Regular (mínimo aceptable) 5 Marginal (inaceptable)

Tabla 28

Evaluación de desempeño 360° Asesor de crédito

Ítems	Respuestas				
	1	2	3	4	5
CONOCIMIENTO DE TRABAJO					
Perfil profesional					
1. Mantiene profesionalismo es sus tareas diarias					X
2. Programa y organiza en forma excelente las actividades Conocimiento de procesos					X
3. Cumple su labor satisfactoriamente					X
4. Alcanza todos los objetivos y metas establecidas por el área					X
5. Conoce los detalles y procesos del trabajo que realiza					X
6. Conoce las metas y objetivos a corto, mediano ,largo plazo					X

Experiencia laboral

7. Se han tomado en cuenta la experiencia laboral X
 8. Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes, superiores X

CALIDAD DE TRABAJO 1 2 3 4 5
 Comportamiento individual

9. Es respetuoso con su cuidado en la apariencia e higiene X
 10. Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo X
 11. Cumple puntualmente con su horario de trabajo X
 12. Sabe a cabalidad lo que es una evaluación de desempeño X
 13. Considera que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización X
 14. Practica frecuentemente la autoevaluación X
 15. Las decisiones que toma son acertadas prácticas y oportunas X
 16. Alcanza los objetivos y metas establecidas por el área que dirige X
 17. Existe un registro de la productividad de cada colaborador X
 18. Recibe algún tipo de motivación permanente por su rendimiento laboral X
 Satisfacción del cliente
 19. Comunica y facilita adecuadamente y a tiempo los procesos horarios y nombres X

20. Proyecta altos principios éticos X
 21. Colabora, es respetuoso, cordial y actúa anticipadamente a los requerimientos de los clientes X
 22. Brinda el servicio que exige sus puestos X
 23. Exige algún registro de reconocimiento y felicitaciones del cliente hacia el trabajador X

RELACIONES CON LAS PERSONAS 1 2 3 4 5

- Comunicación asertiva X
 24. Se expresa de forma clara y precisa X
 25. Se dirige por nombre, claridad y respeto a sus compañeros X
 26. Demuestra interés y respeto por lo que dice otras personas X
 27. Se comunica de manera directa inclusive en asuntos delicados X
 28. Escucha cuidadosamente sin interrumpir X
 29. Solicita ideas, sugerencias y opiniones de los demás X

51. Presenta ideas para mejorar su trabajo y de su personal a cargo	X
52. Presenta soluciones a problemas administrativos	X
Capacidad analítica	
Análisis de información	
53. Analiza los procesos de servicio de área	X
	X
54. Observa meticulosamente y presenta sugerencia	
55. Existe realimentación consecuente de información en el trabajo	X
56. Hace uso inteligente de los recursos	X
57. Integra nuevas teorías ,tendencia y métodos en las operaciones de negocios apropiados	X

Fuente: Baquerizo, L. (2019). UNIVERSIDAD PERUANA UNION FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Elaborado por: Autora

FASE IV: Observaciones y comentarios de la evaluación de desempeño y firmas para dar conformidad a la misma.

Tabla 29

Observaciones y comentarios Asesor de crédito

Observaciones y comentarios	
Del evaluado	
Permite conocer al personal como está desempeñando su trabajo de acuerdo en el cargo que se encuentre a su responsabilidad.	
Nombre: Lcdo. Homar Vaca	Fecha:
05/03/2024	
Firma:-----	
Resultado de la evaluación	
cumple 10	
Cumple Parcialmente 8	
Cumple Temporalmente 7	
No Cumple 5	
Puntaje obtenido: 8	
Puntaje cualitativo: Cumple Parcialmente	
Observaciones:	
FORMULARIO APLICADO EL DIA Y LA FECHA	
Día martes 05 de Marzo del 2024	
Elaborado por: Autora	

Aporte

Los resultados de las evaluaciones realizada al grupo de asesor de crédito se obtuvieron como resultado que, si cuentan con un comportamiento en base a los valores éticos entre sus colegas y clientes, sería de gran ayuda sí que se realicen capacitaciones sobre evaluaciones de desempeño laboral ya que no todos los empleados tienen conocimiento sobre como es el proceso que se debe llevar para dichas evaluaciones.

5.9.2.1.5. Formulario para la evaluación de los empleados Auxiliar contable

FASE I: Datos del evaluado

Tabla 30 <i>Datos del evaluado Auxiliar contable</i>	
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “HERMES GAIBOR V.”
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	
INFORMACIÓN GENERAL	
Nombres y apellidos: Ing. Cristina Espín	
Cargo: Auxiliar contable	Fecha: 25/03/2024
Elaborado por: Autora	

FASE II: Instrucciones generales

La evaluación será realizada por el empleado, tomando en cuenta las calificaciones de acuerdo para cada ítem.

El formulario consta de 5 alternativas las cuales deben dar una sola calificación.

Antes de llenar el formulario deberá leer detenidamente para poder analizarlo y escoger una respuesta.

Niveles de cumplimiento

- Excelente
- Notable
- Satisfactorio

- Regular
- Marginal

FASE III: Evaluación de desempeño

Cuestionario de evaluación de 360 grados del desempeño laboral instrucciones:

Ud. Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se presenta, tómese el tiempo que consideres necesarios y luego marca con una (x) la respuesta que crea que es la correcta.

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Género: Femenino: Masculino:
 Nivel de estudios: Primaria Secundaria Instituto Universidad Post grado

Cargo: Auxiliar contable

Alternativa

1 2 3 4 5
 Excelente Notable satisfactorio Regular (mínimo aceptable) Marginal (inaceptable)

Tabla 31

Evaluación de Desempeño Auxiliar contable

Ítems	Respuestas				
	1	2	3	4	5
CONOCIMIENTO DE TRABAJO					
Perfil profesional					
1. Mantiene profesionalismo es sus tareas diarias					X
2. Programa y organiza en forma excelente las actividades					X
Conocimiento de procesos					
3. Cumple su labor satisfactoriamente					X
4. Alcanza todos los objetivos y metas establecidas por el área					X
5. Conoce los detalles y procesos del trabajo que realiza					X
6. Conoce las metas y objetivos a corto, mediano ,largo plazo					X

Experiencia laboral									X
7. Se han tomado en cuenta la experiencia laboral									
8. Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes, superiores									X
CALIDAD DE TRABAJO	1	2	3	4	5				
Comportamiento individual									
9. Es respetuoso con su cuidado en la apariencia e higiene									X
10. Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo									X
11. Cumple puntualmente con su horario de trabajo									X
12. Sabe a cabalidad lo que es una evaluación de desempeño									X
13. Considera que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización									X
14. Practica frecuentemente la autoevaluación									X
15. Las decisiones que toma son acertadas prácticas y oportunas									X
16. Alcanza los objetivos y metas establecidas por el área que dirige									X
17. Existe un registro de la productividad de cada colaborador									X
18. Recibe algún tipo de motivación permanente por su rendimiento laboral									X
Satisfacción del cliente									
19. Comunica y facilita adecuadamente y a tiempo los procesos horarios y nombres									X
20. Proyecta altos principios éticos									X
21. Colabora, es respetuoso, cordial y actúa anticipadamente a los requerimientos de los clientes									X
22. Brinda el servicio que exige sus puestos									X
23. Exige algún registro de reconocimiento y felicitaciones del cliente hacia el trabajador									X
RELACIONES CON LAS PERSONAS	1	2	3	4	5				
Comunicación asertiva									
24. Se expresa de forma clara y precisa									X
25. Se dirige por nombre, claridad y respeto a sus compañeros									X
26. Demuestra interés y respeto por lo que dice otras personas									X
27. Se comunica de manera directa inclusive en asuntos delicados									X
28. Escucha cuidadosamente sin interrumpir									X
29. Solicita ideas, sugerencias y opiniones de los demás									X
Cooperación en equipo									

30. Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente	X				
31. Escucha y motiva al equipo de trabajo	X				
32. Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros	X				
33. Existe interés de las necesidades que surge entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias.	X				
Relaciones asertivas					
34. Ejerce los valores dentro y fuera de la empresa con sus compañeros	X				
35. El puesto que ocupa es exactamente por su desempeño laboral	X				
36. Reconocen y valoran permanentemente los jefes la labor que realiza	X				
37. Establece relaciones interpersonales con respeto	X				
38. Existe confianza y buen trato entre colaboradores	X				
39. Está pendiente de las deudas que tienen con clientes y compañeros	X				
40. Hace criticas constructiva continuamente	X				
41. Resuelve conflictos con imparcialidad	X				
ESTABILIDAD EMOTIVA	1	2	3	4	5
Manejo de emociones					
42. Tiene criterio para responder problemas que se presentan en el proceso de atención al cliente	X				
43. Maneja y controla sus emociones	X				
44. Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo	X				
Actitudes en el trabajo	X				
45. Demuestra positivismo ,buen ánimo en las tareas encomendadas	X				
46. Es proactivo en el trabajo	X				
47. Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeras ,como con los clientes extremos	X				
CAPACIDAD DE SÍNTESIS	1	2	3	4	5
Capacidad estratégica					
48. Se organiza seminarios especializados y motivacionales	X				
49. Se ha preocupado por autorizarse y especializarse	X				
50. Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo	X				
Identificación y solución de dificultades					
51. Presenta ideas para mejorar su trabajo y de su personal a cargo	X				

52. Presenta soluciones a problemas administrativos Capacidad analítica Análisis de información	X
53. Analiza los procesos de servicio de área	X
54. Observa meticulosamente y presenta sugerencia	X X
55. Existe realimentación consecuente de información en el trabajo	
56. Hace uso inteligente de los recursos	X
57. Integra nuevas teorías ,tendencia y métodos en las operaciones de negocios apropiados	X

Fuente: Baquerizo, L. (2019). UNIVERSIDAD PERUANA UNION FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Elaborado por: Autora

FASE IV: Observaciones y comentarios de la evaluación de desempeño y firmas para dar conformidad a la misma.

Tabla 32

Observaciones y Comentarios Auxiliar contable

Observaciones y comentarios	
Del evaluado	
Se trata de una evaluación muy dinámico sobre las habilidades y destrezas del personal.	
Nombre: Cristina Espín	Fecha: 25/03/2024
Firma:-----	
Resultado de la evaluación	
cumple 10	
Cumple Parcialmente 8	
Cumple Temporalmente 7	
No Cumple 5	
Puntaje obtenido: 8	
Puntaje cualitativo: Cumple Parcialmente	
Observaciones:	
FORMULARIO APLICADO EL DIA Y LA FECHA	
Día Lunes 25 de Marzo del 2024	


Elaborado por: Autora

5.9.2.1.6. Formulario para la evaluación de los empleados Abogado Interno

FASE I: Datos del evaluado

Tabla 33

Datos del evaluado Abogado Interno

 <p>Cooperativa HERMES GAIBOR V.</p>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “HERMES GAIBOR V.”
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	
INFORMACIÓN GENERAL	
Nombres y apellidos: Abg. Freddy Edgar Ortiz Andrade	
Cargo: Abogado Interno	Fecha: 26/03/2024

Elaborado por: Autora

FASE II: Instrucciones generales

La evaluación será realizada por el empleado, tomando en cuenta las calificaciones de acuerdo para cada ítem.

El formulario consta de 5 alternativas las cuales deben dar una sola calificación.

Antes de llenar el formulario deberá leer detenidamente para poder analizarlo y escoger una respuesta.

Niveles de cumplimiento

- Excelente
- Notable
- Satisfactorio

- Regular
- Marginal

FASE III: Evaluación de desempeño

Cuestionario de evaluación de 360 grados del desempeño laboral instrucciones:

Ud. Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se presenta, tómese el tiempo que consideres necesarios y luego marca con una (x) la respuesta que crea que es la correcta.

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Género: Femenino: Masculino:
 Nivel de Primaria Secundaria Instituto Universidad Post grado
 estudios:

Cargo: Abogado Interno

Alternativa

1 2 3 4 5
 Excelente Notable satisfactorio Regular (mínimo aceptable) Marginal (inaceptable)

Evaluación de Desempeño 360° Abogado Interno					
Ítems					Respuestas
					1 2 3 4 5
CONOCIMIENTO DE TRABAJO					
Perfil profesional					
1. Mantiene profesionalismo es sus tareas diarias					X
2. Programa y organiza en forma excelente las actividades					X
Conocimiento de procesos					
3. Cumple su labor satisfactoriamente					X
4. Alcanza todos los objetivos y metas establecidas por el área					X
5. Conoce los detalles y procesos del trabajo que realiza					X
6. Conoce las metas y objetivos a corto, mediano ,largo plazo					X
Experiencia laboral					

	X				
7. Se han tomado en cuenta la experiencia laboral					
8. Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes, superiores	X				
CALIDAD DE TRABAJO	1	2	3	4	5
Comportamiento individual					
9. Es respetuoso con su cuidado en la apariencia e higiene		X			
10.Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo		X			
11.Cumple puntualmente con su horario de trabajo			X		
12.Sabe a cabalidad lo que es una evaluación de desempeño			X		
13. Considera que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización	X				
14. Practica frecuentemente la autoevaluación			X		
15. Las decisiones que toma son acertadas prácticas y oportunas			X		
16. Alcanza los objetivos y metas establecidas por el área que dirige			X		
17. Existe un registro de la productividad de cada colaborador			X		
18. Recibe algún tipo de motivación permanente por su rendimiento laboral		X			
Satisfacción del cliente					
19.Comunica y facilita adecuadamente y a tiempo los procesos horarios y nombres		X			
		X			
20. Proyecta altos principios éticos					
21.Colabora ,es respetuoso ,cordial y actúa anticipadamente a los requerimientos de los clientes		X			
			X		
22. Brinda el servicio que exige sus puestos					
23. Exige algún registro de reconocimiento y felicitaciones del cliente hacia el trabajador				X	
RELACIONES CON LAS PERSONAS	1	2	3	4	5
Comunicación asertiva					
			X		
24. Se expresa de forma clara y precisa					
			X		
25. Se dirige por nombre ,claridad y respeto a sus compañeros					
				X	
26. Demuestra interés y respeto por lo que dice otras personas			X		
			X		
27. Se comunica de manera directa inclusive en asuntos delicados					
				X	
28. Escucha cuidadosamente sin interrumpir					
				X	
29. Solicita ideas ,sugerencias y opiniones de los demás					
					X

