UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO/A EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TEMA:

"DESEMPEÑO LABORAL EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA SAN JOSÉ LTDA., AGENCIA SAN MIGUEL DE BOLÍVAR, AÑO 2024"

AUTORES:

JEFFERSON EDUARDO CRIOLLO ALBÁN
ANDY SMITH SATIAN MOINA

DIRECTOR
Ing. Rafael Sánchez

PARES ACADÉMICOS
Ing. Shirley Zapata
Ing. Ricardo Chávez

SAN MIGUEL – ECUADOR
2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

DESEMPEÑO LABORAL EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA SAN JOSÉ LTDA., AGENCIA SAN MIGUEL DE BOLÍVAR, AÑO 2024

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos la fuerza y la sabiduría necesaria para culminar esta grande etapa de nuestras vidas y no dejarnos derrotar.

A nuestros padres, que siempre confiaron en nosotros, y son la fortaleza y el ejemplo de lucha por seguir adelante y conseguir lo que se propone en la trayectoria de nuestras vidas.

A los docentes, que dedicaron a lo largo de la carrera sus conocimientos para contribuir nuestro desarrollo personal y profesional.

Jefferson Criollo & Andy Satian

DEDICATORIA

A Dios, por ser la luz que nos guía a cada paso del camino y por ser nuestro refugio en los momentos difíciles.

A nuestros padres, por su amor incondicional, sacrificio y apoyo. Su arduo trabajo y dedicación nos inspiran a superar todos los obstáculos de nuestros caminos.

A nuestros docentes, gracias por su paciencia, dedicación y determinación para proporcionarnos las herramientas necesarias para nuestro crecimiento académico. Su compromiso con nuestra educación nos ha permitido alcanzar con éxito esta etapa de nuestras vidas

Jefferson Criollo & Andy Satian

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICOS

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR
UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
EXTENSIÓN SAN MIGUEL

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. "*Rafael Alejandro Sánchez Macias* "; Ing. "**Shirley Viviana Zapata Romero"** e Ing. "*Ricardo Xavier Chávez Betancourt*"; en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación "Desempeño laboral en el rendimiento del personal de la Cooperativa San José Ltda., agencia San Miguel de Bolívar, año 2024.", desarrollado por el señor **Jefferson Eduardo Criollo Albán y Andy Smith Satian Moina.**

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la Carrera de Gestión del Talento Humano.

San Miguel, noviembre del 2024

Ing. Rafael Alejandro
Sánchez Macías

Director

Ing. Shirley Viviana
Zapata Romero

Par Académico

Ing. Ricardo Xavier
Chávez Betancourt

Par Académico

CERTIFICACIÓN DE DERECHO DE AUTOR

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Nosotros Jefferson Eduardo Criollo Albán y Andy Smith Satian Moina portadores de la Cédula de Identidad No. 1727113209 y 0606233468 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: "Desempeño laboral en el rendimiento del personal de la Cooperativa San José Ltda., agencia San Miguel de Bolívar, año 2024.", modalidad Proyecto de Investigación, 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/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

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

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

Jefferson Eduardo Criollo Albán

Andy Smith Satian Moina

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

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN II
AGRADECIMIENTO III
DEDICATORIA IV
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO V
DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA ..... **¡Error! Marcador no definido.**
ÍNDICE DE CONTENIDO VII
ÍNDICE DE TABLAS XI
ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES XII
INTRODUCCIÓN 1
RESUMEN 2
ABSTRACT 3
CAPÍTULO I 4
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 4
1.1Descripción del Problema 4
1.2. Formulación del Problema 7
1.3. Preguntas de Investigación 7
1.4. Justificación 7
1.5. Objetivos 10
1.5.1 Objetivo general 10
1.5.2 Objetivos específicos 10
1.5.2 Variables 10
CAPÍTULO II 16
MARCO TEÓRICO 16
2.1. Antecedentes 16

2.2. Científico 17
2.2.1. Variable Independiente 17
2.2.1.1. Desempeño laboral 17
2.2.3. Habilidades y competencias 19
2.2.4.Conocimientos técnicos 20
2.2.5. Habilidades blandas 21
2.2.7. Comportamiento y actitudes 23
2.2.8. Compromiso y responsabilidad 24
2.2.9. Ética y valores 25
2.2.10. Motivación 26
2.2.11. Eficiencia y productividad 27
2.2.12. Gestión del tiempo 28
2.2.13.Calidad del trabajo 29
2.2.14.Cumplimiento de metas 30
2.2.2. VARIABLE DEPENDIENTE 31
2.2.2.1. Rendimiento del personal 31
2.2.2.2. Productividad 32
2.2.2.3. Mejora continua 33
2.2.2.4. Eficiencia 34
2.2.2.5. Mayor compromiso 35
2.2.2.6. Calidad del trabajo 36
2.2.2.7. Precisión 37
2.2.2.8. Innovación 38
2.2.2.9. Satisfacción del cliente 39
2.2.2.10. Desarrollo y crecimiento 40
2.2.2.11. Capacitación continua 41

2.2.2.12. Carrera profesional 42
2.2.2.13. Calidad de vida laboral 43
2.3. Conceptual 44
2.4 Legal 47
2.5 Georreferencial 51
CAPITULO III 52
METODOLOGÍA 52
3.1. Tipo de Investigación 52
3.1.1 Investigación exploratoria 52
3.1.2 Investigación descriptiva 52
3.2 Enfoque de la investigación 52
3.3. Métodos de Investigación 53
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 53
3.5. Universo, Población y Muestra 54
3.6. Procesamiento de la Información 54
CAPITULO IV 55
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 55
4.1. Análisis, interpretación y discusión de la encuesta aplicada a los trabajadores 55
CAPITULO V 82
PROPUESTA 82
5.1. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA 82
5.2. JUSTIFICACIÓN 84
5.4. OBJETIVOS 85
5.4.1. Objetivo General 85
5.4.2. Objetivo Específico 85

5.5. Operatividad de la Propuesta 86

ÁNALISIS..... 86

CONCLUSIONES 90

RECOMENDACIONES 91

BIBLIOGRAFÍA..... 92

ANEXOS..... 100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis de resultados de la variable 11
Tabla 2: Conocimiento Técnicos 56
Tabla 3. Incorporación de habilidades blandas 57
Tabla 4. Adaptarse 58
Tabla 5. Compromiso y responsabilidad 59
Tabla 6.Ética 60
Tabla 7. Motivación 61
Tabla 8. Gestionar el tiempo 62
Tabla 9. Calidad del trabajo 63
Tabla 10. Cumplimiento de las metas 64
Tabla 11. Mejora continua 65
Tabla 12. Productividad 66
Tabla 13. Eficiencia y rendimiento 67
Tabla 14. Compromiso 68
Tabla 15. Responsabilidades 69
Tabla 16. Precisión y exactitud 70
Tabla 17. Implementación de ideas 71
Tabla 18. Satisfacción del cliente 72
Tabla 19. Capacitación 73
Tabla 20. Carrera profesional 74
Tabla 21: Calidad de vida laboral 75
Tabla 22: Desempeño laboral 76
Tabla 23: Rendimiento del personal 78
Tabla 24: NIVELES DE CUMPLIMIENTO 87
Tabla 25: estrategias para el desempeño laboral y el rendimiento del personal 88
Tabla 26: Plan de Acción 89

ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES

Figura 1. Conocimiento Técnicos 56
Figura 2 . Incorporación de habilidades blandas..... 57
Figura 3. Adaptarse..... 58
Figura 4. Compromiso y responsabilidad 59
Figura 5. Ética..... 60
Figura 6. Motivación..... 61
Figura 7. Gestionar el tiempo..... 62
Figura 8. Calidad del trabajo..... 63
Figura 9. Cumplimiento de las metas..... 64
Figura 10. Mejora continua..... 65
Figura 11. Productividad..... 66
Figura 12. Eficiencia y rendimiento..... 67
Figura 13. Compromiso 68
Figura 14.Responsabilidades 69
Figura 15. Precisión y exactitud..... 70
Figura 16. Implementación de ideas 71
Figura 17. Satisfacción del cliente 72
Figura 18. Capacitación 73
Figura 19. Carrera profesional 74
Figura 20. Calidad de vida laboral 75

IMÁGENES

Imagen 1: Ubicación geográfica de la Cooperativa San José 51

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de Gantt 101
Anexo 2: Presupuesto Ejecutivo 102
Anexo 3: Formato de validación por expertos 102
Anexo 4: Formato de la encuesta aplicada 104
Anexo 5: Fotos del levantamiento de la informa 106
Anexo 6: Escaneado de la aceptación de la Cooperativa San José Ltda., agencia San Miguel de Bolívar 107
Anexo 7: Hoja de plagio 108

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de titulación tiene como finalidad conocer que tan necesario son las estrategias de desempeño laboral para mejorar el rendimiento del personal de la Cooperativa San José Ltda. Agencia San Miguel, en la actualidad las estrategias de desempeño laboral se han convertido en una de las herramientas más importantes en el desarrollo y crecimiento de las instituciones, debido al cambio que surgen las organizaciones a nivel mundial, para lo cual se deben adaptarse y actualizarse a los nuevos procesos, procedimientos, cambios financieros, económicos, sociales, culturales entre otros; y más aún en Cooperativas de Ahorro y Crédito que se dedican a prestar servicios financieros a las comunidades y están controladas por sus socios.

Las cooperativas de Ahorro y Crédito en los países más desarrollados comparten ciertos principios y enfoques en la comunidad, como servir a sus miembros y comunidades locales priorizando el bienestar de sus socios en lugar de maximizar las ganancias, países como Estados Unidos, Canadá, Países Bajos, Reino Unido y Australia han conseguido superar problemas de desorden y explotación laboral invirtiendo en el Capital Humano, ya que consideran importante fortalecer las habilidades, conocimientos y motivación de los trabajadores, lo que mejora la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la capacidad de adaptación a los nuevos cambios del entorno laboral.

Desde una perspectiva empresarial, las estrategias de desempeño laboral deben ser consideradas como inversión en el capital humano, a la competitividad, al desarrollo financiero y social de sus miembros en casos de las cooperativas de Ahorro y Crédito, mismas que están alienadas al bien de la comunidad, pues las Cooperativas se deben a la sociedad y a la satisfacción de las necesidades.

Las cooperativas deben fortalecer sus sistemas de gestión, brindar educación financiera a sus miembros y por ende están destinados a mejorar el desempeño laboral y el rendimiento del personal, considerando el diseño de estrategias de desempeño laboral como plan de capacitaciones, retroalimentación continua, sistema de incentivos, y evidentemente invertir en el capital humano.

RESUMEN

En la investigación titulada como "Desempeño laboral en el Rendimiento del Personal de la Cooperativa San José Ltda., agencia San Miguel de Bolívar, año 2024. El objetivo General es diseñar estrategias de desempeño laboral para la mejora del rendimiento del personal de la Cooperativa San José Ltda., agencia San Miguel, año 2024.

La metodología que se trabajó con el tipo de investigación fue exploratoria, descriptiva, el enfoque fue cuantitativo y cualitativo y la población de 18 trabajadores siendo la muestra censal donde se hallaron los resultados. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron encuestas validadas por los expertos, las que fueron procesadas para obtener los resultados.

En conclusión, existe una correlación positiva moderada alta entre el Desempeño Laboral y Rendimiento del Personal de la Cooperativa San José Ltda., agencia San Miguel de Bolívar, año 2024., debido a que la correlación de Pearson arrojo un valor de 0.74 representando una correlación positiva moderada alta, es decir que las dos variables están bastantemente relacionadas, pero no de manera perfecta.

En cuanto al desempeño laboral se encuentra en un margen de apreciación como muy satisfactorio; mientras el rendimiento del personal se encuentra en un rango de valoración como muy satisfactorio.

Palabras Clave: Desempeño Laboral, Rendimiento del Personal, Mejora Continua, Eficiencia y Efectividad.

ABSTRACT

In the research entitled "Work performance in the performance of the personnel of Cooperativa San José Ltda., San Miguel de Bolívar agency, year 2024", the general objective is to design work performance strategies to improve the performance of the personnel of Cooperativa San José Ltda, Agencia San Miguel.

The methodology worked with the type of research was exploratory, descriptive, the approach was quantitative and qualitative and the population of 18 workers being the census sample where the results were found. The data collection techniques used were surveys validated by experts, which were processed to obtain the results.

In conclusion, there is a high moderate positive correlation between Labor Performance and Personnel Performance of Cooperativa San José Ltda., San Miguel Agency, year 2024, because the Pearson correlation yielded a value of 0.74 representing a high moderate positive correlation, i.e. the two variables are fairly closely related, but not perfectly.

As for job performance, it is in a range of appreciation as very satisfactory; while the performance of the personnel is in a range of appreciation as very satisfactory.

Key words: Job Performance, Staff Performance, Continuous Improvement, Efficiency and Effectiveness.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1Descripción del Problema

Uno de los problemas más significativos que afectan el rendimiento del personal en las organizaciones a nivel mundial es la sobrecarga de las actividades laborales, la falta de equilibrio entre la vida laboral, personal y la falta de estrategias de desempeño laboral que apoyen al rendimiento del personal en las organizaciones.

El desempeño laboral y el rendimiento del personal se convierten en los principales pilares para mantener la competitividad y la eficacia organizacional. Al analizar estas variables en detalle, las organizaciones pueden identificar oportunidades de mejora, implementar estrategias efectivas y, en última instancia lograr sus objetivos organizacionales.

El desempeño laboral es la efectividad con la que un empleado cumple con las tareas y responsabilidades que están asignadas en su puesto de trabajo. Lo cual es un indicador del éxito individual dentro de una organización y se le puede medir mediante parámetros como es la calidad de trabajo, gestión del tiempo, la motivación y el cumplimiento de metas. El alto desempeño laboral no solo demuestra las habilidades y la ética profesional de los colaboradores, sino que también afecta directamente a la capacidad de la organización para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Por otro lado, el rendimiento del personal se refiere al nivel de productividad y eficiencia alcanzado por un grupo de empleados. Este rendimiento se evalúa en base a los resultados de las evaluaciones del desempeño, satisfacción de clientes, creatividad e innovación. Es un indicador integral que no solo refleja la suma de los

esfuerzos individuales, sino que también refleja la sinergia y la cooperación entre los miembros del equipo.

La relación entre el desempeño laboral y el rendimiento del personal es bidireccional y dinámica debido a que un alto desempeño laboral de los empleados individuales puede traducirse como un rendimiento superior del personal, las evaluaciones de desempeño, la capacitación continua, carrera profesional y la calidad de trabajo son indicadores que influyen significativamente en esta relación.

En la revista científica realizada por (Sumba, Moreno, & Neiser, 2022) titulada como Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador se menciona que el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático impidiendo la aportación de nuevas ideas. Es un tipo de liderazgo en el que el líder ejerce un control total sobre las decisiones y acciones del grupo o equipo, sin consultar ni involucrar a los miembros en el proceso de la toma de decisiones, donde el liderazgo autocrático, si bien puede ser efectivo en situaciones específicas que requieren de decisiones rápidas y control centralizado, generalmente tiene un impacto negativo en el rendimiento del personal limitando las oportunidades y el desarrollo de nuevas habilidades de los trabajadores.

Por otra parte, un estudio realizado por Adrián (2021) de la Universidad Andina Simón Bolívar titulado como la "Relación de la satisfacción profesional y el rendimiento laboral de los empleados del Departamento de Conciliaciones de una Entidad Financiera, en el año 2019" señala que los factores que influyen en el rendimiento laboral se caracterizan por el desempeño laboral y la valoración de los puestos de trabajo, por lo tanto el tipo de liderazgo, la estructura organizacional, la cultura organizacional y las políticas de la empresa tienen un impacto en el rendimiento laboral.

Además, la rotación, la comunicación y la motivación son factores que mayormente inciden en el rendimiento laboral o personal de los colaboradores en

las empresas debido a que juegan un papel fundamental en el mercado y en su desarrollo y crecimiento de las personas.

El desempeño laboral de los empleados es un factor crucial para el éxito de cualquier organización, como se mencionó anteriormente en el Ecuador, estudios recientes como la revista científica realizada por (Sumba, Moreno, & Neiser, 2022) y complementado por una investigación realizado por (Adrián, 2021) han destacado la influencia del clima organizacional y los estilos de liderazgos en el rendimiento del personal.

Durante la investigación denominado como la "Relación de la satisfacción profesional y el rendimiento laboral de los empleados del Departamento de Conciliaciones de una Entidad Financiera, en el año 2019", se confirma que ciertos elementos como la cultura organizacional, las oportunidades de desarrollo profesional y las cualidades de liderazgo son fundamentales para el rendimiento del personal. Se cree que la falta de estas cualidades es una barrera importante para el alto rendimiento del personal.

Para avanzar, las empresas del Ecuador deben adoptar estrategias de desempeño laboral que fomenten la participación, el reconocimiento, el crecimiento continuo y el rendimiento del personal. Esto garantizará a un entorno laboral más productivo y satisfactorio.

La cooperativa San José LTDA., Agencia San Miguel es una institución financiera de tamaño mediano que opera en el ámbito cooperativo del Ecuador, no cuenta con investigaciones previas que evalúen de manera sistemática el impacto de factores internos en el desempeño laboral de su personal. Ante la ausencia de un marco de referencia que permita analizar aspectos como la productividad, la calidad del trabajo, y la satisfacción del cliente, se desconoce si existen factores dentro de la institución que podrían estar afectando negativamente el rendimiento del personal.

Para esta investigación utilizaremos los siguientes enfoques metodológicos como el descriptivo, ya que proporciona una base sólida para comprender y abordar el desempeño del personal al recopilar datos detallados, caracterizar el rendimiento del personal de manera precisa, identificar patrones y tendencias, comparar entre grupos y encontrar factores predictivos y por otro lado el enfoque exploratorio ya que mediante la investigación se buscara explorar, identificar y ayudar al tema de la investigación con el propósito de mejorar el desempeño laboral y aumentar el rendimiento del personal. Por lo tanto, se propone diseñar estrategias de desempeño laboral como herramienta de apoyo para mejorar el liderazgo, ofrecer constantemente oportunidades de desarrollo profesional, crear un ambiente laboral positivo, fomentar la innovación y la creatividad que apoyen al rendimiento del personal.

1.2. Formulación del Problema

¿Cuáles son las estrategias de desempeño laboral que apoyan al rendimiento del personal de la Cooperativa San José Ltda., Agencia San Miguel de Bolívar, año 2024?

1.3. Preguntas de Investigación

- ✓ ¿Cuál es el grado del desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de rendimiento del personal de la cooperativa?
- ✓ ¿Qué estrategias prácticas y efectivas pueden ser propuestas para mejorar el desempeño laboral y el rendimiento del personal de la Cooperativa?

1.4. Justificación

La presente investigación permitirá diseñar estrategias de desempeño laboral como una herramienta adecuada para apoyar al rendimiento del personal de la Cooperativa los mismos que servirán para mejorar la comunicación interna, incrementar la satisfacción de los clientes, mejorar el liderazgo y reducir los costos

de capacitación, considerando que los empleados son unos de los bienes más apreciados de las organizaciones.

Por lo tanto, los esfuerzos que se están realizando en la Cooperativa permitirá demostrar que los recursos que serán invertidos en el diseño de estrategias destinadas a apoyar del rendimiento del personal tengan como finalidad tratar de que el trabajador se sienta estimulado y motivado por que sus valores y cualidades serán evaluados y tomados en cuenta, lo que se espera que el rendimiento del personal tenga un impacto positivo en los resultados de la Cooperativa.

Esta investigación es de suma importancia porque proporciona un marco estructurado para establecer estrategias de desempeño laboral y apoyar el rendimiento del personal que ayuden a comprender que se espera de ellos y cómo pueden contribuir al éxito de la Organización.

Esta investigación tiene el propósito de contribuir a la gestión de la Cooperativa con la finalidad de diseñar estrategias que pueden mejorar el desempeño laboral tomando en cuenta la situación actual de la Cooperativa San José, incluyendo una variedad de factores que puede impactar de manera positiva al rendimiento del personal, donde los empleados puedan desarrollar nuevas habilidades, cubriendo así diferentes necesidades que la organización requiera para el cumplimiento de los objetivos individuales y organizacionales.

La viabilidad de este proyecto de investigación queda demostrada por su apertura y participación activa de la Cooperativa San José, Agencia San Miguel lo cual facilitará realizar el estudio generando conocimientos prácticos y aplicables que contribuyan a la mejora de la organización, generando un impacto positivo en los ámbitos sociales, económicos y ambientales. En su ámbito social, es significativo y multifacético debido a que al diseñar y aplicar estrategias efectivas para apoyar al del rendimiento del personal puede ayudar a crear un ambiente más saludable, satisfactorio y positivo lo que repercute directamente a la calidad de vida de los trabajadores y contribuye a su bienestar físico, emocional y profesional.

En el ámbito económico la Cooperativa puede aumentar su productividad identificando e implementando estrategias más eficaces para el apoyo al rendimiento del personal, en este caso los empleados más eficientes y motivados tienden a realizar tareas con mayor rapidez y precisión, produciendo así simultáneamente más bienes y servicios.

Si bien es cierto el impacto directo de la investigación en su ámbito ambiental puede ser menos evidente que en el ámbito social y económico, sin embargo, contribuye positivamente en el medio ambiente al mejorar el rendimiento del personal, la Cooperativa puede reducir el desperdicio de recursos naturales y materiales en sus operaciones. Esto incluye reducir el consumo de papel, energía y agua, así como optimizar el uso de recursos materiales.

También se pueden desarrollar estrategias de trabajo remoto o horarios flexibles para reducir la huella de carbono asociada con los viajes diarios en automóvil u otros medios de transporte.

Los clientes externos juegan un papel crucial en la creación de valor y sostenibilidad de la Cooperativa es por eso que también pueden beneficiarse de la implementación de estrategias de desempeño laboral dentro de la organización ya que una fuerza laboral bien educada y motivada tiende a brindar servicios de mayor calidad, una atención más rápida y personalizada y una comunicación más transparente y efectiva. Esto creará una experiencia más satisfactoria para los clientes externos y fortalecerá su relación con la Cooperativa.

El beneficio para la colectividad derivado de la implementación de las estrategias de desempeño laboral enfocadas al rendimiento del personal se presenta como oportunidades de trabajo, al desarrollo económico de los diferentes socios de la Cooperativa y fomentando las buenas prácticas del personal con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios con el propósito de obteniendo más rentabilidad.

1.5. Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Diseñar estrategias de desempeño laboral que mejoren el rendimiento del personal de la Cooperativa San José Ltda., Agencia San Miguel de Bolívar, año 2024.

1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa.
- Conocer el rendimiento del personal de la Cooperativa San José
- Proponer estrategias prácticas y efectivas basadas en los hallazgos de la investigación, para mejorar el desempeño laboral y el rendimiento del personal.

