



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

Título

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL
EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VICENTINA
“MANUEL ESTEBAN GODOY ORTEGA” LTDA., AGENCIA
LATACUNGA.

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO COMERCIAL**

AUTOR

Cristian Paúl Mejía Andino

TUTOR

Dr. René Basantes PhD.

Riobamba – Ecuador

2022

DERECHOS DE AUTOR

La responsabilidad del contenido del presente documento, como criterios, afirmaciones y resultados obtenidos corresponde exclusivamente a: **Mejía Andino Cristian Paúl** (autor), **Dr. René Basantes PhD** (tutor) y el contenido de este a la Universidad Nacional de Chimborazo.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Cristian Mejía', is positioned above a horizontal line.

Mejía Andino Cristian Paúl

CI: 0503456444



DICTAMEN DE CONFORMIDAD DEL PROYECTO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN

Facultad: Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas
Carrera: Carrera de Ingeniería Comercial

1. DATOS INFORMATIVOS DOCENTE TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Tutor: Ph.D. René Basantes Cédula: 0601737679
Miembro Tribunal: Mgs. Martha Romero Cédula: 0301022505
Miembro Tribunal: Mgs. Francisco Pérez Cédula: 0603026378

2. DATOS INFORMATIVOS DEL ESTUDIANTE

Apellidos: Mejía Andino
Nombres: Cristian Paúl
C.I / Pasaporte: 0503458444
Título del Proyecto de Investigación: "LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VICENTINA "MANUEL ESTEBAN GODOY ORTEGA" LTDA., AGENCIA DEL CANTÓN LATACUNGA"
Dominio Científico: Administración
Sub área del conocimiento: Administración.
Línea de Investigación: Ciencias Sociales y del Comportamiento.

3. CONFORMIDAD PROYECTO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN

Aspectos	Conformidad SI/No	Observaciones
Título	SI	
Resumen	SI	
Introducción	SI	
Objetivos: general y específicos	SI	
Estado del arte relacionado a la temática de investigación	SI	
Metodología	SI	
Resultados y discusión	SI	
Conclusiones y recomendaciones	SI	
Referencias bibliográficas	SI	
Apéndice y anexos	SI	

Fundamentado en las observaciones realizadas y el contenido presentado, SI() / NO() es favorable el dictamen del Proyecto escrito de Investigación, obteniendo una calificación de: 9,6 sobre 10 puntos.



DIRECCIÓN ACADÉMICA
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-02.22



Identificado por
**RENÉ ARDEN
BASANTES
BAYLOR**

PhD. René Basantes
Tutor



Identificado por
**MARTHA LUCIA
ROMERO FLORES**

Mgs. Martha Romero
Miembro 1



Identificado por
**FRANCISCO
PAUL PÉREZ
SALAS**

Mgs. Francisco Pérez
Miembro 2

DEDICATORIA

El esfuerzo y dedicación entregados a la presente investigación son expresados en primer lugar a mi querida abuela que hoy me mira desde el cielo y desde allí me protege, a Dios, a mis abuelos, a mis padres, a mis hermanos y familia. Pues sin ellos nada tendría sentido, gracias por su amor y comprensión en todo momento.

AGRADECIMIENTO

Por todo el amor, apoyo incondicional, comprensión y confianza, agradezco a mis padres. No me alcanzaría la vida para poder pagarles todo lo que han hecho por mí, a ustedes queridas hermanas que han sido el reflejo del amor y cómplices de mis vivencias. Gracias por todos los consejos queridos abuelos por nunca desamparar mis pasos y cuidarme.

A mi tutor Dr. Rene Basantes, quien ha sido una guía en el camino investigativo y por contribuir a mi formación profesional y personal, mil gracias.

Índice

DERECHOS DE AUTOR.....	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO.....	
RESUMEN.....	
ABSTRACT.....	
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL	15
1.1 Planteamiento del problema	15
1.2 Formulación del problema	16
1.3 Objetivos	16
1.3.1 General:	16
1.3.2 Específicos:.....	16
1.3.3 Hipótesis	16
1.4 Justificación.....	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes	18
2.2 Fundamento Teórico.....	19
2.2.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda.	20
2.2.2 Gestión del talento humano	24
2.2.3 Desempeño laboral	30
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	36
3.1 Método	36
3.2 Tipo de investigación	37
3.3 Diseño	38
3.4 Población y muestra.....	38
3.4.1 Población	38
3.4.2 Muestra.....	39
3.5 Técnicas	39
3.6 Instrumentos de recolección de datos	39
3.7 Técnicas de procesamiento de la información.....	39
3.8 Validez y confiabilidad de los instrumentos	40
3.8.1 Selección de expertos	40
3.8.2 Confiabilidad de los instrumentos.....	41
3.9 Análisis y discusión de resultados	42
3.9.1 Análisis de resultados.....	43

3.9.2	Discusión de resultados	64
3.10	Análisis referencial	65
3.10.1	Prueba de Hipótesis General	65
3.10.2	Decisión	67
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		68
4.1	Conclusiones	68
4.2	Recomendaciones	69
CAPÍTULO V: PROPUESTA		70
5.1	Título	70
5.2	Descripción del Plan de capacitación	70
5.3	Objetivos	70
5.3.1	General	70
5.3.2	Específicos	70
5.4	Datos generales	71
5.5	Guión del plan de capacitación	71
5.6	Recursos	72
5.7	Contenidos y estrategias	72
5.8	Cronograma de ejecución	75
5.9	Evaluación y control	75
5.9.1	Alcance	75
5.9.2	Requisitos de aprobación de la capacitación	75
BIBLIOGRAFÍA		76
ANEXOS		80

Índice de Cuadros

Cuadro 1 Lista de expertos	40
Cuadro 2 Datos generales del plan de capacitación.....	71
Cuadro 3 Recursos para el plan de capacitación.....	72
Cuadro 4 Contenidos del plan de capacitación	72
Cuadro 5 Cronograma de ejecución.....	75
Cuadro 6 Matriz de consistencia.....	80
Cuadro 7 Variable Independiente: Gestión del Talento Humano	81
Cuadro 8 Variable Dependiente: Desempeño Laboral	82

Índice de Tablas

Tabla 1. Género.....	43
Tabla 2 Nivel de instrucción educativa.....	44
Tabla 3 Edad	45
Tabla 4 Reclutamiento interno.....	46
Tabla 5 Reclutamiento externo	47
Tabla 6 Recontratación	48
Tabla 7 Selección del personal a través de pruebas técnicas	49
Tabla 8 Selección del personal a través de entrevistas	50
Tabla 9 Categorización de candidatos	51
Tabla 10 Remuneraciones.....	52
Tabla 11 Incentivos.....	53
Tabla 12 Evaluación del personal	54
Tabla 13 Alcance de objetivos	55
Tabla 14 Eficiencia	56
Tabla 15 Trabajo en equipo	57
Tabla 16 Ambiente laboral.....	58
Tabla 17 Eficacia laboral	59
Tabla 18 Innovación	60
Tabla 19 Orientación por procesos	61
Tabla 20 Distribución de tareas	62
Tabla 21 Efectividad.....	63
Tabla 22 Procesamiento del caso.....	65
Tabla 23 Tabla cruzada.....	65
Tabla 24 Prueba Chi-Cuadrado.....	66
Tabla 25 Tabla de distribución del Chi-Cuadrado.....	66

Índice de Gráficas

Gráfica 1 Género.....	43
Gráfica 2 Nivel de instrucción educativa.....	44
Gráfica 3 Edad.....	45
Gráfica 4 Reclutamiento interno.....	46
Gráfica 5 Reclutamiento externo.....	47
Gráfica 6 Recontratación.....	48
Gráfica 7 Selección del personal a través de pruebas técnicas.....	49
Gráfica 8 Selección del personal a través de entrevistas.....	50
Gráfica 9 Categorización de candidatos.....	51
Gráfica 10 Remuneraciones.....	52
Gráfica 11 Incentivos.....	53
Gráfica 12 Evaluación del personal.....	54
Gráfica 13 Alcance de objetivos.....	55
Gráfica 14 Eficiencia.....	56
Gráfica 15 Trabajo en equipo.....	57
Gráfica 16 Ambiente laboral.....	58
Gráfica 17 Eficacia laboral.....	59
Gráfica 18 Innovación.....	60
Gráfica 19 Orientación por procesos.....	61
Gráfica 20 Distribución de tareas.....	62
Gráfica 21 Efectividad.....	63

RESUMEN

El desarrollo de la investigación está enfocado en comprobar la influencia existente de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., a través de un diagnóstico situacional, la determinación de los factores que influyen en el desempeño laboral y el desarrollo de una propuesta que se adapte a las necesidades de la cooperativa, teniendo en cuenta la problemática principal: “El deficiente desempeño laboral de los trabajadores de la COOPMEGO en la agencia del cantón Latacunga. Es necesario potenciar las habilidades y los conocimientos de los trabajadores para lograr un mejor desempeño.

En cuanto a la fundamentación teórica, se analizaron las variables (gestión del talento humano y desempeño laboral) y sus respectivas dimensiones, mediante el estudio de varios autores referentes a la temática de investigación. La investigación es descriptiva, explicativa, propositiva, de campo y bibliográfica, no experimental debido a que responde a los objetivos planteados y de enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo). Se decidió trabajar con toda la población de estudio debido a que el universo finito es muy limitado y los datos obtenidos no serían favorables en caso de aplicar la fórmula para determinar la muestra correspondiente. Para el análisis y representación estadística de los respetados se emplearon tablas y graficas respecto a los resultados obtenidos.

A través de la comprobación de hipótesis se determinó que la gestión del talento humano influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la COOPMEGO, por lo tanto, es importante desarrollar periódicamente programas de capacitación para mejorar las falencias existentes y potenciar las habilidades de los trabajadores, teniendo en cuenta la propuesta del presente documento.

Palabras clave: Gestión del talento humano y Desempeño laboral

ABSTRACT

The current research through a situational diagnosis is directed towards verifying the influence of human talent management in the employee's job performance at "Manuel Esteban Godoy Ortega" Ltda, Savings and Credit union; the determination of the factors that influence job performance and the development of a proposal that adapts to the needs of the cooperative, considering the main problem: "The poor job performance of COOPMEGO workers at Latacunga canton agency. It is necessary to enhance the skills and knowledge of workers to achieve better performance.

Regarding the theoretical foundation, the variables (management of human talent and work performance) and their respective dimensions were analyzed, through the study of several authors referring to the research topic. The research is descriptive, explanatory, purposeful, field, and bibliographical, not experimental because it responds to the stated objectives and has a mixed approach (quantitative and qualitative). It was decided to work with the entire study population because the finite universe is very limited, and the data obtained would not be favorable if the formula was applied to determine the corresponding sample. For the analysis and statistical representation of the results, tables and graphs were used regarding the results obtained.

Through the verification of hypotheses, it was determined that the management of human talent significantly influences the work performance of COOPMEGO workers, therefore. . **Keywords:** Human talent management and job performance

Reviewed by:



MISHELL
GABRIELA SALAO
ESPINOZA

Lic. Mishell Salao Espinoza

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0650151566

INTRODUCCIÓN

Comprendiendo que el éxito de cualquier empresa está ligado fijamente al desempeño del personal y la gestión del talento humano, se busca valorar las capacidades y potenciar los conocimientos de cada uno de los trabajadores de la cooperativa. Satisfacer al cliente interno, mantener un clima organizacional adecuado que garantice un correcto desarrollo de los procesos empresariales empleados y así conseguir un eficiente desempeño laboral.

El presente trabajo de investigación comprende varios capítulos de estudio como la problemática a estudiar: deficiente desempeño laboral de los trabajadores en la cooperativa, los objetivos de investigación que buscan determinar la influencia de la gestión del talento humano y el desempeño laboral. La justificación es de carácter teórico y metodológico. El estado del arte recaba antecedentes investigativos y bases teóricas de acuerdo con las unidades de estudio: COOPMEGO y variables: gestión del talento humano y desempeño laboral.

De acuerdo con la metodología empleada en el presente trabajo se manifiesta el tipo de investigación, el diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. Se emplea como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento de evaluación al cuestionario.

En cuanto al cálculo del Alpha de Cronbach se seleccionó a cinco expertos con los conocimientos necesarios para determinar el correcto diseño del instrumento de evaluación. Para comprobar el nivel de correlación entre las variables de estudio se empleó el chi-cuadrado a través del estadístico SPSS.

Finalmente se interpretan los resultados obtenidos, se manifiestan las conclusiones y recomendaciones con respecto a los objetivos de estudio y con respecto a los resultados obtenidos se desarrolla la propuesta basada en un plan de capacitación interno de la cooperativa.

CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL

1.1 Planteamiento del problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., nace del seno de la Sociedad Obreros Vicentinos de Loja. Ofrece productos y servicios financieros a los diferentes sectores socio económicos del país, sustentando la gestión en los principios y valores cooperativos, en la generación de rentabilidad mutua y en la responsabilidad social.

A pesar de que la cooperativa posee procesos efectivos de reclutamiento, selección de personal y una conforme remuneración, enfrenta la problemática del inadecuado desempeño laboral de los trabajadores, específicamente en la agencia del cantón Latacunga. La misma que se presenta debido a la deficiente gestión del talento humano, la inapropiada administración financiera y la escasa planificación estratégica. La suma de estos factores provoca el incumplimiento de los objetivos planteados en la cooperativa y el desaprovechamiento de los recursos disponibles. Por lo tanto, los servicios y productos financieros entregados al cliente son inapropiados.

Es necesario orientar al personal para que empleen de mejor manera sus conocimientos y habilidades, optimizando de esta forma su desempeño laboral, así como el crecimiento personal. Se entiende que la cooperativa no posee una adecuada gestión de talento humano, la misma que limita el desarrollo de los funcionarios y consecuentemente un nivel bajo de eficiencia, eficacia y efectividad en el rendimiento laboral, lo que ha influido de forma negativa en el crecimiento y desarrollo institucional, razón por la cual se limita ante un mercado financiero cada vez más competitivo en la ciudad de Latacunga.

El talento humano es la parte más importante en cualquier organización, por lo que se debe gestionar adecuadamente para que el desempeño laboral sea el óptimo en la cooperativa.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo influye la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., agencia Latacunga?

1.3 Objetivos

1.3.1 General:

- Analizar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., agencia Latacunga.

1.3.2 Específicos:

- Diagnosticar la gestión del talento humano dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., agencia Latacunga.
- Determinar los principales factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Coopmego, agencia Latacunga.
- Proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., agencia Latacunga.

1.3.3 Hipótesis

La gestión del talento humano influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., agencia Latacunga.

1.4 Justificación

El presente proyecto de investigación se expresa y se destaca la importancia del estudio de la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en las organizaciones, como manifiesta Gaspar, (2021) acerca de la influencia de la Gestión del Talento Humano en el desempeño laboral para el éxito de las empresas, expresa que: “es un elemento fundamental en el desenvolvimiento de las funciones que llevan al éxito a las organizaciones. En la actualidad, el capital humano ha tomado una gran importancia en virtud de garantizar la eficiencia en la operatividad” (pág. 320).

Es por esto que el presente trabajo de investigación está fundamentado en bases teóricas existentes sobre el tema con el objetivo de determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., agencia Latacunga. Y así poder contribuir al fortalecimiento de las habilidades del talento humano y su desempeño.