Cooperación en equipo	X					
30. Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente	X					
31. Escucha y motiva al equipo de trabajo	X					
32. Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros	X					
33. Existe interés de las necesidades que surge entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias.	X					
Relaciones asertivas						
34. Ejerce los valores dentro y fuera de la empresa con sus compañeros	X					
					X	
35. El puesto que ocupa es exactamente por su desempeño laboral						
36. Reconocen y valoran permanentemente los jefes la labor que realiza	X					
37. Establece relaciones interpersonales con respeto	X					
38. Existe confianza y buen trato entre colaboradores	X					
39. Está pendiente de las deudas que tienen con clientes y compañeros					X	
40. Hace criticas constructiva continuamente					X	
41. Resuelve conflictos con imparcialidad					X	
ESTABILIDAD EMOTIVA		1	2	3	4	5
Manejo de emociones						
42. Tiene criterio para responder problemas que se presentan en el proceso de atención al cliente						X
43. Maneja y controla sus emociones						X
44. Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo						X
Actitudes en el trabajo						
45. Demuestra positivismo ,buen ánimo en las tareas encomendadas						X
46. Es proactivo en el trabajo						X
47. Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeras ,como con los clientes extremos						X
CAPACIDAD DE SÍNTESIS		1	2	3	4	5
Capacidad estratégica						
48. Se organiza seminarios especializados y motivacionales						X
49. Se ha preocupado por autorizarse y especializarse						X
50. Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo						X

Identificación y solución de dificultades

51. Presenta ideas para mejorar su trabajo y de su personal a cargo	X
52. Presenta soluciones a problemas administrativos	X
Capacidad analítica	
Análisis de información	
53. Analiza los procesos de servicio de área	X
54. Observa meticulosamente y presenta sugerencia	X
55. Existe realimentación consecuente de información en el trabajo	X
56. Hace uso inteligente de los recursos	X
57. Integra nuevas teorías ,tendencia y métodos en las operaciones de negocios apropiados	X

Fuente: Baquerizo, L. (2019). UNIVERSIDAD PERUANA UNION FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Elaborado por: Autora

FASE IV: Observaciones y comentarios de la evaluación de desempeño y firmas para dar conformidad a la misma.

Tabla 34

Observaciones y Comentarios Abogado Interno

Observaciones y comentarios
Del evaluado
Respecto de la evaluación considero que es una herramienta muy dinámica ya que de esta manera podemos tomar en cuenta nuestras falencias y corregir.
Nombre: Freddy Edgar Ortiz Andrade
Fecha: 26/03/2024
Firma:-----
Resultado de la evaluación
cumple 10
Cumple Parcialmente 8
Cumple Temporalmente 7
No Cumple 5
Puntaje obtenido: 8
Puntaje cualitativo: Cumple Parcialmente
Observaciones:
FORMULARIO APLICADO EL DIA Y LA FECHA
Día Martes 26 de Marzo del 2024

Elaborado por: Autora


5.9.2.1.7. Formulario para la evaluación de los empleados Responsable de riesgo

FASE I: Datos del evaluado

Tabla 2. Datos del evaluado

Tabla 35

Datos del evaluado Responsable de riesgo

 <p>Cooperativa HERMES GAIBOR V.</p>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “HERMES GAIBOR V.”
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	
INFORMACIÓN GENERAL	
Nombres y apellidos: Ing. Pablo Borja	
Cargo: Responsable de riesgos	Fecha: 28/03/2024

Elaborado por: Autora

FASE II: Instrucciones generales

La evaluación será realizada por el empleado, tomando en cuenta las calificaciones de acuerdo para cada ítem.

El formulario consta de 5 alternativas las cuales deben dar una sola calificación.

Antes de llenar el formulario deberá leer detenidamente para poder analizarlo y escoger una respuesta.

Niveles de cumplimiento

- Excelente
- Notable

- Satisfactorio
- Regular
- Marginal

FASE III: Evaluación de desempeño

Cuestionario de evaluación de 360 grados del desempeño laboral instrucciones:

Ud. Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se presenta, tómese el tiempo que consideres necesarios y luego marca con una (x) la respuesta que crea que es la correcta.

Variables Sociodemográficas

Género: Femenino: Masculino:
 Nivel de estudios: Primaria Secundaria Instituto Universidad Post grado

Cargo: Responsable de riesgo

Alternativa

1 Excelente 2 Notable 3 Satisfactorio 4 Regular (mínimo aceptable) 5 Marginal (inaceptable)

Tabla 36

Evaluación de Desempeño Responsable de riesgo

Ítems	Respuestas				
	1	2	3	4	5
CONOCIMIENTO DE TRABAJO					
Perfil profesional					
1. Mantiene profesionalismo es sus tareas diarias					X
2. Programa y organiza en forma excelente las actividades					X
Conocimiento de procesos					X
3. Cumple su labor satisfactoriamente					X
4. Alcanza todos los objetivos y metas establecidas por el área					X
5. Conoce los detalles y procesos del trabajo que realiza					X

6. Conoce las metas y objetivos a corto, mediano ,largo plazo	X				
Experiencia laboral		X			
7. Se han tomado en cuenta la experiencia laboral					
8. Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes, superiores		X			
			3		
CALIDAD DE TRABAJO	1	2		4	5
Comportamiento individual					
		X			
9. Es respetuoso con su cuidado en la apariencia e higiene					
10.Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo		X			
11.Cumple puntualmente con su horario de trabajo		X			
12.Sabe a cabalidad lo que es una evaluación de desempeño			X		
13. Considera que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización		X			
14. Practica frecuentemente la autoevaluación		X			
15. Las decisiones que toma son acertadas prácticas y oportunas		X			
16. Alcanza los objetivos y meas establecidas por el área que dirige		X			
17. Existe un registro de la productividad de cada colaborador					X
18. Recibe algún tipo de motivación permanente por su rendimiento laboral			X		
Satisfacción del cliente					
19.Comunica y facilita adecuadamente y a tiempo los procesos horarios y nombres					X
20. Proyecta altos principios éticos		X			
21.Colabora ,es respetuoso ,cordial y actúa anticipadamente a los requerimientos de los clientes		X			
			X		
22. Brinda el servicio que exige sus puestos					
23. Exige algún registro de reconocimiento y felicitaciones del cliente hacia el trabajador					X
RELACIONES CON LAS PERSONAS	1	2	3	4	5
Comunicación asertiva					
24. Se expresa de forma clara y precisa					X
25. Se dirige por nombre ,claridad y respeto a sus compañeros		X			
26. Demuestra interés y respeto por lo que dice otras personas		X			
27. Se comunica de manera directa inclusive en asuntos delicados		X			
					X
28. Escucha cuidadosamente sin interrumpir					