1.5.2 **Variables** (Operacionalización)

Variable independiente: Desempeño Laboral
Variable dependiente: Rendimiento del Personal

Tabla 1:

Análisis de resultados de la variable

Variables	**Definición conceptual**	**Definición operativa**	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Técnicas**	**Instrumento**	**Ítems**
Desempeño laboral	"Son los comportamientos o acciones que son relevantes para los objetivos de la organización, es decir el desempeño laboral no es el resultado de la acción, sino la acción que conduce al logro de los resultados" (Pérez Castaño, 2021)	El desempeño laboral propone evaluar el cumplimiento de los objetivos en base al desenvolvimiento de los colaboradores en su respectivo rol (Gamarra, 2024),	Habilidades y competencias	Conocimientos técnicos	Encuesta a los trabajadores	Cuestionario	¿Cree usted que sus conocimientos técnicos se ajustan con los requisitos del perfil de su puesto de trabajo en la institución?
				Habilidades blandas	Encuesta a los trabajadores	Cuestionario	¿Está usted de acuerdo en que la incorporación de sus habilidades blandas es crucial para mejorar el desempeño laboral de la institución?
				Adaptabilidad a los cambios	Encuesta a los trabajadores	Cuestionario	¿Cree usted que sus habilidades actuales le permiten adaptarse efectivamente a los cambios del entorno laboral?
			Comportamiento y actitudes	Compromiso y responsabilidad	Encuesta a los trabajadores	Cuestionario	¿Considera usted que su nivel de compromiso y responsabilidad en su puesto de trabajo influye al

							cumplimiento de los objetivos departamentales?
				Ética y valores	Encuesta a los trabajadores	Cuestionario	¿En qué medida considera usted que la promoción de una cultura ética en la Cooperativa influye en el desempeño laboral de los colaboradores?
				Motivación	Encuesta a los trabajadores	Cuestionario	¿Considera usted que al tener objetivos estratégicos claramente definidos en su puesto de trabajo aumenta su motivación y, cómo resultado, mejora su desempeño laboral?
			Eficiencia y productividad	Gestión del tiempo	Encuesta a los trabajadores	Cuestionario	¿Considera usted que su capacidad para gestionar el tiempo de manera efectiva, impacta al desempeño laboral de la Cooperativa?
				Calidad del trabajo	Encuesta a los trabajadores	Cuestionario	¿Considera usted que el desempeño laboral en su puesto se debe directamente a la alta calidad de trabajo

							que realiza diariamente?
				Cumplimiento de metas	Encuesta a los trabajadores	Cuestionario	¿Considera usted que al cumplir a cabalidad las actividades diarias, ayuda al cumplimiento de las metas institucionales?
Rendimiento del personal	Son los resultados observado al momento de ejecutar sus actividades, que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa (García Pantigozo, 2011)	Cumplimiento de las actividades laborales fundamentadas al crecimiento y el desarrollo profesional mejoran sus habilidades, conocimientos y experiencia que contribuyen al cumplimiento de los objetivos organizacionales (O, 2023).	Productividad	Mejora continua	Encuesta a los trabajadores	Cuestionario	¿En su opinión, las herramientas y recursos proporcionados por la Cooperativa son esenciales para la mejora continua al momento de ejecutar sus actividades dentro de su puesto de trabajo?
				Eficiencia	Encuesta a los trabajadores	Cuestionario	En su opinión, ¿en qué medida las iniciativas de mejora continua han contribuido al aumento de la productividad en su equipo de trabajo? ¿Considera que su eficiencia y rendimiento mejorarían al recibir

							una capacitación para el cumplimiento de sus objetivos laborales?
				Mayor compromiso	Encuesta a los trabajadores	Cuestionario	¿Considera usted que su grado de compromiso con el cumplimiento de las tareas asignadas y la alineación con los valores corporativos ha incrementado su productividad en su posición laboral? ¿Cree usted que las iniciativas de reconocimiento y recompensas proporcionados por la Cooperativa ayudan a fomentar el compromiso y responsabilidades laborales de los trabajadores?
			Calidad del trabajo	Precisión	Encuesta a los trabajadores	Cuestionario	¿Qué tan de acuerdo y satisfecho está usted con la precisión y exactitud de su trabajo diario a lo largo del tiempo?
				Innovación	Encuesta a los trabajadores	Cuestionario	¿Está usted de acuerdo que el apoyo recibido por su jefe inmediato facilita la implementación de nuevas ideas que

							puedan mejorar la calidad de su trabajo y responsabilidades en la institución?
				Satisfacción del cliente	Encuesta a los trabajadores	Cuestionario	¿Considera usted que la satisfacción del cliente está directamente relacionada con la calidad del servicio ofrecido?
			Desarrollo y crecimiento	Capacitación continua	Encuesta a los trabajadores	Cuestionario	¿Cree usted que las capacitaciones brindadas por la Cooperativa han mejorado su rendimiento laboral y sus habilidades profesionales en su entorno laboral?
				Carrera profesional	Encuesta a los trabajadores	Cuestionario	¿Está de acuerdo usted que su rendimiento laboral ayuda aumentar la posibilidad de crecer profesionalmente dentro de la institución?
				Calidad de vida laboral	Encuesta a los trabajadores	Cuestionario	¿Está usted satisfecho con las políticas de bienestar y salud general implementadas por la Cooperativa, con la finalidad de mejorar la calidad de vida laboral en su puesto de trabajo?

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

En el trabajo de investigación que lleva como título "Estrategias para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de una entidad estatal, Jesús María 2021", en donde el objetivo general es; Proponer estrategias que incrementen el desempeño laboral de los trabajadores; y en donde se aplica una metodología que consiste en un enfoque mixto-proyectivo, método inductivo, método deductivo y bibliográfico; se concluyó que se propone implementar un enfoque ágil para mejorar el rendimiento de los colaboradores de las diferentes áreas dentro de la unidad con el propósito de optimizar los diferentes procedimientos y mejorar el ambiente de trabajo mediante actividades que fomente el rendimiento laboral y aumente la eficiencia del personal. Tras los diferentes análisis se identificó deficiencias en el rendimiento, donde identifico que el aspecto económico es la parte esencial para el rendimiento, sirviendo como estímulo gratificante en todas las tareas, donde se enfatiza la importancia de asegurar el reconocimiento de los empleados como un motivador clave en sus funciones (Namuche , 2021).

En el trabajo de la investigación titulado como "ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA AROPIAINC S.A." en donde el objetivo general es: Determinar el nivel de rendimiento laboral en la empresa AROPIAINC S. A para el desarrollo de estrategias que incidan en la superación tanto laboral como organizacional; y en donde se aplicó una metodología que consiste en; bibliográfico, enfoque cuantitativo, cualitativo y un método inductivo; se concluyó, El estudio se enfoco es tres factores clave: rendimiento a la tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto, en donde la aplicación del instrumento validado por Gabini y Salessi revelo la deficiencia en el rendimiento del personal, establecidas en sus diferentes tareas, dando así resultados en el comportamiento contraproducentes positivos, en

base a estos resultados se diseñó un plan estratégico basado en el modelo de gestión del talento humano de Chiavenato, destacando los diferentes procesos esenciales para la mejora continua del rendimiento de los empleados, con impacto positivo en la producción, productividad y competitividad de la empresa (Caiza Tutin , 2020).

En el trabajo de investigación titulado como el "Rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa Jamime SAC– Callao 2021", donde el objetivo general es; Determinar el nivel Rendimiento Laboral en los trabajadores, y aplica una metodología que consiste en un enfoque cuantitativo, descriptiva-transversal y bibliográfica; se concluyó, que el rendimiento laboral promedio es muy bajo de los colaboradores de la empresa Jamime SAC– Callao 2021, señalando una carencia de evaluación organizacional para la introducción de nuevas estrategias, para aumentar el rendimiento del personal, al examinar el rendimiento del personal se evidencia que el 60% de los trabajadores afirman que la empresa realiza análisis casi siempre para mejorar el desempeño de sus trabajadores (Claussen Carrión, 2021).

2.2. Científico

2.2.1. Variable Independiente

2.2.1.1. Desempeño laboral

Según Carrasco et al, (2023) nos da a conocer que las "organizaciones implementan diversas estrategias para mejorar y gestionar el desempeño laboral de sus empleados. Estas estrategias pueden incluir la definición clara de las expectativas y metas de desempeño, la retroalimentación regular y constructiva, el reconocimiento y recompensas por el desempeño sobresaliente" (p.46), es ahí donde las instituciones busca siempre gestionar y motivar a sus colaboradores con el propósito de ejecutar sus actividades de una manera más efectiva y logren sus objetivos individuales y de que igual manera siempre se encuentran alineados al cumplimiento de los objetivos estratégicos empresariales.

En relación al desempeño laboral Rodríguez Moreno (2022), menciona “la productividad laboral es un indicador que permite observar el desempeño del recurso humano y su aporte a la consecución de metas organizacionales, que se refiere como la relación entre lo que se produce y los recursos utilizados para producirlos” (p.15), lo que se invierte en términos de recursos nos da a conocer de como los trabajadores invierten tiempo y recursos de la organización, es decir el desempeño laboral puede medir la eficiencia con lo que los empleados utilizan los recursos disponibles para llevar a cabo sus tareas y responsabilidades, en comparación con los resultados obtenidos.

Es importante comprender que la gestión del desempeño forma un papel crucial en las organizaciones, en donde implica supervisar, evaluar y mejorar significativamente el rendimiento de los colaboradores para así garantizar que estén cumpliendo con los estándares y contribuyendo de manera efectiva al éxito organizacional. La gestión del desempeño laboral es esencial para el éxito de las organizaciones y juega un papel importante en la motivación y crecimiento de los empleados. Además, se enfatiza la evaluación de la productividad laboral como un indicador clave para medir la eficiencia de los empleados en el uso de los recursos para alcanzar los objetivos organizacionales. Este enfoque enfatiza la importancia de una gestión del desempeño continua para garantizar el cumplimiento de estándares y las oportunidades de crecimiento profesional.

Según Rueda Galeano (2023), nos da a conocer sobre la teoría de Maslow, basándose en la idea de que las necesidades humanas están organizadas en una jerarquía, según Maslow, las necesidades básicas, como la alimentación y la seguridad, deben ser satisfechas antes de que las necesidades superiores, como la autorrealización, se vuelvan motivadoras” (p.87), dando un contexto en el ámbito laboral, entender y satisfacer estas necesidades pueden ser clave para mejorar el desempeño laboral y sobre todo la satisfacción de los empleados.

De acuerdo Rueda Galeano (2023), menciona la teoría de los empleados respecto a su esfuerzo y desempeño. Vroom sostiene que la motivación depende de tres factores: la expectativa de que el esfuerzo conducirá al rendimiento, la expectativa de que el rendimiento será recompensado" (p.56), donde esto implica que as organizaciones deben comprender y gestionar las expectativas de sus empleados de manera efectiva, asegurando que las recompensas prometidas sean percibidas como alcanzables y atractivas.

De igual manera Rueda Galeano (2023), destaca la teoría de "John Stacy Adams propuso que las personas buscan la equidad en las relaciones laborales. La teoría de la equidad se basa en la comparación que hacen los empleados entre su esfuerzo y su recompensa en relación con los demás" (p.33). Por lo tanto, es crucial que las organizaciones gestiones y comuniquen las políticas de recompensas y reconocimiento de manera transparente y justa, para mantener un entorno laborar equilibrado y motivador, y por ende aumentara el desempeño laboral.

2.2.3. Habilidades y competencias

Según Trabaldo (2024) sostiene que el "proceso de adquirir y mejorar habilidades, conocimientos y aptitudes que son relevantes para el desempeño efectivo en el lugar de trabajo. Esto incluirá competencias técnicas específicas para una profesión o industria, así como las competencias de conocimiento, trabajo en equipo" (p.7), entre otros, además las habilidades tiene la capacidad practica que posee los trabajadores con el propósito de llevar a cabo las tareas asignadas en el puesto de trabajo, mientras tanto las competencias tiene un enfoque más amplio, ya que son consideradas como atribuciones que debe tener el colaborador para el éxito profesional en cualquier campo laboral.

De acuerdo al criterio de Sánchez Rodríguez & Esquivel (2019), nos da a conocer que la "formación de un profesional para el ámbito laboral se debe tener en cuenta algunos tipos de competencias más importantes como: las competencias técnicas, competencias metodológicas, competencia social y competencia

participativa" (p.103), donde tiene un impacto positivo a crear la confianza en las cosas que se realizan y sobre todo poner en práctica los conocimientos, además también resalta la creatividad que tiene la persona al momento de ejecutar sus tareas asignadas en el transcurso de su vida profesional que serán aplicadas en el ámbito laboral.

Las habilidades se refieren a la capacidad práctica para llevar a cabo tareas específicas en un puesto de trabajo, mientras que las competencias abarcan un espectro más amplio de cualidades necesarias para el éxito profesional en cualquier campo laboral, esta distinción es esencial porque permite entender que el desarrollo profesional va más allá de la adquisición de habilidades técnicas y también incluye factores como el trabajo en equipo, la creatividad y la capacidad para adaptarse a diferentes circunstancias laborales. Además, se enfatiza que las competencias técnicas, metodológicas, sociales y participativas son cruciales para la formación de profesionales. Estas competencias ayudan a desarrollar la confianza, la creatividad y la capacidad para aplicar el conocimiento en situaciones reales.

2.2.4.Conocimientos técnicos

En palabras de Gutiérrez Gilsanz & Herrero Suárez (2021) menciona que los conocimientos técnicos son un "conjunto de información práctica no potentada derivada de la experiencia y los ensayos relacionados por el proveedor y que es secreta, sustancial y determinada" (p.38), esto quiere decir que los conocimientos técnicos adquiridos por una persona en el transcurso de toda una vida profesional es crucial para la ventaja competitiva para un puesto de trabajo, ya que puede ser difícil de replicar por la competencia, ya que garantiza a que los empleados pueden cumplir con las exigencias específicas de su rol, adaptándose a cambios en el entorno laboral y contribuir de una manera más efectiva al éxito de la organización.

Como afirma Arenal Laza (2022), nos da a conocer que "un buen ajuste significa que los empleados poseen las aptitudes y conocimientos técnicos para un puesto determinado, así como las aptitudes psicológicas y la integración emocional

para realizar el trabajo" (p.64), donde se puede identificar que son fundamentales para garantizar un desempeño efectivo en un puesto de trabajo específico, tomando en cuenta que la aptitud y los conocimientos técnicos son importantes ya que tiene la capacidad practica y técnica que los colaboradores necesitan para llevar a cabo sus tareas y responsabilidades.

Los conocimientos técnicos adquiridos a lo largo de la vida profesional de una persona son esenciales para que los empleados cumplan con las demandas específicas de su rol, se adapten a los cambios en el entorno laboral y contribuyan de manera efectiva al éxito organizacional, esta perspectiva enfatiza la importancia de la combinación de habilidades técnicas y habilidad personales, reconociendo que ambas son esenciales para garantizar un desempeño efectivo en un puesto de trabajo específico. Estos puntos enfatizan la necesidad de una combinación equilibrada de conocimientos técnicos y habilidades personales para alcanzar el éxito en el ámbito laboral, destacando la importancia de la formación y el desarrollo profesional continuo para las personas y organizaciones.

2.2.5. Habilidades blandas

En opinión de Muñoz de Luna & Martín Gómez (2024), manifiesta que las "habilidades blandas en el panorama laboral contemporáneo y brindar valiosas ideas prácticas para aquellos que buscan mejorar su empleabilidad y avanzar en sus carreras profesionales" (p.38), donde tienen un impacto positivo a la productividad, al trabajo en equipo y la comunicación efectiva que se destaca en el mercado laboral competitivo y que ayuda al crecimiento profesional.

En opinión de los autores Chanet, Salazar , Garcés, Lagos, & Bastidas (2022), nos dan a conocer que "las habilidades blandas son aquellas que permiten desarrollar de una manera efectiva el trabajo a realizarse", en donde también es conocido como habilidades interpersonales o sociales, en la cual se destaca el comportamiento y la interacción del trabajador y sus compañeros de trabajo, y para las instituciones financieras son fundamentales para la construcción de relaciones

solidas con los clientes, además la habilidades blandas son esenciales para adaptarse a un entorno laboral competitivo y a los diferentes cambios surgidos en la misma.

Las habilidades blandas son fundamentales para mejorar la empleabilidad y avanzar en las carreras profesionales, lo que se sugiere poseer habilidades sólidas ya que pueden ser un diferenciado clave en el mercado laboral competitivo. Este enfoque resalta la importancia de las habilidades sociales para construir relaciones sólidas con los clientes, así como para adaptarse a los desafíos y cambios en el entorno laboral.

2.2.6. Adaptabilidad a los cambios

En palabras de de Rosa (2024), manifiesta que la "adaptabilidad no es una respuesta positiva al cambio, sino una habilidad activa que debe ser cultivada. Para quienes buscan liderar con una mentalidad disruptiva, la adaptabilidad es esencial", es decir, en un mundo en constante evolución, donde los cambios son inevitables la adaptabilidad forma parte de una mentalidad abierta y flexible, donde se aprende de las experiencias, y que son aplicadas en el ámbito profesional y laboral, convirtiendo los cambios en oportunidades.

Según Arroyo Tovar & Zambrano Cancañón (2024), señalan que "adaptarse al cambio se convierte en un requisito esencial para avanzar en el ámbito profesional. La adaptabilidad se define como la capacidad de abrazar las transformaciones sin que estas alteren la consecución de los objetivos previamente establecidos" (p.12), ya que es fundamental en la gestión del cambio organizacional. Los líderes forman un papel fundamental en la adaptabilidad, en donde siempre deben fomentar un ambiente de confianza y determinación, proporcionando un apoyo a los integrantes del equipo en cuanto al desarrollo de habilidades de adaptabilidad, así como fomentar una cultura empresarial que permite la innovación y el pensamiento creativo.

Se destaca que la adaptabilidad es esencial para aquellos que buscan liderar con una mentalidad disruptiva, lo que sugiere que, en un mundo en constante evolución, la capacidad de adaptarse se convierte en un activo invaluable. Además, se destaca el papel fundamental de los líderes en fomentar un ambiente de confianza y determinación, proporcionando apoyo al equipo en el desarrollo de habilidades de adaptabilidad y promoviendo una cultura empresarial que fomente la innovación y el pensamiento creativo.

2.2.7. Comportamiento y actitudes

Para Alves (2023), mencionan que el "comportamiento organizativo -un área de estudio que investiga el impacto causado por individuos, grupos y estructuras de las organizaciones puede abarcar un análisis escalonado e implicar desde la motivación, el comportamiento, el poder de liderazgo, la comunicación" (p.11), entre otros, donde afecta de una manera directa al comportamiento de los trabajadores demostrando una actitud positiva o negativa, en lo cual puede influir a las percepciones, juicios y la toma de decisiones al momento de ejecutar dichas actividades.

En opinión de Vázquez Rodríguez, Terol Cantero, Aragón Gelabert, & de la Torre Esteve (2022), manifiesta que "la actitud es un estado psicológico interno que se manifiesta a partir de respuestas observables o vías de expresión cognitivas, efectivas, y conductuales. Si bien la actitud se caracteriza por su carácter evaluativo interno", esto quiere decir que las actitudes son generadas mediante diferentes ideas, estados de ánimos y acciones que se pueden presentar en las organizaciones o el empleado al momento de ejecutar su trabajo, donde su conjunto se suma al comportamiento que tienen sus colegas, los líderes y la empresa en general.

Es importante crea un ambiente laboral que fomente actitudes positivas y constructivas entre los empleados, así como de promover una cultura organizativa que valore la motivación, el liderazgo efectivo y la comunicación abierta. Por lo tanto, es fundamental para los líderes y gerentes comprender y gestionar

adecuadamente el comportamiento organizativo para promover un ambiente de trabajo saludable y positivo.

2.2.8. Compromiso y responsabilidad

Según Pallero Guerrero (2020), menciona que el "compromiso evoluciona desde la responsabilidad individual al compromiso y responsabilidad de todos. El trabajo individual no hay discusión, en el grupo se discute de todo, de nada, cuando se trabaja en equipo la discusión y desvelos apuntan hacia el objetivo" (p.25), donde el compromiso abarca la voluntad y la dedicación el cumplimiento de las metas, tareas y objetivos estrategias de una organización, que implica asumir una responsabilidades y cumplir con lo prometido, también impulsa el progreso individual y colectivo que presenta un vínculo entre trabajador y organización con la finalidad de alcanzar el éxito individual como empresarial.

En opinión de Saucedo Venegas (2020), nos da a conocer que las "mejores prácticas de ética y responsabilidad pueden sintetizarse en una declaratoria que incluyen los principios y valores más relevantes a los que se comprometen los integrantes de la organización a manera de compromiso más que de carácter obligatorio", donde el compromiso radica en la perseverancia y la solidez necesaria para alcanzar las objetivos estratégicos y superar los desafíos que se pueden presentar mediante las diferentes competencias del mercado, ya que si se cuenta con un personal altamente comprometido tiene la responsabilidad de cumplir con sus obligaciones formando parte del talento idóneo dentro de la organización.

Por lo tanto, cultivar un sentido de compromiso tanto el nivel individual como organizacional, ya que este es fundamental para el logro de los objetivos y el éxito a largo plazo de una empresa. El compromiso no solo implica cumplir con las responsabilidades asignadas, sino también estar dispuestos contribuir activamente al crecimiento y desarrollo de la organización, así como a mantener altos estándares éticos y de responsabilidad en todas las acciones realizadas.

2.2.9. Ética y valores

Según la investigación de Osorio Arias (2020), interpreta los "problemas relacionados con la ética, son aspectos muy debatidos sistemáticamente, en las distintas esferas sociales, profesionales o no, en correspondencia a la índole del problema analizado, su complejidad y transcendencia de carácter político, social, económico, científico, cultural" (p.25) entre otros, esto nos quiere decir que la ética proporciona un marco moral que guía de una manera correcto a las acciones que se pueden ejecutar en la vida personal y profesional, basándose en los principios universales de toda índole y sobre todo impacta de manera positiva al respeto así los demás, ayuda al crecimiento profesional, siempre busca la transparencia en el aprendizaje continuo.

Según Vicedo (2024), nos da a conocer que los valores "juegan un papel importante en la configuración de cómo responder a las situaciones y cómo establecer metas, sobre todo a nivel profesional. Representan las creencias que tienes sobre lo que es importante en el trabajo y lo que lo hace significativo", esto implica acciones fundamentales que están orientadas a la toma de decisiones con el objetivo de fomentar una cultura organizacional sólida y sostenible donde los empleados se sientan parte de la empresa, aumentando el desempeño de cada uno de colaboradores.

La ética es esencial para el crecimiento y el desarrollo profesional, así como para mantener relaciones armoniosas y respetuosas con los demás. Al actuar de manera ética en el lugar de trabajo, no solo ganamos la confianza y el respeto de nuestros compañeros de trabajo, sino que también ayudamos a fortalecer la cultura organizacional y al éxito de la empresa a largo plazo. Además, la ética nos motiva a reflexionar sobre nuestras acciones y tomar decisiones que estén alineadas con nuestros valores y principios éticos, lo que nos impulsa a buscar el aprendizaje y la mejora constante.

2.2.10. Motivación

Conforme a González Serra (2022), nos da a conocer que la motivación es la "integración de procesos psíquicos que efectúa la regulación inductora del comportamiento, pues determina la dirección hacia un objetivo-meta" (p.1), es ahí donde para alcanzar los objetivos organizacionales un trabajador motivado influye positivamente en el desempeño, como la satisfacción laboral y el compromiso que adquieren los colaboradores al alcanzar dichas metas propuestas. Además, la motivación en el área de trabajo es crucial para el éxito de cualquier organización, y se puede fomentar a través de factores que influyen como: el reconocimiento, desarrollo profesional, autonomía y cultura organizacional positiva.

En palabras de Peiró (2024), "la motivación es el impulso que nos lleva a realizar acciones y perseguir nuestros objetivos para satisfacer nuestras necesidades o alcanzar una meta", es también donde el trabajador busca alcanzar el crecimiento profesional que va direccionado al cumplimiento de los resultados positivos, donde se encuentra con estímulos como el reconocimiento y recompensas por parte de la organización que ayuda a cubrir las necesidades o sobre la satisfacción personal derivada del logro de metas personales.

Esta definición enfatiza que la motivación es esencial para orientar los esfuerzos de los empleados hacia el logro de los objetivos organizacionales, lo que a su vez tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados. Además, se destaca que hay una variedad de factores que pueden aumentar la motivación en el lugar de trabajo, como el reconocimiento, el desarrollo profesional, la autonomía y una cultura organizacional positiva. Estos son esenciales para mantener altos niveles de motivación entre los empleados y para crear un entorno laboral que fomente el crecimiento y el éxito de la organización.

2.2.11. Eficiencia y productividad

Según Stefanski (2022), nos da a conocer que la "productividad como la producción por unidad de tiempo, la eficiencia, por otro lado, es la mejor producción posible para cada unidad de tiempo. Es decir, hacer las cosas BIEN", esto quiere decir que la eficiencia tiene la capacidad de ejecutar una actividad de una manera más optima, utilizando la menor cantidad de recursos posibles en el menor tiempo posible, dinero o esfuerzo, es ahí donde ayuda al cumplimiento de los objetivos mejorando la productividad, aumentando las habilidades, destrezas y el desempeño adquiriendo una mayor calidad del servicio y sobremodo la satisfacción del cliente, y adquiriendo una ventaja competitiva sostenible.

En palabras de Pucheu (2021), menciona que la "optimización de la productividad y el desempeño es el objetivo principal de la gestión, desde la planificación hasta la generación de los planes de desarrollo individuales y colectivos que realizan los supervisaros" (p.4), con el propósito de aumentar el rendimiento y llegar a los resultados deseados, es también importante tomar en cuenta que la productividad va en relación entre la cantidad de producir y a la cantidad de estándares de servicios que se presta dependiendo de las organizaciones y sobre todo de los trabajadores al momento de desenvolverse en sus áreas de trabajo, es crucial destacar que la eficiencia se centra en hacer las cosas de manera correcta, mientras tanto la productividad se centra en hacer las cosas correctas de manera efectiva para lograr resultados cuantificables y deseables.

Las organizaciones a nivel mundial se han visto la necesidad de aumentar el rendimiento y alcanzar los resultados deseados en una organización, lo que a su vez implica considerar tanto la cantidad de producción como los estándares de servicio prestados por los trabajadores en sus respectivas áreas. Comprender cómo la productividad y la eficiencia difieren es crucial. La productividad significa hacer las cosas correctamente, mientras que la eficiencia significa hacer las cosas correctamente de manera efectiva para lograr resultados cuantificables y deseables. Esto implica que la gestión de la productividad implica no solo la ejecución

eficiente de tareas, sino también la selección y priorización de actividades que contribuyan significativamente al logro de los objetivos organizacionales.

2.2.12. Gestión del tiempo

Según Rigters (2021), nos da a conocer que para "aumentar la gestión del tiempo, unas de las cosas más importantes que puede hacer es organizar su tiempo. La forma más eficaz de conseguirlo es crear un horario. Cuando crea un horario, se hace cargo del tiempo" (p.45), esto nos quiere decir que el tiempo de suma importancia por lo que gestionarlo es un poco complejo, pero es fundamental en lo cual se lleva a ejecutar una planificación que ayuda a desglosar las actividades y su respectivo desarrollo de la misma, es decir que el tiempo en el trabajo es importante ya que tiene el propósito de cumplir con los objetivos propuesto ya sea durante un tiempo de corto, mediano o largo plazo.