La investigación responde al primer objetivo del eje económico del Plan Nacional de Desarrollo Creación de Oportunidades 2021-2025 habla de incrementar y fomentar, de manera inclusiva las oportunidades de empleo y las condiciones laborales, por lo tanto, estudiar los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos de evaluación es favorable para conocer los factores que intervienen en el desempeño laboral de los trabajadores y la importancia de un modelo de gestión del talento humano acorde a la realidad de las organizaciones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Según la autora Gaspar, (2021) en su investigación titulada “ La Gestión del Talento Humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas” expresa que:

Tiene como objeto analizar la importancia de la gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el logro del éxito empresarial. Es por ello, que se enmarca el artículo en una metodología de investigación documental, descriptiva, no experimental, a fines de analizar y describir la importancia de la gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral y logro del éxito en las organizaciones, destacando que las empresas en la actualidad, le han tenido más interés por la capacitación y el desarrollo de su capital humano y esto se debe a que juegan un papel fundamental en la consecución del logro de sus objetivos. La gestión del talento humano es el elemento funcional de la organización, el cual se encarga de la administración eficiente de los recursos humanos y sus capacidades, para la ejecución de sus funciones, al llevar a cabo una gestión de talento humano eficiente y de calidad se promueve el buen desempeño laboral, la obtención de los objetivos empresariales, y el éxito en las organizaciones. (pág. 319)

Jara, Asmat, Medina, Alberca, (2018) en su artículo titulado “Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral” expresan que:

La investigación presentó como propósito determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud de Perú durante el

año 2018. Se utilizó como método, el hipotético deductivo, con un diseño no experimental, transversal. La población estuvo constituida por trabajadores de la sede central del Ministerio de Salud. Se utilizó el muestreo no probabilístico. En la construcción y validación de los instrumentos, se ha considerado la validez de contenido y de constructo, mediante la técnica de opinión de expertos, se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, con preguntas tipo Escala de Likert. (pág. 740)

Valentín (2017) menciona que “las personas han pasado a ser consideradas seres dotados de inteligencia, conocimientos, habilidades, destrezas, aspiraciones y percepciones singulares, como los nuevos socios de las organizaciones, constituyéndose en el capital intelectual de la organización y en un elemento fundamental para el logro del éxito organizacional” (p. 4-5)

2.2 Fundamento Teórico

Según los autores Atehortúa, Bustamante y Valencia de los Ríos (2008) citado por Quintana & Diaz, (2021) expresan que “la gestión del talento humano como un proceso de alta importancia en el marco de un sistema de gestión integral, pues es en el talento humano que descansa gran parte del éxito o del fracaso de una compañía” (pág. 32)

La gestión del talento humano requiere un tratamiento especial debido a las capacidades y aptitudes de cada persona a fin de sacar todo su potencial y entregar lo mejor de sí misma a las actividades laborales asignadas; pues es importante, para la productividad y el éxito de la organización, no solo hacer uso eficiente de los recursos disponibles sino también que el trabajador se sienta conforme y contento con lo que realiza en su accionar diario (Quintana & Diaz, 2021, pág. 31)

En las organizaciones públicas es importante realizar una adecuada Gestión de Talento Humano, ya que su objetivo es dar un excelente servicio a la ciudadanía, pero lamentablemente eso no pasa en Ecuador, por lo tanto, es indispensable reclutar a empleados que ocupen los cargos de acuerdo con su perfil profesional y administrar el talento humano por competencias (Martínez, Asmat, Alberca, & Medina, 2018)

Según los autores Araujo y Guerra (2007) citados por (Paredes, Estrada, Quispe, Mamani, Roque, 2020, pág. 14) expresan que: el desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles y otras que se pueden deducir.

Es aconsejable que los programas de evaluación de desempeño laboral se lleven a cabo de forma semestral. De este modo se podrá trabajar en los aspectos que requieran mayor atención para potenciar el desempeño de los trabajadores.

2.2.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda.

2.2.1.1 Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., nace del seno de la Sociedad Obreros Vicentinos de Loja, sus benefactores fueron los ilustres lojanos: Sr. Manuel Esteban Godoy Ortega, Monseñor Ángel Querubín Tinoco y Sr. Cornelio Samaniego, quienes aportaron económicamente con el propósito de contar con disponibilidades para la concesión de créditos de sus asociados. (CoopMego, 2022)

En el año 1984, bajo el liderazgo del Sr. Manuel Esteban Godoy Ortega, se lleva a efecto la Asamblea Constitutiva con la participación de 40 socios, designando como

presidente de la Pre-cooperativa al anteriormente citado líder, quien con el asesoramiento del Lic. Manuel Maldonado, en ese entonces Inspector de Cooperativas de Loja y Zamora Chinchipe, realizaron las gestiones tendientes a conseguir la personería jurídica de la Cooperativa.

El 4 mayo del mismo año, mediante Acuerdo Ministerial No. 3815, emitido por el Ministerio de Bienestar Social y Promoción Popular (hoy MIES), se constituyó la Cooperativa; y, con el No. 380 se inscribió en la Dirección Nacional de Cooperativas del referido Ministerio, con el nombre de “Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentino de Loja”.

En 1985, la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentino de Loja” es calificada como entidad que realiza actividades de intermediación Financiera, según resolución de la Superintendencia de Bancos Nro. 85-143, publicada en el Registro Oficial Nro. 297 el 22 de octubre del mismo año.

En 1986, por resolución de la Superintendencia de Bancos Nro. 86-093-DC, del 8 de enero del mismo año, pasa a llamarse “Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda.”, ingresando a su control y permaneciendo en este estatus hasta 1992.

El crecimiento y desarrollo alcanzado permitió a la Cooperativa reingresar al control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos y Seguros a partir de 2003, lo que permitió fortalecer la confianza pública de sus socios y comunidad.

A partir de 2013 la Cooperativa pasa al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, siendo este el principal ente regulador de control y de apoyo del Sistema Financiero Cooperativo Ecuatoriano.

CoopMego ha apoyado al desarrollo de la región sur del Ecuador, convirtiéndose en una de las primeras instituciones financieras; a la fecha contamos con

Oficinas en las Provincias de Loja, Zamora Chinchipe, Azuay, El Oro, Morona Santiago, Pichincha, Cotopaxi y Santo Domingo de los Tsáchilas. (CoopMego, 2022)

2.2.1.2. Misión

“Ofrecemos productos y servicios financieros competitivos con eficiencia y calidez, a los diferentes sectores socioeconómicos del país sustentando nuestra gestión en los principios y valores cooperativos, en la generación de rentabilidad mutua y la responsabilidad social” (CoopMego, 2022)

2.2.1.3 Visión

“Al 2022 ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito líder e innovadora en la prestación de productos y servicios financieros integrales para todos los sectores socioeconómicos del país; apoyados en la tecnología y sustentados en los principios cooperativos” (CoopMego, 2022)

2.2.1.4 Localización

La Cooperativa de ahorro y crédito, agencia Latacunga, está ubicado en la Av. Amazonas 10-14 entre Fortaleza de Callo y Salache.



2.2.1.5 Valores institucionales

Trabajo en equipo

Unimos nuestros esfuerzos individuales para conseguir los objetivos institucionales.

Confiamos en nuestra gente, escuchamos sus ideas y apoyamos su gestión.

Comportamientos para mantener: Confianza- Accesibilidad- Unión de esfuerzos-Reconocimiento- Tolerancia-Dinamismo.

Vocación de servicio

Estamos dispuestos a servir a las personas, prestando siempre la mejor atención.

Comportamientos para mantener: Actitud positiva- Calidez- Comunicación- Respeto

Compromiso

Hacemos nuestros los intereses institucionales de la Cooperativa.

Comportamientos para mantener: Lealtad- Predisposición- Confidencialidad- Puntualidad.

Integridad desarrollamos nuestra gestión siendo coherentes entre lo que pensamos decimos y hacemos. Comportamientos para mantener: Responsabilidad- Honradez- Equidad- Ética- Transparencia-Puntualidad.

Mejora continua

Realizamos nuestro trabajo con calidad, orientados a optimizar y mejorar permanentemente procesos, productos y servicios. Comportamientos para mantener: Eficiencia- Cumplimiento- Iniciativa- Creatividad.

Proactividad

Mantenemos una actitud dinámica, optimista, perseverante y anticipada para satisfacer y superar las expectativas de nuestros socios y compañeros,

adaptándonos a los nuevos cambios. Comportamientos para mantener:
Empoderamiento- Iniciativa- Actitud positiva al cambio- Asertividad-
Dinamismo- Liderazgo.

2.2.2 Gestión del talento humano

2.2.2.1 Definiciones

Según, Chiavenato (2009) citado por (Jara, Asmat, Alberca, & Medina, 2018), afirma que la gestión del talento humano refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”.

Por su parte Eslava (2004) citado por (Jara, Asmat, Alberca, & Medina, 2018), confirma que gestionar el talento humano, consiste en asumir un enfoque estratégico de dirección, cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesario para ser competitivo en el entorno actual y futuro.

2.2.2.2 Dimensiones

La gestión del talento humano se apoya en procesos fundamentales para el desarrollo de sus operaciones, los mismos se asumen en esta investigación, como esenciales y analizándolos desde una perspectiva tradicional, se concentran en: (Chiavenato, 2008) citado por (Jara, Asmat, Alberca, & Medina, 2018).

- **Reclutamiento:** proceso de comunicación donde la organización divulga y ofrece oportunidades de trabajo al mercado de recursos humanos. Representa

un proceso de comunicación dos vías: comunica y divulga oportunidades de empleo, al mismo tiempo que atrae a los candidatos al proceso de selección.

- **Selección:** consiste en escoger a los mejores candidatos para la organización. Está compuesto por una secuencia de etapas con varias opciones. La evaluación de los resultados de la selección es importante para determinar su costo operacional y los beneficios que ofrece.
- **Capacitación:** proceso sistemático de mejora del comportamiento de las personas para que alcancen los objetivos de la organización. La capacitación y el desarrollo constituyen procesos de aprendizaje, modificando el comportamiento de las personas por medio de cuatro tipos de cambios: transmisión de información, desarrollo de habilidades, de actitudes y de conceptos.
- **Recompensa:** retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien. La recompensa más común es la remuneración. Existen recompensas financieras y no financieras. Las recompensas financieras pueden ser directas (como el salario directo, los premios y las comisiones) o indirectas (vacaciones, descanso semanal remunerado, gratificaciones, etc.).
- **Evaluación del desempeño:** da a conocer el valor del desempeño de cada individuo, en función de las actividades que desempeña, de los objetivos y resultados que debe lograr, y de su posible desarrollo; es un sistema que sirve para juzgar, estimar, la excelencia de las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al desarrollo de la empresa. (Jara, Asmat, Alberca, & Medina, 2018)

2.2.2.3 Importancia de la gestión del talento humano

Esta reside en reconocer el papel clave que juegan los trabajadores en la realización de las tareas imprescindibles para el éxito de la empresa. Después de todo, mientras más capaz sea el equipo humano, las labores que se llevan a cabo dentro de una organización serán realizadas con mayor eficiencia y los objetivos que se tengan podrán cumplirse. (LatynPyme, 2019)

Mientras más compenetrados estén los trabajadores con los objetivos y valores de la empresa, mejor será su rendimiento. Es por ello que la gestión de recursos humanos no debe limitarse a labores administrativas, sino que debe procurar crear un clima laboral agradable que genere un sentido de pertenencia y compromiso entre todos los trabajadores.

El ambiente y buen trato laboral se vuelve primordial a la hora de medir la productividad, ya que en el talento humano está gran parte de la producción y el éxito de la organización. (LatynPyme, 2019)

2.2.2.4 Proceso de la Gestión de talento humano

Según Chiavenato (2009) citados por (Espinoza & Montalvo, 2021), explica seis procesos.

- **Procesos para Integrar Personas.** Se da cuando se integran nuevos miembros a la empresa; en este proceso están considerados procesos como son: el reclutamiento y la selección de personal.
- **Procesos para Organizar a las Personas.** En estos procesos se diseña las funciones que los colaboradores van a realizar, los mismos que van a acompañar y guiar su desempeño. Incluyen el diseño organizacional y de

puestos, el análisis y la descripción de estos, la distribución de las personas y la evaluación del desempeño.

- **Procesos para Recompensar a las Personas.** Están diseñados para incentivar a los individuos y puedan cubrir sus más grandes anhelos. Suelen incluirse aspectos económicos, tangibles, bienes y servicios sociales.
- **Procesos para Desarrollar a las Personas.** Se busca la capacitación y desarrollo constante del colaborador tanto de manera personal como profesional. Lo constituye la buena formación, las competencias, las oportunidades de líneas de carrera y cambios que puedan surgir en la organización.
- **Procesos para Retener a las Personas.** Se enfatiza en la creación de favorables ambientes de trabajo que contribuyan con el bienestar psicológico del empleado que les permita desempeñarse de manera satisfactoria. Dentro de las condiciones encontramos a la gestión del clima y cultura organizacional.
- **Procesos para Auditar a las Personas.** Permite la verificación de resultados mediante el seguimiento y control de las actividades que realizan cada individuo dentro de la empresa. Los almacenes de datos y los sistemas que gestionan la información forman parte de este proceso. (Espinoza & Montalvo, 2021)

2.2.2.5 Gestión del Talento Humano por competencias

La gestión del talento humano por competencias es el proceso sistemático de identificar el tipo de capacidades necesarias para cumplir un papel determinado en una empresa, de modo que sea posible encontrar a la persona adecuada para ese puesto. El

proceso incluye asimismo el desarrollo de las habilidades del empleado y el conseguir que decida quedarse en la empresa. (BeeDIGITAL, 2019)

Existen diversas maneras en las que un trabajador puede desarrollar las competencias laborales dependiendo del perfil de su puesto y de las políticas que tenga la organización.

A continuación, las más comunes de acuerdo con lo expresado por Pérez (2014):

- **Rotación de puestos** de manera temporal para que conozca las funciones y tareas, así como habilidades requeridas en cada uno de ellos.
- **Asignación a nuevos proyectos** que ya estén en marcha.
- **Asignación como asistente** a nivel dirección como una manera de tener contacto directo con personal de alta jerarquía y pueda aprender acerca de su desempeño como una capacitación.
- **Grupos de entrenamiento** en los cuales se enfocarán a desarrollar una o varias competencias en particular. (Pérez, 2014)

2.2.2.6 Importancia del desarrollo de la gestión por competencias

Los modelos de gestión basados en competencias son una herramienta valiosa para la administración de tu talento humano ya que te aporta dirección en procesos como:

- a) Reclutamiento y Selección
- b) Evaluaciones de desempeño del potencial
- c) Planes de Desarrollo, Carrera y Sucesión
- d) Compensaciones (Pérez, 2014)

2.2.2.7 Beneficios de la gestión por competencias para la empresa

La gestión por competencias aporta un valor importante a la organización al maximizar el rendimiento de cada uno de los que conforman tu equipo de trabajo logrando generar en ellos el sentimiento de ser reconocidos por su esfuerzo y motivados en el cumplimiento de sus tareas.

Según Pérez, (2014) con la implementación de este enfoque de gestión los beneficios son:

1. **Facilitar la evaluación del desempeño** al contar con una descripción más definida del puesto y las competencias que se requieren para el mismo.
2. **Alinear las competencias específicas y generales** que demanda la empresa con las que posee el colaborador.
3. **Integrar los objetivos de desarrollo** de la persona según su perfil de puesto con los de la organización consiguiendo un compromiso del empleado.
4. **Fomentar un clima laboral de mutua cooperación** y un modelo de liderazgo integrador y comunicativo.
5. **Incrementar la motivación y satisfacción del empleado** al tener más claro cómo su trabajo y sus habilidades aportan valor a la empresa y colabora al cumplimiento de la misión.
6. **Establecer un sistema de remuneración más justo**, equitativo y eficiente, basado en su desempeño y desarrollo.
7. **Desarrollar al capital humano** como consecuencia de la gestión integral del capital humano desde la descripción de los puestos de

trabajo, reclutamiento y selección, evaluación de desempeño hasta llegar al crecimiento profesional y plan de carrera.

8. **Promover la formación progresiva** y constante de tu capital humano.
9. **Asegurar la congruencia entre los planes de entrenamiento y capacitación** para los empleados y los requerimientos de la compañía.
10. **Desarrollar equipos** con las competencias necesarias para cada área operativa
11. **Identificar las fortalezas y áreas de oportunidad** tanto a nivel organizacional como individual buscando siempre un ciclo de mejora
12. **Aumentar la productividad** al optimizar resultados obteniendo ventajas competitivas.
13. **Concientizar a los colaboradores** de asumir la corresponsabilidad en el desarrollo de sus competencias profesionales. (Pérez, 2014)

2.2.3 Desempeño laboral

2.2.3.1 Definiciones

El desempeño laboral es la eficiencia con la cual el personal cumple sus funciones dentro de una organización”, es decir el empeño que el trabajador pone para realizar sus funciones dentro de la organización orientado hacia el éxito de ella, siendo responsable y cumpliendo con lo indicado en su rol dentro de la empresa, para su propio beneficio. Es decir, es la capacidad de trabajo que realiza en una institución y que tienen un conjunto de metas que cumplir con responsabilidad, eficiencia. Bohlander (2003) citado por (Jara, Asmat, Alberca, & Medina, 2018).

Según Palmar & Valero (2014) el desempeño laboral “Se refiere al desenvolvimiento de cada una de las personas o individuos que cumplen su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y

requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización.”