	X				
29. Solicita ideas ,sugerencias y opiniones de los demás Cooperación en equipo					
	X				
30. Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente					
31. Escucha y motiva al equipo de trabajo	X				
32. Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros	X				
33. Existe interés de las necesidades que surge entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias.	X				
Relaciones asertivas					
34. Ejerce los valores dentro y fuera de la empresa con sus compañeros	X				
35. El puesto que ocupa es exactamente por su desempeño laboral	X				
36. Reconocen y valoran permanentemente los jefes la labor que realiza		X			
37. Establece relaciones interpersonales con respeto	X				
38. Existe confianza y buen trato entre colaboradores	X				
39. Está pendiente de las deudas que tienen con clientes y compañeros	X				
40. Hace criticas constructiva continuamente	X				
41. Resuelve conflictos con imparcialidad	X				
ESTABILIDAD EMOTIVA		1	2	3	4 5
Manejo de emociones					
42. Tiene criterio para responder problemas que se presentan en el proceso de atención al cliente	X				
				X	
43. Maneja y controla sus emociones					
44. Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo	X				
Actitudes en el trabajo					
45. Demuestra positivismo ,buen ánimo en las tareas encomendadas	X				
46. Es proactivo en el trabajo	X				
47. Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeras ,como con los clientes extremos	X				
CAPACIDAD DE SÍNTESIS		1	2	3	4 5
Capacidad estratégica					
48. Se organiza seminarios especializados y motivacionales	X				
49. Se ha preocupado por autorizarse y especializarse				X	
50. Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo	X				
Identificación y solución de dificultades					

51. Presenta ideas para mejorar su trabajo y de su personal a cargo	X
52. Presenta soluciones a problemas administrativos	X
Capacidad analítica	
Análisis de información	X
53. Analiza los procesos de servicio de área	
54. Observa meticulosamente y presenta sugerencia	X
55. Existe realimentación consecuente de información en el trabajo	X
56. Hace uso inteligente de los recursos	X
57. Integra nuevas teorías ,tendencia y métodos en las operaciones de negocios apropiados	X

Fuente: Baquerizo, L. (2019). UNIVERSIDAD PERUANA UNION FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Elaborado por: Autora

FASE IV: Observaciones y comentarios de la evaluación de desempeño y firmas para dar conformidad a la misma.

Tabla 37

Observaciones y comentarios Responsable de riesgo

Observaciones y comentarios	
Del evaluado	
Las evaluaciones de desempeño de 360° brinda una perspectiva completa y detallada, brindando información precisa y objetiva que otros métodos de evaluación no pueden proporcionar.	
Nombre: Pablo Borja	Fecha: 28/03/2024
Firma:-----	
Resultado de la evaluación	
cumple 10	
Cumple Parcialmente 8	
Cumple Temporalmente 7	
No Cumple 5	
Puntaje obtenido: 8	
Puntaje cualitativo: Cumple Parcialmente	
Observaciones:	
FORMULARIO APLICADO EL DIA Y LA FECHA	
Día Miércoles 28 de Marzo del 2024	


Elaborado por: Autora

5.9.2.1.8. Formulario para la evaluación de los empleados Asesor de crédito

FASE I: Datos del evaluado

Tabla 38

Datos del evaluado Asesor de crédito

 <p>Cooperativa HERMES GAIBOR V.</p>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “HERMES GAIBOR V.”
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	
INFORMACIÓN GENERAL	
Nombres y apellidos: Ing. Carlos Salazar	
Cargo: Asesor de crédito	Fecha: 07/03/2024

Elaborado por: Autora

FASE II: Instrucciones generales

La evaluación será realizada por el empleado, tomando en cuenta las calificaciones de acuerdo para cada ítem.

El formulario consta de 5 alternativas las cuales deben dar una sola calificación.

Antes de llenar el formulario deberá leer detenidamente para poder analizarlo y escoger una respuesta.

Niveles de cumplimiento

- Excelente
- Notable
- Satisfactorio

- Regular
- Marginal

FASE III: Evaluación de desempeño

Cuestionario de evaluación de 360 grados del desempeño laboral instrucciones:

Ud. Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se presenta, tómese el tiempo que consideres necesarios y luego marca con una (x) la respuesta que crea que es la correcta.

Variables Sociodemográficas

Género: Femenino: Masculino:
 Nivel de Primaria Secundaria Instituto Universidad Post grado
 estudios:

Cargo: Asesor de crédito

Alternativa

1 2 3 4 5
 Excelente Notable Satisfactorio Regular (mínimo aceptable) Marginal (inaceptable)

Tabla 39

Evaluación de Desempeño 360° Asesor de crédito

Ítems	Respuestas				
	1	2	3	4	5
CONOCIMIENTO DE TRABAJO					
Perfil profesional					X
1. Mantiene profesionalismo es sus tareas diarias					X
2. Programa y organiza en forma excelente las actividades Conocimiento de procesos					X
3. Cumple su labor satisfactoriamente					X
4. Alcanza todos los objetivos y metas establecidas por el área					X
5. Conoce los detalles y procesos del trabajo que realiza					X

6. Conoce las metas y objetivos a corto, mediano ,largo plazo	X				
Experiencia laboral	X				
	X				
7. Se han tomado en cuenta la experiencia laboral					
8. Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes, superiores					X
CALIDAD DE TRABAJO		1	2	3	4 5
Comportamiento individual					
9. Es respetuoso con su cuidado en la apariencia e higiene	X				
10.Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo	X				
11.Cumple puntualmente con su horario de trabajo	X				
12.Sabe a cabalidad lo que es una evaluación de desempeño					X
13. Considera que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización					X
14. Practica frecuentemente la autoevaluación					X
15. Las decisiones que toma son acertadas prácticas y oportunas					X
16. Alcanza los objetivos y meas establecidas por el área que dirige					X
17. Existe un registro de la productividad de cada colaborador					X
18. Recibe algún tipo de motivación permanente por su rendimiento laboral					X
Satisfacción del cliente					
19.Comunica y facilita adecuadamente y a tiempo los procesos horarios y nombres					X
20. Proyecta altos principios éticos					X
21.Colabora ,es respetuoso ,cordial y actúa anticipadamente a los requerimientos de los clientes					X
					X
22. Brinda el servicio que exige sus puestos					
23. Exige algún registro de reconocimiento y felicitaciones del cliente hacia el trabajador					X
					2 3 4 5
RELACIONES CON LAS PERSONAS		1			
Comunicación asertiva					
24. Se expresa de forma clara y precisa					X
					X
25. Se dirige por nombre ,claridad y respeto a sus compañeros					
26. Demuestra interés y respeto por lo que dice otras personas	X				
27. Se comunica de manera directa inclusive en asuntos delicados	X				X
					X
28. Escucha cuidadosamente sin interrumpir					