Como afirma Self Management Academy (2020), sobre la "gestión del tiempo se refiere al desarrollo de herramientas y procesos que te ayudan a aumentar la cantidad de productividad y eficiencia que desea tener. Esto puede ser algo deseable en los negocios, así como en tu vida personal" (p.33), es decir que implica una habilidad en priorizar tareas o actividades, en los cuales se mantiene un equilibrio entre la eficiencia y el bienestar personal, en donde el tiempo también requiere revisión y un ajuste que este orientado a las situaciones cambiante y sobre todo tener un visión de las metas que se desea alcanzar, además también contribuye a una vida más equilibrada y satisfactoria tanto en la vida personal como para el desarrollo profesional.

La organización del tiempo es esencial para aumentar la productividad y alcanzar los objetivos a corto, mediano y largo plazo, esta afirmación de establecer un plan organizado para aprovechar al máximo el tiempo disponible. Además, se afirma que la gestión del tiempo implica la creación de técnicas y herramientas para mejorar la productividad y la eficiencia tanto en el trabajo como en la vida personal.

Esta perspectiva destaca la importancia de establecer prioridades para las tareas y mantener un equilibrio entre la productividad y el bienestar personal.

2.2.13.Calidad del trabajo

Tal como señala Armando Pineda & Acosta (2011), menciona que "la calidad del trabajo como todas aquellas dimensiones relacionadas con el trabajo de las personas que le permiten a estas el desarrollo de sus capacidades, ampliar sus opciones de vida y obtener mayores grados de libertad" (p.13), ya que no solo refleja la competencia y profesionalismo de quien lo realiza, sino también el compromiso con la excelencia y la satisfacción del cliente y de los servicios prestados por el trabajador y sobre la garantía que ofrece la empresa a sus socios, es importante tomar en cuenta que se entrega resultados que sean precisos, confiables y que agreguen valor. Esto implica no solo la ejecución habilidosa de tareas o actividades, sino también la atención al detalle, la búsqueda de la mejora continua y la capacidad de adaptarse a los estándares y requerimientos específicos de proyectos que se llevan a cabo en la institución.

En opinión Lastra Lastra (2019), menciona que "El tema central es la satisfacción que siente el trabajador del empleo que tiene. Las categorías que emergieron como más determinantes para distinguir un buen empleo de un malo son las siguientes: salario, horas de trabajo, proyección futura, dificultad del trabajo", son bases fundamentales en donde la calidad depende de las categorías ya mencionadas y también importante tomar en cuenta que la complejidad de la tarea al momento de realizarlas, con el propósito de que requiere dedicación, la ética laboral y la colaboración son componentes clave que influyen en la calidad percibida de un trabajo. Además, la calidad del trabajo no es un logro estático, sino un objetivo en constante evolución que requiere evaluación y ajuste continuo dentro de una organización.

En primer lugar, se destaca la importancia de la calidad del trabajo como un conjunto de dimensiones que permite a las personas desarrollar sus capacidades y

ampliar sus opciones de vida. Esto va más allá de simplemente de cumplir con las tareas o actividades porque implica un compromiso con la excelencia, la satisfacción del cliente y la garantía, donde también se menciona que la satisfacción del trabajador en su empleo es un componente crucial de la calidad del trabajo. Se identifican factores determinantes como el salario, las horas de trabajo, la proyección futura y la dificultad del trabajo. Estos aspectos claves tienen un impacto en la forma en que un empleado percibe la calidad de su trabajo. Además, se destaca que la dedicación, la ética laboral, la colaboración, y la complejidad de la tarea son factores que afectan la calidad percibida del trabajo.

2.2.14.Cumplimiento de metas

Uno de los pasos más importantes dentro de la organización es el cumplimiento de las metas propuestas por uno mismo que pueden ser compartidas en el compromiso y dedicación que se puede emplear en el puesto de trabajo y que siempre van alineados a los objetivos estratégicos de la organización, en palabras de (Ramírez Roncancio, Castellanos Páez, & Vergara Estupiñán, 2023), nos da a conocer que "fortalecer el pensamiento crítico a través de la identificación, análisis y evaluación de las carencias externas que limitan y potencian el cumplimiento de las metas personales con el fin de establecer jerarquías y generar planes de acción realistas y efectivos", y para ello es impórtate llevar un control del progreso y el éxito tanto a nivel personal como profesional. Establecer metas claras y alcanzables proporciona un sentido de dirección y propósito, impulsando la motivación y el enfoque que se quiere llegar alcanzar ya se a corto, mediano o largo plazo.

"La falta de indicadores volvió complejo el seguimiento el cumplimiento de las metas dado que no que no contaba con los aspectos estratégicos al cual dar seguimiento" (Organization of the United Nations, 2020), es un punto muy importante ya que los indicadores y las estrategias que se pueden plantear para llevar a cabo la ejecución de un proyecto en donde se requiere un compromiso firme, planificación cuidadosa y acción deliberada para alcanzarlas con el propósito de no tener muchas falencias en el trascurso del tiempo, demostrando a cabalidad

el cumplimiento de las metas propuestas. Además, implica más que solo alcanzar un resultado deseado; también implica mantenerse fiel a un proceso que conduzca a ese resultado, adoptando hábitos productivos, la gestión eficaz del tiempo, la superación de obstáculos y la adaptación a los cambios inesperados que se pueden presentan en la organización.

Se ha convertido en uno de los pasos más importantes para las empresas ya que trata del cumplimiento de metas que se proponen desde cualquier inicio de operación de una organización, para la efectividad de este indicador se procede a compartir las actividades y tareas de los empleados de sus puestos de trabajo con la finalidad de que estén alineados a los objetivos estratégicos de la empresa. Para poder potenciar o llevar a cabo el cumplimiento de metas es necesario conocer algunos parámetros como: fortalecer el pensamiento estratégico con el fin de establecer planes de acción o jerarquías que sean de manera realistas y efectivas para su acción por lo que es de manera importante llevar un control sobre el progreso de estos parámetros para su respectiva verificación de cumplimiento. Hay que enfatizar que la falta de ese indicador todo el proceso se vuelve complejo dado que no existe aspectos estratégicos al cual se le pueda dar el respectivo seguimiento.

2.2.2. VARIABLE DEPENDIENTE

2.2.2.1. Rendimiento del personal

"El rendimiento laboral es la eficacia y eficiencia con la que un individuo lleva a cabo sus responsabilidades en el trabajo y logra los resultados deseados dentro de un entorno organizacional" (Ortega , 2023), ya que influye directamente en la productividad, la calidad del trabajo y la satisfacción de los clientes, donde también está enfocado a las habilidades técnicas, además, el rendimiento del personal está influenciado por una variedad de factores, que incluyen la motivación, el compromiso, la claridad de los objetivos y el entorno laboral.

El rendimiento del personal, es fundamental establecer expectativas claras y brindar retroalimentación constructiva y oportuna, ya que tiene un impacto a la empresa, según (Toro Dupouy, 2019) manifiesta que "el rendimiento de la empresa tiene la gestión de la diversidad. Los métodos utilizados para la obtención de los datos han sido el análisis de estudios analógicos, entrevistas a expertos" con el propósito de evaluar el rendimiento de los trabajadores y el alcance que se tiene al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Las organizaciones deben establecer expectativas claras y dar retroalimentación constructiva de manera oportuna para mejorar el rendimiento del personal, esto no solo mejora la comprensión de los empleados de sus funciones y deberes, sino que también los mantiene en línea con los objetivos de organizacionales. Una buena gestión de la diversidad en la empresa también puede mejorar el rendimiento general del personal. Es fundamenta utilizar técnicas rigurosas como el análisis de estudios y entrevistas a expertos al evaluar el desempeño de los empleados y su contribución al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Esto permite obtener una visión más precisa y comprensiva del estado actual del rendimiento laboral y las áreas que requieren mejoras.

2.2.2.2. Productividad

La productividad "es la relación mensurable entre el producto obtenido (resultado o salida) y los recursos empleados para su producción" (Chiavenato & Guzmán Brito, 2019), es importante tomar en cuenta que los recursos humanos y la productividad de los trabajadores es igual al cociente de la relación de una producción multiplicado por el tiempo empleado con el propósito de ejecutarla de una mejor manera, donde la productividad humana depende del esfuerzo y la mejora de los trabajadores, del método racional y, sobre todo, del interés y la motivación de las personas dentro de la organización.

En palabras Juez (2020), nos da a conocer que la productividad “implica en sí misma una medida de actividad que calcula los bienes y los servicios que se han producido por los recursos utilizados, sea que estos recursos sean tangibles o intangibles. La productividad se calcula mediante períodos de tiempos” (p.15), por lo que es importante fomentar un ambiente de trabajo que promueva el bienestar y el desarrollo personal de los empleados con el propósito de cumplir con los objetivos organizacionales.

En la gestión organizacional, la productividad es un indicador clave que define como la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados para alcanzar los objetivos. En el ámbito de los recursos humanos, esta relación se puede definir como el consciente entre el tiempo empleado y la producción generada, lo que implica que un uso más eficiente del tiempo y los recursos conduce a una mayor productividad, los factores como el interés y la motivación tienen un impacto significativo en el rendimiento productivo de una persona, además del esfuerzo físico y el método de trabajo empleado. Un empleado motivado y comprometido tiende a usar sus habilidades de manera más efectiva, lo que resulta en un mayor nivel de productividad.

2.2.2.3. Mejora continua

Según Meza Epquin & Sanchez Anticona (2020), nos da a conocer “el ciclo PHVA ayuda a las empresas a organizarse en sus procesos los cuales deben de contar con recursos para que así mejoren las oportunidades al hacer una mejora” (p.12). También conocido como ciclo PHVA basado en el ciclo planificar, hacer, verificar y actuar, este modelo tiene como objetivo centrarse en la mejora continua de los procesos y resultados que tiene la organización o en este caso el Manual de Funciones y Procedimientos.

Es importante explorar que al momento de diseñar las estrategias de desempeño laboral en la cooperativa apoya a la retroalimentación contante del personal, impulsando el rendimiento laboral, y por ende se complementa al

cumplimiento de los objetivos organizacionales. Según el autor (Rajadell, 2019), nos manifiesta “un primer objetivo de la mejora continua es la búsqueda de la perfección en toda actividad, la autoiniciativa y diciplina de los operarios para encontrar oportunidades de mejora, la comunicación funcional y la estandarización del trabajo para eliminar despilfarros”. Por añadidura la mejora continua impulsa a la evaluación continua y la adaptabilidad del personal al campo laboral y profesional, identificando capos de oportunidades y desarrollar estrategias que ayuden a impulsar al trabajador a mejorar.

2.2.2.4. Eficiencia

La eficiencia es un pilar importante de los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, donde se identifica como la capacidad de lograr los mejores resultados con la menor cantidad de recursos posibles y lograr cumplir con sus actividades. Según (Boix Palop & Soriano Arnanz, 2020), manifiesta que “la eficiencia en el cumplimiento de sus tareas, creando un marco de empleo que promueva y recompense una fuerza de trabajo productiva, profesional”, ya que en el ámbito laboral la eficiencia siempre busca optimizar los procesos, la asignación adecuada de recursos y la eliminación de desperdicios, con el objetivo de maximizar la producción o el rendimiento con el menor costo posible.

Según Cardenas (2023), nos da a conocer que la eficiencia es “la capacidad de lograr objetivos; lo más importante dentro de este concepto es que estén terminados en el tiempo y forma indicados. Su prioridad es el resultado y no cómo se obtuvo”, y que impacto tiene el trabajador y su desenvolvimiento al momento de ejecutar sus tareas, además, es importante identificar y eliminar los cuellos de botella en los procesos, así como también automatizar tareas repetitivas o que consumen mucho tiempo, en donde la eficiencia puede aumentar y mejorase mediante las capacitaciones y el desarrollo del personal, lo que les permite desempeñarse de manera más efectiva en sus roles.

La eficiencia es esencial para lograr los objetivos organizacionales; se refiere a la capacidad de obtener los mejores resultados con el menor número de recursos disponibles. La eficiencia en el trabajo implica no solo completar tareas de manera eficiente, sino también optimizar los procesos, asignar los recursos de manera adecuada y eliminar el desperdicio, este método permite maximizar la producción o el rendimiento al menor costo posible, lo que es fundamental para mantener a la empresa competitiva y sostenible.

2.2.2.5. Mayor compromiso

Según Krastz (2023), nos da a conocer sobre "el compromiso de tu equipo de trabajo es uno de los entes fundamentales al momento de alcanzar cualquier objetivo, personas que estén convencidas y motivadas por la labor que realizan, hacen que en conjunto se obtengan mejores resultados", con el propósito de que el trabajador se comprometa con la organización con el propósito de aplicar una mayor dedicación, responsabilidad y perseverancia hacia un objetivo específico, cuando el trabajador muestra un mayor compromiso está dispuesto a enfrentar desafíos y superar los obstáculos por lo cual le ayuda al crecimiento profesional.

En opinión de Editorial (2020), afirma que la comunicación "favoreciendo a la vez que exista mayor compromiso por parte del empleado, que además de nutrirse de información ahora puede generarla, sintiéndose parte del proceso y parte de la organización" (p.87), esto puede traducirse en un rendimiento más sólido, una mejor calidad en el trabajo realizado y una mayor satisfacción personal y creando una cultura organizacional competitiva y también puede tener un efecto positivo en su entorno y en la sociedad en general.

El compromiso de los empleados con los objetivos de la empresa es fundamental para lograr mejores resultados posibles. Los trabajadores que se sienten motivados por su trabajo están más dispuestos a dedicarse por completo a asumir las responsabilidades y resistir los obstáculos. Este compromiso no solo ayuda al crecimiento profesional individual, sino que también ayuda a lograr

objetivos colectivos y fortalecer el equipo de trabajo. Por otro lado, la comunicación efectiva dentro de la organización es fundamental para que los empleados se comprometan y se sientan más involucrados en el proceso de toma de decisiones cuando siempre y cuando exista un flujo de información transparente y abierto. Esto los hace sentir parte integral de la empresa.

El rendimiento laboral más sólido, la calidad del trabajo realizado y la satisfacción personal mejoran como resultado esta sensación de pertenencia y participación activa.

2.2.2.6. Calidad del trabajo

En concordancia con Pineda & Acosta (2011), afirma que "la calidad del trabajo como todas aquellas dimensiones relacionadas con el trabajo de las personas que le permiten a estas el desarrollo de sus capacidades, ampliar sus opciones de vida y obtener mayores grados de libertad" (p.15), ya que se refiere a la excelencia y al nivel de satisfacción que proporciona el resultado final de una tarea o el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Esto no solo implica la precisión técnica y la ausencia de errores, sino también la atención al detalle, la creatividad, la innovación y el cumplimiento de los plazos establecidos por parte de la institución.

Según Piattini Velthuis (2019), menciona que "es fundamental tener en cuenta la calidad esperada por el cliente y ver su grado de conciencia con la calidad percibida ya que en el fondo muchos problemas de la calidad pueden tener su origen en falsas expectativas" (p.45). La evolución de la calidad dio un impacto en la exactitud al momento de prestar un servicio o producto, procesos o incluso de una forma personal, en las cooperativas dan o presentan un servicio de calidad a sus clientes, socios y personas externas que requieren de un servicio o bien financiero, que se acopla a las diferentes necesidades del mismo, donde se requiere de un compromiso organizacional y sobre todo operativo, llevando el control de sus entradas y salidas de intereses esto se da gracias a la calidad del trabajo realizado por parte de los trabajadores.

La calidad del trabajo no se limita a la precisión técnica, sino que abarca dimensiones más amplias que permiten a las personas desarrollar sus capacidades y ampliar sus opciones de vida. Esto implica no solo realizar las tareas de manera precisa, sino que también prestar atención al detalle, ser creativo y tener la capacidad de innovar, así como cumplir con los plazos establecidos. En el contexto de las cooperativas, la calidad de trabajo adquiere un valor porque estas instituciones suelen enfocarse en brindar servicios a sus socios y clientes. La calidad del servicio tiene un impacto en la satisfacción del cliente y en el compromiso y la eficiencia operativa de la cooperativa, es esencial que los empleados estén comprometidos con la calidad de su trabajo, ya que esto afecta directamente la experiencia del cliente y la reputación de la empresa. En cualquier ámbito laboral, la calidad del trabajo es fundamental. No solo es esencial para la competitividad y el éxito de las organizaciones, sino que también ayuda al desarrollo personal y profesional de las personas. Para lograr una calidad óptima, es necesario un compromiso tanto personal como organizacional, así como una comprensión profunda de las necesidades y expectativas del cliente, donde el resultado final de una tarea o servicio no solo refleja la calidad del trabajo, sino que también la satisfacción y la confianza de los empleados.

2.2.2.7. Precisión

Es la exactitud y atención al detalle de escribir los pasos y requisitos para llevar a cabo una tarea específica proporcionando un manual con instrucciones claras y detalladas, por lo tanto (Pulache Ruiz, 2019) afirmó lo siguiente: “Se describe cada una de las funciones, atribuciones y responsabilidades asignadas a cada cargo dentro de la organización”. Esto nos menciona que uno de los objetivos principales es facilitar el conocimiento, entendimiento para la mejora continua por parte de los directivos de la institución de las actividades desarrolladas por los colaboradores, es decir, que cada posición en la organización tiene sus funciones, tareas y responsabilidades precisas detalladas específicamente. Su objeto principal

es facilitar a los líderes de la organización la comprensión y el conocimiento de las actividades realizadas por los colaboradores.

Según la investigación de Westreicher (2020) “la precisión se refiere a que todas las mediciones hechas de manera repetida han arrojado un resultado similar. Así, cuanto menor sea la diferencia entre los resultados, más precisos serán estos” (párrafo primero), donde la precisión es esencial para ejecutar las actividades de manera efectiva y eficiente por lo general implica realizar las tareas asignadas con exactitud y atención al detalle, evitando errores que puedan afectar negativamente el resultado final o el rendimiento general del equipo o la organización.

Proporcionar instrucciones claras y detalladas para completar una tarea específica es crucial ya que implica a proporcionar una descripción más detallada de las tareas, responsabilidades y funciones de cada puesto dentro de la organización. Por otro lado, se enfatiza el valor de precisión en la ejecución de las tareas. La consistencia en los resultados de mediciones repetidas que garantizan la confiabilidad y la fiabilidad de los procesos se le conoce como precisión, donde la atención al detalle y la consistencia en los resultados fortalecen la reputación y competitividad de una empresa, mientras que la falta de precisión puede conducir a errores costosos y una disminución en la productividad.

2.2.2.8. Innovación

Según Marín Idárraga & Cuartas Marín (2019), manifiesta que “la innovación es una de las acciones organizacionales reconocidas como el punto focal de la estrategia, como un elemento crucial de la perdurabilidad a largo plazo y como fuente de ventaja competitiva” (p.97), donde la innovación juega un papel fundamental para el progreso y el desarrollo en todos los aspectos de la vida, desde la tecnología hasta los modelos de negocio y la creatividad que involucra principalmente a los trabajadores ya que es el pilar esencial de las organizaciones.

Según la investigación de Fernández de Lucio & Castro Martínez (2020) sugiere una visión de Benoit Godin que la "innovación más abierta a los diversos tipos de organizaciones innovadoras, así como las diferentes de innovación, y lo expresa así: innovación es la modificación de las formas de hacer (o la aparición de nuevas de nuevas formas de hacer)" (p.87). La innovación no se limita solo a la creación de productos o servicios, sino que también puede manifestarse en procesos más eficientes, modelos de negocio disruptivos o incluso cambios en la cultura organizacional, con la finalidad de dar un preámbulo al crecimiento de la mismo orientados al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

La innovación nos y limita a la creación de nuevos productos o servicios; también incluye cambios en los procesos internos, la adopción de nuevos modelos de negocio y la promoción de una cultura organizacional creativa, esto implica que la innovación es un proceso dinámico y multifacético que puede transformar fundamentalmente cómo opera y se posiciona una organización en el mercado. Los trabajadores están en el centro de la innovación y juegan un papel importante en la generación de nuevas ideas, la implementación de cambios y la adaptación a las demandas del entorno.

2.2.2.9. Satisfacción del cliente

De acuerdo con Hammond (2023), menciona que la satisfacción del cliente "es la respuesta que los consumidores tienen con respecto a un servicio o producto de una marca en específico. Las calificaciones son referentes para mejorar el servicio que se les ofrece y también para conocer a detalle lo que necesitan", en donde se presenta como un indicador fundamental de que el trabajador está realizando su trabajo de una manera correcta y de calidad, y fundamental del éxito de cualquier empresa u organización, ya que refleja en qué medida se cumplen o superan las expectativas y necesidades de quienes consumen sus productos o servicios.

Según Torres Gómez (2023), afirma que “la atención al cliente puede entenderse como el servicio que prestan las empresas que ofrecen servicios y/o comercializan productos a los clientes para la satisfacción de sus necesidades” (p.78), de acuerdo a otro preámbulo también se puede caracterizar que la satisfacción del cliente no solo implica entregar un producto o servicio que cumpla con sus requisitos y expectativas, sino también proporcionar un excelente servicio al cliente, desde el primer contacto hasta la postventa, en donde se puede incluir aspectos como la atención personalizada, la resolución rápida y efectiva de problemas, la comunicación clara y transparente, y la facilidad de uso y presentación de los productos o servicios al cliente.

La satisfacción del cliente es un indicador de la calidad del trabajo de los empleados y es esencial para construir y mantener relaciones sólidas y duraderas con los clientes. Un cliente satisfecho no solo es más propenso a volver a comprar lo mismo, sino que también puede convertirse en un defensor leal de la marca, recomendando los productos o servicios a otros, lo que contribuye al crecimiento y la reputación positiva de la empresa, donde las instituciones que priorizan la satisfacción del cliente tienen más probabilidades de retener a sus clientes actuales y atraer a nuevos clientes a través de recomendaciones y boca a boca positivas. La satisfacción del cliente y la fidelidad a largo plazo dependen de la atención al cliente de alta calidad, que incluye atención personalizada, resolución rápida de problemas y comunicación clara. En última instancia, la satisfacción del cliente es un objetivo y una parte importante del éxito y la sostenibilidad de cualquier negocio.

2.2.2.10. Desarrollo y crecimiento

En palabras de Jones (2024), que el desarrollo y crecimiento se manifiesta en “embarcase en un viaje profesional satisfactorio es como zarpar en un rumbo bien trazado. Requiere una dirección clara, un destino bien definido y una mano firme al timón. Comprender sus objetivos profesionales es la piedra angular de este viaje” (p.11), ya que son conceptos interrelacionados que se refieren al progreso y la expansión en diferentes áreas, ya sea a nivel personal, profesional, organizacional

o social, ya que el desarrollo y el crecimiento son ramas fundamentales para crecer en la vida personal como profesional, con el propósito de un crecimiento sostenible generalmente requiere un desarrollo equilibrado.

Según Watts (2023), afirma que "el crecimiento, madurez y maestría caracterizada por distintas tareas de desarrollo, actividades y relaciones. La investigación apunta que la etapa profesional en que se encuentran los trabajadores influye en sus necesidades" (p.22), esto quiere decir que forma parte del crecimiento profesional que aspira el trabajador alcanzar dentro de la organización. Además, es importante tener en cuenta que el desarrollo y el crecimiento pueden tener diferentes dimensiones y pueden ser medidos de diversas formas, dependiendo del contexto y los objetivos estratégicos. En última instancia, el objetivo es promover un desarrollo y crecimiento que sean inclusivos, sostenibles y que contribuyan al bienestar general de las personas y que impacte de manera positiva a las metas propuestas por la organización.

En primer lugar, se utiliza la metáfora del viaje profesional para comparar el progreso profesional con el inicio de un viaje trazado. Esta analogía sugiere que el crecimiento requiere una planificación cuidadosa y determinación constante para alcanzar los objetivos establecidos. La idea de tener una dirección clara y un destino bien definido sugiere que el visón y la claridad de los objetivos son cruciales en el camino hacia el desarrollo personal y profesional. Además, se menciona que el desarrollo y el crecimiento son interrelacionados y multifacéticos, abarcando una variedad de áreas de la vida, desde lo personal hasta lo organizacional y social.

2.2.2.11. Capacitación continua

De acuerdo con Powell (2019), menciona que la capacitación continua es un "herramienta para alentar el compromiso y la retención de los empleados presenta un claro beneficio no solo para el resultado final de su organización, sino también para el bienestar de su fuerza de trabajo, especialmente al desempeño", y de igual manera es fundamental para mantener y mejorar las habilidades,

conocimientos y competencias necesarias para desempeñar eficazmente sus funciones en el entorno laboral en constante evolución, en lo cual esto conlleva un proceso de la adquisición de habilidades técnicas, sino que también puede incluir el desarrollo de habilidades blandas, como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, el liderazgo y la resolución de problemas.