2.2.3.2 Dimensiones

Eficiencia laboral

La eficacia, en el ámbito empresarial, está relacionada con el cumplimiento de objetivos. En una empresa, un producto o persona es “eficaz” cuando es capaz de hacer lo que sea necesario para lograr los objetivos deseados o marcados. (First workplaces, 2019)

Eficacia laboral

La eficiencia significa lograr una productividad favorable para el negocio. Es decir, obtener los máximos resultados con la mínima cantidad de recursos. Para medirla se tienen en cuenta elementos como el tiempo, los esfuerzos dedicados, el capital y la calidad del producto obtenido. Una empresa eficiente será, por tanto, la que obtiene más por menos. Esto, lógicamente, tiene un impacto directo en la rentabilidad del negocio. (First workplaces, 2019)

Efectividad laboral

En cuanto a la efectividad, ésta normalmente tiene que ver con la calidad del resultado final. Es decir, seremos efectivos si somos capaces de conseguir los objetivos marcados (eficacia) de la mejor manera posible (eficiencia). (First workplaces, 2019)

2.2.3.3 Importancia y finalidad de medir el desempeño laboral

Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo, mediante la retroalimentación, el empleado conoce cómo va marchando, para establecer una relación entre el esfuerzo y el resultado alcanzado e identifica su grado de integración con las finalidades y con la cultura de la organización. (Mejía, 2015)

2.2.3.4 Parámetros para determinar el correcto desempeño laboral

Para hacerlo de manera correcta, es necesario considerar los siguientes factores QuestionPro (2021) menciona:

- Fijar el objetivo de la investigación.
- Considerar la trayectoria del empleado.
- Los criterios de referencia deben de estar relacionados con el área de trabajo.
- El empleado debe de saber qué se evalúa y estar de acuerdo.
- El encargado debe dar propuestas que mejoren los errores detectados en el proceso.

2.2.3.5 Evaluación y control del desempeño laboral

Evaluación de Desempeño

Es la actividad clave de la Gerencia del Capital Humano consiste en un procedimiento que pretende valorar, de la forma más sistemático y objetiva posible, el rendimiento. Significa un estudio superior de la evaluación objetivos primordial y determinante, significa a la vez su gran importancia en la gestión organizacional. (Ramírez, 2006)

Para que se evalúa el desempeño laboral

Para proporcionarle al empleado retroalimentación respecto de su desempeño, para que sepa cómo marcha en su trabajo, qué debe cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos, y conozcan cómo es percibida su actuación profesional, para los gerentes tener una base para guiar y aconsejar a los subordinados respecto de su desempeño y definir planes de acción para mejorar sus competencias, y fomentar la comunicación y la cooperación con el evaluado, para la organización saber cómo se desempeñan el recurso humano en las actividades y tener una idea de sus potencialidades, establecer estilos de dirección, identificar el grado de adecuación de las personas a los puestos y optimizar las capacidades personales, para emitir un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias y en muchas ocasiones, despido de empleados.(McGregor. 1972) citado por (Mejía, 2015)

2.2.3.6 Métodos de evaluación del desempeño

Los principales métodos de evaluación del desempeño según (Chiavenato, Evaluación del Desempeño Humano, 2007) son:

1. Método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas.

Es el método de evaluación más empleado y divulgado; asimismo, el más simple. Su aplicación requiere tener sumo cuidado a fin de neutralizar la subjetividad y los prejuicios del evaluador, los cuales pueden interferir en los resultados. Es objeto de muchas críticas cuando reduce los resultados a expresiones numéricas por medio de tratamientos estadísticos o matemáticos para neutralizar las distorsiones de orden personal de los evaluadores. (Chiavenato, Evaluación del Desempeño Humano, 2007)

2. Método de elección forzosa.

El método de elección forzosa consiste en evaluar el desempeño de las personas por medio de frases alternativas que describen el tipo de desempeño individual. Cada bloque está compuesto por dos, cuatro o más frases y el evaluador está obligado a escoger sólo una o dos de las que explican mejor el desempeño de la persona evaluada, por eso se llama elección forzosa. (Chiavenato, Evaluación del Desempeño Humano, 2007)

3. Método de evaluación del desempeño mediante investigación de campo.

Es un método de evaluación del desempeño que se basa en entrevistas de un especialista en evaluación con el superior inmediato de los subordinados, con las cuales se evalúa el desempeño de éstos, se registran las causas, los orígenes y los motivos de tal desempeño, con base en el análisis de hechos y situaciones. Es un método de evaluación más amplio que, además de un diagnóstico del desempeño del empleado, ofrece la posibilidad de planear con el superior inmediato su desarrollo en el puesto y en la organización. (Chiavenato, Evaluación del Desempeño Humano, 2007)

4. Método de evaluación del desempeño mediante incidentes críticos.

Se basa en el hecho de que el comportamiento humano tiene características extremas que son capaces de llevar a resultados positivos (éxito) o negativos (fracaso). El método no se ocupa de características situadas dentro del campo de la normalidad, sino de aquellas que son extremadamente positivas o negativas. Se trata de una técnica que permite al supervisor inmediato observar y registrar los hechos excepcionalmente positivos y los excepcionalmente negativos del

desempeño de sus subordinados. (Chiavenato, Evaluación del Desempeño Humano, 2007)

5. Método de comparación de pares.

Compara a los empleados de dos en dos, se anota en la columna de la derecha al que es considerado mejor en relación con el desempeño. Con este método también se pueden utilizar factores de evaluación. En tal caso, cada hoja del cuestionario es ocupada por un factor de evaluación del desempeño. (Chiavenato, Evaluación del Desempeño Humano, 2007)

6. Método de frases descriptivas.

Este método sólo difiere del método de la elección forzosa en que no es obligatorio escoger las frases. El evaluador señala las frases que caracterizan el desempeño del subordinado (señal “+” o “S”) y aquellas que muestran el desempeño contrario (signo “-” o “N”). (Chiavenato, Evaluación del Desempeño Humano, 2007)

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método

Se desarrolló el método hipotético deductivo para el presente proyecto de investigación, ya que se trata de un procedimiento metodológico que toma premisas, establece hipótesis, verifica dichas hipótesis y plantea conclusiones de los hechos. Se utilizó y desarrolló el método hipotético deductivo a través de sus cuatro fases tratando de lograr resolver la problemática que presenta la cooperativa “COOPMEGO” en su agencia del cantón Latacunga.

Según Gonzaga (2014) las fases son:

- **Observación.** - Con el estudio profundo de las variables, se procedió a plantear la problemática y definir el tema de investigación en la cooperativa “COOPMEGO”, en búsqueda de aportar de forma positiva la solución de la problemática.
- **Construcción de una hipótesis.** - Es la interpretación de lo observado por medio de predicciones, en este punto se construyó una hipótesis de investigación o alternativa y una hipótesis nula. La gestión del talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., agencia Latacunga. La gestión del talento humano no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., agencia Latacunga.
- **Deducción de la hipótesis.** – Gracias al instrumento de evaluación aplicado a los trabajadores de la cooperativa, se procedió a realizar la comprobación de las hipótesis aplicando el cálculo del chi-cuadrado en el estadístico SPSS.

- **Conclusiones.** - Finalmente una vez aplicado el cálculo del chi-cuadrado, se entiende que si el resultado obtenido del nivel de significancia es mayor a 0,05 se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula y si es menor a 0,05 se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

3.2 Tipo de investigación

➤ **Investigación Descriptiva**

En el desarrollo de esta investigación se describen los procesos de gestión del talento humano y las formas de evaluar el desempeño laboral, es decir, se describen las variables (gestión del talento humano y desempeño laboral). Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

➤ **Investigación Explicativa**

Es explicativa debido a que se busca el porqué de los hechos a través del análisis de las relaciones de causa y efecto. No busca solo explicar el fenómeno sino más bien acercarse al problema de estudio y analizar las causas de este. Se busca comprobar si la gestión del talento humano es adecuada y resulta favorable al desempeño laboral.

➤ **Investigación Propositiva**

Posterior al estudio de las variables y análisis de la problemática, se propone un plan de capacitación para mejorar el desempeño de los colaboradores. Una investigación se lleva a cabo para analizar si una o más variables independientes afectan a una o más variables dependientes y por qué lo hacen. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

➤ **Investigación de campo**

El acercamiento al objeto de estudio es fundamental en el desarrollo de una investigación para recolectar información de una fuente primaria que en este caso es la cooperativa “COOPMEGO”, en su agencia del cantón Latacunga.

Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables, es decir, estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

➤ **Investigación Bibliográfica**

Para fundamentar la investigación se emplearon bases teóricas confiables, se recolectó información de libros clásicos y actuales, textos informativos, proyectos investigativos previos, artículos científicos, entre otros. Que contribuyen al desarrollo del informe investigativo y el conocimiento de las variables.

3.3 Diseño

El diseño de la investigación es no experimental ya que no se manipulan las variables deliberadamente, el estudio se basa en determinar la relación o influencia que ejerce la gestión del talento humano en el desempeño laboral de la cooperativa “COOPMEGO”, agencia Latacunga. Es correlacional y de corte transversal porque se aplicaron los instrumentos de evaluación por una sola vez para analizar las variables de estudio y su correlación.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

En la Cooperativa de ahorro y crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., existe una población de 280 trabajadores, denominando a la cooperativa como un universo finito.

3.4.2 Muestra

En la presente investigación no se calculó la muestra porque el universo finito es reducido y si se calcula la muestra por medio de la fórmula de CANNAVOS la fiabilidad de los resultados podrían ser limitados y contraproducentes. Por lo tanto, se trabajó con el total de la población que corresponde a 280 trabajadores, según los datos reflejados por el departamento de recursos humanos de la Cooperativa de ahorro y crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda.

3.5 Técnicas

➤ La encuesta

Es una técnica de recolección de información estructurada por varias preguntas de fácil comprensión para el receptor y de gran aporte para el investigador por las capacidades que tiene para recolectar información acerca del sujeto de estudio y su problemática. La encuesta permitió conocer y analizar la opinión de los trabajadores de la cooperativa “COOPMEGO”.

3.6 Instrumentos de recolección de datos

El instrumento empleado para la recolección de información de las variables de estudio en la presente investigación fue el cuestionario que contiene preguntas en escala de Likert.

3.7 Técnicas de procesamiento de la información

A través del software estadístico SPSS vrs.25 se procesó la información recolectada de manera efectiva, puesto que, al ingresar los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos de evaluación, el estadístico muestra un informe de los resultados de forma gráfica y numérica, para una mejor comprensión de la información resultante.

3.8 Validez y confiabilidad de los instrumentos

3.8.1 Selección de expertos

Los expertos elegidos para validar los instrumentos de evaluación fueron seleccionados de acuerdo con su formación académica y sus conocimientos en lo que respecta a las variables de estudio.

Cuadro 1 Lista de expertos

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	INSTITUCIÓN	OBSERVACIONES
1	Ing. René Basantes PhD	Tutor académico	Universidad Nacional de Chimborazo	El instrumento de evaluación debe recoger información acorde a la realidad de la empresa y sus necesidades.
2	Ing. Andrea Carate	Docente	Instituto Tecnológico Superior “Vicente León”	Recomiendo que la encuesta a ser aplicada debe emplear ítems claros y puntuales para mayor entendimiento y facilidad al momento de ser aplicadas.
3	Ing. Elvis Fernando Carrión	Jefe de agencia Latacunga	Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda.	Me encuentro conforme con el diseño de la encuesta.
4	Mgs. Patricia Núñez Zapata	Docente Investigativo	Universidad Técnica de Cotopaxi	Recomiendo revisar la bibliografía de cada uno de los indicadores para mayor efectividad en el desarrollo de los instrumentos de evaluación.

Elaborado por: Cristian Mejía

3.8.1.1 Análisis e interpretación de la validación de expertos

Tras las sugerencias y recomendaciones de los expertos para la correcta estructura de los instrumentos de evaluación, se determinó que cumplen con el diseño adecuado en relación con el tema de investigación y las variables de estudio.

3.8.2 Confiabilidad de los instrumentos

Teniendo en cuenta que los valores aceptables para la comprobación del Alpha de Cronbach deben ser mayores o iguales a 0,7 en escala de Likert, se aplica la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Para comprobar la confiabilidad de los instrumentos de evaluación se tomó en cuenta a los 280 trabajadores de la COOPMEGO.

Tabla 1 Procesamiento de datos de las variables

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	280	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	280	100,0

Fuente: Alpha de Cronbach SPSS vrs. 25

Elaborado por: Cristian Mejía

Tabla 2 Fiabilidad del instrumento de evaluación

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach basada en	
Alfa de Cronbach	elementos estandarizados	N de elementos
,841	,841	18

Fuente: Estadígrafo Alpha de Cronbach SPSS

Elaborado por: Cristian Mejía

3.8.2.1 Análisis e interpretación de los resultados de la confiabilidad

Al aplicar el estadígrafo Alpha de Cronbach al instrumento de evaluación que contiene 18 ítems en relación con las variables de estudio y dirigida a 280 trabajadores de la COOPMEGO, refleja una fiabilidad de 0,841 lo cual indica que la encuesta es apropiada para ser aplicada.

3.9 Análisis y discusión de resultados

De acuerdo con los datos obtenidos mediante el estadístico SPSS, teniendo en cuenta la opinión de 280 trabajadores de la cooperativa, se procede a realizar la interpretación de estos y sus resultados para tener una idea más clara de las variables de estudio y poder concluir el trabajo proponiendo recomendaciones favorables para la COOPMEGO.

3.9.1 Análisis de resultados

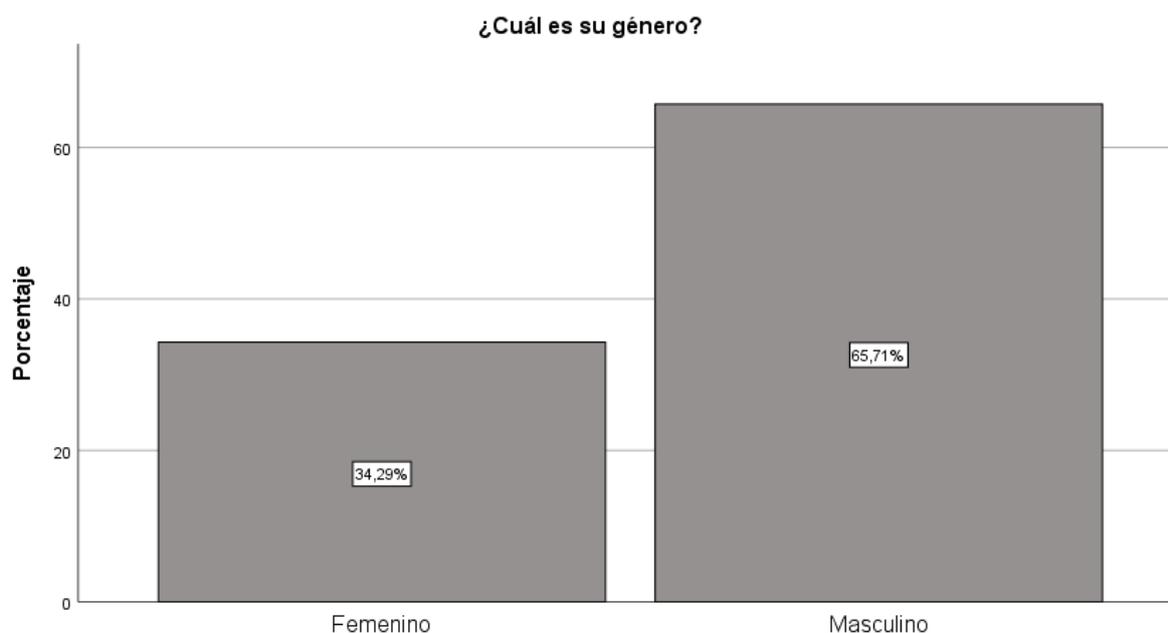
Tabla 3 Género

¿Cuál es su género?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	96	34,3	34,3	34,3
	Masculino	184	65,7	65,7	100,0
	Total	280	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Gráfica 1 Género



Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Interpretación

El 34,29% que representa a 96 trabajadores pertenece al género femenino, mientras que el 65,71 % que representan a 184 trabajadores pertenece al género masculino.

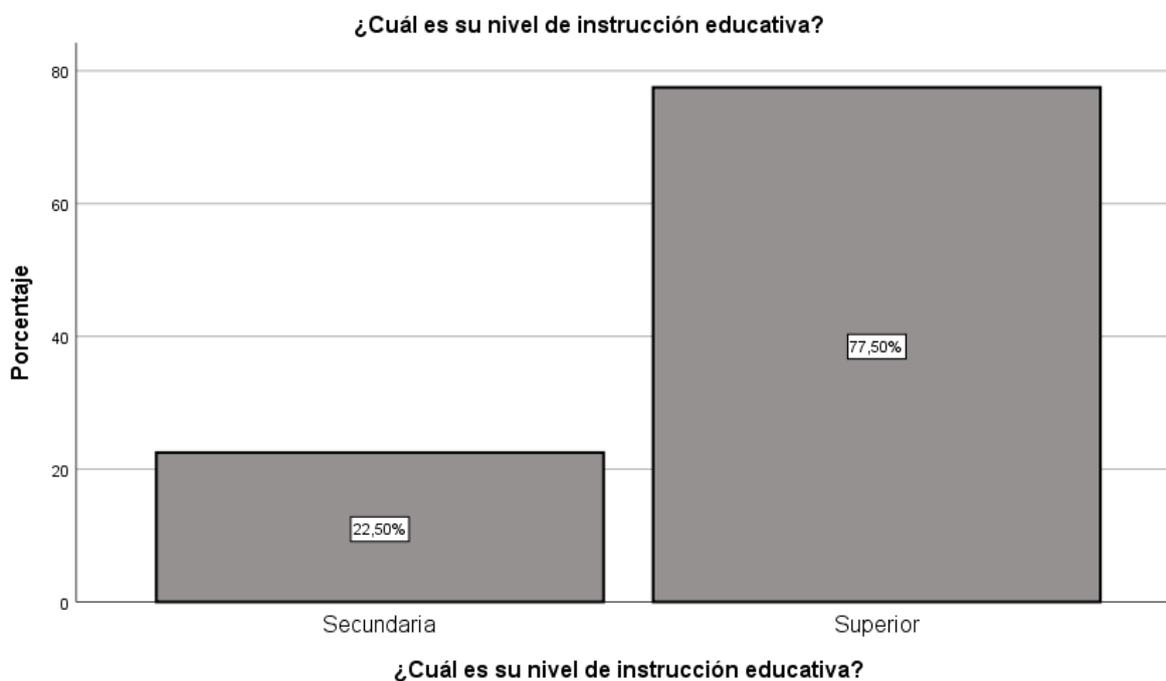
Tabla 4 Nivel de instrucción educativa

¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	63	22,5	22,5	22,5
	Superior	217	77,5	77,5	100,0
	Total	280	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Gráfica 2 Nivel de instrucción educativa



Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Interpretación

El 77,5% que representa a 217 trabajadores tiene un nivel de instrucción educativa superior mientras que el 22,5 % que representan a 63 trabajadores tienen un nivel de instrucción educativa secundaria.