	X
29. Solicita ideas ,sugerencias y opiniones de los demás Cooperación en equipo	
30. Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente	X
31. Escucha y motiva al equipo de trabajo	X
32. Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros	X
33. Existe interés de las necesidades que surge entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias.	X
Relaciones asertivas	
34. Ejerce los valores dentro y fuera de la empresa con sus compañeros	X
35. El puesto que ocupa es exactamente por su desempeño laboral	X
36. Reconocen y valoran permanentemente los jefes la labor que realiza	X
37. Establece relaciones interpersonales con respeto	X
38. Existe confianza y buen trato entre colaboradores	X
39. Está pendiente de las deudas que tienen con clientes y compañeros	X
40. Hace criticas constructiva continuamente	X
41. Resuelve conflictos con imparcialidad	X
ESTABILIDAD EMOTIVA	1 2 3 4 5
Manejo de emociones	
42. Tiene criterio para responder problemas que se presentan en el proceso de atención al cliente	X
	X
43. Maneja y controla sus emociones	
44. Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo	X
Actitudes en el trabajo	
45. Demuestra positivismo ,buen ánimo en las tareas encomendadas	X
46. Es proactivo en el trabajo	X
47. Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeras ,como con los clientes extremos	X
CAPACIDAD DE SÍNTESIS	1 2 3 4 5
Capacidad estratégica	
48. Se organiza seminarios especializados y motivacionales	X
49. Se ha preocupado por autorizarse y especializarse	X
50. Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo	X
Identificación y solución de dificultades	

51. Presenta ideas para mejorar su trabajo y de su personal a cargo	X
52. Presenta soluciones a problemas administrativos	X
Capacidad analítica	
Análisis de información	X
53. Analiza los procesos de servicio de área	
54. Observa meticulosamente y presenta sugerencia	X
55. Existe realimentación consecuenta de información en el trabajo	X
56. Hace uso inteligente de los recursos	X
57. Integra nuevas teorías ,tendencia y métodos en las operaciones de negocios apropiados	X

Fuente: Baquerizo, L. (2019). UNIVERSIDAD PERUANA UNION FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Elaborado por: Autora

FASE IV: Observaciones y comentarios de la evaluación de desempeño y firmas para dar conformidad a la misma.

Tabla 40

Observaciones y Comentarios Asesor de crédito

Observaciones y comentarios	
Del evaluado	
Las evaluaciones de desempeño de 360° permite evaluar a los empleados y jefe sus habilidades con las que cuentan.	
Nombre: Carlos Salazar	Fecha: 07/03/2024
Firma:-----	
Resultado de la evaluación	
cumple 10	
Cumple Parcialmente 8	
Cumple Temporalmente 7	
No Cumple 5	
Puntaje obtenido: 8	
Puntaje cualitativo: Cumple Parcialmente	
Observaciones:	
FORMULARIO APLICADO EL DIA Y LA FECHA	
Día jueves 07 de Marzo del 2024	


Elaborado por: Autora

5.9.2.1.9. Formulario para la evaluación de los empleados Balcón de servicios

FASE I: Datos del evaluado

Tabla 41

Datos del evaluado Balcón de servicios

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “HERMES GAIBOR V.”</p>	
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	
INFORMACIÓN GENERAL	
Nombres y apellidos: Ing. Alex Tamami	
Cargo: Balcón de servicios	Fecha: 11/03/2024

Elaborado por: Autora

FASE II: Instrucciones generales

La evaluación será realizada por el empleado, tomando en cuenta las calificaciones de acuerdo para cada ítem.

El formulario consta de 5 alternativas las cuales deben dar una sola calificación.

Antes de llenar el formulario deberá leer detenidamente para poder analizarlo y escoger una respuesta.

Niveles de cumplimiento

- Excelente
- Notable
- Satisfactorio

- Regular
- Marginal

FASE III: Evaluación de desempeño

Cuestionario de evaluación de 360 grados del desempeño laboral instrucciones:

Ud. Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se presenta, tómese el tiempo que consideres necesarios y luego marca con una (x) la respuesta que crea que es la correcta.

Variables Sociodemográficas

Género: Femenino: Masculino:
 Nivel de Primaria Secundaria Instituto Universidad Post grado
 estudios:

Cargo: Balcón de servicios

Alternativa

1 2 3 4 5
 Excelente Notable Satisfactorio Regular (mínimo aceptable) Marginal (inaceptable)

Tabla 42

Evaluación de Desempeño 360° Balcón de servicios

Ítems	Respuestas				
	1	2	3	4	5
CONOCIMIENTO DE TRABAJO					
Perfil profesional					X
1. Mantiene profesionalismo es sus tareas diarias					X
2. Programa y organiza en forma excelente las actividades					
Conocimiento de procesos					
3. Cumple su labor satisfactoriamente					X
4. Alcanza todos los objetivos y metas establecidas por el área					X
5. Conoce los detalles y procesos del trabajo que realiza					X
6. Conoce las metas y objetivos a corto, mediano ,largo plazo					X

30. Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente	X				
31. Escucha y motiva al equipo de trabajo	X				
32. Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros	X				
33. Existe interés de las necesidades que surge entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias.	X				
Relaciones asertivas					
34. Ejerce los valores dentro y fuera de la empresa con sus compañeros	X				
35. El puesto que ocupa es exactamente por su desempeño laboral	X				
36. Reconocen y valoran permanentemente los jefes la labor que realiza		X			
37. Establece relaciones interpersonales con respeto	X				
38. Existe confianza y buen trato entre colaboradores	X				
39. Está pendiente de las deudas que tienen con clientes y compañeros	X				
40. Hace criticas constructiva continuamente	X				
41. Resuelve conflictos con imparcialidad	X				
ESTABILIDAD EMOTIVA	1	2	3	4	5
Manejo de emociones					
42. Tiene criterio para responder problemas que se presentan en el proceso de atención al cliente	X				
			X		
43. Maneja y controla sus emociones					
44. Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo					X
Actitudes en el trabajo					
45. Demuestra positivismo ,buen ánimo en las tareas encomendadas	X				
46. Es proactivo en el trabajo	X				
47. Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeras ,como con los clientes extremos	X				
CAPACIDAD DE SÍNTESIS	1	2	3	4	5
Capacidad estratégica					
48. Se organiza seminarios especializados y motivacionales	X				
49. Se ha preocupado por autorizarse y especializarse			X		
50. Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo	X				
Identificación y solución de dificultades					X
51. Presenta ideas para mejorar su trabajo y de su personal a cargo					

52. Presenta soluciones a problemas administrativos	X
Capacidad analítica	
Análisis de información	X
53. Analiza los procesos de servicio de área	
54. Observa meticulosamente y presenta sugerencia	X
55. Existe realimentación consecuente de información en el trabajo	X
56. Hace uso inteligente de los recursos	X
57. Integra nuevas teorías ,tendencia y métodos en las operaciones de negocios apropiados	X

Fuente: Baquerizo, L. (2019). UNIVERSIDAD PERUANA UNION FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Elaborado por: Autora

FASE IV: Observaciones y comentarios de la evaluación de desempeño y firmas para dar conformidad a la misma.

Tabla 43

Observaciones y Comentarios Balcón de servicios

Observaciones y comentarios
Del evaluado
Ayuda a evaluar a los empleados y tomar en cuenta las falencias con que cuenta cada uno y poder corregir y mejorar el desempeño.
Nombre: Alex Tamami
Fecha: 11/03/2024
Firma:-----
Resultado de la evaluación
cumple 10
Cumple Parcialmente 8
Cumple Temporalmente 7
No Cumple 5
Puntaje obtenido: 8
Puntaje cualitativo: Cumple Parcialmente
Observaciones:
FORMULARIO APLICADO EL DIA Y LA FECHA
Día lunes 11 de Marzo del 2024


Elaborado por: Autora

5.9.2.1.10. Formulario para la evaluación de los empleados Cajera

FASE I: Datos del evaluado

Tabla 44

Datos del evaluado Cajera

 <p>Cooperativa HERMES GAIBOR V.</p>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “HERMES GAIBOR V.”
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	
INFORMACIÓN GENERAL	
Nombres y apellidos: Ing. Margoth Gaibor	
Cargo: Cajera	Fecha: 11/03/2024

Elaborado por: Autora

FASE II: Instrucciones generales

La evaluación será realizada por el empleado, tomando en cuenta las calificaciones de acuerdo para cada ítem.