Según Ferro Veiga (2020), manifiesta que las "habilidades de capacitación son las herramientas que utilizan los entrenadores para fomentar el desarrollo de los empleados" (p.320), en donde se establecen las competencias y técnicas que utilizan los entrenadores o facilitadores para impartir conocimientos, desarrollar habilidades y fomentar el crecimiento personal y profesional de los empleados y así cumplir con las expectativas de cumplir con sus objetivos personales y profesionales en el ámbito laboral.

Se destaca que la capacitación continua no solo puede mejorar el rendimiento individual, sino que también mejora el compromiso y la retención de los empleados. Esto implica que las empresas que invierten en el desarrollo profesional de sus empleados no solo mejoran la productividad y los resultados, sino que también crean un entorno de trabajo más feliz y motivador. Además, se destaca la importancia de la capacitación continua para adaptarse a un entorno laboral en constante cambio. En un mundo donde la tecnología y las prácticas laborales cambian rápidamente, es fundamental que los empleados adquieran y mejoren constantemente sus habilidades y conocimientos para mantenerse competitivos y eficientes en sus roles, por otro lado, se menciona que los entrenadores juegan un papel crucial en el progreso de capacitación porque utilizan una variedad de herramientas para promover el desarrollo y el crecimiento de los empleados.

2.2.2.12. Carrera profesional

Según Cordero Arias (1997), menciona que la carrera profesional "es un reconocimiento esfuerzo académico mediante un incentivo económico el cual tiene

como objetivo procurar la superación de los profesionales con el fin de ofrecer un mejor servicio y retener a los profesionales mejor calificados en cada área de actividad" (p.45), en la cual se manifiesta en el desarrollo y progreso de una persona en su ámbito laboral a lo largo del tiempo implica una serie de etapas, experiencias y logros que conducen al crecimiento y la evolución tanto a nivel profesional como personal que le ayuda al cumplimiento de objetivos personales.

Tal como señala J, Juanyo (2023), a carrera profesional "es la profesión o trabajo que alguien escoge. No solo significa hacer uno o más trabajos durante la vida profesional, sino crecer en el rol actual o moverse a uno nuevo", suele estar marcada por varios elementos clave, en primer lugar, implica la adquisición y mejora continua de habilidades, conocimientos y competencias relevantes para el campo laboral en el que uno se desenvuelve que ayuda al mejoramiento y a la obtención de títulos académicos, certificaciones profesionales, capacitación especializada o experiencia práctica en el trabajo.

En primer lugar, se enfatiza que la carrera profesional implica un reconocimiento económico del esfuerzo académico. Según esta noción, la superación personal y la búsqueda de la excelencia en el desempeño laboral están estrechamente relacionadas con el avance en la carrera. Además, se menciona que este reconocimiento tiene como objetivo mantener a los profesionales mejor calificados en sus respectivas áreas, lo que resalta la importancia de la capacitación y el desarrollo continuo para mantenerse competitivos en el mercado laboral.

2.2.2.13. Calidad de vida laboral

Según Lastra (2019), menciona que la calidad de vida laboral "asimila dos posiciones antagónicas: por un lado la reivindicación de los empleados por el bienestar y la satisfacción en el trabajo, y por otro lado, el iteres de las organizaciones por sus efectos en la productividad y la rentabilidad empresarial" (p.1981), se contrasta en que se plantea un desafío para las empresas, ya que deben

encontrar un equilibrio entre satisfacer las necesidades y expectativas de sus empleados y alcanzar sus objetivos comerciales y financieros. Además, una gestión efectiva de la calidad de vida laboral implica abordar estas dos perspectivas de manera integral y desarrollar estrategias que promuevan el bienestar de los empleados sin comprometer la productividad y la competitividad de la organización.

Conforme a Aguilera (2023), nos da a conocer que la calidad de vida laboral hace referencia a las "condiciones laborales que permiten a los trabajadores tener un equilibrio entre su vida profesional y personal, lo que se traduce en una mayor satisfacción y bienestar en el entorno laboral", una calidad de vida laboral sólida también tiene beneficios tangibles para las organizaciones, ya que contribuye a la retención de talento, reduce el ausentismo y aumenta la satisfacción del cliente, con la finalidad cumplir con las metas propuestas por la organización.

Es importante tomar en cuenta que la calidad de vida laboral hace referencia a las condiciones que permitan a los trabajadores equilibrar su vida profesional y profesional, lo que conduce a una mayor satisfacción y bienestar en el lugar de trabajo. Esta definición destaca la importancia de crear un entorno de trabajo que apoye el bienestar integral de los empleados, ya que reconoce que la satisfacción en el trabajo está estrechamente relacionada con satisfacción en la vida personal, por otro lado, se menciona que una calidad de vida laboral sólida tiene beneficios tangibles para las organizaciones, como una mayor retención de talento, ausencias y mayor satisfacción del cliente.

2.3. Conceptual

Desempeño

Se refiere a cómo una persona realiza sus tareas, responsabilidades y objetivos en el entorno de trabajo, es una medida de la eficacia y eficiencia con la que un individuo, equipo o incluso una organización completa sus actividades y alcanza sus metas, el desempeño puede evaluarse en función de indicadores

específicos, como la calidad del trabajo, la productividad, la puntualidad y la contribución al logro de los objetivos organizacionales (Aroca, 2023).

Personal

Es el elemento de la identidad personal que le otorga dinamismo y posibilidades de evolución, se refiere a las formas de interpretación de las vivencias del sujeto, que se van construyendo y reconstruyendo en las dinámicas sociales, según los recursos cognitivos y emocionales de éste (Vergara Henríquez, 2011).

Compromiso

Es asumir una responsabilidad como respuesta a un pacto establecido de manera escrita o verbal, cuyo incumplimiento es capaz de tener consecuencias legales, en su deconstrucción etimológica, viene del latín compromissum, sobre el que se identifica el prefijo com-, para atribuir un sentido de encuentro, y promissus, en referencia a promesa (Hernandez, 2020).

R**endimiento**

Es un concepto que se refiere al beneficio o utilidad obtenido de algo, con relación a su costo o a lo que se ha invertido, se trata de un término bastante amplio que puede aplicarse a distintos ámbitos y en diferentes situaciones (Hernández, 2023).

Productividad

Es una medición que refleja la relación existente entre los resultados de una actividad, el tiempo invertido en ella y los recursos que han sido utilizados para llevarla a cabo, este indicador suele medirse en unidades de tiempo y expresa la correspondencia entre el trabajo y el producto final (Pursell, 2023).

Habilidad

Es la destreza o cualidad que se tiene u obtiene para lograr cumplir ciertos objetivos trazados, es decir la capacidad de realizar de manera adecuada una acción

en particular, cabe destacar que la mayoría de los seres humanos pueden gozar de ciertas habilidades que los hacen resaltar entre los demás (Pérez, 2023).

Objetivos organizacionales

Son el conjunto de pasos accionables que se ponen en marcha para que el negocio logre desarrollarse en un determinado periodo, estos están íntimamente relacionados con la misión y visión de la compañía (Palacios, 2023).

Optimizar

Significa realizar una tarea de la mejor manera, pudiéndose aplicar a distintos ámbitos como la administración de empresas, la economía y la informática, la optimización, en general, implica lograr el mejor funcionamiento de algo, usando de la mejor forma los recursos (Westreicher, 2020).

Organizaciones

Hace referencia a aquellas entidades que son creadas por individuos que comparten similares intereses y valores y que buscan lograr ciertos objetivos a través de la misma, en una organización, cada individuo cumple una función específica y especializada que tiene como finalidad la consecución de determinados resultados (Bembibre, 2022).

Estrategias

Es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario, esto buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos (Westreicher, 2024).

Capacitación

Se denomina capacitación al acto y el resultado de capacitar: formar, instruir, entrenar o educar a alguien, la capacitación busca que una persona adquiera capacidades o habilidades para el desarrollo de determinadas acciones (Pérez Porto & Gardey, 2021).

Evaluación

Es el proceso en el que, bajo parámetros específicos, se llega a una conclusión sobre una persona, aspecto, situación, tiene mucha utilidad en la vida del ser humano como en las ciencias, artes y múltiples actividades humanas, da como resultado de ella, un individuo o colectivo podrá construir una idea sobre lo analizado (Martínez, 2023).

Crecimiento profesional

Es un proceso continuo de trabajo para la superación a nivel profesional, establecer metas y objetivos que nos ayuden a determinar un avance en nuestra trayectoria profesional (Ana , 2023).

Mejora continua

Es un enfoque de gestión empresarial que se centra en el proceso de mejorar constantemente los productos, servicios y procesos de una organización (Ortega, 2023).

Responsabilidad

Consiste en un valor ético, en virtud del cual los sujetos reconocen y asumen las consecuencias de la realización de un hecho, o bien, al asumir la responsabilidad hacia otros, se hacen cargo de la atención y cuidado de los demás, en donde una persona responsable es aquella que se compromete con una determinada demanda, por ejemplo, la realización de un trabajo (Gomez, 2022).

2.4 Legal

LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA COOPERATIVA Y FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

Que la Constitución de la República del Ecuador en su Art. 283, señala que "el sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y

mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir"; además, consagra que "el sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios" (LOEPSSF, 20211).

SECCIÓN III DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR COOPERATIVO

Art. 22.- 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 sin fines de lucro y de interés social.

Art. 23.- Grupos. - Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a unos solo los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

Art. 27.- Cooperativas de ahorro y crédito. - Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el título III de la presente ley.

Las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos especificados por el órgano regulador, podrán realizar, como actividades complementarias, únicamente, aquellas consideradas como auxiliares de las actividades financieras, sin perjuicio de los servicios sociales y asistenciales que, resueltos por la asamblea general, deberán ser prestados, por intermedio de empresas especializadas, de preferencia del sector popular y solidario.

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.

TITULO III DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIA

Art. 79.- Tasas de interés. - Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por el Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Art. 49.- Serán causas de exclusión de un socio:

a) Desempeñar sus labores sin la intensidad y calidad requeridas;

b) La falta de cumplimiento en forma reiterada a cualquiera de sus obligaciones establecidas en las bases constitutivas, sin causa justificada, e

c) Infringir en forma reiterada las disposiciones de esta Ley, de las bases constitutivas o del reglamento de la cooperativa, las resoluciones de la Asamblea General o los acuerdos del Consejo de Administración o de sus gerentes o comisionados.

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. 85.- Solvencia y prudencia financiera. - Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las

regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:

1) Solvencia patrimonial;
2) Prudencia Financiera;
3) Índices de gestión financiera y administrativa;
4) Mínimos de Liquidez;
5) Desempeño Social; y,
6) Transparencia.

CÓDIGO DE TRABAJO

Y de igual manera en el Código de Trabajo que está vigente en el Título Preliminar Disposiciones Fundamentales en el Capítulo IV De las obligaciones del empleador y del trabajador, **Art. 42.-** Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador: literal 12, donde nos da da a conocer que el trabajador deberá sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado.

RESOLUCIÓN Nro. SEPS-INSEPS-AE-SFPS-2022-00033
SERVICIOS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
CONSIDERANDO:

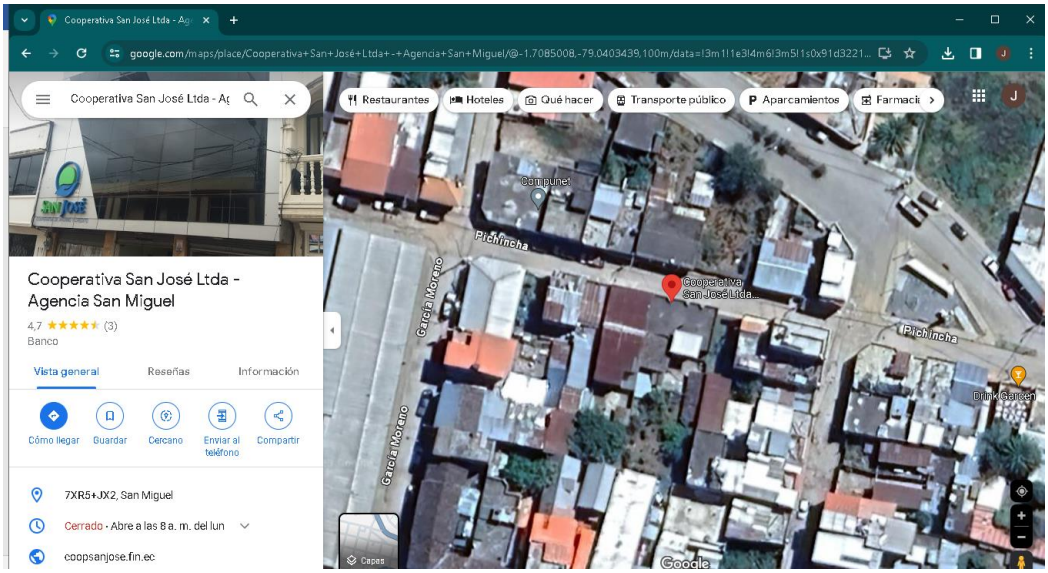
Que, la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE SJ, en Asamblea General de fecha 7 de febrero de 2022, aprobó su estatuto social adecuado al Código Orgánico Monetario y Financiero y a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y demás normativa conexa, conforme lo acredita la certificación del secretario de dicha entidad.

2.5 Georreferencial

La Cooperativa San José, agencia San Miguel, está ubicada en la provincia de Bolívar, Ecuador. Sus coordenadas geográficas son aproximadamente -1.8353 de latitud y -78.6087 de longitud. Se encuentra en las cercanías del centro de la localidad de San Miguel, a pocos metros del parque central y de la iglesia principal de San Miguel.

Imagen 1:

Ubicación geográfica de la Cooperativa San José



CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

3.1.1 Investigación exploratoria

A través de este tipo de investigación se buscará explorar, identificar y recopilar información, que ayuden al tema estudiado con el propósito de aumentar el rendimiento del personal de la cooperativa San José Ltda., Agencia San Miguel de Bolívar, con la finalidad de diseñar diferentes estrategias de desempeño laboral que ayuden al cumplimiento de las metas y sobre todo al desarrollo profesional, en donde también este tipo de investigación se "utilizada para estudiar un problema que no está claramente definido, por lo que se lleva a cabo para comprenderlo mejor" (Velázquez, 2023).

3.1.2 Investigación descriptiva

Es ahí donde se especifica las circunstancias que existen en la cooperativa San José Ltda. Agencia de San Miguel., en relación al rendimiento de los colaboradores de la institución financiera, es ahí donde se pueden trazar estrategias que ayuden al rendimiento del personal y por ende que vayan alineados a los objetivos organizacionales, en donde se "puntualizar las características de la población que está estudiando" (Muguira, 2023).

3.2 Enfoque de la investigación

Para la realización de la investigación se tomó en cuenta dos enfoques cualitativo y cuantitativo, donde el enfoque cualitativo ya que, según el autor (Salazar Flores, 2019), manifiesta que el enfoque cualitativo "se sustenta en evidencias que se orientan más hacia la descripción profunda del fenómeno con la finalidad de comprenderlo y explicarlo a través de la aplicación de métodos y técnicas derivadas de sus concepciones y fundamentos epistémicos", nos permite

explorar y comprender en palabras o textualmente sobre los fundamentos lógicos de las estrategias de desempeño laboral enfocadas en el rendimiento del personal, con el propósito de ejecutar entrevistas abiertas, con la finalidad de construir un conocimiento más holístico. Y el enfoque cuantitativo según el autor (Arteaga, 2021), nos da a conocer que "se centran en mediciones objetivas y análisis estadístico, matemático o numérico de los datos recopilados mediante encuestas y cuestionarios, o mediante el uso de técnicas informáticas para manipular los datos estadísticos existentes". La investigación cuantitativa ayudará a obtener datos precisos en tiempo real sobre el rendimiento del personal, en los cuales permitirá proporcionar herramientas para evaluar los resultados y la valides de la misma, con el propósito de realizar afirmaciones cuantificables sobre los resultados obtenidos y estudiarlos con la finalidad de implementar estrategias más eficientes para el desempeño laboral enfocadas en el rendimiento del personal.

3.3. Métodos de Investigación

Método analítico

El método analítico se da con el propósito de dividir las partes de un problema con la finalidad de comprender los componentes de una forma individual e identificar sus relaciones, con el propósito de diseñar estrategias más precisas para aumentar el rendimiento del personal de la Cooperativa San José Ltda., Agencia San Miguel.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Para la presente investigación se utilizará la siguiente técnica como:

La encuesta, nos permitirá obtener información detallada en profundidad sobre las experiencias, percepciones y opiniones de los empleados de la Cooperativa sobre su desempeño laboral y los factores que influyen en el rendimiento del personal.

Instrumento de recopilación de datos:

Encuesta: Cuestionario, con el fin de recopilar datos específicos de manera sistemática y organizada de la investigación.

Nivel	Instrumento
Aplicado a los 18 trabajadores que conforma la Cooperativa San José LTDA., Agencia San Miguel de Bolívar.	Encuesta

3.5. Universo, Población y Muestra

Para el presente proyecto de investigación no se utilizó la formula, ya que, debido a la reducida dimensión de la población, se consideró a la totalidad del personal de la Cooperativa, compuesto por 18 trabajadores, como muestra del estudio.

3.6. Procesamiento de la Información

Para tabular los datos de la encuesta se utilizó la plataforma de Excel y para el tratamiento de la información de las entrevistas se utilizó un análisis de contenido mediante el uso de sistemas informáticos como:

Microsoft Excel Avanzado.

Además, se realizará el análisis mediante datos estadísticos descriptivo como medidas de tendencia central, promedio, mediana, moda, porcentajes, rango y desviación estándar.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, interpretación y discusión de la encuesta aplicada a los trabajadores

Procedimiento de la ejecución de la investigación

El levantamiento de información de los 18 trabajadores en la Cooperativa San José se realizó mediante un proceso sistemático que incluyó varias etapas clave para garantizar la precisión y exhaustividad de los datos recolectados. Primero, se diseñó un cuestionario estructurado que abarcaba diversos aspectos relevantes del desempeño laboral en el rendimiento del personal, incluyendo condiciones de trabajo, satisfacción y percepción de equidad. Este cuestionario fue distribuido entre los empleados en sesiones programadas para asegurar que todos tuvieran la oportunidad de participar activamente, donde se obtuvo como resultado los siguientes datos tabulados.

¿Cree usted que sus conocimientos técnicos se ajustan con los requisitos del perfil de su puesto de trabajo en la institución?

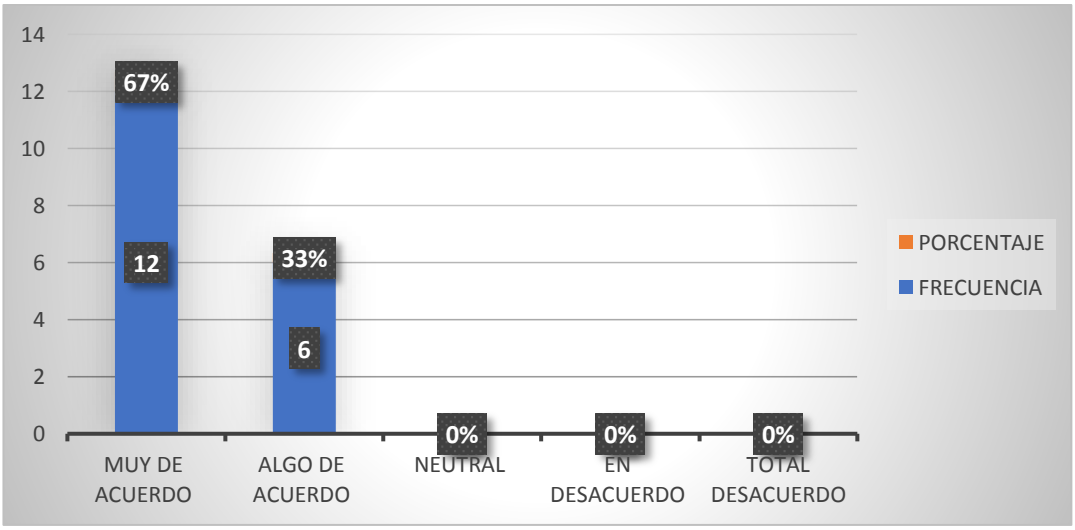
Tabla 2:

Conocimiento Técnicos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	12	67%
Algo de acuerdo	6	33%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	**18**	**100%**

Figura 1.

Conocimiento Técnicos



Análisis e interpretación

La mayoría de los empleados considera que sus conocimientos técnicos están alineados con los requisitos de su puesto. Esto refleja una confianza general en la adecuación de sus habilidades técnicas a las expectativas del trabajo, lo cual es positivo para la cooperativa, ya que indica que el personal se sienta capacitado y preparado para desempeñar sus funciones.

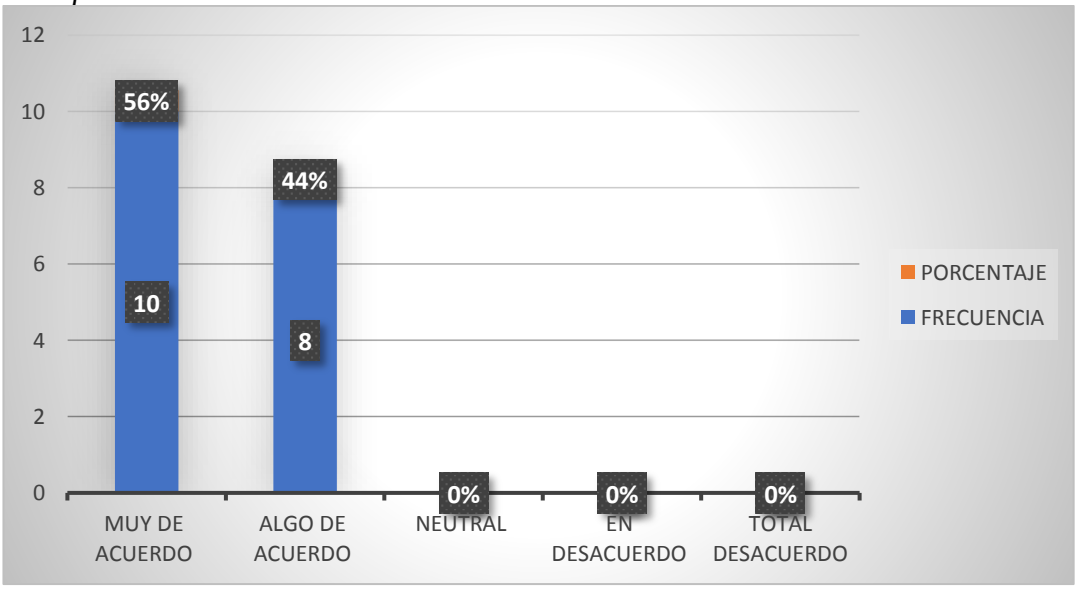
.

¿La incorporación de sus habilidades blandas es crucial para mejorar el desempeño laboral de la institución?

Tabla 3. *Incorporación de habilidades blandas*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	10	56%
Algo de acuerdo	8	44%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	**18**	**100%**

Figura 2 .
Incorporación de habilidades blandas



Análisis e interpretación

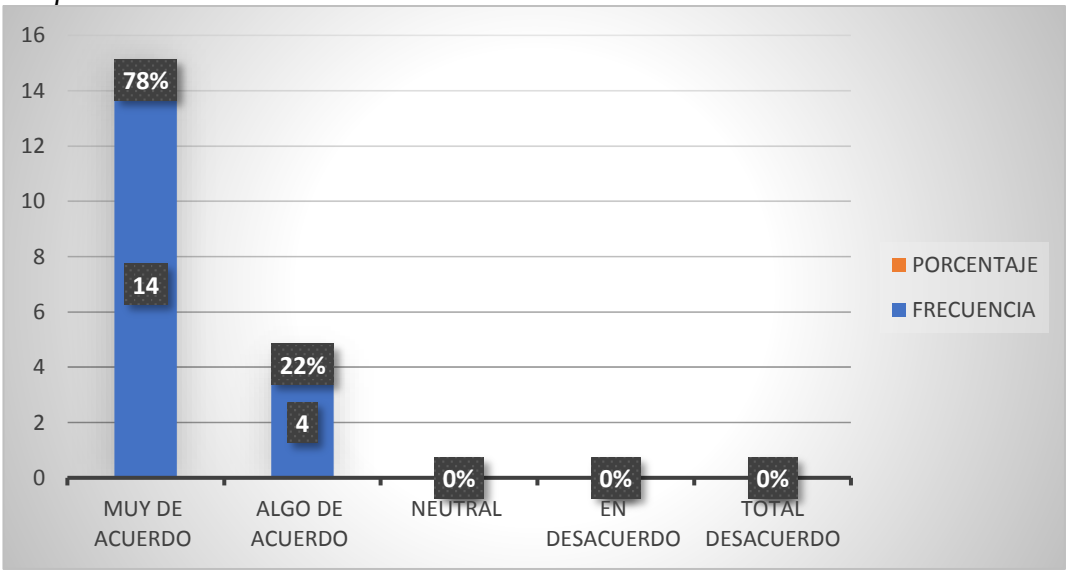
Tomando en cuenta los datos obtenidos indican un impacto positivo sobre la importancia de las habilidades blandas en el entorno laboral. La ausencia de respuestas neutrales o negativas refuerza la percepción de que estas habilidades son valoradas en la cooperativa. Además, sugiere que los encuestados consideran que las habilidades blandas contribuyen significativamente a mejorar la eficiencia, la comunicación y a fomentar un ambiente de trabajo positivo en la institución o en el puesto de trabajo.