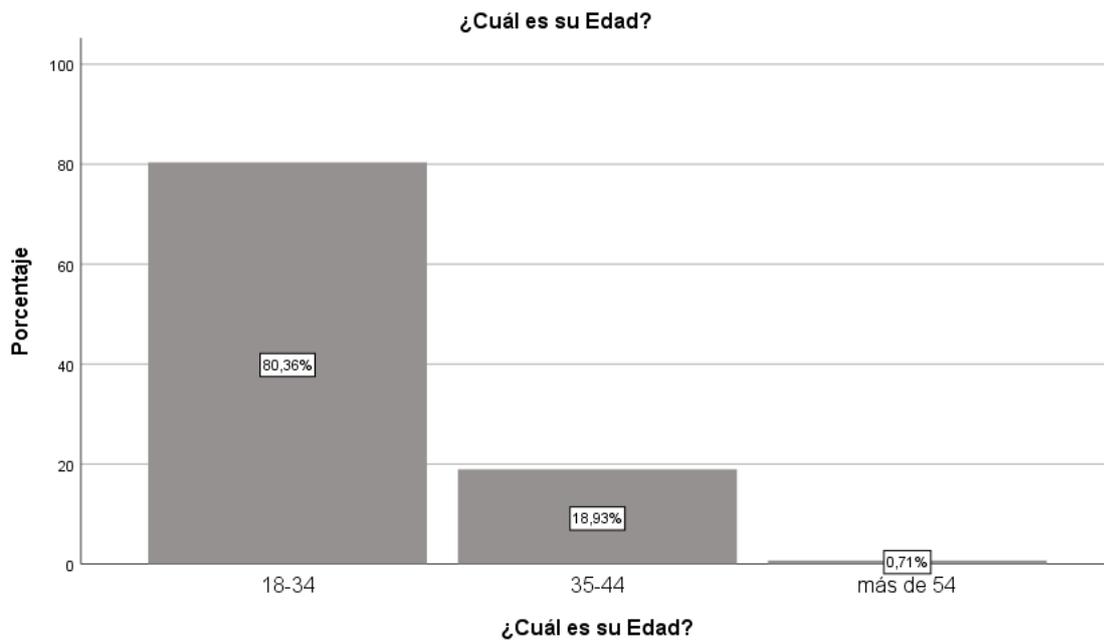
Tabla 5 Edad

¿Cuál es su Edad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-34	225	80,4	80,4	80,4
	35-44	53	18,9	18,9	99,3
	más de 54	2	,7	,7	100,0
	Total	280	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Gráfica 3 Edad



Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Interpretación

El 18,93% que representa a 53 trabajadores se encuentra dentro del rango de edad de 35-44 años, del mismo modo el 80,36% que representa a 225 trabajadores se encuentran en el rango de edad de 18-34 años y el 0,71% que representan a 2 trabajadores se encuentran en un rango de edad de más de 54 años.

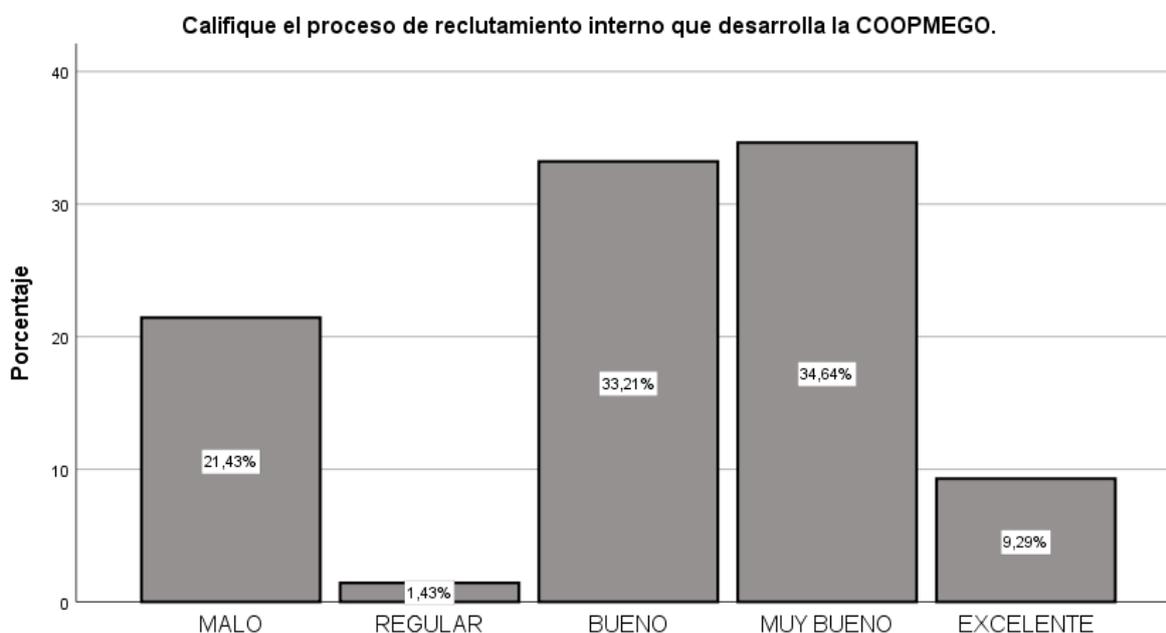
Tabla 6 Reclutamiento interno

Califique el proceso de reclutamiento interno que desarrolla la COOPMEGO.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	60	21,4	21,4	21,4
	REGULAR	4	1,4	1,4	22,9
	BUENO	93	33,2	33,2	56,1
	MUY BUENO	97	34,6	34,6	90,7
	EXCELENTE	26	9,3	9,3	100,0
	Total	280	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Gráfica 4 Reclutamiento interno



Califique el proceso de reclutamiento interno que desarrolla la COOPMEGO.

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Interpretación

El 34,6% que representa a 97 trabajadores con respecto del reclutamiento interno opinaron Muy Bueno, el 33,2% que representa a 93 trabajadores Bueno, el 21,4% que representa a 60 trabajadores Malo, el 9,3% que representa a 26 trabajadores Excelente y el 1,4% que representa a 4 trabajadores opinaron Regular.

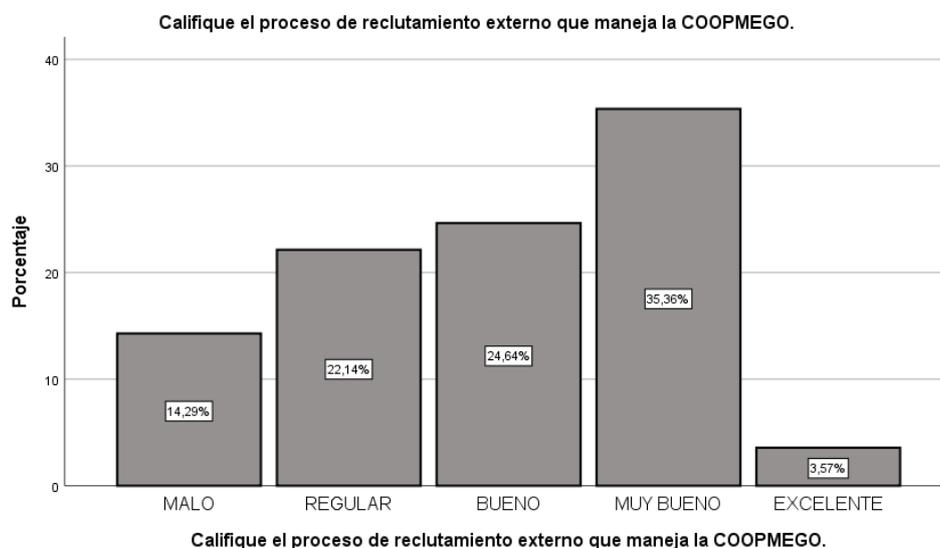
Tabla 7 Reclutamiento externo

Califique el proceso de reclutamiento externo que maneja la COOPMEGO.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	40	14,3	14,3	14,3
	REGULAR	62	22,1	22,1	36,4
	BUENO	69	24,6	24,6	61,1
	MUY BUENO	99	35,4	35,4	96,4
	EXCELENTE	10	3,6	3,6	100,0
	Total	280	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Gráfica 5 Reclutamiento externo



Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Interpretación

El 35,4 % que representa a 99 trabajadores con respecto del reclutamiento externo opinaron Muy Bueno, el 24,6 % que representa a 69 trabajadores Bueno, el 22,1% que representa a 62 trabajadores Regular, el 14,6 % que representa a 40 trabajadores Malo y el 3,6 % que representa a 10 trabajadores opinaron Excelente.

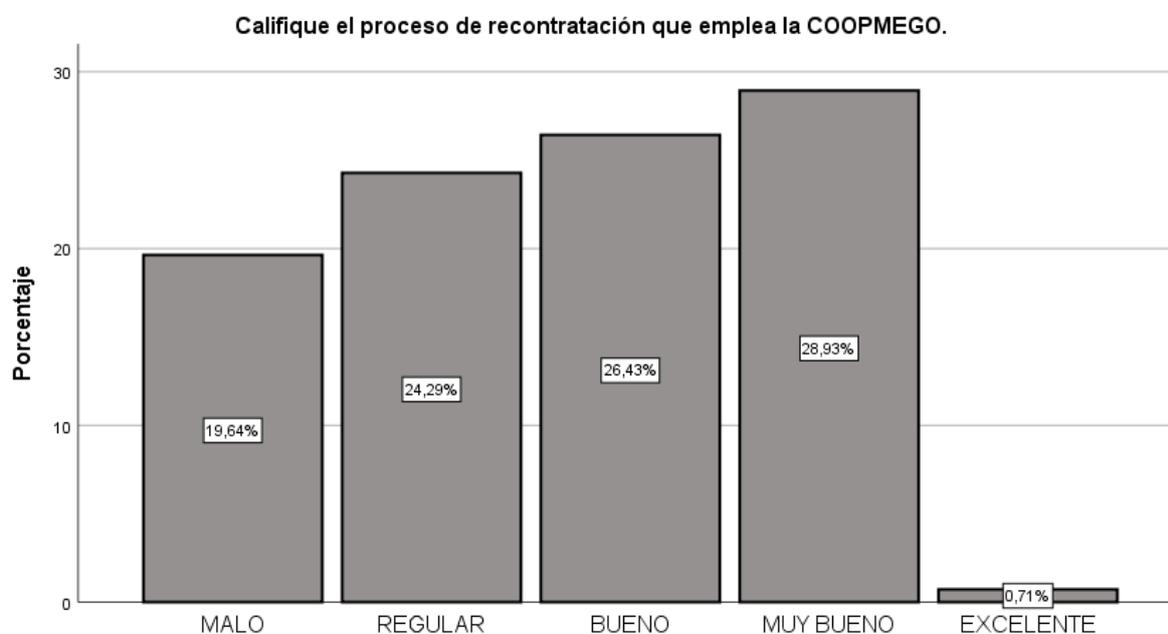
Tabla 8 Recontratación

Califique el proceso de recontratación que emplea la COOPMEGO.					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
	MALO	55	19,6	19,6	19,6
	REGULAR	68	24,3	24,3	43,9
	BUENO	74	26,4	26,4	70,4
	MUY BUENO	81	28,9	28,9	99,3
	EXCELENTE	2	,7	,7	100,0
	Total	280	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Gráfica 6 Recontratación



Califique el proceso de recontratación que emplea la COOPMEGO.

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Interpretación

El 28,9 % que representa a 81 trabajadores con respecto a la recontratación opinaron Muy Bueno, el 26,4 % que representa a 74 trabajadores Bueno, el 24,3 % que representa a 68 trabajadores Regular, el 19,6 % que representa a 55 trabajadores Malo y el 0.07 % que representa a 2 trabajadores opinaron Excelente.

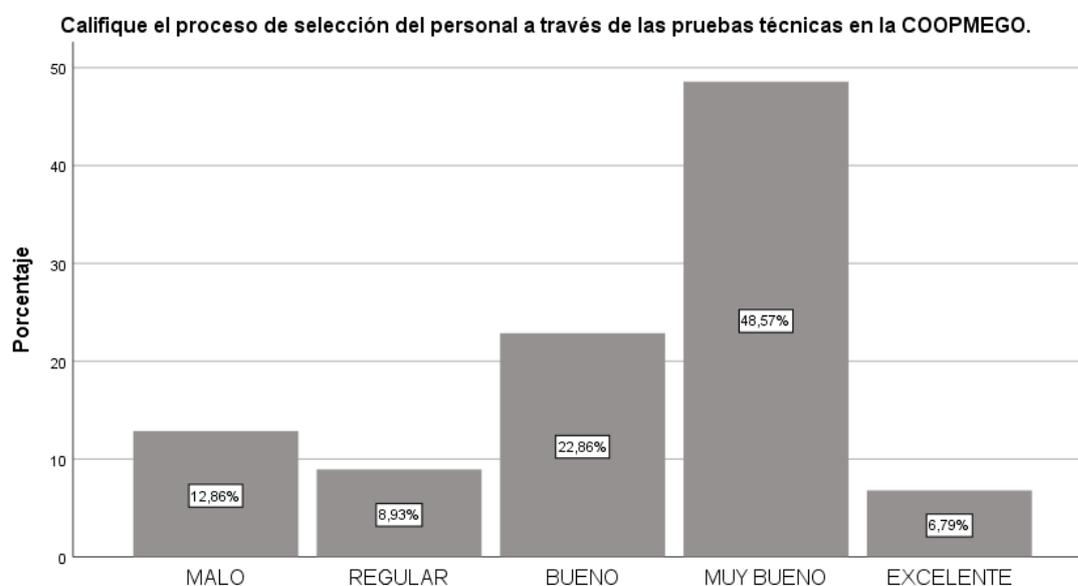
Tabla 9 Selección del personal a través de pruebas técnicas

Califique el proceso de selección del personal a través de las pruebas técnicas en la COOPMEGO.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	36	12,9	12,9	12,9
	REGULAR	25	8,9	8,9	21,8
	BUENO	64	22,9	22,9	44,6
	MUY BUENO	136	48,6	48,6	93,2
	EXCELENTE	19	6,8	6,8	100,0
	Total	280	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Gráfica 7 Selección del personal a través de pruebas técnicas



Califique el proceso de selección del personal a través de las pruebas técnicas en la COOPMEGO.

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Interpretación

El 12,86 % que representa a 36 trabajadores con respecto a la Selección del personal a través de pruebas técnicas opinaron Malo, el 8,93 % que representa a 25 trabajadores bueno, el 22,86 % que representa a 64 trabajadores Bueno, el 48,57 % que representa a 136 trabajadores Muy Bueno y el 6,79 % que representa a 19 trabajadores opinaron Excelente.