El formulario consta de 5 alternativas las cuales deben dar una sola calificación.

Antes de llenar el formulario deberá leer detenidamente para poder analizarlo y escoger una respuesta.

Niveles de cumplimiento

- Excelente
- Notable
- Satisfactorio
- Regular

- Marginal

FASE III: Evaluación de desempeño

Cuestionario de evaluación de 360 grados del desempeño laboral instrucciones:

Ud. Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se presenta, tómese el tiempo que consideres necesarios y luego marca con una (x) la respuesta que crea que es la correcta.

Variables Sociodemográficas

Género: Femenino: Masculino:
 Nivel de estudios: Primaria Secundaria Instituto Universidad Post grado

Cargo: Cajera

Alternativa

1 Excelente 2 Notable 3 Satisfactorio 4 Regular (mínimo aceptable) 5 Marginal (inaceptable)

Tabla 45

Evaluación de Desempeño Cajera

Ítems	Respuestas				
	1	2	3	4	5
CONOCIMIENTO DE TRABAJO					
Perfil profesional					X
1. Mantiene profesionalismo es sus tareas diarias					X
2. Programa y organiza en forma excelente las actividades					X
Conocimiento de procesos					X
3. Cumple su labor satisfactoriamente					X
4. Alcanza todos los objetivos y metas establecidas por el área					X
5. Conoce los detalles y procesos del trabajo que realiza					X
6. Conoce las metas y objetivos a corto, mediano ,largo plazo					X

30. Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente	X				
31. Escucha y motiva al equipo de trabajo	X				
32. Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros	X				
33. Existe interés de las necesidades que surge entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias.	X				
Relaciones asertivas					
34. Ejerce los valores dentro y fuera de la empresa con sus compañeros	X				
35. El puesto que ocupa es exactamente por su desempeño laboral	X				
36. Reconocen y valoran permanentemente los jefes la labor que realiza		X			
37. Establece relaciones interpersonales con respeto	X				
38. Existe confianza y buen trato entre colaboradores	X				
39. Está pendiente de las deudas que tienen con clientes y compañeros	X				
40. Hace criticas constructiva continuamente	X				
41. Resuelve conflictos con imparcialidad	X				
ESTABILIDAD EMOTIVA					
	1	2	3	4	5
Manejo de emociones					
42. Tiene criterio para responder problemas que se presentan en el proceso de atención al cliente	X				
			X		
43. Maneja y controla sus emociones					
44. Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo		X			
Actitudes en el trabajo					
45. Demuestra positivismo ,buen ánimo en las tareas encomendadas	X				
46. Es proactivo en el trabajo	X				
47. Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeras ,como con los clientes extremos	X				
CAPACIDAD DE SÍNTESIS					
	1	2	3	4	5
Capacidad estratégica					
48. Se organiza seminarios especializados y motivacionales			X		
49. Se ha preocupado por autorizarse y especializarse			X		
50. Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo	X				
Identificación y solución de dificultades					
					X
51. Presenta ideas para mejorar su trabajo y de su personal a cargo					

52. Presenta soluciones a problemas administrativos	X
Capacidad analítica	
Análisis de información	X
53. Analiza los procesos de servicio de área	
54. Observa meticulosamente y presenta sugerencia	X
55. Existe realimentación consecuente de información en el trabajo	X
56. Hace uso inteligente de los recursos	X
57. Integra nuevas teorías ,tendencia y métodos en las operaciones de negocios apropiados	X

Fuente: Baquerizo, L. (2019). UNIVERSIDAD PERUANA UNION FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Elaborado por: Autora

FASE IV: Observaciones y comentarios de la evaluación de desempeño y firmas para dar conformidad a la misma.

Tabla 46

Observaciones y comentarios Cajera

Observaciones y comentarios
Del evaluado
Con respecto a la evaluación se trata de una herramienta que ayuda a conocer al empleado en su comportamiento y desempeño laboral.
Nombre: Margoth Gaibor
Fecha: 11/03/2024
Firma:-----
Resultado de la evaluación
cumple 10
Cumple Parcialmente 8
Cumple Temporalmente 7
No Cumple 5
Puntaje obtenido: 8
Puntaje cualitativo: Cumple Parcialmente
Observaciones:
FORMULARIO APLICADO EL DIA Y LA FECHA
Día lunes 11 de Marzo del 2024

Elaborado por: Autora

CONCLUSIONES

- En conclusión, esta investigación abordó la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor, centrándose en su proceso de evaluación de desempeño laboral se identificó que la Cooperativa emplea metas periódicas para esta evaluación, y se sugirió que la implementación de un modelo de evaluación 360° podría mejorar la efectividad de este proceso al proporcionar una evaluación más completa y precisa del rendimiento de los empleados. Este enfoque podría contribuir significativamente a verificar y mejorar la productividad del personal en la institución.
- Para elevar el estándar de evaluación de desempeño en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor, es imperativo adoptar un modelo de evaluación 360°. Este enfoque integral y efectivo en la medición del rendimiento contribuirá a cultivar un entorno laboral más sostenible y enriquecedor para todos los colaboradores involucrados.
- Los principales departamentos beneficiarios serían el talento humano y todo el personal de la Cooperativa, debido a que al área de talento humano le facilita el proceso de toma de decisiones y al personal podrá ver en qué nivel de conocimiento, capacidades y habilidades se encuentran.

RECOMENDACIONES

- La implementación de este modelo de evaluación de desempeño laboral se propone como una herramienta de soporte para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor, con la perspectiva de mejorar la gestión de procesos y sus resultados.
- Se propone llevar a cabo una socialización del modelo de evaluación de desempeño laboral dirigida a los directivos y jefes de áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor. El objetivo de esta actividad es familiarizar a los participantes con las distintas funcionalidades del modelo y demostrar como su implementación puede mejorar la gestión de procesos y facilitar la toma de decisiones dentro de la organización.
- Implementar el modelo de evaluación de desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor con el propósito de optimizar la gestión de procesos. Esta acción se orienta hacia la mejora de la eficacia y eficiencia operativa de la organización, basada en los resultados obtenidos a través del mencionado modelo de evaluación de desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. A. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias*. Argentina-España-México: Ediciones Granica S.A.
- Caicedo, D. I. (2021). LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR PÚBLICO . Obtenido de CIDEPRO Editorial: <https://libros.cidepro.org/index.php/cidepro/catalog/download/52/47/158?inline=1>
- Cárdenas, M. (Julio-Diciembre de 2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. Obtenido de Ciencia Latina Revista Multidisciplinar: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/145/173>
- Chiavenato, I. (2009). *Aministración de Recursos Humanos: el capital humano de las organizaciones*. Rio de Janeiro, Brasil.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Elsevier Editora Ltda. ISBN 978-85-352-2512-9. Obtenido de https://www.academia.edu/39293737/Gestion_Del_Talento_Humano_Chiavenato_3Th?hb-g-sw=42223113
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor. (2022). *Hermes Gaibor*. Obtenido de Hermes Gaibor: <https://www.coachermesgaiborv.fin.ec/conocenos/institucion/mision-y-vision-hg.html#:~:text=%22A1%202023%20continuaremos%20siendo%20la,en%20nuestra%20zona%20de%20cobertura.%22>
- Donato, T. O. (2019). *Google Academico* . Obtenido de Google Academico : https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/50735796/Clima_organizacional-libre.pdf?1481003141=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCLIMA_ORGANIZACIONAL_Y_