¿Cree usted que sus habilidades actuales le permiten adaptarse efectivamente a los cambios del entorno laboral?

Tabla 4.
Adaptarse

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	14	78%
Algo de acuerdo	4	22%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	**18**	**100%**

Figura 3.
Adaptarse



Análisis e interpretación

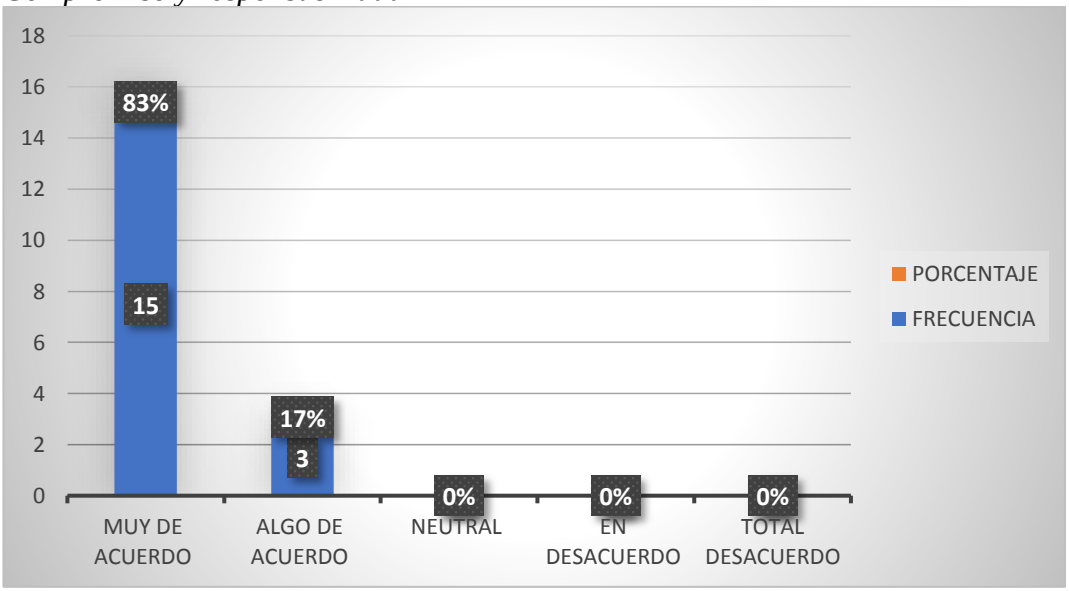
Los resultados de la encuesta indican una percepción positiva entre los encuestados sobre su capacidad para adaptarse a los cambios en el entorno laboral. Una alta proporción de empleados confía en que sus habilidades actuales son adecuadas para enfrentar los desafíos y los cambios en su entorno de trabajo. Así mismo, los trabajadores demuestran una elevada autoconfianza, lo cual puede reflejar la efectividad de la formación y el apoyo recibido en la institución.

¿Considera usted que su nivel de compromiso y responsabilidad en su puesto de trabajo influye al cumplimiento de los objetivos departamentales?

Tabla 5.
Compromiso y responsabilidad

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	15	83%
Algo de acuerdo	3	17%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	**18**	**100%**

Figura 4.
Compromiso y responsabilidad



Análisis e interpretación

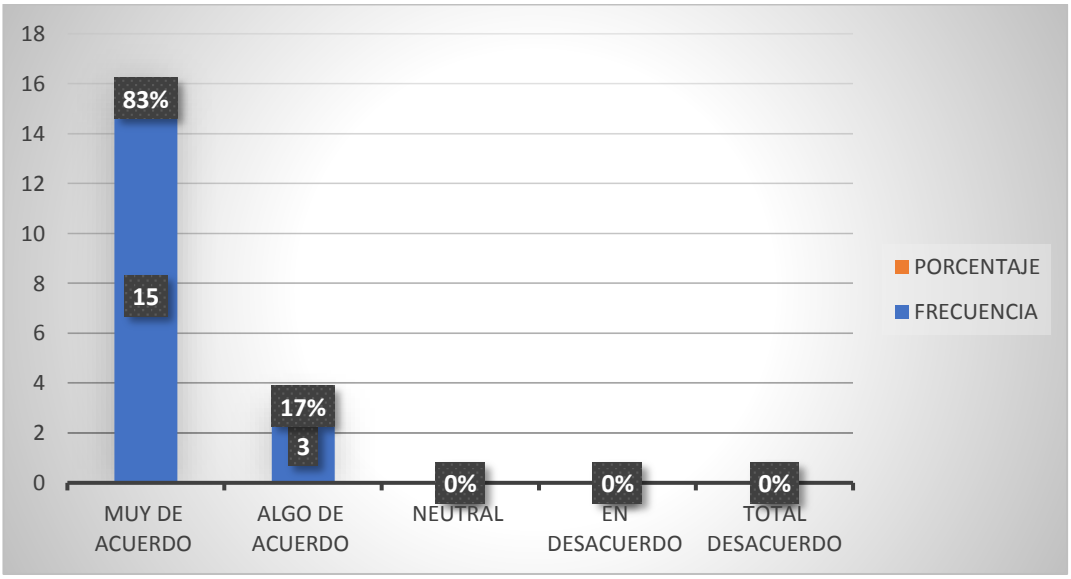
El gráfico presentado revela que la mayoría de los encuestados coinciden en que su nivel de compromiso y responsabilidad impacta significativamente en el logro de los objetivos departamentales. Esta observación sugiere una percepción positiva una fuerte convicción en la relevancia del compromiso personal para el éxito del departamento.

¿En qué medida considera usted que la promoción de una cultura ética en la Cooperativa influye en el desempeño laboral de los colaboradores?

Tabla 6.
Ética

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	15	83%
Algo de acuerdo	3	17%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	**18**	**100%**

Figura 5.
Ética



Análisis e interpretación

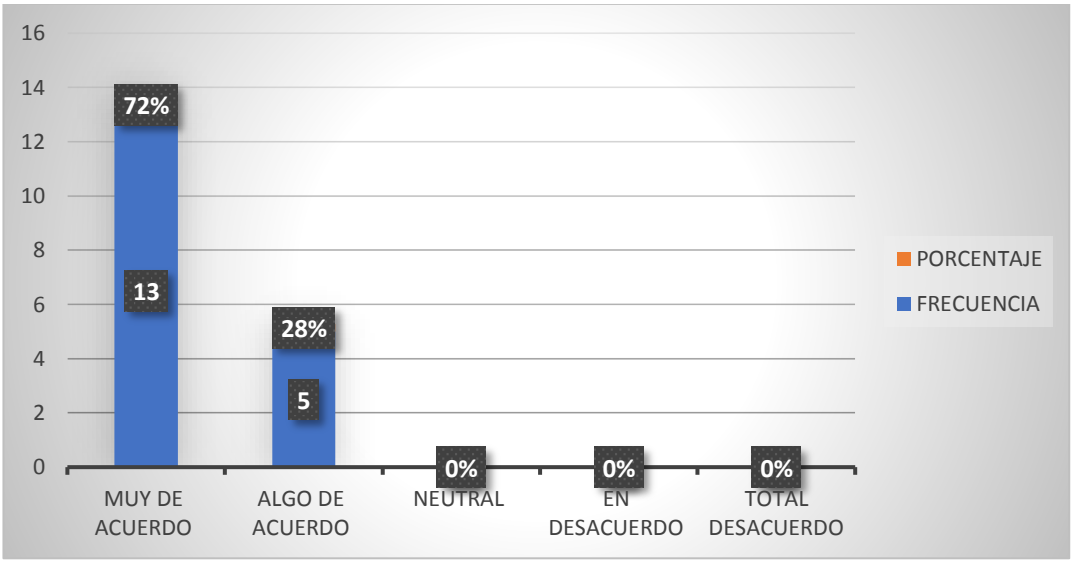
La mayoría de los encuestados están muy de acuerdo en que la promoción de una cultura ética en la Cooperativa influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores, en donde esto sugiere que los empleados creen firmemente en la importancia de los valores éticos para mejorar su rendimiento, teniendo en cuenta que hay una minoría de encuestados que manifiestan que están algo de acuerdo, donde da un refuerzo a la cultura ética teniendo un impacto positivo en el desempeño laboral.

¿Considera usted que al tener objetivos estratégicos claramente definidos en su puesto de trabajo aumenta su motivación y, cómo resultado, mejora su desempeño laboral?

Tabla 7.
Motivación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	13	72%
Algo de acuerdo	5	28%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	**18**	**100%**

Figura 6.
Motivación



Análisis e interpretación

Después de realizar la encuesta, se observó que una mayoría de los encuestados está de acuerdo que tener objetivos estratégicos claramente definidos en su puesto de trabajo aumenta su motivación, como resultado, mejora su desempeño laboral. Esta claridad permite medir el progreso y alcanzar los objetivos de la Cooperativa, lo que contribuye a la satisfacción personal y profesional.

¿Considera usted que su capacidad para gestionar el tiempo de manera efectiva, impacta al desempeño laboral de la Cooperativa?

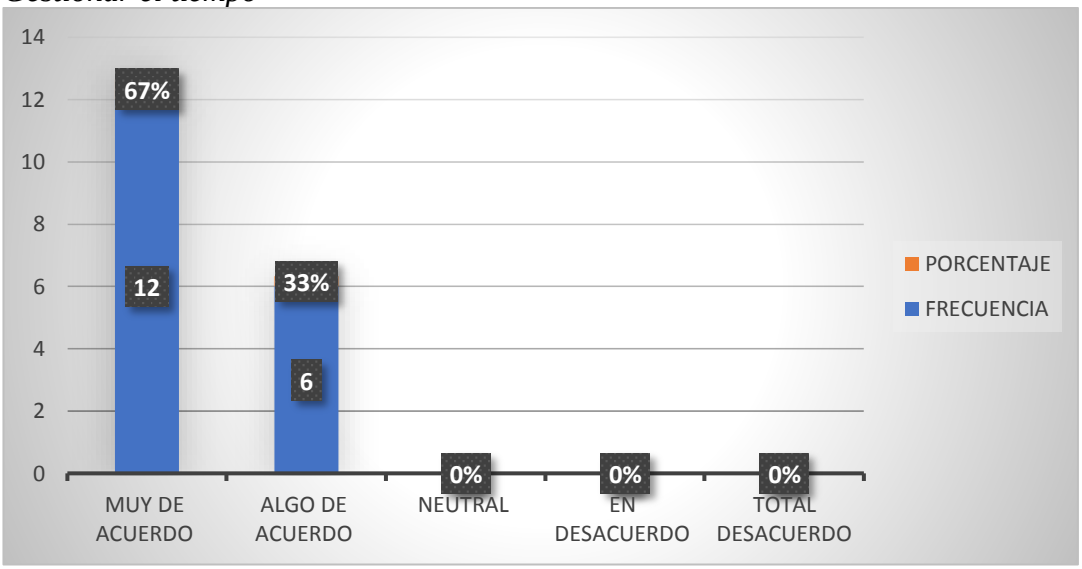
Tabla 8.

Gestionar el tiempo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	12	67%
Algo de acuerdo	6	33%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	**18**	**100%**

Figura 7.

Gestionar el tiempo



Análisis e interpretación

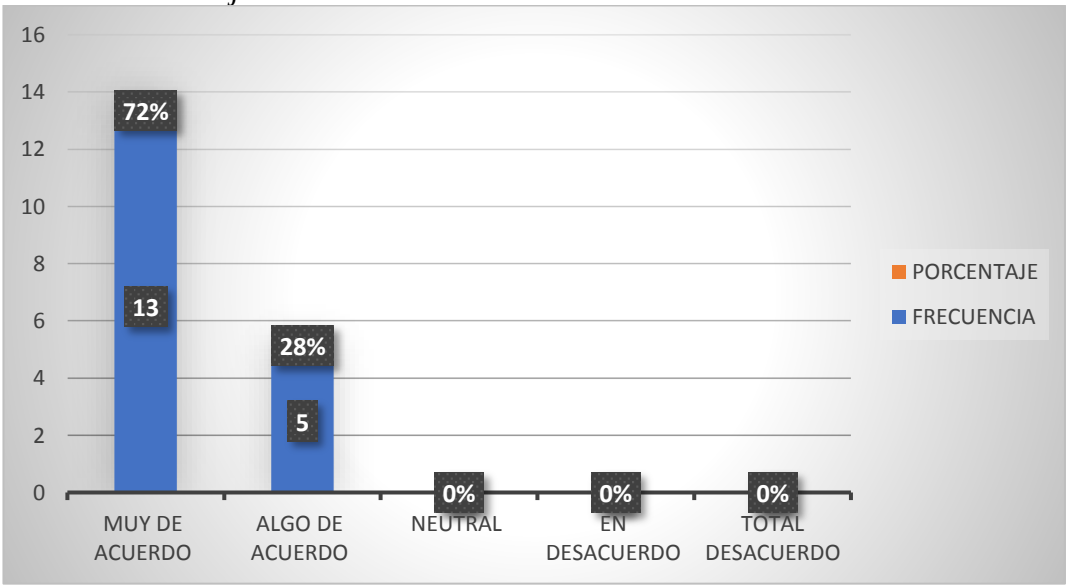
Según la encuesta realizada, se observa que la mayoría de los encuestados están de acuerdo, y un porcentaje significativo está algo de acuerdo, en que una buena gestión del tiempo permite priorizar las tareas importantes y cumplir con los plazos establecidos. Esto refleja positivamente en la eficiencia y el trabajo colaborativo, destacando la importancia de estas habilidades. Una gestión efectiva del tiempo no solo fortalece la cohesión del equipo, sino que también optimiza los resultados finales.

¿Considera usted que el desempeño laboral en su puesto se debe directamente a la alta calidad de trabajo que realiza diariamente?

Tabla 9.
Calidad del trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	13	72%
Algo de acuerdo	5	28%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	**18**	**100%**

Figura 8.
Calidad del trabajo



Análisis e interpretación

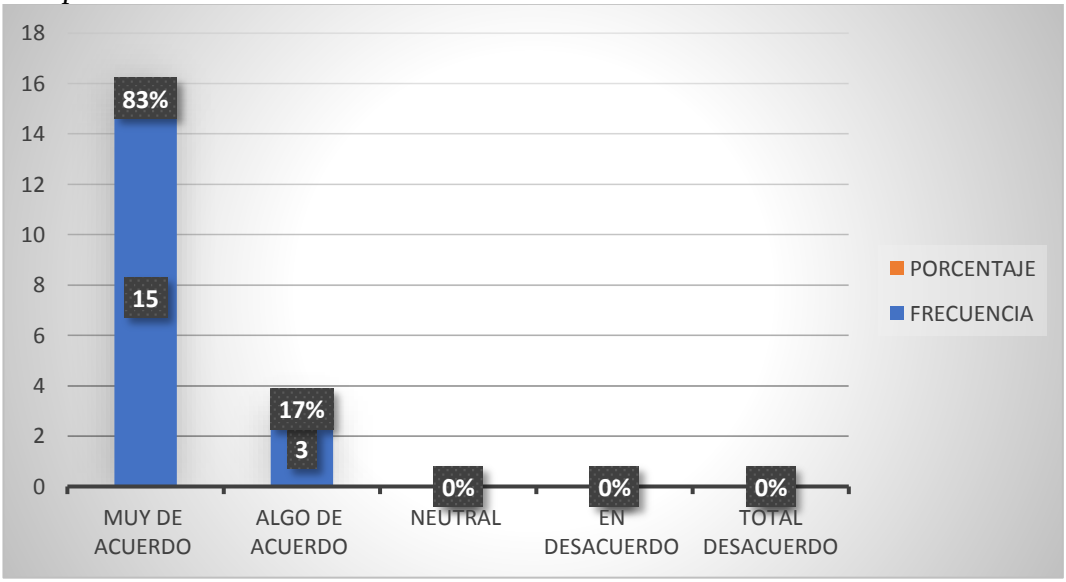
En el gráfico presentado, se puede observar que la mayoría de los encuestados están muy de acuerdo en que su desempeño laboral en el puesto se debe directamente a la alta calidad del trabajo que realizan diariamente, mientras que una cierta cantidad está algo de acuerdo. Esto indica que la consistencia en la entrega de un trabajo de alta calidad es un factor crucial que no solo apoya el desempeño individual, sino que también puede llevar a reconocimiento y oportunidades de crecimiento dentro de la institución.

¿Considera usted que al cumplir a cabalidad las actividades diarias, ayuda al cumplimiento de las metas institucionales?

Tabla 10.
Cumplimiento de las metas

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	15	83%
Algo de acuerdo	3	17%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	**18**	**100%**

Figura 9.
Cumplimiento de las metas



Análisis e interpretación

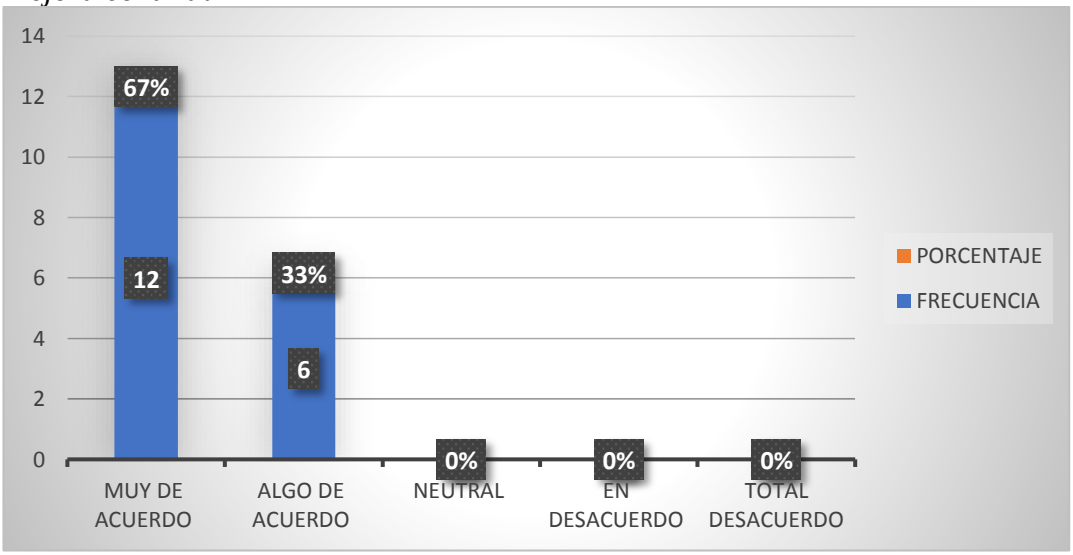
Según la encuesta realizada a los 18 trabajadores de la Cooperativa, Agencia San Miguel, 15 respondieron que están muy de acuerdo en que cumplir cabalmente con las actividades diarias ayuda al logro de las metas institucionales. Mientras tanto, 3 colaboradores respondieron que están algo de acuerdo. Este compromiso influye positivamente en el progreso hacia objetivos más amplios, y la atención al detalle y la consistencia en el trabajo diario aseguran que los procesos operen de manera eficiente y efectiva.

¿En su opinión, las herramientas y recursos proporcionados por la Cooperativa son esenciales para la mejora continua al momento de ejecutar sus actividades dentro de su puesto de trabajo?

Tabla 11.
Mejora continua

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	12	67%
Algo de acuerdo	6	33%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	**18**	**100%**

Figura 10.
Mejora continua



Análisis e interpretación

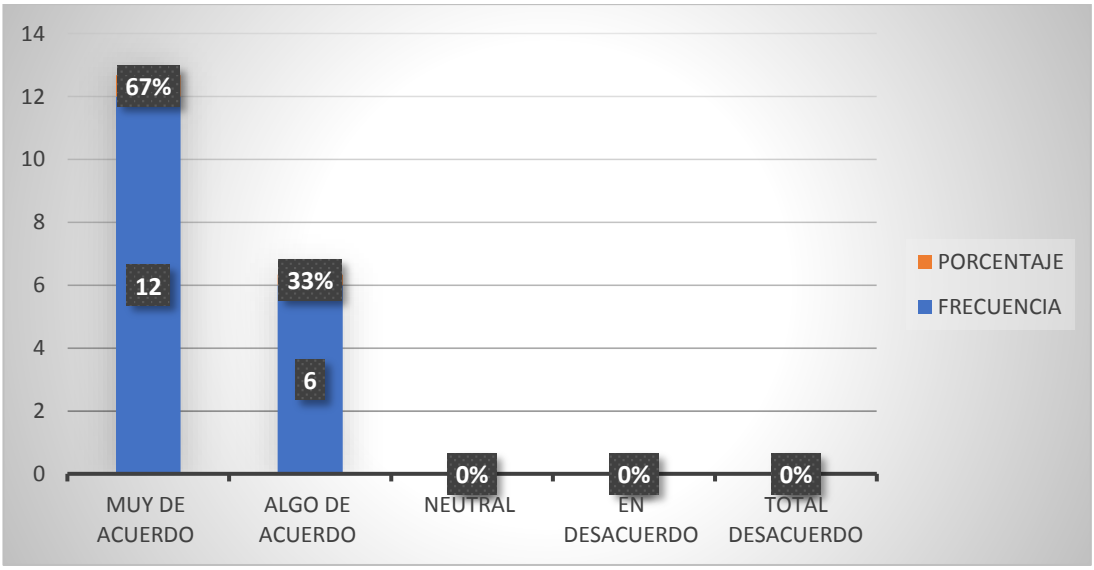
En el gráfico siguiente, se observa que la mayoría de los encuestados está muy de acuerdo en que las herramientas y recursos proporcionados por la Cooperativa son esenciales para la mejora continua. Por otro lado, una cierta cantidad de encuestados está algo de acuerdo. Esto demuestra el compromiso de la cooperativa con el desarrollo profesional de sus empleados, lo que puede motivarlos a contribuir de manera más significativa al éxito de la institución.

En su opinión, ¿en qué medida las iniciativas de mejora continua han contribuido al aumento de la productividad en su equipo de trabajo?

Tabla 12.
Productividad

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	12	67%
Algo de acuerdo	6	33%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	**18**	**100%**

Figura 11.
Productividad



Análisis e interpretación

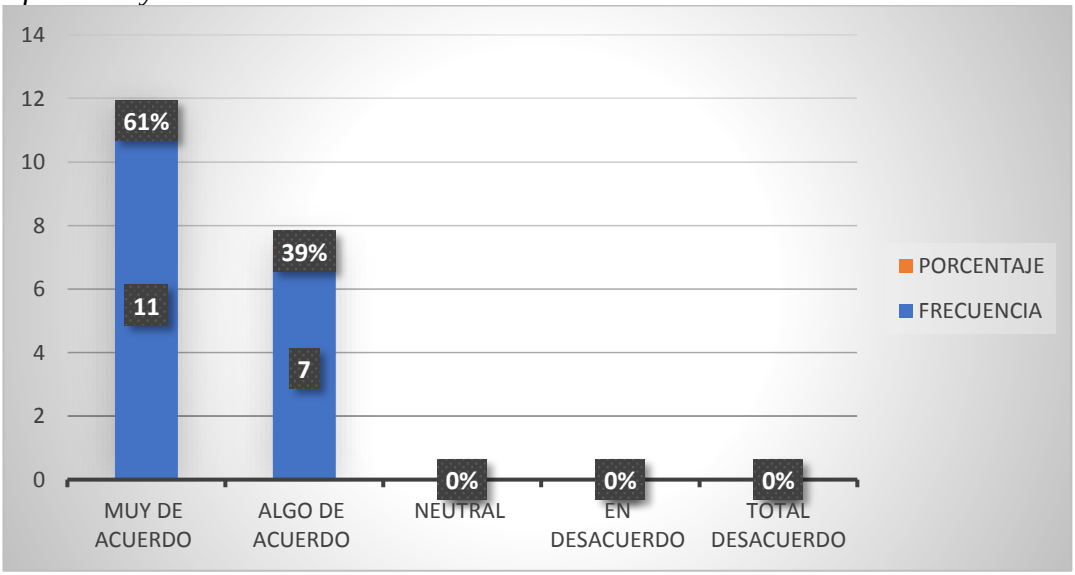
Según la encuesta realizada, 12 encuestados indicaron que están muy de acuerdo en que las iniciativas de mejora continua han contribuido al aumento de la productividad en su equipo de trabajo. En contraste, 6 trabajadores respondieron que están algo de acuerdo. Esto refleja que las iniciativas de mejora continua ayudan a eliminar obstáculos, optimizar el flujo de trabajo y contribuyen positivamente a la mejora general del equipo.

¿Considera que su eficiencia y rendimiento mejorarían al recibir una capacitación para el cumplimiento de sus objetivos laborales?