Tabla 10 Selección del personal a través de entrevistas

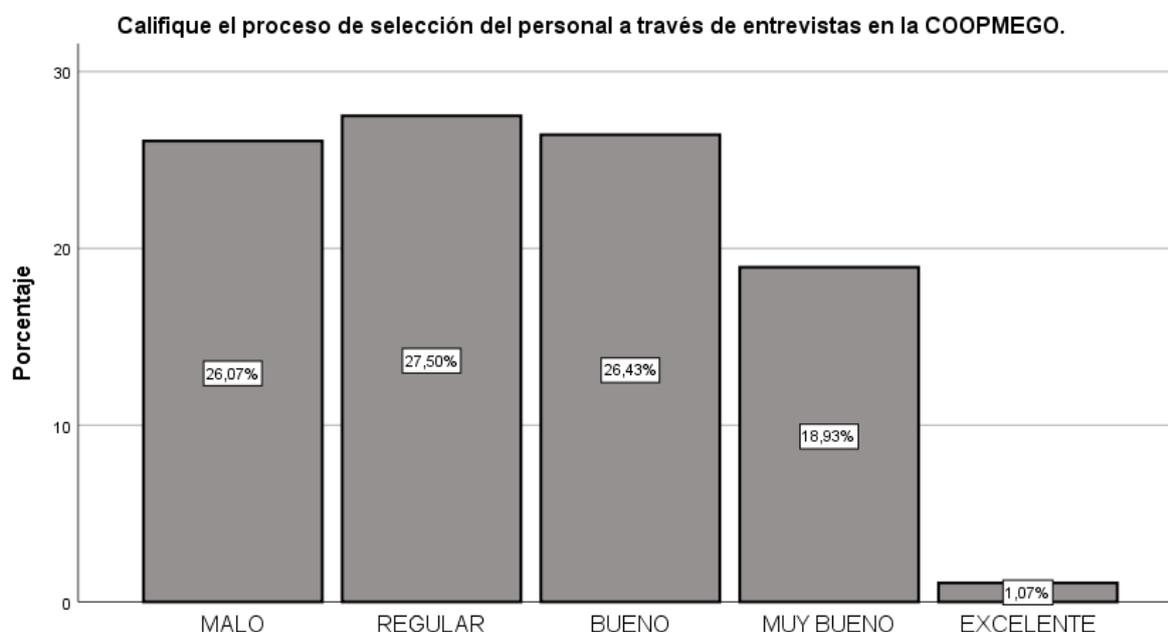
Califique el proceso de selección del personal a través de entrevistas en la COOPMEGO.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	73	26,1	26,1	26,1
	REGULAR	77	27,5	27,5	53,6
	BUENO	74	26,4	26,4	80,0
	MUY BUENO	53	18,9	18,9	98,9
	EXCELENTE	3	1,1	1,1	100,0
	Total	280	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Gráfica 8 Selección del personal a través de entrevistas



Califique el proceso de selección del personal a través de entrevistas en la COOPMEGO.

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Interpretación

El 27,5 % que representa a 77 trabajadores con respecto a la Selección del personal a través de entrevistas opinaron Regular, el 26,4 % que representa a 74 trabajadores Bueno, el 26,1% que representa a 73 trabajadores Malo, el 18,9 % que representa a 53 trabajadores Muy Bueno y el 1.1% que representa a 3 trabajadores opinaron Excelente.

Tabla 11 Categorización de candidatos

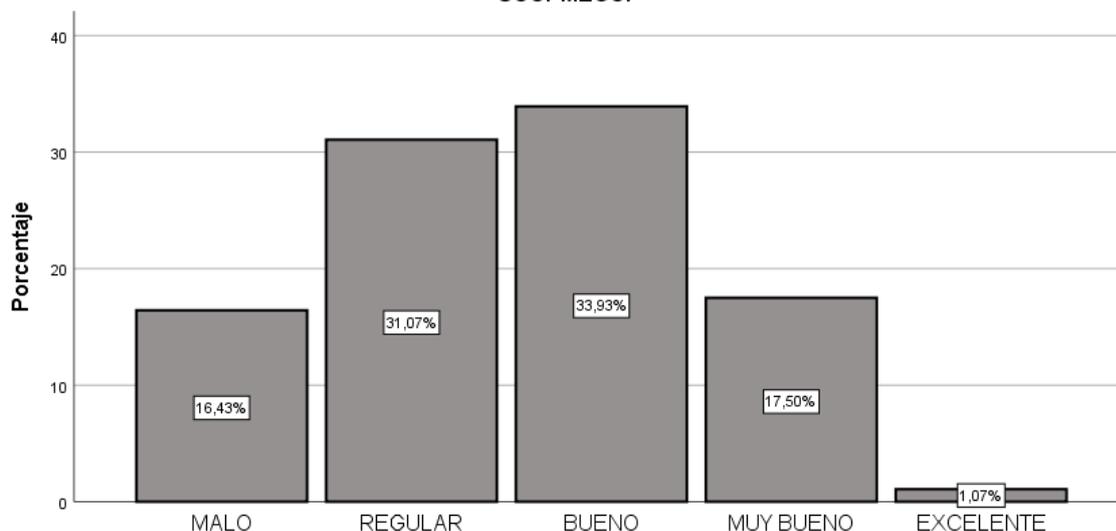
Califique la forma en que se valora o categoriza a los candidatos seleccionados para ocupar una vacante en la COOPMEGO.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	46	16,4	16,4	16,4
	REGULAR	87	31,1	31,1	47,5
	BUENO	95	33,9	33,9	81,4
	MUY BUENO	49	17,5	17,5	98,9
	EXCELENTE	3	1,1	1,1	100,0
	Total	280	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Gráfica 9 Categorización de candidatos

Califique la forma en que se valora o categoriza a los candidatos seleccionados para ocupar una vacante en la COOPMEGO.



Califique la forma en que se valora o categoriza a los candidatos seleccionados para ocupar una vacante en la COOPMEGO.

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Interpretación

El 33,9 % que representa a 95 trabajadores con respecto a la Categorización de candidatos opinaron Bueno, el 31,1 % que representa a 87 trabajadores Regular, el 17,5 % que representa a 49 trabajadores Muy Bueno, el 16,4 % que representa a 46 trabajadores Malo y el 1,1 % que representa a 3 trabajadores opinaron Excelente.

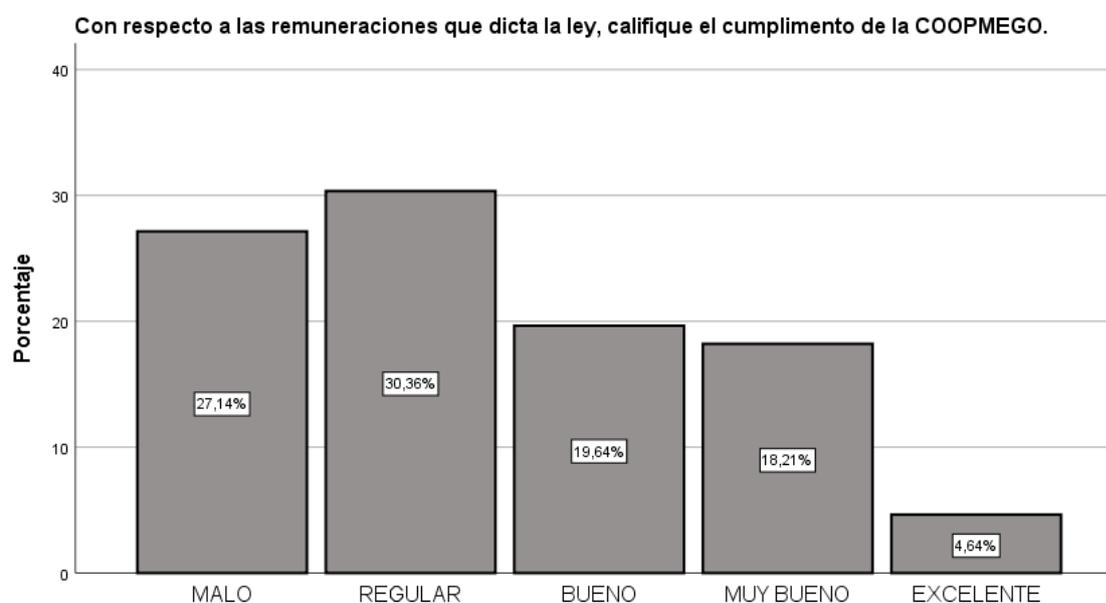
Tabla 12 Remuneraciones

Con respecto a las remuneraciones que dicta la ley, califique el cumplimiento de la COOPMEGO.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	76	27,1	27,1	27,1
	REGULAR	85	30,4	30,4	57,5
	BUENO	55	19,6	19,6	77,1
	MUY BUENO	51	18,2	18,2	95,4
	EXCELENTE	13	4,6	4,6	100,0
	Total	280	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Gráfica 10 Remuneraciones



Con respecto a las remuneraciones que dicta la ley, califique el cumplimiento de la COOPMEGO.

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Interpretación

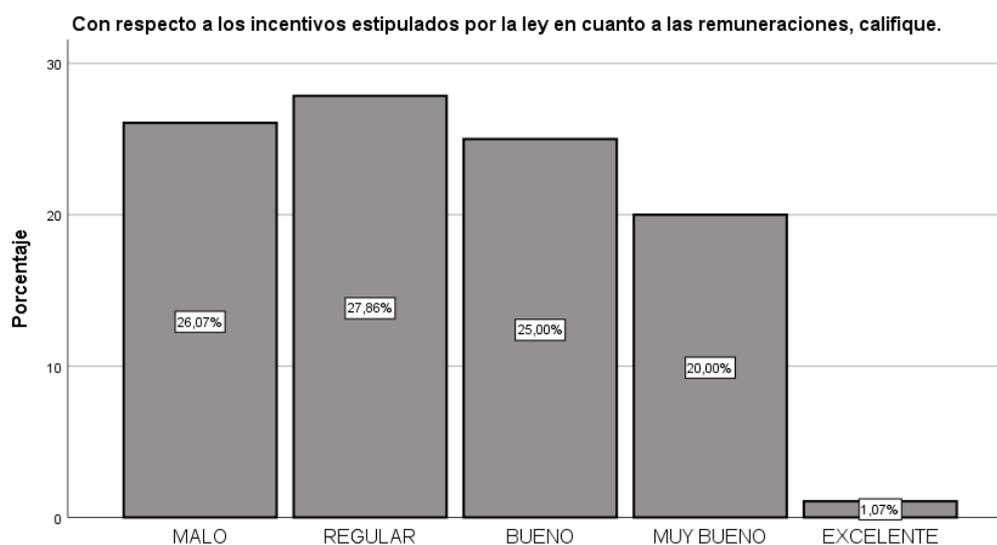
El 30,4 % que representa a 85 trabajadores con respecto a las Remuneraciones opinaron Regular, el 27,1 % que representa a 76 trabajadores Malo, el 19,6 % que representa a 55 trabajadores Bueno, el 18,2 % que representa a 51 trabajadores Muy bueno y el 4,6 % que representa a 13 trabajadores opinaron Excelente.

Tabla 13 Incentivos

Con respecto a los incentivos estipulados por la ley en cuanto a las remuneraciones, califique.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	73	26,1	26,1	26,1
	REGULAR	78	27,9	27,9	53,9
	BUENO	70	25,0	25,0	78,9
	MUY BUENO	56	20,0	20,0	98,9
	EXCELENTE	3	1,1	1,1	100,0
	Total	280	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO
Elaborado por: Cristian Mejía

Gráfica 11 Incentivos



Con respecto a los incentivos estipulados por la ley en cuanto a las remuneraciones, califique.

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO
Elaborado por: Cristian Mejía

Interpretación

El 27,9 % que representa a 78 trabajadores con respecto a los Incentivos opinaron Regular, el 26,1 % que representa a 73 trabajadores Malo, el 25 % que representa a 70 trabajadores opinaron Bueno, el 20 % que representa a 56 trabajadores Muy Bueno y el 1,1 % que representa a 3 trabajadores opinaron Excelente.

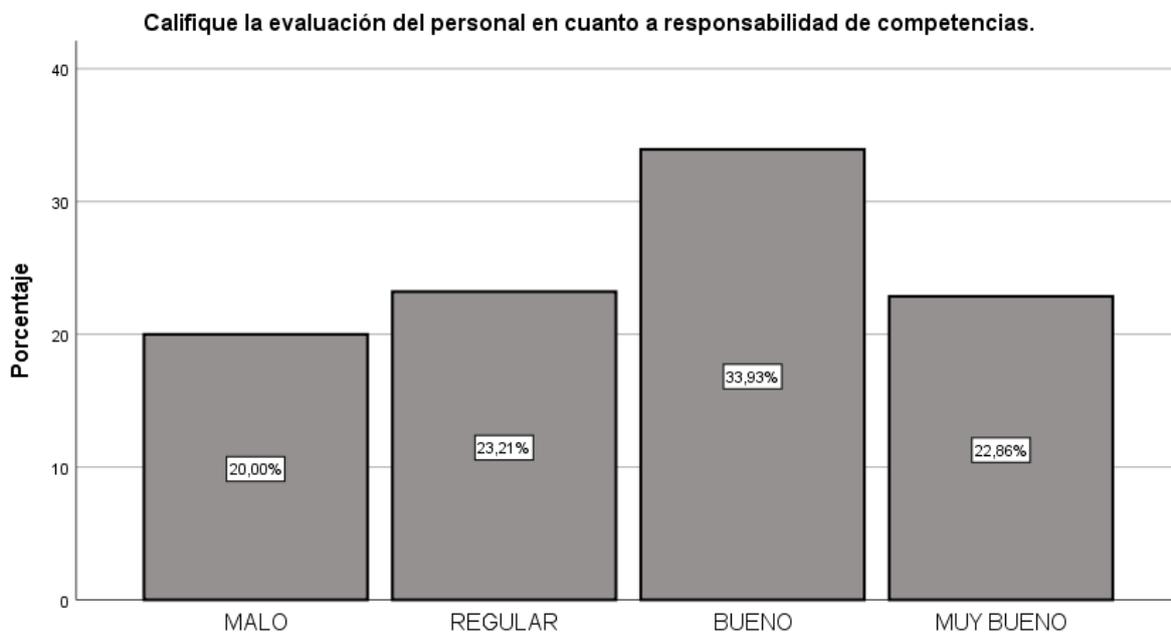
Tabla 14 Evaluación del personal

Califique la evaluación del personal en cuanto a responsabilidad de competencias.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	56	20,0	20,0	20,0
	REGULAR	65	23,2	23,2	43,2
	BUENO	95	33,9	33,9	77,1
	MUY BUENO	64	22,9	22,9	100,0
	Total	280	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Gráfica 12 Evaluación del personal



Califique la evaluación del personal en cuanto a responsabilidad de competencias.

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Interpretación

El 33,9 % que representa a 95 trabajadores con respecto a la Evaluación del personal opinaron Bueno, el 23,2 % que representa a 65 trabajadores Regular, el 22,9 % que representa a 64 trabajadores Muy Bueno y el 20 % que representa a 56 trabajadores opinaron Malo.

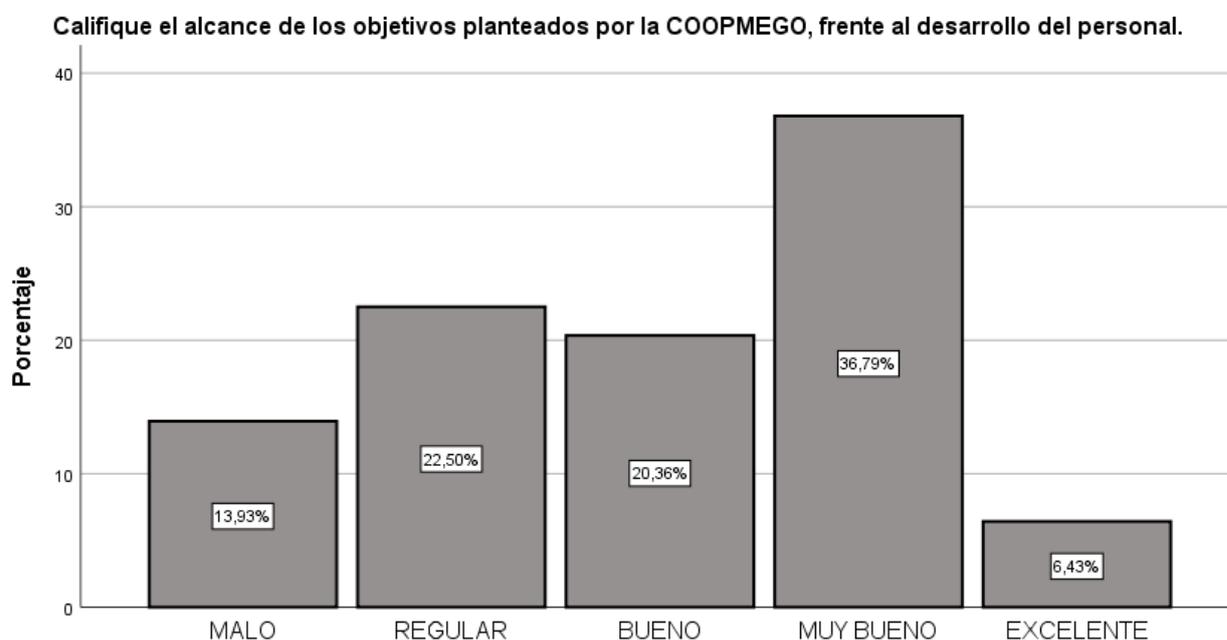
Tabla 15 Alcance de objetivos

Califique el alcance de los objetivos planteados por la COOPMEGO, frente al desarrollo del personal.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	39	13,9	13,9	13,9
	REGULAR	63	22,5	22,5	36,4
	BUENO	57	20,4	20,4	56,8
	MUY BUENO	103	36,8	36,8	93,6
	EXCELENTE	18	6,4	6,4	100,0
	Total	280	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Gráfica 13 Alcance de objetivos



Califique el alcance de los objetivos planteados por la COOPMEGO, frente al desarrollo del personal.