SU_RELACION_CON.pdf&Expires=1700352108&Signature=FveChsTpt
3DgDve1sAvV1eazEOlhb74~tn0nBZIPPcA

Fernandez, P. H. (2010). *Redalyc*. . Obtenido de Redalyc.:
<https://www.redalyc.org/pdf/877/87715116007.pdf>

Indacochea, B. V. (2018). *Modelo para la Gestion de la Evaluacion del Desempeño Laboral del Talento Humano del Area Administrativa*. Obtenido de
<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/122220>

Inguillay, I. P. (2018). *Repositorio UTEQ*. Obtenido de Repositorio UTEQ:
<https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/595592e4-8f0b-4be4-a3b2-a887face37f2/content>

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero. (10 de Mayo de 2011). Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero. Quito, Pichincha: Registro Oficial 444. Obtenido de Organization of American States:
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Medina, K. B. (2018). *Repositorio digital institucional* . Obtenido de Repositorio digital institucional :
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19595/Garc%c3%ada_MKB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mori, C. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial. Obtenido de Ciencia Latina Revista Multidisciplinar:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93>

Morocho, D. R. (Diciembre de 2019). *Universidad Nacional De Chimborazo* . Obtenido de Universidad Nacional De Chimborazo :
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6342/1/EVALUACION%20DEL%20DESEMPE%20PERSONAL%20EN%20LA%20EMPRESA%20EUROCARROCER%20AS.pdf>

- Neira, A. A. (2021). *Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>
- Ortiz, D. G. (2020). *Universidad Andina Simón Bolívar*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7316/1/T3190-MDTH-Nolasco-La%20evaluacion.pdf>
- Pérez, H. F. (2021). *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/39663/AndresFelipeDuranDuran2021-Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quito, M. A. (2021). La importancia de la evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones. Obtenido de Redalyc.org: https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967009/html/#redalyc_576868967009_ref11
- Ramírez Méndez, G. G., Medina Magaña, D. E., & López Ojeda, R. N. (2022). *Scielo*. Obtenido de Scielo: <https://www.scielo.org.mx/pdf/tcg/v7n20/2448-6388-tcg-7-20-189.pdf>
- Romani Alejo, G. E., Romani Alejo, N. S., & Roque Barrios, N. E. (2023). *Centro de Investigación y Desarrollo Ecuador*. Primera Edición. Obtenido de Centro de Investigación y Desarrollo Ecuador: https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/2392/1/2Libro%20La%20Eficiencia.VF_24_5_2023pdf.pdf
- Sancán, G. L. (2023). *Repositorio.unesum.edu.ec*. Obtenido de Repositorio.unesum.edu.ec: <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/5224/1/Pincay%20Sanc%20c3%a1n%20Genesis%20Lisseth.pdf>

Solano, A. M. (2019). *Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión* .
Obtenido de Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión :
[https://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3606/TEESIS%20ANA%20MILAGROS%20\(1\).pdf?sequence=1](https://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3606/TEESIS%20ANA%20MILAGROS%20(1).pdf?sequence=1)

Stubbs, E. A. (Abril de 2004). *Scielo*. Obtenido de Scielo:
<https://www.scielo.br/j/ci/a/hsztPP8HWQrJpbxTr8MKnrF/?format=pdf&lang=es>

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de Gantt.

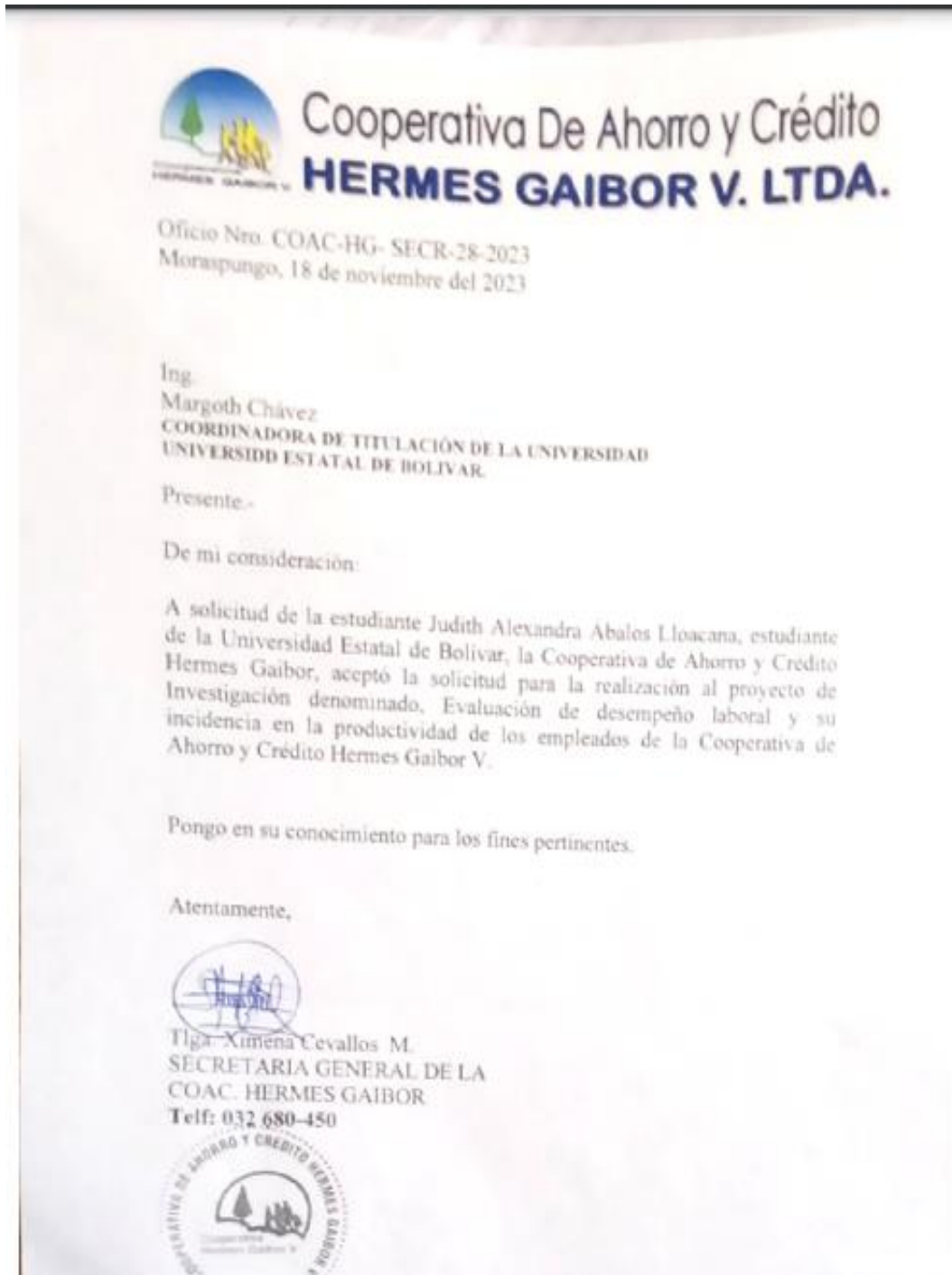
ACTIVIDAD	FECHAS	TIEMPO DE DURACIÓN													
		Octubre	Noviembre				Diciembre				Enero	Febrero	Marzo		
		Semana 5	semana 1	semana 3	semana 4	semana 1	semana 2	semana 3	semana 4	semana 1	semana 2	semana 1	semana 3	semana 4	
CAPÍTULO I. FORMULACION GENERAL DEL PROYECTO															
Presentación del tema	Del 30 al 31 de octubre														
Descripción del Problema	del 1 al 3 de noviembre														
Formulación del Problema	Del 1 al 09 de Noviembre														
Preguntas de Investigación	Del 1 al 09 de Noviembre														
Justificación	Del 13 al 17 de Noviembre														
Objetivos: General y Específicos	Del 13 al 17 de Noviembre														
Hipótesis / Idea a defender	Del 20 al 24 de Noviembre														
Variables (Operacionalización)	Del 20 al 24 de Noviembre														
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO															
Antecedentes (académicos y artículos de investigación)	Del 27 al 08 de Diciembre														
Científico (bases teóricas en la que fundamenta la investigación)	Del 27 al 08 de Diciembre														
Conceptual	Del 27 al 08 de Diciembre														
Legal	Del 27 al 08 de Diciembre														
Georeferencial	Del 27 al 08 de Diciembre														
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA															
Tipo de Investigación	Del 11 al 15 de Diciembre														
Enfoque de la investigación	Del 11 al 15 de Diciembre														
Métodos de Investigación	Del 11 al 15 de Diciembre														