Tabla 13.
Eficiencia y rendimiento

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	11	61%
Algo de acuerdo	7	39%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	**18**	**100%**

Figura 12.
Eficiencia y rendimiento



Análisis e interpretación

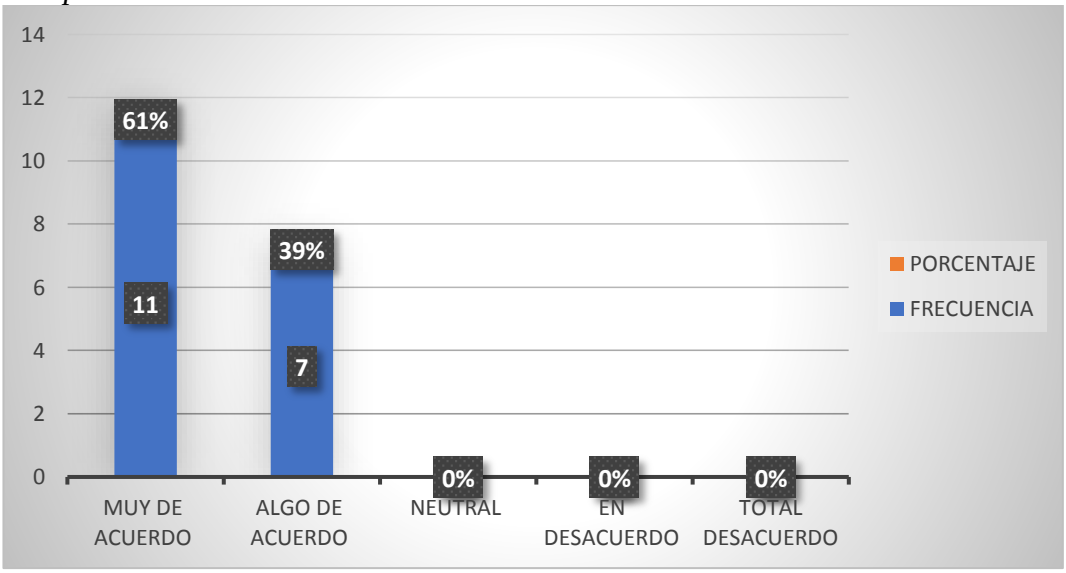
El análisis del gráfico revela que la mayoría de los encuestados están muy de acuerdo en que las capacitaciones proporcionan a los empleados las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus tareas de manera más efectiva. Además, estas capacitaciones fomentan el crecimiento profesional y pueden aumentar la motivación, ya que permiten a los empleados sentirse más competentes y seguros en su puesto de trabajo.

¿Cómo calificaría usted su nivel de compromiso al cumplimiento de las tareas asignadas y valores de la empresa?

Tabla 14.
Compromiso

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	11	61%
Algo de acuerdo	7	39%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	**18**	**100%**

Figura 13.
Compromiso



Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada, 11 de los 18 encuestados indicaron que su nivel de compromiso es muy alto en cuanto a la realización de sus responsabilidades de manera eficaz y puntual, alineándose con los valores y objetivos de la institución.

¿Cree usted que las iniciativas de reconocimiento y recompensas proporcionados por la Cooperativa ayudan a fomentar el compromiso y responsabilidades laborales de los trabajadores?

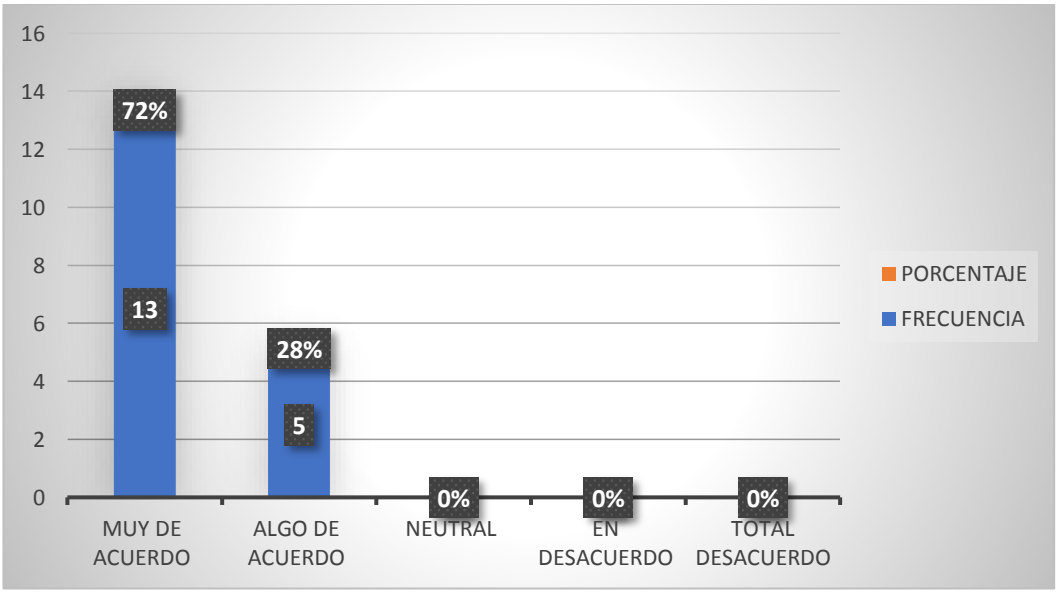
Tabla 15.

Responsabilidades

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	13	72%
Algo de acuerdo	5	28%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	**18**	**100%**

Figura 14.

Responsabilidades



Análisis e interpretación

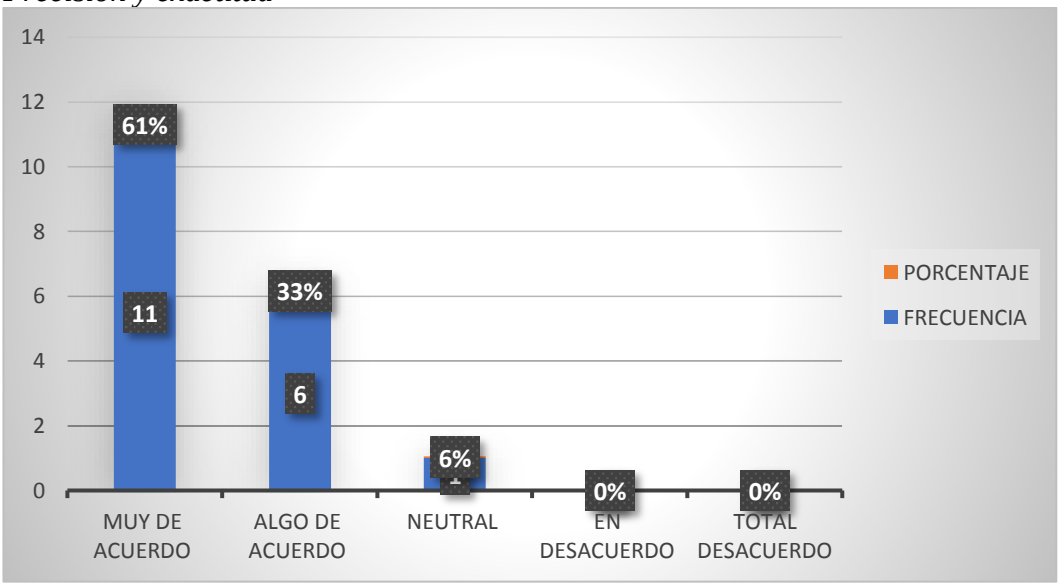
Tomando en cuenta los datos obtenidos, se puede observar que la mayoría de los encuestados está muy de acuerdo en que las iniciativas de reconocimiento y recompensas proporcionadas por la Cooperativa ayudan a fomentar el compromiso y las responsabilidades. Por otro lado, una cierta cantidad de trabajadores está algo de acuerdo. Estas iniciativas pueden reforzar los comportamientos y actitudes deseados, contribuyendo a crear una cultura de excelencia y responsabilidad dentro de la Cooperativa.

¿Qué tan de acuerdo y satisfecho está usted con la precisión y exactitud de su trabajo diario a lo largo del tiempo?

Tabla 16.
Precisión y exactitud

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	11	61%
Algo de acuerdo	6	33%
Neutral	1	6%
En desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	**18**	**100%**

Figura 15.
Precisión y exactitud



Análisis e interpretación

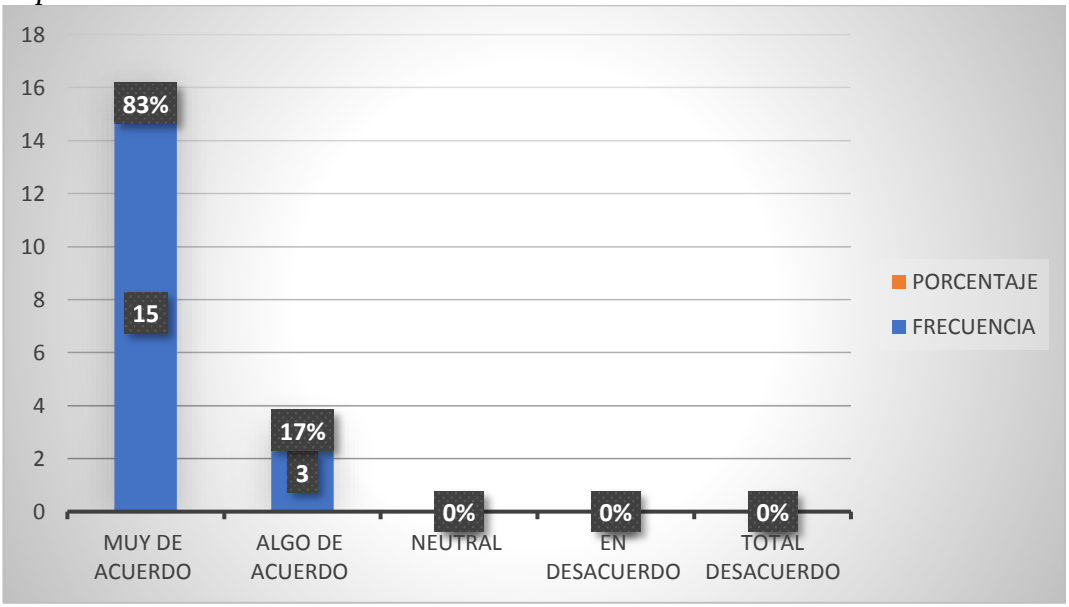
En este punto, los datos muestran que la mayoría de los encuestados están muy de acuerdo o algo de acuerdo, lo que refleja la consistencia de los resultados obtenidos, con solo una persona respondiendo de manera neutral. Esto indica un margen para la mejora continua. La retroalimentación positiva y los logros alcanzados hasta ahora respaldan la confianza en la precisión del trabajo.

¿Está usted de acuerdo que el apoyo recibido por su jefe inmediato facilita la implementación de nuevas ideas que puedan mejorar la calidad de su trabajo y responsabilidades en la institución?

Tabla 17.
Implementación de ideas

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	15	83%
Algo de acuerdo	3	17%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	**18**	**100%**

Figura 16.
Implementación de ideas



Análisis e interpretación

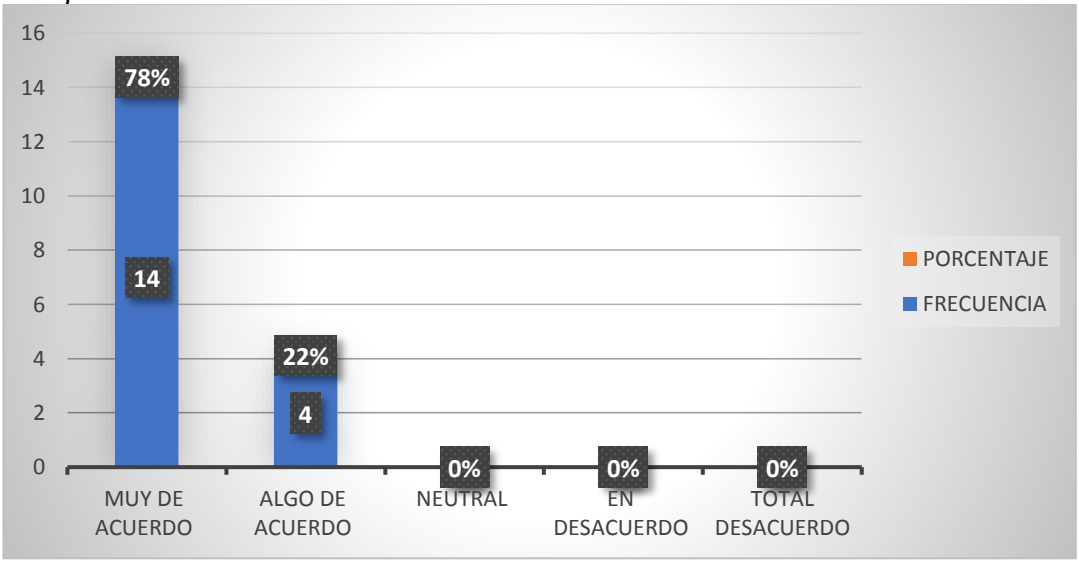
La encuesta realizada revela que 15 encuestados están muy de acuerdo en que el apoyo recibido de su jefe inmediato facilita la implementación de nuevas ideas que pueden mejorar la calidad de su trabajo. Es crucial destacar que la orientación, los recursos y la retroalimentación proporcionados por los jefes permiten explorar y aplicar innovaciones de manera efectiva, facilitando la integración de ideas y contribuyendo significativamente al cumplimiento de metas.

¿Considera usted que la satisfacción del cliente está directamente relacionada con la calidad del servicio ofrecido?

Tabla 18.
Satisfacción del cliente

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	14	78%
Algo de acuerdo	4	22%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	**18**	**100%**

Figura 17.
Satisfacción del cliente



Análisis e interpretación

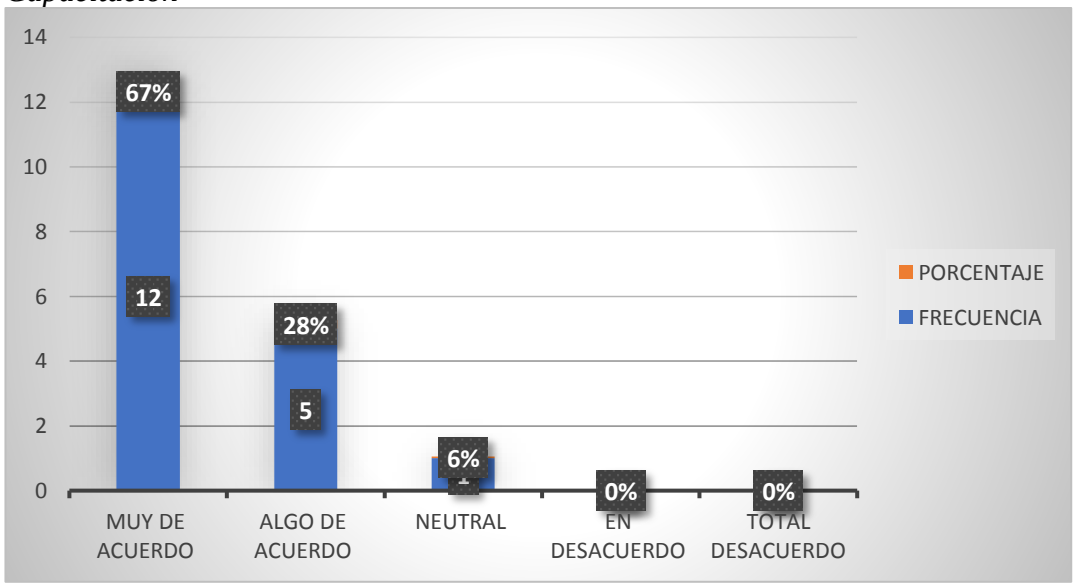
En el gráfico presentado, se puede observar que la mayoría de los encuestados está muy de acuerdo en que la satisfacción del cliente está directamente relacionada con la calidad del servicio ofrecido. Además, algunos encuestados indicaron que están algo de acuerdo. Esto facilita la comprensión de que un servicio de alta calidad generalmente resulta en una experiencia positiva para el cliente, lo que se traduce en una mayor satisfacción.

¿Cree usted que las capacitaciones brindadas por la Cooperativa han mejorado su rendimiento laboral y sus habilidades profesionales en su entorno laboral?

Tabla 19.
Capacitación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	12	67%
Algo de acuerdo	5	28%
Neutral	1	6%
En desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	**18**	**100%**

Figura 18.
Capacitación



Análisis e interpretación

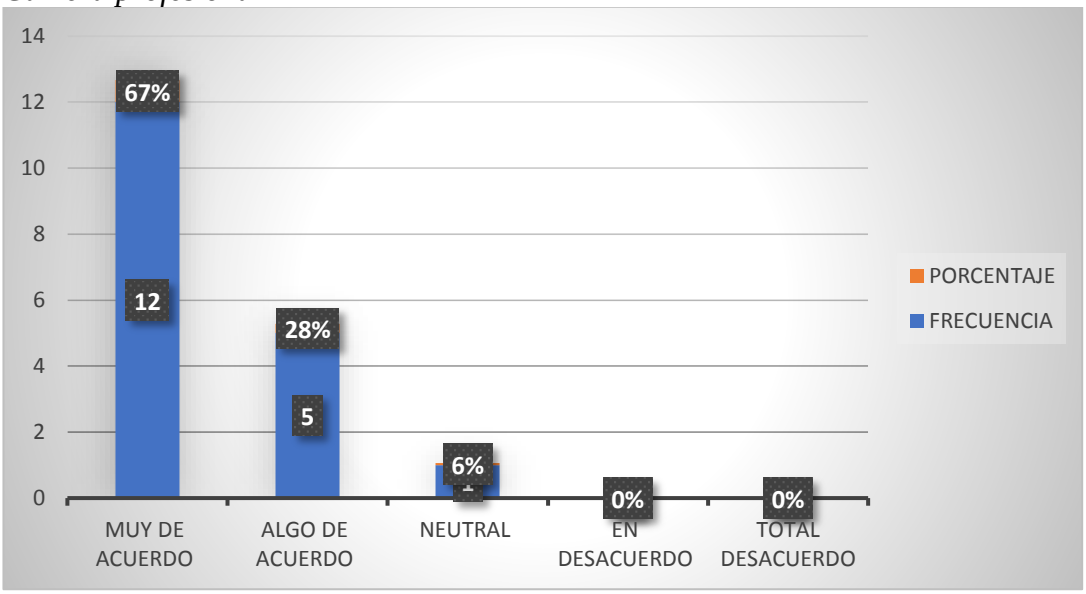
De los 18 trabajadores de la Cooperativa, 12 encuestados indicaron que están muy de acuerdo en que las capacitaciones brindadas han mejorado su rendimiento laboral y sus habilidades profesionales en su entorno de trabajo. Además, 5 respondieron algo de acuerdo y un trabajador respondió de manera neutral. Esto indica que las capacitaciones fomentan el desarrollo de nuevas competencias y refuerzan las habilidades existentes, contribuyendo a un desempeño más eficiente y efectivo en el entorno laboral.

¿Está de acuerdo usted que su rendimiento laboral ayuda aumentar la posibilidad de crecer profesionalmente dentro de la institución?

Tabla 20.
Carrera profesional

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	12	67%
Algo de acuerdo	5	28%
Neutral	1	6%
En desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	**18**	**100%**

Figura 19.
Carrera profesional



Análisis e interpretación

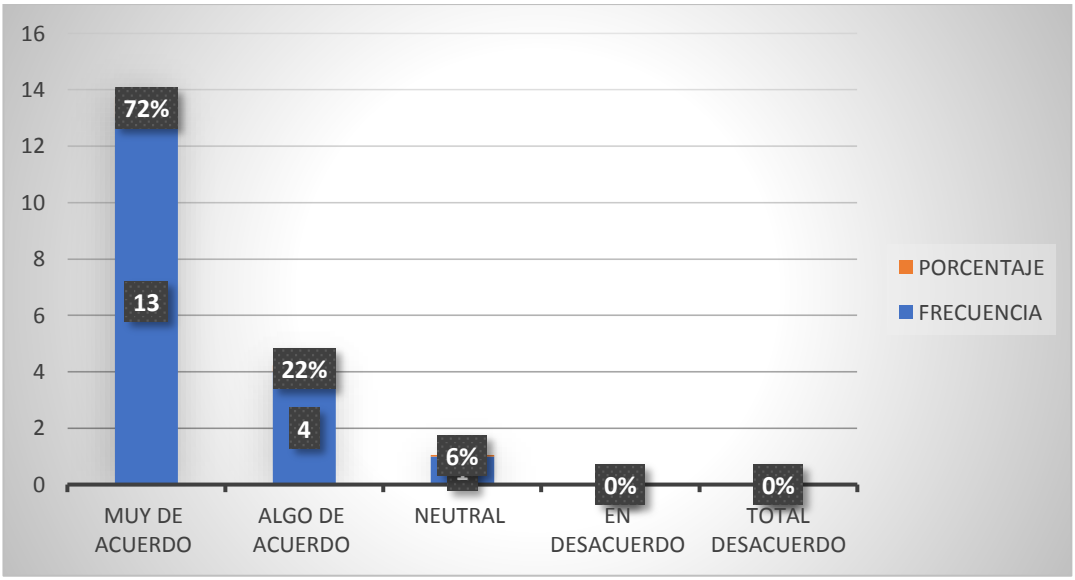
A partir de los resultados obtenidos, se observa que la mayoría de los encuestados está muy de acuerdo en que su rendimiento laboral contribuye a aumentar las posibilidades de crecimiento profesional. La calidad del trabajo, la proactividad y la capacidad para asumir responsabilidades adicionales son factores clave que pueden abrir puertas a nuevas oportunidades y posiciones dentro de la Cooperativa San José, Agencia San Miguel.

¿Está usted satisfecho con las políticas de bienestar y salud general implementadas por la Cooperativa, con la finalidad de mejorar la calidad de vida laboral en su puesto de trabajo?

Tabla 21:
Calidad de vida laboral

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	13	72%
Algo de acuerdo	4	22%
Neutral	1	6%
En desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	**18**	**100%**

Figura 20.
Calidad de vida laboral



Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada, se puede observar que la mayoría de los encuestados está muy de acuerdo con las políticas de bienestar y salud general implementadas por la Cooperativa, destinadas a mejorar la calidad de vida laboral. Es importante destacar que la implementación de estas medidas contribuye a un entorno de trabajo más saludable y motivador, lo que, a su vez, tiene un impacto positivo en el bienestar general y en el rendimiento del personal.

Análisis e interpretación de los datos de las Dimensiones

VARIABLE INDEPENDIENTE

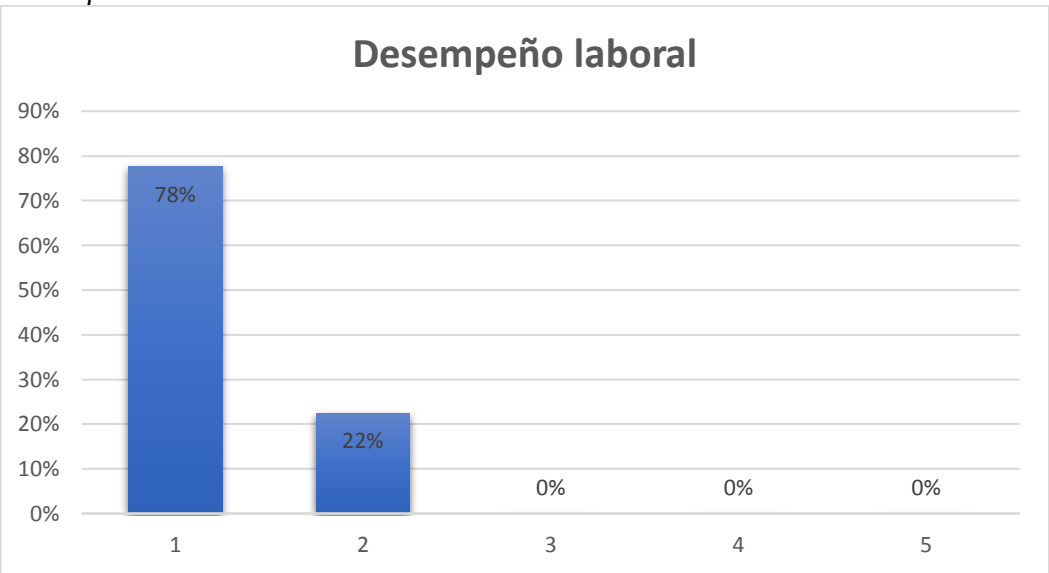
Tabla 22:
Desempeño laboral

		Calificación de Preguntas					TOTAL
	Preguntas	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Total, desacuerdo	
		5	4	3	2	1	
DESEMPEÑO LABORAL	P1	12	6	0	0	0	
	P2	10	8	0	0	0	
	P3	14	4	0	0	0	
	P4	15	3	0	0	0	
	P5	15	3	0	0	0	
	P6	13	5	0	0	0	
	P7	12	6	0	0	0	
	P8	13	5	0	0	0	
	P9	15	3	0	0	0	
	TOTAL	595	172	0	0	0	767
		78%	22%	0	0	0	100%

		Calificación de Preguntas					TOTAL
	Preguntas	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Total, desacuerdo	
		5	4	3	2	1	
DESEMPEÑO LABORAL	P1	3,33	1,33	0,00	0,00	0,00	4,67
	P2	2,78	1,78	0,00	0,00	0,00	4,56
	P3	3,89	0,89	0,00	0,00	0,00	4,78
	P4	4,17	0,67	0,00	0,00	0,00	4,83
	P5	4,17	0,67	0,00	0,00	0,00	4,83
	P6	3,61	1,11	0,00	0,00	0,00	4,72
	P7	3,33	1,33	0,00	0,00	0,00	4,67
	P8	3,61	1,11	0,00	0,00	0,00	4,72
	P9	4,17	0,67	0,00	0,00	0,00	4,83
	TOTAL	33,06	9,56	0,00	0,00	0,00	**42,61**
		45	36	27	18	9	

	Muy bueno	Bueno	Ni bueno/ Ni malo	Malo	Muy malo
	45 A 37	36 A 28	27 A 19	18 A 10	9 A 0
	←				→
VALOR DEL DESEMPEÑO LABORAL	**42,61**				

Figura 21:
Desempeño laboral



Análisis e interpretación

Conforme a los resultados de la tabla el Valor del desempeño laboral se encuentra en una puntuación de (42,61), donde refleja una categoría de" Muy bueno" según la nueva escala proporcionada, por lo cual indica que los empleados están trabajando de manera eficiente y eficaz. Este nivel de desempeño puede reflejar una alta motivación entre los empleados y una cultura organizacional que promueve la excelencia, además, refleja un impacto positivo en los resultados generales de la empresa, incluyendo la satisfacción del cliente y la calidad del producto o servicio.