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Interpretación

El 36,8 % que representa a 103 trabajadores con respecto al Alcance de los objetivos Muy opinaron Bueno, el 22,5 % que representa a 63 trabajadores Regular, el 20,4 % que representa a 57 trabajadores Bueno, el 13,9 % que representa a 39 trabajadores Malo y el 6,4 % que representa a 18 trabajadores opinaron Excelente.

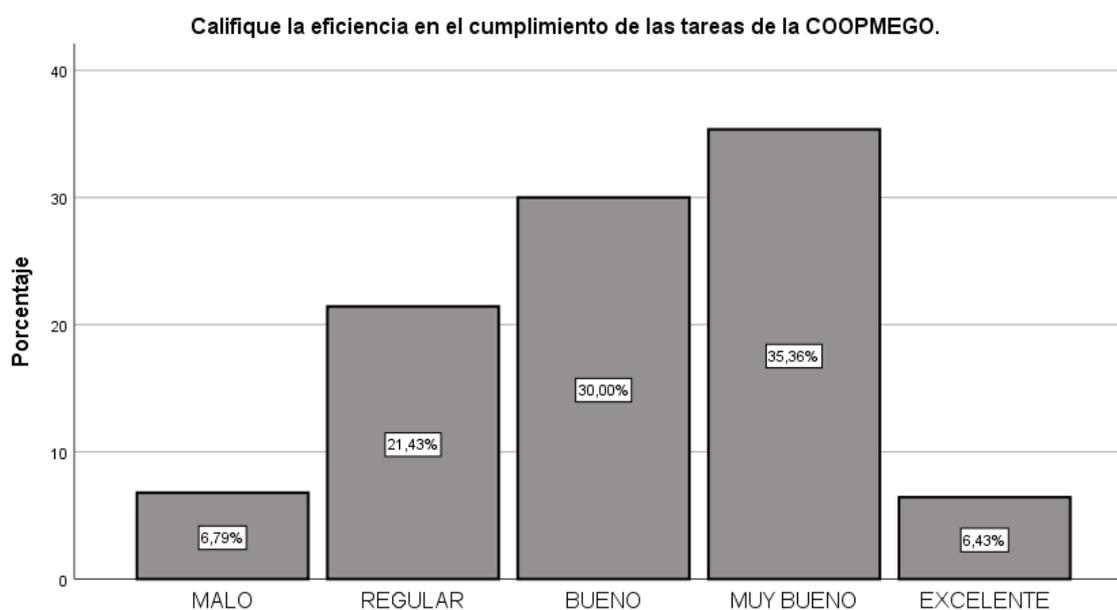
Tabla 16 Eficiencia

Califique la eficiencia en el cumplimiento de las tareas de la COOPMEGO.					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	MALO	19	6,8	6,8	6,8
	REGULAR	60	21,4	21,4	28,2
	BUENO	84	30,0	30,0	58,2
	MUY BUENO	99	35,4	35,4	93,6
	EXCELENTE	18	6,4	6,4	100,0
	Total	280	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Gráfica 14 Eficiencia



Califique la eficiencia en el cumplimiento de las tareas de la COOPMEGO.

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Interpretación

El 35,4 % que representa a 99 trabajadores con respecto a la eficiencia en el cumplimiento de las tareas opinaron Muy Bueno, el 30 % que representa a 84 trabajadores Bueno, el 21,4 % que representa a 60 trabajadores Regular, el 6,8 % que representa a 19 trabajadores Malo y el 6,4 % que representa a 18 trabajadores opinaron Excelente.

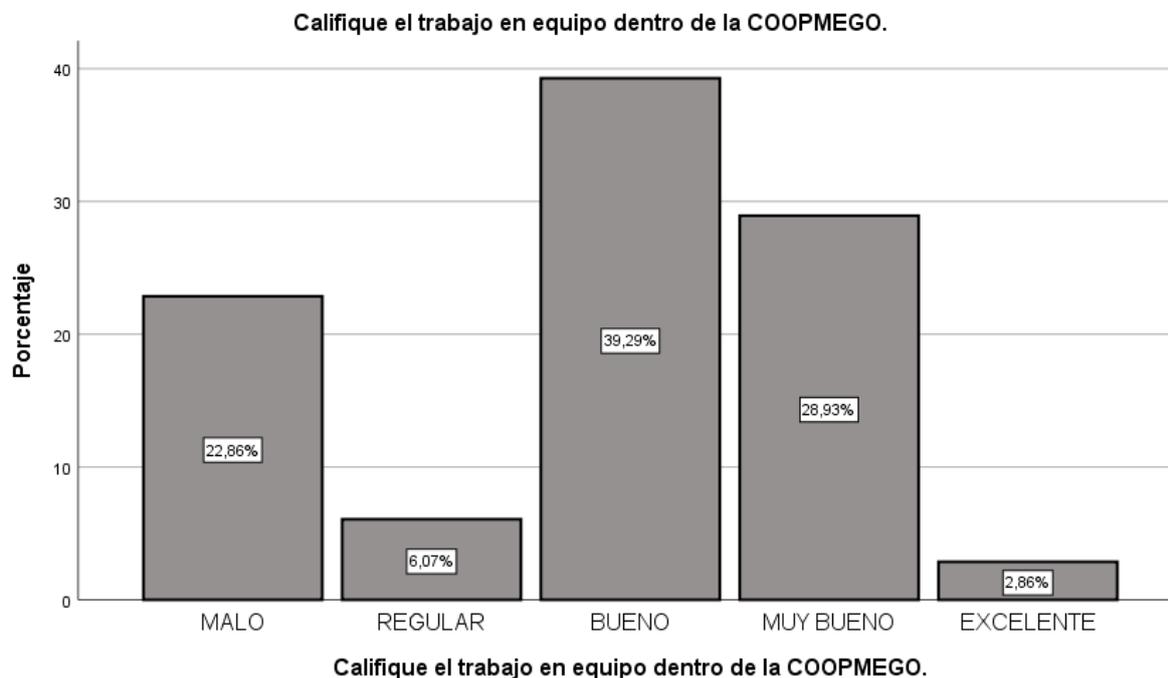
Tabla 17 Trabajo en equipo

Califique el trabajo en equipo dentro de la COOPMEGO.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	64	22,9	22,9	22,9
	REGULAR	17	6,1	6,1	28,9
	BUENO	110	39,3	39,3	68,2
	MUY BUENO	81	28,9	28,9	97,1
	EXCELENTE	8	2,9	2,9	100,0
	Total	280	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Gráfica 15 Trabajo en equipo



Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Interpretación

El 39,3 % que representa a 110 trabajadores con respecto al Trabajo en equipo opinaron Bueno, el 28,9 % que representa a 81 trabajadores Muy Bueno, el 22,9 % que representa a 64 trabajadores Malo, el 6,1 % que representa a 17 trabajadores Regular y el 2,9 % que representa a 8 trabajadores opinaron Excelente.

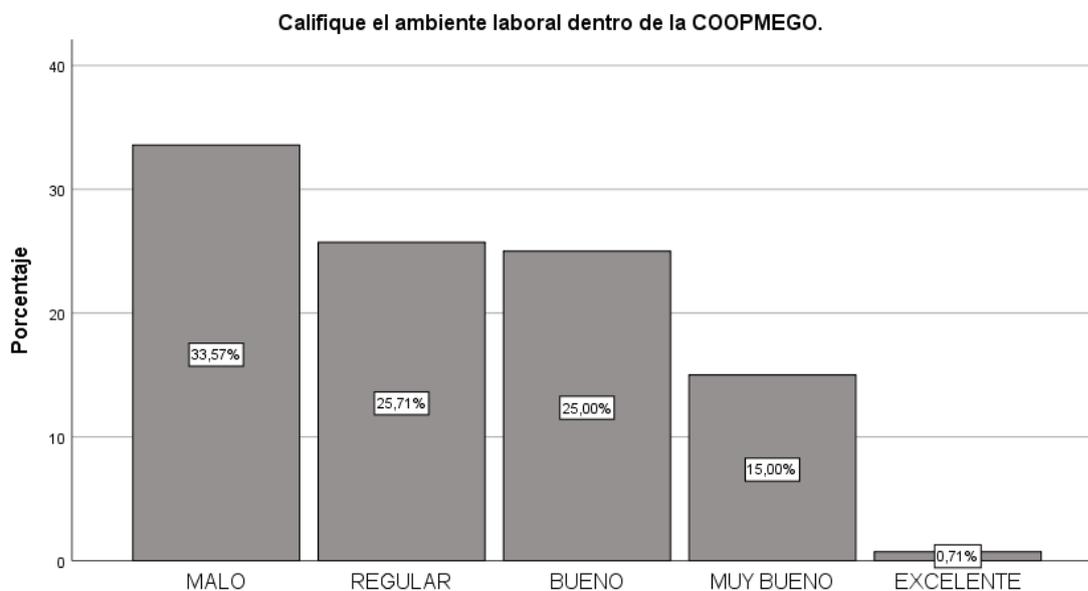
Tabla 18 Ambiente laboral

Califique el ambiente laboral dentro de la COOPMEGO.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	94	33,6	33,6	33,6
	REGULAR	72	25,7	25,7	59,3
	BUENO	70	25,0	25,0	84,3
	MUY BUENO	42	15,0	15,0	99,3
	EXCELENTE	2	,7	,7	100,0
	Total	280	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Gráfica 16 Ambiente laboral



Califique el ambiente laboral dentro de la COOPMEGO.

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Interpretación

El 33,57 % que representa a 94 trabajadores con respecto al Ambiente laboral opinaron que es Malo, el 25,71 % que representa a 72 trabajadores Regular, el 25 % que representa a 70 trabajadores Bueno, el 15 % que representa a 42 trabajadores Muy bueno y el 0,71 % que representa a 2 trabajadores opinaron Excelente.

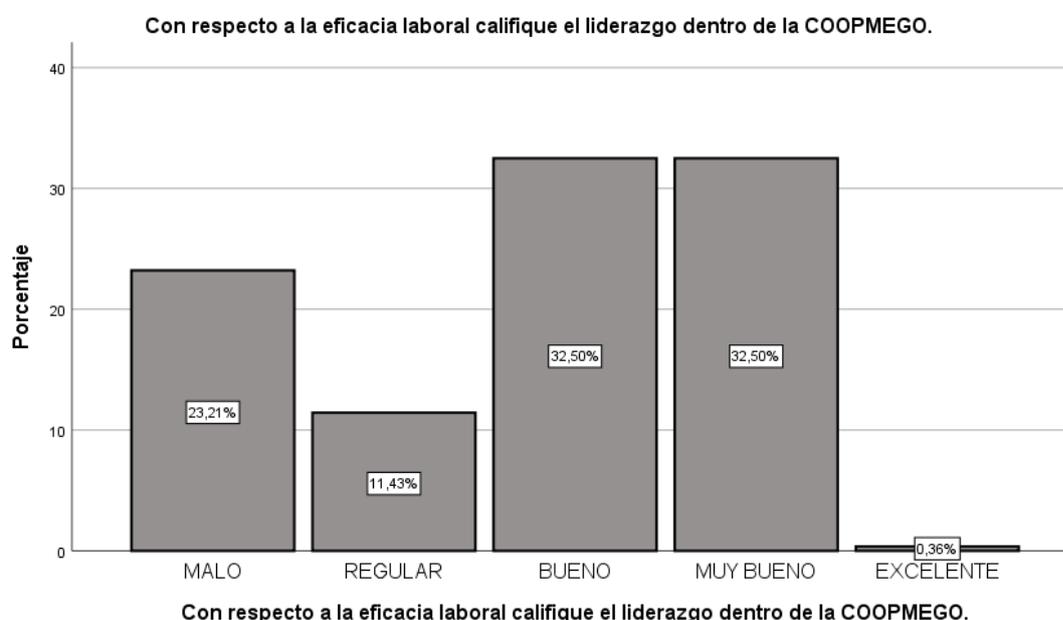
Tabla 19 Eficacia laboral

Con respecto a la eficacia laboral califique el liderazgo dentro de la COOPMEGO.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	65	23,2	23,2	23,2
	REGULAR	32	11,4	11,4	34,6
	BUENO	91	32,5	32,5	67,1
	MUY BUENO	91	32,5	32,5	99,6
	EXCELENTE	1	,4	,4	100,0
	Total	280	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Gráfica 17 Eficacia laboral



Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Interpretación

El 32,5 % que representa a 91 trabajadores con respecto a la Eficacia Laboral opinaron Muy Bueno, el 32,5 % que representa a 91 trabajadores Bueno, el 23,1 % que representa a 65 trabajadores Malo, el 11,4 % que representa a 32 trabajadores Regular y el 0,04 % que representa a 1 trabajador opino Excelente.

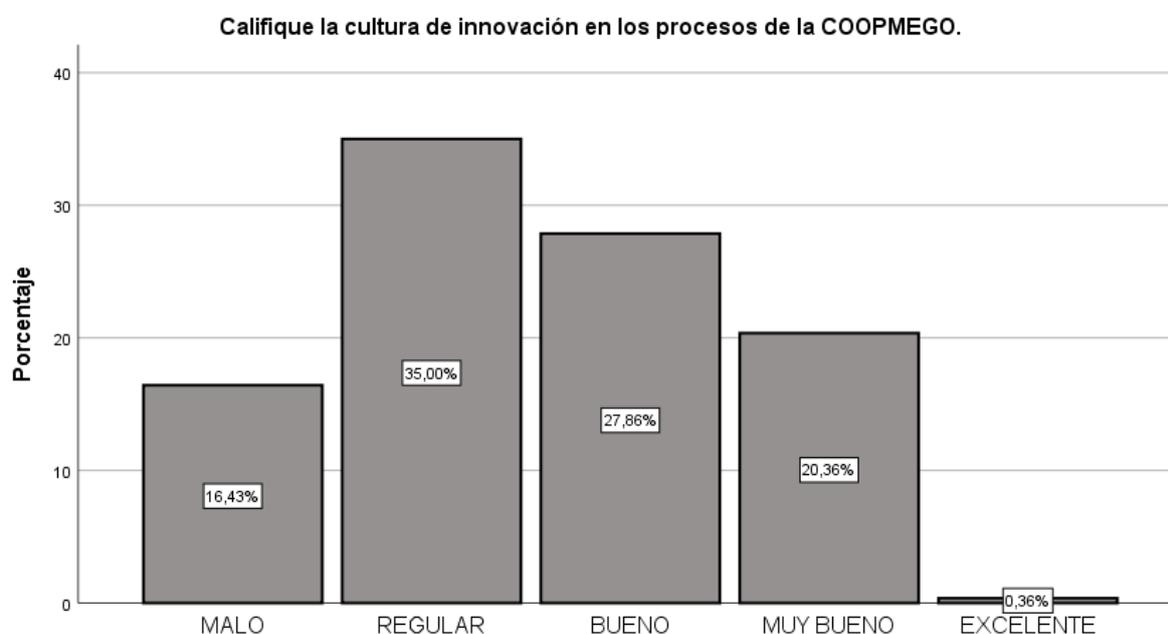
Tabla 20 Innovación

Califique la cultura de innovación en los procesos de la COOPMEGO.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	46	16,4	16,4	16,4
	REGULAR	98	35,0	35,0	51,4
	BUENO	78	27,9	27,9	79,3
	MUY BUENO	57	20,4	20,4	99,6
	EXCELENTE	1	,4	,4	100,0
	Total	280	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Gráfica 18 Innovación



Califique la cultura de innovación en los procesos de la COOPMEGO.

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Interpretación

El 35 % que representa a 98 trabajadores con respecto a Innovación en los procesos opinaron Regular, el 27,9 % que representa a 78 trabajadores Bueno, el 20,4 % que representa a 57 trabajadores Muy Bueno, el 16,4 % que representa a 46 trabajadores Malo y el 0,04 % que representa a 1 trabajador opino Excelente.