		CAPITULO III. METODOLOGÍA			
Tipo de Investigación	Del 11 al 15 de Diciembre				
Enfoque de la investigación	Del 11 al 15 de Diciembre				
Métodos de Investigación	Del 11 al 15 de Diciembre				
Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos	Del 15 al 17 de Diciembre				
Universo, Población y Muestra	Del 15 al 17 de Diciembre				
Procesamiento de la Información	Del 15 al 17 de Diciembre				
		CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN			
Análisis, interpretación y discusión de resultados	Del 19 al 4 de Enero				
Revisión del trabajo de integración curricular	Del 8 al 10 de Enero				
Corrección del trabajo de integración	Del 8 al 10 de Enero				
		CAPITULO V. PROPUESTA			
Elaboración de la propuesta	Del 02 de febrero al 07 de febrero				
Corrección de la Propuesta	Del 11 de marzo al 22 de Marzo				
Entrega del trabajo de integración curricular	El 08 de Abril del 2024				

Anexo 2: Presupuesto

RECURSOS	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	MONTO
INTERNET	6 MESES	20 \$(MES)	120\$
IMPRESIONES	100	0.05 \$	5\$
FOTOCOPIAS	20	0.05 \$	1\$
VISITAS A LA COOPERATIVA	10	3\$	30\$
ANILLADOS	4	4\$	16\$
EMPASTADO	1	16\$	16\$
OTROS GASTOS	1	50\$	50\$
TOTAL			222\$

Anexo 3: Carta de aceptación de la organización donde se aplicó el trabajo de integración curricular.



Anexo 4: Instrumentos de recopilación de datos

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.

ENCUESTA A APLICARSE A FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA.

Objetivo: El objetivo de la presente encuesta es recopilar información para elaborar un proyecto de investigación, modalidad titulación de pregrado.

Por lo tanto, solicito que las respuestas sean las más objetivas posibles.

CUESTIONARIO

Elija una de las alternativas propuestas.

1. ¿Conoce usted métodos de evaluación de desempeño laboral

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente de acuerdo

Totalmente en desacuerdo

2. ¿Considera necesario llevar a cabo pruebas de distintos modelos de evaluación de desempeño laboral en la Cooperativa?

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente de acuerdo

Totalmente en desacuerdo

3. ¿Considera importante el desarrollo de evaluaciones periódicas del desempeño laboral a los empleados?

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente de acuerdo

Totalmente en desacuerdo

4. ¿Conoce usted métodos de evaluación de desempeño laboral que contribuye al mejoramiento de los empleados?

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente de acuerdo

Totalmente en desacuerdo

5. ¿Cree usted que la evaluación de desempeño laboral aumenta la transparencia en todos los ámbitos dentro de la cooperativa?

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente de acuerdo

Totalmente en desacuerdo

6. ¿Aplicado algún indicador para medir la productividad de los empleados?

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente de acuerdo

Totalmente en desacuerdo

7. ¿Cree que es necesario la mejora de la evaluación laboral para verificar la productividad de los empleados?

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente de acuerdo

Totalmente en desacuerdo

8. ¿Consideraría usted nuevos tipos de evaluaciones para medir la productividad de los empleados?

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente de acuerdo

Totalmente en desacuerdo

9. ¿Cuentan con estrategias para mejorar la productividad de los empleados?

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente de acuerdo

Totalmente en desacuerdo

10. ¿Cree usted que las evaluaciones de desempeño laboral facilitan en la medición productiva del empleado?

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente de acuerdo

Totalmente en desacuerdo

Gracias por su colaboración

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

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

ENTREVISTA A APLICARSE A LA GERENTE DE LA COOPERATIVA.

Objetivo: El objetivo de la presente entrevista es recopilar información para elaborar un proyecto de investigación, modalidad titulación de pregrado.

Por lo tanto, solicito que las respuestas sean las más objetivas posibles.

1. ¿Conoce usted métodos de evaluación de desempeño laboral?

¿Considera necesario llevar a cabo pruebas de distintos modelos de evaluación de desempeño laboral en la Cooperativa?

¿Considera que es importante el desarrollo de evaluaciones periódicas del desempeño laboral a los empleados?

¿Conoce usted métodos de evaluación de desempeño laboral que contribuya al mejoramiento de los empleados?

¿Cree usted que la evaluación de desempeño laboral aumenta la transparencia en todos los ámbitos dentro de la cooperativa?

¿Se ha aplicado algún indicador para medir la productividad de los empleados?

¿Cree que es necesaria la mejora de la evaluación laboral para verificar la productividad de los empleados?

2. ¿Consideraría usted nuevos tipos de evaluaciones para medir la productividad de los empleados?

¿Cuentan con estrategias para mejorar la productividad de los empleados?

¿Cree usted que las evaluaciones de desempeño laboral facilitan en la medición productiva del empleado?

Gracias por su colaboración

Anexo 5: Entrevista y encuesta