VARIABLE DEPENDIENTE

Tabla 23:

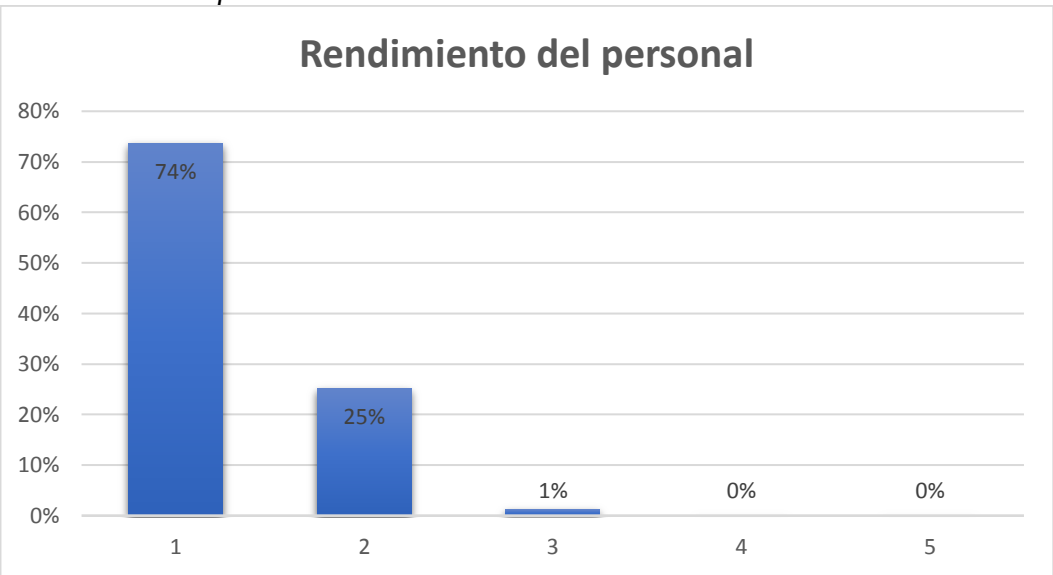
Rendimiento del personal

		Calificación de Preguntas					TOTAL
	Preguntas	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Total, desacuerdo	
		5	4	3	2	1	
RENDIMIENTO DEL PERSONAL	P10	12	6	0	0	0	
	P11	12	6	0	0	0	
	P12	11	7	0	0	0	
	P13	11	7	0	0	0	
	P14	13	5	0	0	0	
	P15	11	6	1	0	0	
	P16	15	3	0	0	0	
	P17	14	4	0	0	0	
	P18	12	5	1	0	0	
	P19	12	5	1	0	0	
	P20	13	4	1	0	0	
	TOTAL	680	232	12	0	0	924
		74%	25%	1%	0%	0%	100%

		Calificación de Preguntas					TOTAL
	Preguntas	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Total, desacuerdo	
		5	4	3	2	1	
RENDIMIENTO DEL PERSONAL	P10	3,33	1,33	0,00	0,00	0,00	4,67
	P11	3,33	1,33	0,00	0,00	0,00	4,67
	P12	3,06	1,56	0,00	0,00	0,00	4,61
	P13	3,06	1,56	0,00	0,00	0,00	4,61
	P14	3,61	1,11	0,00	0,00	0,00	4,72
	P15	3,06	1,33	0,17	0,00	0,00	4,56
	P16	4,17	0,67	0,00	0,00	0,00	4,83
	P17	3,89	0,89	0,00	0,00	0,00	4,78
	P18	3,33	1,11	0,17	0,00	0,00	4,61
	P19	3,33	1,11	0,17	0,00	0,00	4,61
	P20	3,61	0,89	0,17	0,00	0,00	4,67
	TOTAL	37,78	12,89	0,67	0,00	0,00	**51,33**
		55	44	33	22	11	

	Muy bueno	Bueno	Ni bueno/ Ni malo	Malo	Muy malo
	55 A 45	44 A 34	33 A 23	22 A 12	11 A 0
	←			→	
RENDIMIENTO DEL PERSONAL	**51,33**				

Figura 22:
Rendimiento del personal



Análisis e interpretación

Según los resultados de la tabla, el rendimiento del personal se encuentra en una puntuación de (51,33), donde cae en la categoría de "Muy bueno" según la escala proporcionada. Esto indica que el personal está rindiendo a un nivel alto y sobre todo también puede estar correlacionado con una alta satisfacción laboral y una mayor productividad. Es probable que los empleados estén comprometidos con sus tareas y objetivos. Aunque la puntuación es alta, siempre hay espacio para mejoras continuas. Mantener programas de capacitación, incentivos y un ambiente de trabajo positivo puede ayudar a sostener y mejorar este nivel de rendimiento.

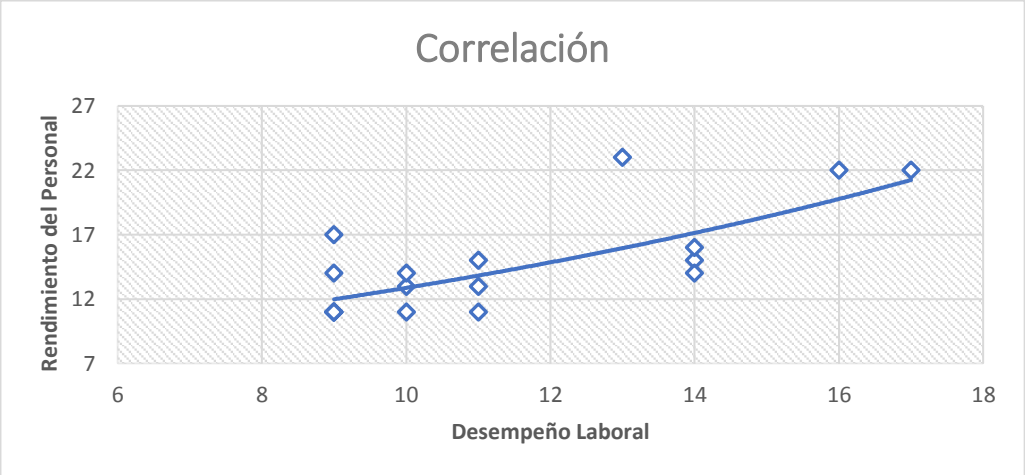
ANÁLISIS GENERAL DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS 18 TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA SAN JOSÉ LTDA., AGENCIA SAN MIGUEL

Según los resultados de la encuesta, el desempeño laboral de los empleados se encuentra en un margen de apreciación como muy satisfactorio debido a la integración de factores externos como: las habilidades interpersonales, el alto nivel de compromiso y responsabilidad, crean un entorno de trabajo competitivo en que los empleados están mejor preparados y motivados para realizar su trabajo con alta precisión y calidad.

El rendimiento del personal se encuentra en un rango de valoración como muy satisfactorio, evidenciando un compromiso y eficiencia notables en el cumplimiento de sus responsabilidades y objetivos dentro de su puesto de trabajo.

Por otro lado, se pudo determinar que las siguientes estrategias como: la promoción de una cultura ética, la implementación de programas de capacitación, la mejora en la capacidad de gestión, y la concesión de incentivos y recompensas tiene un impacto positivo en el rendimiento del personal de la Cooperativa.

CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES:



Análisis de Datos de Pearson de la Correlación

	Desempeño Laboral	*Rendimiento del Personal*
Desempeño Laboral	1	
Rendimiento del Personal	0,74	1

Fuente: Análisis de Datos en Excel de Pearson

Interpretación

Existe una correlación positiva moderada alta entre "Desempeño Laboral" y "Rendimiento del Personal". Esto indica que a medida que mejora el desempeño laboral de los empleados, también tiende a mejorar su rendimiento, y viceversa. Un valor de correlación de 0,74 sugiere que las dos variables están bastante relacionadas, pero no de manera perfecta.

CAPITULO V

PROPUESTA

5. DATOS INFORMATIVOS

Título:	Diseño de estrategias basado en una cultura de capacitación de incentivos para el desempeño laboral y el rendimiento del Personal.
Beneficiarios:	Jefe de Agencia y el personal de la Cooperativa.
Ubicación:	La agencia se encuentra ubicada en el cantón San Miguel, Provincia de Bolívar
Tiempo estimado para la ejecución:	Agosto 2024
Equipo Técnico Responsable	**Sres.** Jefferson Criollo y Andy Satian **Jefe de Agencia:** Viviana Velasco **Tutor:** Ing. Alejandro Sánchez

5.1. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

La necesidad de trabajar para sobrevivir es el resultado de la transformación significativa del entorno en el que viven las personas. El método principal por el cual obtenemos los recursos necesarios para satisfacer nuestras necesidades fundamentales es el trabajo, a través de ello las personas tienen la oportunidad de adquirir, desarrollar y aprender nuevas habilidades y conocimientos en un entorno laboral.

Las necesidades fundamentales que las personas deben satisfacer a través del trabajo varían según el periódico histórico, ya que la evolución humana las afecta. A medida que las sociedades han avanzado, las necesidades y formas de trabajo han cambiado significativamente.

Con el tiempo, las sociedades han modificado sus estructuras laborales para enfrentar desafíos y aprovechar nuevas oportunidades. El trabajo se enfocaba principalmente en la artesanía y la agricultura en tiempos antiguos, mientras que la revolución industrial marcó otro cambio drástico, trajo consigo fábricas y

producción creando una demanda de trabajadores en fábricas y minas. El trabajo ha sido nuevamente transformado por la era digital, caracterizada por un enfoque de tecnología, la información y los nuevos servicios.

Según investigaciones más recientes sobre la gestión del desempeño, las compañías del siglo XXI no tienen una ventaja competitiva significativa en los recursos naturales, energéticos o financieros, ni mucho menos en la tecnología. Las empresas de este siglo son competitivas gracias a la administración y preparación del Talento Humano y la cooperativa San José no es la excepción, su capital humano es su recurso más valioso y es su gran desafío, ya que se debe optimizar al mismo para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores de la Institución.

Hoy en día, el Talento Humano es considerado como una parte fundamental del éxito de una empresa y su administración se considera como el núcleo de la administración empresarial que forman la base de la gestión y operación de una empresa.

La Cooperativa ha sido beneficiaria de proyectos o programas para fortalecer la institución, recibiendo apoyo técnico y financiamiento, lo que ha transformado la estructura orgánica funcional y ha iniciado un desarrollo sostenido enfocado a los socios/as. La Cooperativa ha pasado de ser una institución local a una cooperativa con cobertura a nivel nacional, con productos y servicios financieros orientados a las microfinanzas integrados gracias a la implementación de políticas financieras como la toma de decisiones de cambio, la actitud innovadora y el manejo técnico y profesional.

El objetivo de esta propuesta es diseñar estrategias de desempeño laboral para mejorar el rendimiento del personal, basadas en las teorías de motivación o también conocidas como teorías del desempeño laboral.

La pirámide de Maslow, La teoría de la equidad y la Teoría de la expectativa de Vroom ofrecen marcos sólidos para comprender y mejorar la motivación y el rendimiento de los empleados. Es fundamental diseñar estrategias eficientes que maximicen el potencial humano sin incurrir en altos cosos prolongados de inversiones de tiempo donde los recursos financieros son limitados.

5.2. JUSTIFICACIÓN

Una de las tareas principales de la Administración de los Recursos Humanos es evaluar y mejorar el rendimiento de los empleados a través de sistemas de gestión del desempeño, que pueden incluir evaluaciones periódicas, retroalimentación continua, capacitación y desarrollo, incentivos o recompensas y otras estrategias de desempeño laboral para mejorar el rendimiento del personal.

Es fundamental recordar que el funcionamiento y la evolución de las organizaciones dependen principalmente del capital humano que poseen. Se afirma, que una organización es un reflejo directo de sus integrantes. Por lo tanto, es importante que las organizaciones inviertan en la formación y desarrollo de sus empleados, fomentando un entorno laboral que promueva la colaboración, el trabajo en equipo, la innovación y el crecimiento profesional de sus colaboradores.

Según los estudios, los sistemas de recompensas e incentivos pueden aumentar significativamente el desempeño laboral y el rendimiento. Según un estudio de XYZ, las empresas que diseñaron tales sistemas experimentaron un aumento de la productividad del 20%.

La presente propuesta de investigación aborda el tema de la Administración de Recursos Humanos enfatizando el Desempeño Laboral en el Rendimiento del Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, San José Ltda., Agencia San Miguel. Esto permite determinar sistemáticamente la estrategia más adecuada que permita mejorar el rendimiento del personal de la Institución.

Aunque los empleados de la Cooperativa están satisfechos con los incentivos y recompensas actuales, se planea diseñar un nuevo sistema para aumentar su motivación y satisfacción.

Este nuevo sistema tiene como objetivo mejorar el rendimiento individual y colectivo y garantizar la retención del talento, creando un entorno laboral en el que los empleados se sientan valorados y comprometidos con la misión y visión de la cooperativa a largo plazo.La Cooperativa debe disponer estrategias de desempeño laboral para mejorar el rendimiento del Personal. A través de estas estrategias basadas en las teorías de la motivación, cada empleado o trabajador tendrá una serie de beneficios que contribuyan a su desarrollo profesional y personal, así como a su bienestar general.

Por todas estas razones, el desarrollo de esta propuesta de investigación en un contexto práctico está completamente justificado, ya que contribuirá al crecimiento y progreso de la Cooperativa.

5.4. OBJETIVOS

5.4.1. Objetivo General

Diseñar estrategias basado en una cultura de capacitación y de incentivos para el desempeño laboral y el rendimiento del Personal.

5.4.2. Objetivo Específico

- Analizar la situación actual con respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa.
- Determinar los niveles de cumplimiento óptimos con respecto al rendimiento del personal de la Cooperativa San José.
- Identificar posibles estrategias enfocadas en una cultura de capacitación y de incentivos para el desempeño laboral y el rendimiento del personal.

5.5. Operatividad de la Propuesta

ÁNALISIS

De acuerdo al estudio realizado y basándonos en los resultados de las encuestas, los empleados han demostrado su desempeño laboral en un margen de apreciación como muy satisfactorio, esto se debe al alto nivel de la integración de sus habilidades blandas en su puesto de trabajo, es decir que los trabajadores tienen la capacidad, el compromiso y la actitud para llevar a cabo sus tareas diarias aportando mayor productividad en sus actividades, realizando su trabajo de manera eficiente y efectiva, lo que aumenta la productividad general de la cooperativa, lo que les permite alcanzar metas y objetivos de manera más rápido y con menos recursos, lo que se refleja en la calidad de servicio ofrecido por la Cooperativa, lo que ha incrementado la satisfacción de los clientes y retención de los mismos. El buen desempeño laboral de los empleados conduce a un entorno de trabajo más positivo, donde los empleados trabajan más juntos, están más motivados, lo que reduce la rotación y mejora la cohesión de equipo contribuyendo a una cultura organizacional más sólida basada en valores éticos como la responsabilidad y el compromiso lo que refuerza la identidad y la misión de la Cooperativa.

En este análisis se evidencia que el desempeño laboral de los trabajadores ha llevado a un entorno de trabajo positivo y colaborativo, lo que ha permitido que los empleados mantengan un alto rendimiento en sus tareas y contribuyan significativamente al logro de los objetivos estratégicos de la Cooperativa.

Niveles de Cumplimientos Óptimos

Para determinar los niveles de cumplimiento óptimos con respecto al rendimiento del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, Agencia San Miguel, se puede evaluar en base a los siguientes indicadores de rendimiento:

TABLA 24:

NIVELES DE CUMPLIMIENTO

INDICADORES DEL RENDIMIENTO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO ÓPTIMO	HERRAMIENTAS DE CUMPLIMIENTO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO ACTUAL	INTERPRETACIÓN
MEJORA CONTINUA	Procesos de Mejora Continua con Participación del Equipo de Trabajo	Encuesta	Muy satisfechos	Se implementan y evalúan regularmente mejoras en los procesos
EFICIENCIA	Capacitaciones para mejorar el rendimiento del Personal.	Encuesta	Muy satisfechos	Se logra la mejora del rendimiento del personal a través de capacitaciones.
MAYOR COMPROMISO	Empleados muestran un alto grado de compromiso para el cumplimiento de las tareas asignadas	Encuesta	Muy satisfechos	Los empleados demuestran un fuerte grado de compromiso y productividad.
PRECISIÓN	Precisión en la realización de sus tareas, con mínimos de errores y desviaciones.	Encuesta	Muy satisfechos	Las tareas se realizan con alta precisión y bajo margen de error
INNOVACIÓN	Nuevas ideas que puedan mejorar la calidad de su trabajo.	Encuesta	Muy satisfechos	Fomentan y adoptan nuevas ideas y tecnologías regularmente en la Cooperativa.
CALIDAD DE TRABAJO	El empleado cumple con las expectativas de los clientes.	Encuesta	Muy satisfechos	La calidad de trabajo es consistentemente alta y cumple con las expectativas de los clientes.
DESARROLLO Y CRECIMIENTO	Oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento personal disponible y accesible	Encuesta	Muy satisfechos	Existen buenas oportunidades para el desarrollo y crecimiento profesional
CALIDAD DE VIDA LABORAL	Políticas de bienestar y salud general de los empleados.	Encuesta	Muy satisfechos	El ambiente laboral es positivo y apoya el bienestar de los empleados

TABLA 25:

ESTRATEGIAS PARA EL DESEMPEÑO LABORAL Y EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL

BENEFICIARIO:	**Personal de la Cooperativa de San José LTDA., Agencia San Miguel**		
CATEGORÍA	**Estrategia**	**Descripción**	**Objetivo**
CAPACITACIÓN	**Promover Programas de Formación Continua**	Implementar cursos y talleres regulares para actualizar habilidades y conocimientos.	Mantener al personal al día con las últimas tendencias y habilidades necesarias para el trabajo.
	Realizar Mentoría y Coaching	Asignar mentores o coaching para guiar y apoyar a los empleados en su desarrollo profesional.	Facilitar el crecimiento personal y profesional a través de la experiencia y el apoyo.
	Implementar un Plan de Desarrollo Individual	Crear planes personalizados de desarrollo para cada empleado basado en sus necesidades y objetivos.	Fomentar el desarrollo de habilidades específicas y la carrera profesional de cada individuo.
INCENTIVOS	**Establecer Bonificaciones por Desempeño**	Ofrecer bonificaciones monetarias basadas en el cumplimiento de objetivos y metas establecidas.	Motivar al personal a alcanzar y superar sus objetivos.
	Otorgar Reconocimiento Público	Implementar programas de reconocimiento como premios mensuales o anuales para destacar logros y buen desempeño.	Reforzar el buen desempeño y fomentar una cultura de apreciación.
	Reconocer las Oportunidades de Avance	Proporcionar oportunidades claras para promociones y desarrollo de carrera dentro de la empresa.	Retener talento y motivar a los empleados a esforzarse por avanzar en su carrera.
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	**Analizar las Revisiones de Desempeño Regulares**	Realizar evaluaciones periódicas para revisar el desempeño de los empleados y proporcionar retroalimentación constructiva.	Identificar áreas de mejora y reconocer logros para ajustar estrategias de desarrollo.
	Implementar un Establecimiento de Metas Claras	Definir objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con tiempo definido (SMART) para los empleados.	Orientar el trabajo hacia metas claras y medibles, facilitando el seguimiento y la evaluación.
	Realizar Encuestas de Clima Laboral	Realizar encuestas para medir el ambiente de trabajo y la satisfacción del personal.	Obtener retroalimentación para mejorar el entorno de trabajo y abordar posibles áreas de conflicto.

Plan de Acción

Tabla 26:

Plan de Acción

PLAN DE ACCIÓN			
Proceso:		**Fecha de elaboración:** 01 de octubre de 2024	
Actividades	**Responsables**	**Fecha de cumplimiento**	**Observaciones**
Promover Programas de Formación Continua	Jefe de Agencia	01/10/2024	
Realizar Mentoría y Coaching	Jefe de Agencia	07/10/2024	
Implementar un Plan de Desarrollo Individual	Jefe de Agencia	14/10/2024	
Establecer Bonificaciones por Desempeño	Jefe de Agencia	21/10/2024	
Otorgar Reconocimiento Público	Jefe de Agencia	28/10/2024	
Reconocer las Oportunidades de Avance	Jefe de Agencia	04/11/2024	
Analizar las Revisiones de Desempeño Regulares	Jefe de Agencia	11/11/2024	
Implementar un Establecimiento de Metas Claras	Jefe de Agencia	18/11/2024	
Realizar Encuestas de Clima Laboral	Jefe de Agencia	25/11/2024	

CONCLUSIONES

Con base a los resultados de las investigaciones, los datos se presentaron en tablas y gráficos para facilitar su análisis e interpretación. A partir de este análisis, se llega a las siguientes conclusiones:

Primero: El desempeño laboral de los trabajadores se encuentran en un margen de apreciación como muy bueno, lo que significa que el personal cumplió o superó las expectativas de su puesto de trabajo, dando como resultado un alto nivel de eficiencia y productividad.

Segundo: El rendimiento del Personal se encuentra en un rango de valoración como muy bueno, este se debe al cumplimiento de sus tareas diarias, indicando que el personal de la cooperativa está trabajando de manera efectiva y cumpliendo con los estándares establecidos por la organización.

Tercero: Existe una relación positiva moderada a alta entre el Desempeño Laboral y el Rendimiento del Personal con un coeficiente de 0,74. Esto significa que a medida que aumenta el desempeño laboral, también tiende aumentar el rendimiento del personal, y viceversa. Sin embargo, no es una correlación perfecta, lo que indica que, aunque estén relacionadas fuertemente, no son completamente dependientes la una de la otra.

Cuarta: Se puede ultimar que, a través de la propuesta de estrategias de desempeño laboral se mejorará el rendimiento del personal, tomando en cuenta sus necesidades básicas y las expectativas que poseen, otorgándoles programas de formación continua, implementar programas de desarrollo individual, realizar mentorías y coaching y finalmente realizar encuestas de clima laboral, como resultado el talento humano de la cooperativa estará satisfecho y valorado por la institución dando como resultado el mejoramiento del rendimiento del personal de la cooperativa.

RECOMENDACIONES

Recomendación 1: Mantener y fortalecer las estrategias de motivación y reconocimiento, que han permitido alcanzar estos niveles de desempeño. Además, se sugiere implementar programas de formación continua para asegurar que el personal siga desarrollando sus habilidades y mantengan su capacidad de cumplir o superar las expectativas laborales.

Recomendación 2: Continuar con la supervisión y el monitoreo regular del cumplimiento de las tareas diarias para asegurar que los estándares se mantengan, de igual manera promover una comunicación abierta y constante entre los equipos de trabajo para resolver rápidamente cualquier problema que pueda surgir y mejorar continuamente los procesos laborales.

Recomendación 3: Realizar un análisis más profundo para identificar los factores adicionales que influyen en el rendimiento del personal, adicionalmente implementar programas que no solo se enfoquen en el desempeño laboral, sino también en aspectos como el bienestar personal y la satisfacción laboral, ya que estos pueden tener un impacto significativo en el rendimiento general.

Recomendación 4: Se recomienda implementar la propuesta de estrategias de desempeño laboral, debido a que esta toma aspectos muy importantes que mejorarán el rendimiento del personal que permitirá el desarrollo y crecimiento de la cooperativa alcanzado los objetivos institucionales.

BIBLIOGRAFÍA

A. S. (20 de abril de 2023). *Factorial*. Obtenido de https://factorial.mx/blog/crecimiento-profesional/#:~:text=Cuando%20hablamos%20de%20crecimiento%20profesional%2C%20nos%20referimos%20a%20un%20procesos,en%20nuestro%20camino%20como%20profesionales.