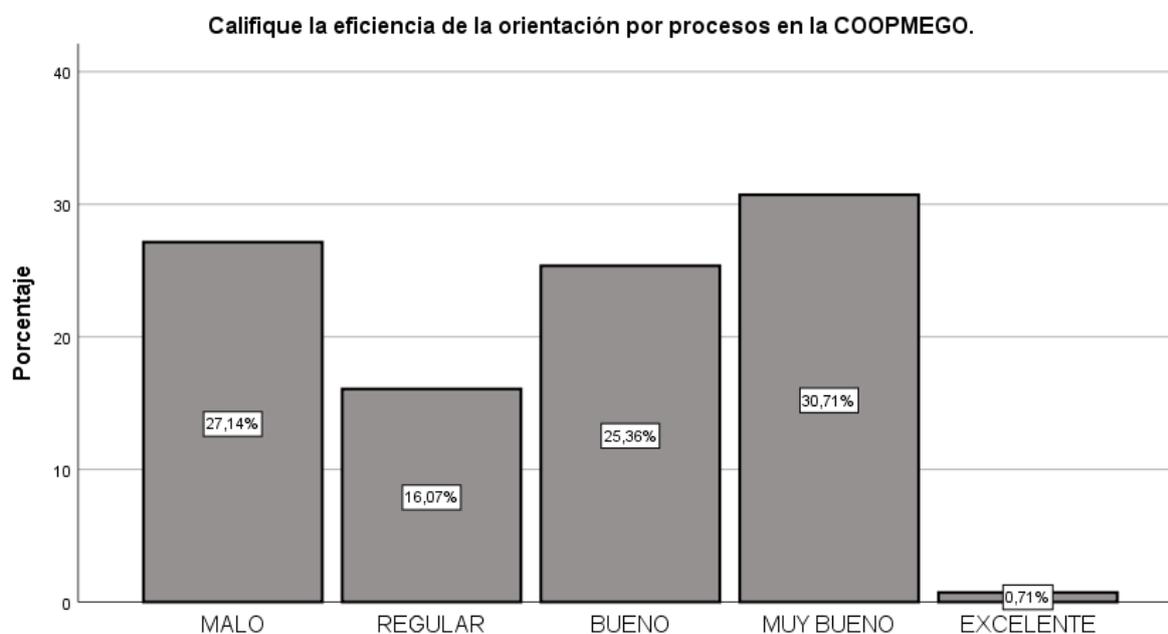
Tabla 21 Orientación por procesos

Califique la eficiencia de la orientación por procesos en la COOPMEGO.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	76	27,1	27,1	27,1
	REGULAR	45	16,1	16,1	43,2
	BUENO	71	25,4	25,4	68,6
	MUY BUENO	86	30,7	30,7	99,3
	EXCELENTE	2	,7	,7	100,0
	Total	280	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Gráfica 19 Orientación por procesos



Califique la eficiencia de la orientación por procesos en la COOPMEGO.

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Interpretación

El 30,7 % que representa a 86 trabajadores con respecto a la Orientación por procesos opinaron Muy Bueno, el 27,1 % que representa a 76 trabajadores Malo, el 25,4 % que representa a 71 trabajadores Bueno, el 16,1 % que representa a 45 trabajadores opinaron Regular y el 0,07% que representa a 2 trabajadores opinaron Excelente.

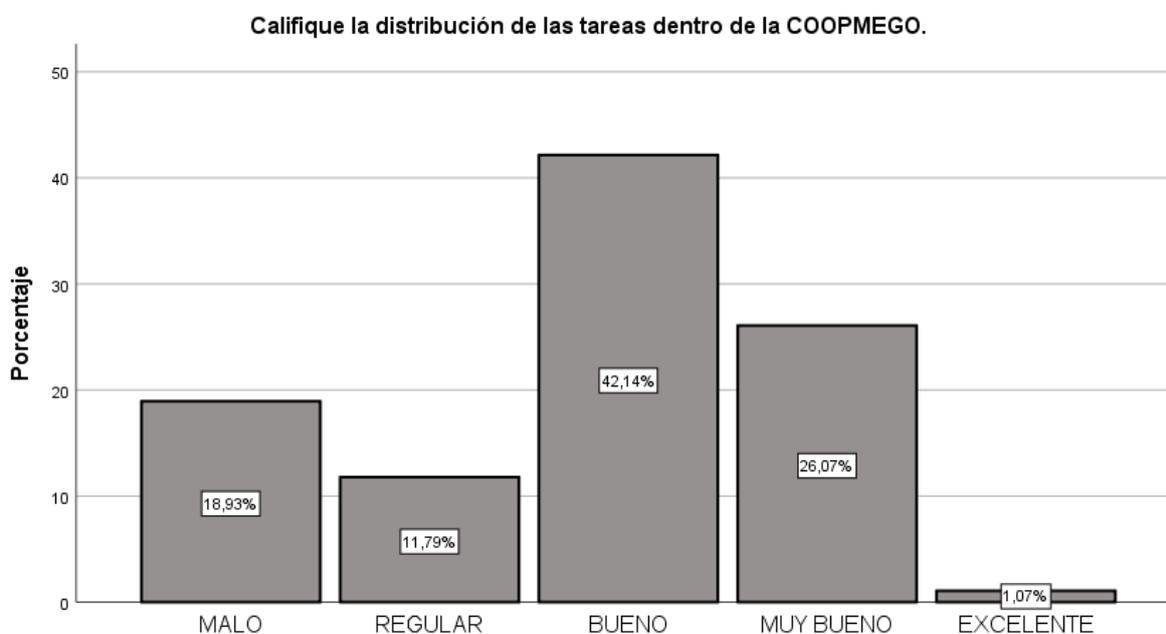
Tabla 22 Distribución de tareas

Califique la distribución de las tareas dentro de la COOPMEGO.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	53	18,9	18,9	18,9
	REGULAR	33	11,8	11,8	30,7
	BUENO	118	42,1	42,1	72,9
	MUY BUENO	73	26,1	26,1	98,9
	EXCELENTE	3	1,1	1,1	100,0
	Total	280	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Gráfica 20 Distribución de tareas



Califique la distribución de las tareas dentro de la COOPMEGO.

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Interpretación

El 42,1 % que representa a 118 trabajadores con respecto a la Distribución de tareas opinaron Bueno, el 26,1 % que representa a 73 trabajadores Muy Bueno, el 18,9 % que representa a 53 trabajadores Malo, el 11,8 % que representa a 33 trabajadores Regular y el 1,1 % que representa a 3 trabajadores opinaron Excelente.

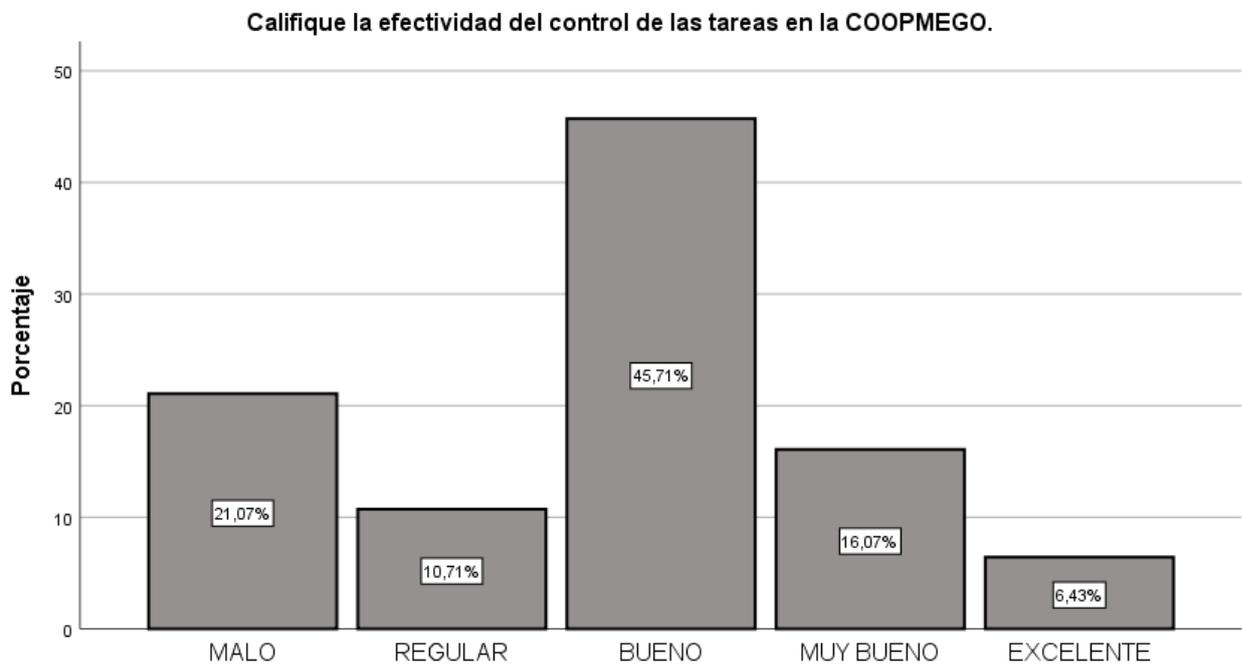
Tabla 23 Efectividad

Califique la efectividad del control de las tareas en la COOPMEGO.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	59	21,1	21,1	21,1
	REGULAR	30	10,7	10,7	31,8
	BUENO	128	45,7	45,7	77,5
	MUY BUENO	45	16,1	16,1	93,6
	EXCELENTE	18	6,4	6,4	100,0
	Total	280	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Gráfica 21 Efectividad



Califique la efectividad del control de las tareas en la COOPMEGO.

Fuente: Encuestas aplicadas en la COOPMEGO

Elaborado por: Cristian Mejía

Interpretación

El 45,7 % que representa a 128 trabajadores con respecto a la Efectividad del control de tareas opinaron Bueno, el 21,1 % que representa a 59 trabajadores opinaron Malo, el 16,1 % que representa a 45 trabajadores opinaron Muy Bueno, el 10,7% que representa a 30 trabajadores opinaron Regular y el 6,4 % que representa a 18 trabajadores opinaron Excelente.

3.9.2 Discusión de resultados

Una vez validado con expertos y aplicado a 280 trabajadores de la COOPMEGO el instrumento de evaluación se determinó que el perfil del trabajador de la cooperativa es de género masculino en su mayoría, de instrucción superior o universitaria y de edad oscilante entre los 18 y 34 años en su mayoría.

Con respecto a la gestión del talento humano y el desempeño laboral el personal opina que son favorables los procesos de selección de personal que maneja la cooperativa; en torno a entrevistas físicas y pruebas técnicas, están conformes con la orientación de los procesos y se puede evidenciar la valoración que existe por los trabajadores. Sin embargo, es necesario fortalecer parámetros con respecto al ambiente laboral, los factores que intervienen en el mismo y los beneficios del trabajo en equipo en la organización.

3.10 Análisis referencial

3.10.1 Prueba de Hipótesis General

Hipótesis Alternativa (H1). - La gestión del talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Coopmego, agencia Latacunga.

Hipótesis Nula (H0). - La gestión del talento humano no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Coopmego, agencia Latacunga.

Tabla 24 Procesamiento del caso

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO * DESEMPEÑO LABORAL	280	100,0%	0	0,0%	280	100,0%

Fuente: Estadígrafo SPSS

Elaborado por: Cristian Mejía

Tabla 25 Tabla cruzada

Tabla cruzada GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO*DESEMPEÑO LABORAL								
			DESEMPEÑO LABORAL				Total	
			MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	MALO	Recuento	1	9	2	1	13	
		Recuento esperado	,1	4,8	6,0	2,1	13,0	
	REGULAR	Recuento	0	32	38	4	74	
		Recuento esperado	,5	27,5	34,1	11,9	74,0	
	BUENO	Recuento	1	51	66	34	152	
		Recuento esperado	1,1	56,5	70,0	24,4	152,0	
	MUY BUENO	Recuento	0	11	22	6	39	
		Recuento esperado	,3	14,5	18,0	6,3	39,0	
EXCELENTE	Recuento	0	1	1	0	2		
	Recuento esperado	,0	,7	,9	,3	2,0		
Total	Recuento	2	104	129	45	280		
	Recuento esperado	2,0	104,0	129,0	45,0	280,0		

Fuente: Estadígrafo SPSS

Elaborado por: Cristian Mejía

Teniendo en cuenta que en la tabla resumen, el número de casos en su totalidad se ha validado correctamente para el procesamiento de la información, se presenta la tabla cruzada de las variables de estudio (gestión del talento humano y desempeño laboral), teniendo en cuenta que el recuento de los ítems de cada dimensión es relativo al recuento esperado, por lo tanto, la confiabilidad de la prueba Chi-cuadrado es alta.

Tabla 26 Prueba Chi-Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,628 ^a	12	,003
Razón de verosimilitud	26,575	12	,009
Asociación lineal por lineal	9,608	1	,002
N de casos válidos	280		

Fuente: Estadígrafo SPSS

Elaborado por: Cristian Mejía

Tabla 27 Distribución del Chi-Cuadrado

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348

Fuente: Estadígrafo SPSS

Elaborado por: Cristian Mejía

3.10.2 Decisión

X^2 calculado $>$ X^2 tabla se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

X^2 calculado $<$ X^2 tabla se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

Debido a que el X^2 calculado (29,628) es mayor que X^2 de la tabla (21,026), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Por lo tanto, la gestión del talento humano influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda., agencia Latacunga.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

En la comprobación de hipótesis, debido a que el nivel de significancia calculado es menor al aceptable, se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula, esto quiere decir que, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., agencia Latacunga la gestión del talento humano influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

De acuerdo con la información recolectada en cuanto a la situación de la gestión del talento humano se determinó que existe un adecuado proceso de reclutamiento y selección del personal, para garantizar el desenvolvimiento óptimo.

El inapropiado desempeño laboral en la cooperativa es el resultante de la suma de varios aspectos que influyen directamente como: el no contar con un control periódico del cumplimiento de las tareas desarrolladas por los trabajadores, la escasa orientación de los procesos y el inadecuado ambiente organizacional.

La mayor parte de los trabajadores de la COOPMEGO afirman que el ambiente laboral en el que se desempeñan no es el adecuado para explotar al máximo sus habilidades personales y en equipo. Por lo tanto, es evidente la necesidad de desarrollar capacitaciones periódicas a los trabajadores en torno al ambiente laboral.

4.2 Recomendaciones

La constante actualización de conocimientos en los trabajadores, estudios periódicos de la situación de la cooperativa e identificación de sus problemáticas, ayudan a potenciar los aspectos favorables y mejorar los puntos álgidos. Es importante no dejar de lado los métodos estadísticos para fundamentar la investigación y obtener resultados medibles e interpretables.

Los procesos de reclutamiento, selección, formación, remuneración y evaluación del personal van ligados a un mismo objetivo, contratar al personal óptimo y de mejor preparación para desenvolverse en los cargos y las tareas asignadas. Mantener correctos procesos de contratación y formación de los trabajadores es uno de los ejes fundamentales de la gestión del talento humano.

El desempeño laboral de los trabajadores debe ser potenciado permanentemente manteniendo un adecuado ambiente laboral, llevando un control del cumplimiento de las tareas asignadas y premiando la eficiencia y eficacia de los trabajadores.

Se recomienda a las organizaciones fomentar planes de capacitación periódica, teniendo en cuenta los puntos álgidos que enfrenta cada una de las organizaciones y fortalecer los conocimientos y el compromiso de los trabajadores con la cooperativa.

CAPÍTULO V: PROPUESTA

5.1 Título

Plan de capacitación acerca del ambiente laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda.,

5.2 Descripción del Plan de capacitación

El plan de capacitación se fundamenta en fortalecer los conocimientos de los trabajadores en cuanto al ambiente laboral dentro de la cooperativa, mantener una adecuada comunicación entre trabajadores y explotar las potencialidades al máximo.

Los cargos administrativos deben brindar la confianza suficiente a los trabajadores para tomar decisiones y empoderarse de sus tareas, la retroalimentación y los incentivos constantes son esenciales para que el trabajador pueda identificarse con los valores institucionales y sentir que es parte importante de la organización. Es importante invertir tiempo y administrar recursos, tanto; humano, económico y tecnológico, para el desarrollo del plan de capacitación, ya que el beneficio no solo es personal, sino más bien es colectivo.

5.3 Objetivos

5.3.1 General

Diseñar un plan de capacitación acerca del ambiente laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., agencia Latacunga.

5.3.2 Específicos

- Fortalecer los conocimientos del personal
- Mejorar el ambiente laboral de la organización
- Fomentar el trabajo en equipo.

5.4 Datos generales

Cuadro 2 Datos generales del plan de capacitación

Evento	Capacitación acerca del ambiente laboral en la organización.
Modalidad	Virtual.
Avalado por	Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda.
Duración	Una hora por día durante cuatro semanas
Capacidad	Grupos segmentados de un máximo de 15 trabajadores por día.
Plataformas de la capacitación	Plataforma de videoconferencias ZOOM. Plataforma de videoconferencias Google Meet.

Elaborado por: Cristian Mejía

5.5 Guión del plan de capacitación

➤ **Bienvenida**

El anfitrión o facilitador debe dar la bienvenida a los participantes de la capacitación, presentarse y presentar a su equipo de trabajo en caso de ser. Es importante presentar los temas a tratar, establecer reglas y compromisos con los participantes para tener un mayor entendimiento en el desarrollo de la capacitación.