Adrián, F. (2021). *Relación de la satisfacción profesional y el rendimiento laboral de los empleados del Departamento de Concilaciones de una Entidad.* Quito: Universidad Andina Simon Bolivar.

Aguilera, L. (2 de junio de 2023). *Felicity360*. Obtenido de https://www.felicity360.com/que-es-la-calidad-de-vida-en-las-empresas-y-como-mejorarla/

Alves, O. F. (2023). *Comportamiento Organizacional.* Brasil: Livraria Freitas Bastos.

Andrés Pucheu, J. (2021). *Gestión de la productividad y el desempeño: Cómo gestionar personas en distintos tipos de procesos y puestos.* Chile: Ediciones UC.

Arenal Laza, C. (2022). *Seguridad y prevención de riesgos en el almacén. UF0928.* EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN.

Armando Pineda, J., & Acosta, C. E. (2011). Calidad del trabajo: aproximaciones teóricas y estimación de un índice compuesto. *Política Económica* , 73.

Aroca, J. A. (21 de octubre de 2023). *Likedin*. Obtenido de https://es.linkedin.com/pulse/concepto-del-desempe%C3%B1o-jorge-antonio-arca

Arroyo Tovar, R., & Zambrano Cancañón, C. E. (2024). *Cambio organizacional sostenible: Con metodologías ágiles y pensamiento Lean.* Colombia: Ecoe Ediciones .

Quiroz González, E. Vesga R. J. J. (Il.) & García-Rubiano, M. (Il.). (2020). Cultura organizacional y cambio: reflexiones y discusiones desde la psicología organizacional: (ed.). Universidad Católica de Colombia. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/197043

Arteaga, G. (25 de noviembre de 2021). *TestSiteForMe*. Obtenido de https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/

Bembibre, C. (octubre de 2022). *SIGNIFICADO*. Obtenido de https://significado.com/organizaciones/

Boix Palop, A., & Soriano Arnanz, A. (2020). *El acceso al empleo público en España: Estudio comparado y propuestas de mejora.* España: Publicacions de la Universitat de València.

Caiza Tutin , L. J. (2020). *"ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA AROPIAINC S.A.".* Latacunga - Ecuador : Universidad Técnica de Cotopaxi .

Cardenas, F. (20 de enero de 2023). *Hubspot*. Obtenido de https://blog.hubspot.es/sales/eficiencia-y-eficacia

Carrasco Ruiz, R. E., Santacruz Espinoza, A., Aucca Marín, J., Visa Quispe, S., & Atajo Choquehuanca, J. (2023). *Cultura organizacional y desempeño profesional docente en la educación superior.* Editora CLAEC.

Chanet, M., Salazar , G., Garcés, N., Lagos, G., & Bastidas, J. (2022). *Fundamentos del comportamiento organizacional.* Tulcán - Ecuador : Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Chiavenato, I., & Guzmán Brito, M. P. (2019). *Administración de recursos humanos : el capital humano de las organizaciones.* México: McGraw-Hill.

Claussen Carrión, K. M. (2021). *Rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa Jamime SAC – Callao 2021*. Lima - Perú: Universidad César Vallejo .

Cordero Arias, B. (1997). Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social.

de Rosa, M. (2024). *Ser disruptivo: Triunfa en un mundo en constante cambio.* Argentina: Tinta Libre Ediciones.

Editorial , E. (2020). *Estructura y diseño organizativo.* España: Editorial Elearning, S.L.

Mota, C. & Mendoza, P. (Dir.). (2019). La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los instructores de la Escuela de

Policía del Estado Carabobo: (ed.). D - Universidad de Carabobo. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/121978

Fernández de Lucio, I., & Castro Martínez, E. (2020). *La innovación y sus protagonistas.* España: Los Libros de La Catarata.

Ferro Veiga, J. M. (2020). *Curso monográfico de Inteligencia Emocional Aplicada a la esfera personal y laboral.*

Gamarra, G. (19 de febrero de 2024). *Factorial*. Obtenido de https://factorialhr.es/blog/desempeno-laboral/#:~:text=de%20tu%20equipo-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%3F,se%20desenvuelve%20en%20su%20rol.

García Pantigozo, M. (2011). Auditorías de la Calidad en la Norma ISO 9000:2000. *INDUSTRIAL DATA*.

Ladrón de Guevara, M. Á. (2019). Orientación laboral y promoción de la calidad en la formación profesional para el empleo: MF1446: (ed.). Editorial Tutor Formación. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/121011

Gomez, L. (enero de 2022). *SIGNIFICADO*. Obtenido de https://significado.com/responsabilidad/

González Serra, D. J. (2022). *Los niveles de la motivación. Teoría y evaluación.* Cuba: EDITORIAL PUEBLO Y EDUCAC.

Gutiérrez Gilsanz, J., & Herrero Suárez, C. (2021). *Contratos de distribución y derecho de la competencia.* España: ARANZADI / CIVITAS.

Hammond, M. (20 de enero de 2023). *Hubspot*. Obtenido de https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente#que-es

Hernandez, G. (septiembre de 2020). *SIGNIFICADO*. Obtenido de https://significado.com/compromiso/

Hernández, L. Á. (16 de agosto de 2023). *Rankia*. Obtenido de https://www.rankia.com/diccionario/bolsa/rendimiento

J, J. (17 de noveimbre de 2023). *Carrera Profesional | Mejora profesionalmente*. Obtenido de https://carreraprofesional.com/que-es-una-carrera-profesional/

Jones, O. (2024). *Desarrollo Profesional Y Búsqueda De Empleo. Consejos Para Buscar Profesión Y Empleo.* Italia: Editorial Tektime.

Juez, J. (2020). *Productividad Extrema: Como Ser Más Eficiente, Producir Más, y Mejor.* Italia.

González Calderón, T. (2024). Orientación laboral y promoción de la calidad en la formación profesional para el empleo. SSCE0110: (1 ed.). IC Editorial. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/271586

Krastz, E. (2023). *DATACRM*. Obtenido de https://www.datacrm.com/blog/mayor-compromiso-de-equipo-de-trabajo/

Lastra Lastra, J. M. (2019). *Calidad de vida laboral y trabajo digno o decente: Nuevos paradigmas en las organizaciones.* Bogotá - Colombia: Fondo Editorial – Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia.

Lastra, J. M. (2019). *Calidad de vida laboral y trabajo digno o decente: Nuevos paradigmas en las organizaciones.* Colombia: Fondo Editorial – Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia.

LOEPSSF. (10 de mayo de 20211). *LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SISTEMA FINANCIERO*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_econ.pdf

Marín Idárraga, D. A., & Cuartas Marín, J. C. (2019). RELACIÓN ENTRE LA INNOVACIÓN Y EL DESEMPEÑO: IMPACTO DE LA INTENSIDAD COMPETITIVA Y EL SLACK ORGANIZACIONAL. *Editora Científica: Adriana Takahashi*, 97.

Martínez, A. (14 de junio de 2023). *ConceptoDefinicion*. Obtenido de https://conceptodefinicion.de/evaluacion/

Meza Epquin, J., & Sanchez Anticona, D. A. (2020). *Implementación de un plan de mejora continua para incrementar la productividad de mano deobra en la producción de conservas en la empresa Inversiones Estrella de David S.A.C, 2019.* Perú: Universidad César Vallejo
.

Muguira, A. (23 de febrero de 2023). *QuestionPro*. Obtenido de https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/

Muñoz de Luna, Á. B., & Martín Gómez, S. (2024). *Power skills. Habilidades, conocimientos, aptitudes y actitudes que hacen personas únicas.* España: ESIC Editorial.

Riccardi Palacios, J. G. & Jurado Fernández, C. A. (Dir.). (2021). Estrategia ABP para mejorar el rendimiento académico en estudiantes de Facultad de Ciencias de la Salud - Universidad Técnica de Babahoyo: (1 ed.). D - Universidad César Vallejo. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/228696

Namuche , J. V. (2021). *Estrategias para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de una entidad estatal, Jesús María 2021*. Lima - Perú: Universidad Norbert Wiener.

O, C. (27 de julio de 2023). *QuestionPro*. Obtenido de https://www.questionpro.com/blog/es/rendimiento-laboral/#:~:text=El%20rendimiento%20laboral%20sirve%20de,sus%20habilidades%2C%20conocimientos%20y%20experiencia.

Organization of the United Nations, F. (2020). *Evaluación del proyecto "Sistema nacional integrado de monitoreo y evaluación de ecosistemas forestales (SIMEF)"*. Roma: Food & Agriculture Org.

Ramírez Villanueva, M. E. (2024). Rúbricas para la evaluación de desempeños auténticos: (1 ed.). Universidad de Ibagué. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/273415

Ortega , C. (27 de julio de 2023). *QuestionPro*. Obtenido de https://www.questionpro.com/blog/es/rendimiento-laboral/#Que_es_rendimiento_laboral

Ortega, C. (26 de junio de 2023). *QuestionPro*. Obtenido de https://www.questionpro.com/blog/es/proceso-de-mejora-continua/

Osorio Arias, M. (2020). *Una aproximación a la Ética y los valores en José Martí.* Cuba: Editorial Universitaria.

Palacios, D. (20 de enero de 2023). *HubSpot*. Obtenido de https://blog.hubspot.es/sales/objetivos-empresa

Pallero Guerrero, C. (2020). *PNL y Educación: Claves para ser el profesor que siempre quisiste tener*. España: Editorial Universitaria Ramón Areces.

Peiró, R. (22 de febrero de 2024). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/motivacion-2.html

Pérez Castaño, A. M. (2021). *Desarrollo de un catálogo de competencias para el personal directivo público español*. España: Instituto Nacional de Administración Pública.

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (10 de noviembre de 2021). *Definición.DE*. Obtenido de https://definicion.de/capacitacion/

Pérez, M. (4 de agosto de 2023). *ConceptoDefinicion*. Obtenido de https://conceptodefinicion.de/habilidad/

Piattini Velthuis, M. (2019). *Calidad de Servicios.* España: RA-MA S.A. Editorial y Publicaciones.

Pineda, J. A., & Acosta, C. E. (2011). Calidad del trabajo: aproximaciones teóricas y estimación de un índice compuesto. *POLÍTICA ECONÓMICA*, 73.

Powell, M. (29 de mayo de 2019). *Docebo*. Obtenido de https://www.docebo.com/es/learning-network/blog/capacitacion-continua-de-empleados-y-sus-beneficios/#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20continua%20como%20una,que%20se%20refiere%20al%20desempe%C3%B1o.

Pulache Ruiz, A. D. (2019). *DISEÑO DE MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA LEGALITE S.A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Pursell, S. (27 de junio de 2023). *Hupspot*. Obtenido de https://blog.hubspot.es/marketing/maximizar-tu-productividad

Rajadell, M. (2019). *Creatividad. Emprendimiento y mejora continua.* Barcelona: Editorial Reverte.

Ramírez Roncancio, N. L., Castellanos Páez, V., & Vergara Estupiñán, L. M. (2023). *EduKhándonos para la vida: bienestar y*

ciudadanía. Colombia: Editorial de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia - UPTC.

Rigters, G. (2021). *Gestión del tiempo: Aumente su productividad y logre que las cosas se hagan.* Giovanni Rigters.

Rodríguez Moreno, D. C. (2022). *Impacto de las prácticas de gestión de recursos humanos en la productividad laboral.* Colombia: Editorial de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia - UPTC.

Rueda Galeano, P. (14 de diciembre de 2023). Obtenido de https://www.buk.co/blog/teorias-del-desempeno-laboral-comprendiendo-las-dinamicas-del-rendimiento-en-el-trabajo

Rueda Galeano, P. (14 de diciembre de 2023). Obtenido de https://www.buk.co/blog/teorias-del-desempeno-laboral-comprendiendo-las-dinamicas-del-rendimiento-en-el-trabajo

Rueda Galeano, P. (14 de diciembre de 2023). Obtenido de https://www.buk.co/blog/teorias-del-desempeno-laboral-comprendiendo-las-dinamicas-del-rendimiento-en-el-trabajo

Salazar Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 104.

Sánchez Rodríguez, L. I., & Esquivel, F. A. (2019). *Competencias Laborales Requeridas En El Sector Maquilador Para Realizar Prácticas Profesionales.* Editorial Palibrio.

Saucedo Venegas, H. (2020). *Capital de trabajo: Modelos de negocio con valor económico agregado.* México: Editorial IMCP.

Self Management Academy, T. W. (2020). *Gestión Del Tiempo.* Rusia : Editorial ЛитРес.

Stefanski, R. (12 de octubre de 2022). *TrackingTime*. Obtenido de https://trackingtime.co/es/productividad/productividad-vs-eficiencia.html#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20eficiencia,m%C3%A1ximo%20de%20eficiencia%20y%20productividad.

Sumba, R., Moreno, P., & Neiser, V. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*.

Toro Dupouy, L. F. (2019). *Gestión de la diversidad y su impacto en el rendimiento de la empresa: un estudio empírico.* España : ESIC Editorial.

Torres Gómez, C. A. (2023). *Gestión de la atención al cliente/consumidor. COMV0108.* España: IC Editorial.

Trabaldo, S. (2024). *Competencias y Formación Profesional Continua en Ambientes Digitales.* Editorial DUNKEN.

Vázquez Rodríguez, C., Terol Cantero, C., Aragón Gelabert, M. M., & de la Torre Esteve, M. (2022). *Actitudes y conducta, influencia social y comportamiento colectivo.* España : Universidad Miguel Hernández.

Velázquez, A. (23 de febrero de 2023). *QuestionPro*. Obtenido de https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-exploratoria/

Vergara Henríquez, P. (2011). *El sentido y significado personal en la contribución de la identidad personal.* Chile: Universidad de Chile.

Vicedo, M. (17 de mayo de 2024). *WorkMeter*. Obtenido de https://www.workmeter.com/blog/como-identificar-valores-profesionales/#:~:text=Qu%C3%A9%20son%20los%20valores%20profesionales,-La%20definici%C3%B3n%20m%C3%A1s&text=En%20pocas%20palabras%2C%20este%20tipo,mucho%20de%20persona%20a%20persona.

Watts, S. (2023). *Acelerando el Éxito en el Trabajo: Obtén una Promoción, Aumento de Salario o el Puesto que Siempre Habías Deseado.* Editorial Sterling Watts.

Westreicher, G. (1 de julio de 2020). *economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/precision.html

Westreicher, G. (1 de mayo de 2020). *economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/optimizacion.html

Westreicher, G. (5 de febrero de 2024). *economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html

ANEXOS

Anexo 1:

Cronograma de Gantt

CRONOGRAMA TENTATIVO				
	Abril	**Mayo**	**Junio**	**Julio**
Problema y formulación del problema				
Preguntas de investigación				
Justificación				
Objetivo general y específicos				
Variables y Operacionalización de variables				
Marco teórico, antecedentes				
Marco científico, conceptual				
Marco legal y georreferencial				
Metodología, tipo de investigación				
Enfoque de investigación				
Métodos, técnicas e instrumentos de investigación				
Análisis de resultados y propuestas				

Anexo 2:

Presupuesto Ejecutivo

Actividades	**Gastos en dólares**
Luz	40
Internet	40
Investigación	50
Impresiones	90
Flash Memory	15
Pasajes	30
Total	**265**

Anexo 3:

Formato de validación por expertos

I. Información General

- **Título de la Investigación:**
- **Investigadores:**
- **Fecha de Validación:**
- **Tipo de Instrumento:**
- [ ] Cuestionario
- [X] Encuesta
- [ ] Entrevista

II. Descripción del Instrumento

- **Objetivo del Instrumento:**
- **Número de Ítems:**
- **Tipo de Preguntas:**
- [ ] Abiertas
- [X] Cerradas
- [ ] Mixtas

III. Validación de Contenido

1. Revisión por Expertos

Experto 1:

Nombre	**Titulo/Posición**	**Institución**	**Especialidad**

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO** valore la pertinencia y eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que se considere adecuada a los diferentes enunciados de acuerdo a la siguiente escala:

1: Deficiente 2: Regular. 3: Buena. 4: Muy Buena. 5: Excelente

Criterios de Evaluación:

Ítem	**1. Claridad** Esta formulado con un lenguaje apropiado	**2. Objetividad** Esta expresado en elementos observables	**3. Organización** Existe una organización lógica entre sus ítems	**4. Suficiencia** Comprende los campos necesarios en cantidad y claridad	**5. Coherencia** Tiene relación entre las variables e indicadores	**Observaciones**
1						
2						

_____

Nombre y Apellido

Anexo 4:

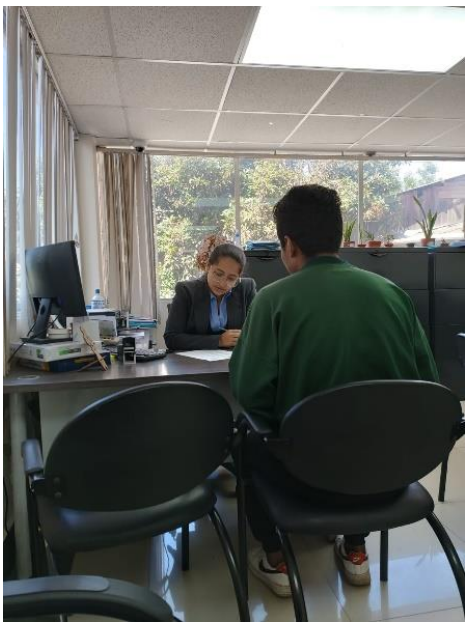
Formato de la encuesta aplicada

CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL									
INFORMACIÓN PERSONAL									
Sexo	**Femenino**		**Masculino**		**Edad**				
Objetivo: Recopilar información detallada sobre los trabajadores de la Cooperativa San José LTDA., Agencia San Miguel de Bolívar, para evaluar su desempeño laboral en el rendimiento del personal.									
INSTRUCCIONES									
Responda todas las preguntas de manera honesta y precisa, lea cada pregunta y asegúrese de entenderla antes de contestar.									
Observaciones: Habilidades blandas: Son competencias natas de una persona.									
Variable	**°**	**Preguntas**	Total desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo		
			1	2		4	5		
DESEMPEÑO LABORAL	**Dimensión: Habilidades y Competencias**								
		¿Cree usted que los conocimientos técnicos se ajustan con los requisitos del perfil de su puesto de trabajo en la institución?							
		La incorporación de sus habilidades blandas es crucial para mejorar el desempeño laboral de la institución							
		¿Cree usted que sus habilidades actuales le permiten adaptarse efectivamente a los cambios del entorno laboral?							
	Dimensión: Comportamiento y Actitudes								
		¿Considera usted que su nivel de compromiso y responsabilidad en su puesto de trabajo influye al cumplimiento de los objetivos departamentales?							
		¿En qué medida considera usted que la promoción de una cultura ética en la Cooperativa influye en el desempeño laboral de los colaboradores?							
		¿Considera usted que al tener objetivos estratégicos claramente definidos en su puesto de trabajo aumenta su motivación y, cómo resultado, mejora su desempeño laboral?							
	Dimensión: Eficiencia y Productividad								
		¿Considera usted que su capacidad para gestionar el tiempo de manera efectiva, impacta al desempeño laboral de la Cooperativa?							
		¿Considera usted que el desempeño laboral en su puesto se debe directamente a la alta calidad de trabajo que realiza diariamente?							
		¿Considera usted que al cumplir a cabalidad las actividades diarias, ayuda al cumplimiento de las metas institucionales?							

RENDIMIENTO DEL PERSONAL		**Dimensión: Productividad**					
	0	¿En su opinión, las herramientas y recursos proporcionados por la Cooperativa son esenciales para la mejora continua al momento de ejecutar sus actividades dentro de su puesto de trabajo?					
	1	En su opinión, ¿en qué medida las iniciativas de mejora continua han contribuido al aumento de la productividad en su equipo de trabajo?					
	2	¿Considera que su eficiencia y rendimiento mejorarían al recibir una capacitación para el cumplimiento de sus objetivos laborales?					
	3	¿Considera usted que su grado de compromiso con el cumplimiento de las tareas asignadas y la alineación con los valores corporativos ha incrementado su productividad en su posición laboral?					
	4	¿Cree usted que las iniciativas de reconocimiento y recompensas proporcionados por la Cooperativa ayudan a fomentar el compromiso y responsabilidades laborales de los trabajadores?					
		Dimensión: Calidad del Trabajo					
	5	¿Qué tan de acuerdo y satisfecho está usted con la precisión y exactitud de su trabajo diario a lo largo del tiempo?					
	6	¿Está usted de acuerdo que el apoyo recibido por su jefe inmediato facilita la implementación de nuevas ideas que puedan mejorar la calidad de su trabajo y responsabilidades en la institución?					
	7	¿Considera usted que la satisfacción del cliente está directamente relacionada con la calidad del servicio ofrecido?					
		Dimensión; Productividad laboral					
	8	¿Cree usted que las capacitaciones brindadas por la Cooperativa han mejorado su rendimiento laboral y sus habilidades profesionales en su entorno laboral?					
	9	¿Está de acuerdo usted que su rendimiento laboral ayuda aumentar la posibilidad de crecer profesionalmente dentro de la institución?					
	0	¿Está usted satisfecho con las políticas de bienestar y salud general implementadas por la Cooperativa, con la finalidad de mejorar la calidad de vida laboral en su puesto de trabajo?					
Elaborado por: Criollo Jefferson y Satian Andy			**Gracias por sus respuestas**				

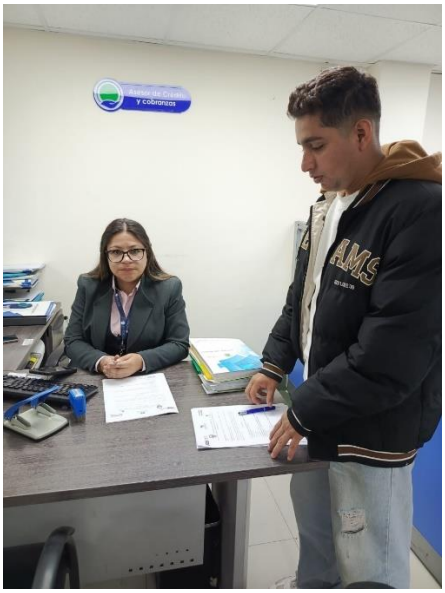
Anexo 5:

Fotos del levantamiento de la informa









Anexo 6:

Escaneado de la aceptación de la Cooperativa San José Ltda., agencia San Miguel de Bolívar

SAN JOSÉ
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Asunto: AUTORIZACIÓN
Señores;
Criollo Albán Jefferson Eduardo
Satian Moina Andy Smith
ESTUDIANTE DE UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR.

De mi consideración.

Dando contestación al requerimiento realizado mediante oficio s/n, de fecha 15 de Julio del presente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José" Ltda., con RUC N° 0290003288001 ubicada en el Cantón Chimbo, por medio de la presente autoriza, para que los Señores. **Criollo Albán Jefferson Eduardo,** con cédula de identidad N° **1727113209 y Satian Moina Andy Smith,** con cédula de identidad N° **0606233468,** estudiantes de la carrera de Gestión de Talento Humano, de la Universidad Estatal de Bolivar, pueda desarrollar el proyecto de investigación, con el tema denominado: DESEMPEÑO LABORAL ENFOCADAS EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN JOSÉ" LTDA., AGENCIA SAN MIGUEL DE BOLÍVAR, AÑO 2024., previo a la obtención del título de licenciado en Gestión de Talento Humano, comprometiéndose a cumplir con todas las disposiciones legales internas de la Cooperativa.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Atentamente;

Ing. Luis Guaquipana
Coordinador de Responsabilidad Social.

Anexo 7:

Hoja de plagio

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN SAN MIGUEL

ING. RAFAEL ALEJANDRO SÁNCHEZ MACÍAS, EN CALIDAD DE DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA

Que el trabajo de Integración Curricular denominado: **"Desempeño laboral en el rendimiento del personal de la Cooperativa San José Ltda., agencia San Miguel de Bolívar, año 2024"**, presentado por el señor **Criollo Albán Jefferson Eduardo** y el señor **Satian Moina Andy Smith**, estudiantes de la **carrera de Gestión del Talento Humano**, pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta Turnitin, reflejando un **porcentaje de similitud del 9%**, como se evidencia en el documento adjunto.

Guaranda 02 de agosto del 2024

Atentamente,

Ing. Rafael Alejandro Sánchez Macías

Director

Dirección: Av. General José Gallardo Román y César Jácome Cajiao
San Miguel - Ecuador
Teléfono: (593) 032 989812 - 032989813 - 032989463
www.ueb.edu.ec

NOMBRE DEL TRABAJO

Desempeño laboral en el rendimiento del personal

AUTOR

Criollo Jefferson - Satian And

RECUENTO DE PALABRAS

23007 Words

RECUENTO DE CARACTERES

130946 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

104 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.9MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 2, 2024 3:41 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 2, 2024 3:43 PM GMT-5

9% de similitud general

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

- 9% Base de datos de Internet
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados

Excluir del Reporte de Similitud

- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente

Escaneado con CamScanner