➤ **Desarrollo del temario**

A continuación, se inicia la presentación de cada uno de los temas a tratar y las estrategias a implementar. El facilitador debe emplear un lenguaje comprensible y un tono de voz efectivo al momento de impartir los contenidos a tratar como el ambiente laboral, los factores que influyen en el mismo, entre otros. Es importante ceder la palabra a los participantes para su respectiva presentación y conocer sus inquietudes, ideas o sugerencias y así crear un ambiente agradable y participativo. Implementar dinámicas al desarrollo de la capacitación podría generar mayor interés en los participantes por prestar atención.

➤ **Conclusión y despedida**

El facilitador debe hacer todo lo posible por que los participantes concluyan la capacitación con los conocimientos necesarios adquiridos y el deseo por mejorar de forma individual y en equipo. Se debe mantener un seguimiento constante al desarrollo de los participantes a través de evaluaciones periódicas y entrevistas técnicas. Finalmente, el facilitador o cualquier cargo directivo debe agradecer a los participantes por su asistencia y expresar sus mejores deseos hacia los mismos.

5.6 Recursos

Cuadro 3 Recursos para el plan de capacitación

COSTOS DE LA CAPACITACIÓN		
Descripción	Cantidad	Costo
Tarifa del instructor	4 semanas	\$400
Presentaciones	1	\$50
Computadoras	1	---
Recursos básicos	---	\$70
Valor Total		\$520

Elaborado por: Cristian Mejía

5.7 Contenidos y estrategias

Cuadro 4 Contenidos del plan de capacitación

TEMÁTICAS	CONTENIDO	FINALIDAD
¿Qué es el ambiente laboral?	“El Ambiente Laboral está relacionado con la percepción de los colaboradores en cuanto a los factores que determinan la calidad de su experiencia en los lugares de trabajo. Dichos factores pueden ser tangibles o intangibles.” (Vargas, 2021)	Los trabajadores deben comprender e interpretar los conceptos de ambiente laboral y los factores que intervienen.
Factores tangibles e intangibles que influyen al ambiente laboral.	“Dentro de los tangibles se encuentra aumentos de salario, bonos y detalles por fechas especiales. Por otra parte, está la	La cooperativa de preocuparse y dar mayor importancia al recurso humano con el que cuenta.

<p>Importancia del adecuado ambiente laboral</p>	<p>adaptación de las oficinas para facilitar la rutina de los colaboradores” (Vargas, 2021) Los factores intangibles tienen un peso significativo, ya que se define cómo se da la relación de las personas con su trabajo, la calidad de las interacciones entre los colaboradores y cómo estos se sienten con dichos vínculos. (Vargas, 2021)</p>	<p>Comprender que los factores tangibles e intangibles influyen directamente al desempeño laboral.</p>
<p>Beneficios de un adecuado ambiente laboral</p>	<p>Para las organizaciones tener estos factores bien resueltos, es la clave de una alta productividad, un buen desempeño y retención del mejor talento. Los clientes no son lo primero, lo primero son los empleados. Si cuidas de tus empleados, ellos cuidarán de tus clientes. (Vargas, 2021)</p>	<p>Valorar la importancia de desempeñarse en un adecuado ambiente laboral para contribuir a la productividad de la empresa y la retención del talento.</p>
<p>Beneficios de un adecuado ambiente laboral</p>	<p>Mayor productividad. Mejorándose de manera notable tanto los tiempos de trabajo, como la gestión de los recursos disponibles. Formación de líderes. Si se apoya la búsqueda de talento y se incentiva la creatividad, comenzarán a surgir personalidades destacadas. (Equipo BEEDIGITAL, 2021) El trabajo deja de verse como mera responsabilidad, pues existe una mayor satisfacción en el cumplimiento de los deberes y una necesidad. Cada empleado se vuelve más aportante en los proyectos. (Amitai, 2019)</p>	<p>Hay que entender que el beneficio del correcto ambiente laboral no es solo individual sino mas bien contribuye al desarrollo como organización y fomento de un eje conjunto de trabajo.</p>

	<p>Comunicación adecuada. Hablando se entiende la gente y es por ello por lo que, si los canales de comunicación establecidos para cualquier tipo de información funcionan correctamente, los miembros de la empresa trabajarán con directrices claras y marcadas. (Equipo BEEDIGITAL, 2021)</p> <p>Resolución de conflictos. Un buen ambiente de trabajo favorece el rápido cese de cualquier conflicto o problema que pueda surgir. Para ello, es conveniente el diseño de protocolos concretos que marquen las líneas de actuación ante posibles casos concretos y generales. (Equipo BEEDIGITAL, 2021)</p>	
<p>Efectos del ambiente laboral negativo</p>	<p>Según Joblers, (2015) los efectos del ambiente laboral negativo son los siguientes:</p> <p>Frustración: la satisfacción laboral es nula.</p> <p>Apatía y aislamiento: también conocido como; Síndrome del quemado, estrés, nervios, inseguridad y miedos.</p> <p>Acoso laboral o mobbing: persecución, supervisión y vigilancia constante en el trabajo.</p> <p>Adicción al trabajo o workalcoholic: sobre esfuerzo e incapacidad de desconexión del trabajo provocado porque las empresas premian los excesos de horas y tareas de los trabajadores. (Joblers, 2015)</p>	<p>No actuar frente a un ambiente laboral negativo podría significar el declive de la cooperativa. Los empleados no se deben sentir frustrados en sus tareas y el acoso laboral es un tema del pasado, trascender como organización significa cuidar al recurso humano.</p>

5.8 Cronograma de ejecución

Cuadro 5 Cronograma de ejecución

Horario	Temáticas y estrategias	MES				Encargados
		1	2	3	4	
09:00 - 09:30	¿Qué es el ambiente laboral?	■				Expertos en el tema
09:30 - 10:00	Factores tangibles e intangibles que influyen al ambiente laboral.	■				Expertos en el tema
09:00 - 10:00	Importancia de un adecuado ambiente laboral		■			Expertos en el tema
09:00 - 10:00	Beneficios de un adecuado ambiente laboral			■		Expertos en el tema
09:00 - 10:00	Efectos del ambiente laboral negativo				■	Expertos en el tema

Elaborado por: Cristian Mejía

5.9 Evaluación y control

5.9.1 Alcance

El alcance del plan de capacitación está dirigido a todos los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., y en especial a los trabajadores de la agencia ubicada en el cantón Latacunga.

Es responsabilidad de los cargos administrativos de la COOPMEGO continuar con las evaluaciones periódicas y seguir fomentando planes de capacitación para potenciar el desempeño laboral de los trabajadores y mejorar la gestión del talento humano.

5.9.2 Requisitos de aprobación de la capacitación

El plan de capacitación necesita la autorización de los cargos administrativos y la coordinación de los jefes de agencia para poner en marcha las capacitaciones y certificar que el conocimiento adquirido por los trabajadores está siendo puesto en práctica. El personal debe estar presto para recibir la información.

BIBLIOGRAFÍA

- Jara, Asmat, Medina, Alberca, A. (2018). Gestión del talento humano como factor. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>
- Paredes, Estrada, Quispe, Mamani, Roque, Y. (2020). Factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de instituciones educativas públicas. *Revista de Producción, Ciencia e Investigación Pro Sciences*, 13-20.
- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias* (Vol. 2). Buenos Aires: Granica S.A.
- Amitai. (4 de Marzo de 2019). *Amitai E-Survey*. Obtenido de Beneficios de tener un buen clima laboral: <https://www.amitai.com/es/beneficios-clima-laboral/>
- Aretéactiva. (10 de abril de 2018). *Aretéactiva*. Obtenido de <https://www.aretactiva.com/evaluacion-del-desempeno-laboral-que-es-y-como-se-desarrolla/>
- BeeDIGITAL. (26 de Septiembre de 2019). *BeeDIGITAL*. Obtenido de BeeDIGITAL: <https://www.beedigital.es/contratacion-laboral/que-es-la-gestion-del-talento-humano-por-competencias/>
- Cadena Santana, J. (2016). La administración del talento humano en las empresas del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 2-13. Obtenido de C:/Users/SYSTEMarketpc/Downloads/Dialnet-LaAdministracionDelTalentoHumanoEnLasEmpresasDelSe-5802871.pdf
- Casana, K., & Carhuacho, I. (2018). Análisis de la gestión del talento humano en una institución pública, en Perú. *Investigación Cualitativa en Ciencias Sociales*, 3, 119-125.
- Chiavenato, I. (2007). Evaluación del Desempeño Humano. En I. Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos* (págs. 241-169). México: McGraw-Hill. Obtenido de http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2064/414_01.pdf
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (novena ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Condori, M. (2018). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES PUNO – 2017.
- CoopMego. (2022). *CoopMego Cooperativa de Ahorro y crédito*. Obtenido de CoopMego: <https://www.coopmego.com/conoce-la-institucion>
- Equipo BEEDIGITAL. (1 de Junio de 2021). *Beedigital.es*. Obtenido de Ventajas de propiciar un buen clima laboral en tu negocio: <https://www.beedigital.es/contratacion-laboral/ventajas-de-propiciar-un-buen-clima-laboral-en-tu-negocio/>
- Espinoza, K., & Montalvo, J. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19. Huancayo, Perú: Universidad Continental. Recuperado el 25 de Febrero de 2022,

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10409/2/IV_PG_MRH_GO_TE_Espinoza_Montalvo_2021.pdf

- First workplaces. (12 de Agosto de 2019). *First workplaces*. Obtenido de First workplaces: <https://blog.firstworkplaces.com/la-importancia-de-las-3e-en-tu-negocio>
- Gaspar, M. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Revista Científico-Académica Multidisciplinaria Polo del Conocimiento*, 6(8), 318-329. Obtenido de La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas: <https://www.polodelconocimiento.com/>
- Gaspar, M. F. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito. *Polo del Conocimiento*, 6(8), 318-329. doi:10.23857/pc.v6i8
- Gonzaga, L. (16 de Enero de 2014). *Prezi*. Obtenido de Prezi: https://prezi.com/0xwuo5_rzbz/metodo-hipotetico-deductivo/
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). En R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, & M. d. Baptista Lucio, *Metodología de la investigación* (pág. 122). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, N. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 740-758. Recuperado el 25 de Febrero de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>
- Joblers. (22 de Junio de 2015). *Joblers*. Obtenido de Clima laboral negativo: <https://www.joblers.net/clima-laboral-negativo/>
- LatynPyme. (19 de Febrero de 2019). *LatynPyme*. Obtenido de LatynPyme: <https://www.latinpymes.com/la-importancia-de-la-gestion-del-talento-humano/>
- Martínez, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2-22. Obtenido de file:///C:/Users/SYSTEMarket-pc/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_29058775014.pdf
- Mejía, F. (2015). *EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO: OPORTUNIDAD O AMENAZA*. Cali, Santiago de Cali, Colombia: UNIVERSIDAD ICESI. Obtenido de https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/78635/3/TG01024.pdf
- Moya, F. (2016). Gestión de Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral de la Dirección de Movilidad, Tránsito y Transporte del GADM Riobamba período 2016. Riobamba, Chimborazo, Ecuador.
- Oscoco Peralta, H. (2015). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital De Pacucha- Andahuaylas- Apurímac 2014. Perú. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/192/03-2015-EPAE->

Oscoco%20Peralta-
gestion%20del%20talento%20humano.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 159-188. Recuperado el 02 de Marzo de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Perez, D. (20 de Abril de 2018). *Escuela europea de empresas*. Obtenido de <https://blog.eude.es/que-es-la-gestion-de-talento-humano>
- Pérez, O. (8 de diciembre de 2014). *PEOPLENEXT*. Obtenido de PEOPLENEXT: <https://blog.peoplenext.com.mx/los-beneficios-de-la-gestion-del-talento-humano-por-competencias-para-tu-empresa>
- Porret, M. (2010). *Gestión de personas*. Madrid: Esic.
- QuestionPro . (2021). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>
- Quintana, Diaz, M. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*, 22(1), 29-48.
- Ramírez, D. (2006). La Importancia de la evaluación del desempeño en la Gerencia de la Ciencia. *Ciencias Holguín*, 1-8. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181517920002.pdf>
- Ruíz, I., Ruíz, A., & Zea, P. (2017). *Gestión del Talento Humano en la selección del personal Administrativo* (Primera ed.). Guayaquil: Cámara ecuatoriana del libro. Obtenido de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/136/1/libro%20listo.pdf>
- Santos, J. (2017). Gestión de recursos humanos y su incidencia en el rendimiento de los empleados en los almacenes Aguirre en el cantón Babahoyo en el año 2016. Babahoyo, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/3089/1/P-UTB-FCJSE-CADM-000037.pdf>
- Tiposdeinvestigación*. (2018). Obtenido de <https://tiposdeinvestigacion.org/hipotetico-deductivo/>
- Valentín, H. (2017). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur*, 2016.
- Vallejo Chavez, L. M. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Riobamba: La Caracola. Obtenido de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/18/gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano.pdf>
- Vallejo, L. M. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Riobamba: La Caracola. Obtenido de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/18/gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano.pdf>
- Vargas, M. (1 de Julio de 2021). *Great Place to Work*. Obtenido de ¿Qué es el Ambiente Laboral?: <https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral/>

laboral#:~:text=El%20Ambiente%20Laboral%20est%C3%A1%20relacionado,puede
n%20ser%20tangibles%20o%20intangibles.

Vásquez, A., & Lara, J. (2015). *OverBlog*. Obtenido de <http://google.over-blog.es/article-28524229.html>

ANEXOS

Cuadro 6 Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
¿Cómo influye la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Coopmego, agencia Latacunga?	Analizar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Coopmego, agencia Latacunga.	La gestión del talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Coopmego, agencia Latacunga.

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
¿Cómo influyen las dimensiones de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Coopmego, agencia Latacunga?	Diagnosticar la gestión del talento humano dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., agencia Latacunga.
¿Cuáles son los principales factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Coopmego, agencia Latacunga?	Determinar los principales factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Coopmego, agencia Latacunga.
¿Cómo influye un plan de capacitación para el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., agencia Latacunga?	Proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., agencia Latacunga.

Elaborado por: Cristian Mejía

Operacionalización de Variables

Cuadro 7 Variable Independiente: Gestión del Talento Humano

Variable Independiente	Definición Operacional	Categorías	Indicadores	Métodos, Técnicas e Instrumentos
<p>Gestión del talento humano</p> <p>Según Chiavenato (2008), es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño.</p>	<p>Es la función que administra al personal, encargada del reclutamiento, selección, formación, remuneraciones y evaluación del talento humano.</p>	Reclutamiento	Interno Externo Recontratación	Cuestionario Encuesta Observación
		Selección	Pruebas técnicas Entrevistas Valoración de los candidatos	
		Formación	Adiestramiento Capacitaciones	
		Remuneración	Prestaciones Incentivos Facilidades	
		Evaluación	Responsabilidad de competencias Alcance de los objetivos	

Elaborado por: Cristian Mejía

Cuadro 8 Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Variable dependiente	Definición Operacional	Categorías	Indicadores	Métodos, Técnicas e Instrumentos
Desempeño laboral Según (Palmar & Valero, 2014) el desempeño laboral “se refiere al desenvolvimiento de cada una de las personas o individuos que cumplen su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización.”	El desenvolvimiento del personal y su contribución al logro de los objetivos, de acuerdo con las especificaciones de eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de las tareas asignadas dentro de la empresa.	Eficiencia laboral	Productividad Trabajo en equipo Ambiente laboral	Cuestionario Encuesta Observación
		Eficacia laboral	Liderazgo Cultura de innovación Orientación por procesos	
		Efectividad laboral	Distribución de tareas Cumplimiento de las tareas control de las tareas	

Elaborado por: Cristian Mejía

Encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA EN INGENIERIA COMERCIAL

Fecha de la encuesta.....

Formulario N.º

**ENCUESTA DIRIGIA A LOS TRABAJADORES DE LA COOPMEGO ACERCA DE
LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORA.**

Responsable: Cristian Paúl Mejía Andino.

Los datos obtenidos en esta encuesta son confidenciales y la información es de uso exclusivo para desarrollo investigativo.

INSTRUCCIONES

La encuesta tendrá una duración de 5 minutos aproximadamente, tiempo en el cual, se abordará temas como: La gestión del talento humano, el reclutamiento, la selección, formación del personal, la eficiencia, eficacia y efectividad laboral.

Lea detenidamente cada una de las preguntas de la encuesta.

Responda con criterio propio y marque con una X en el casillero correspondiente.

INFORMACIÓN GENERAL

¿Cuál es su género?

1. Femenino ()
2. Masculino ()

¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?

1. Primaria ()
2. Secundaria ()
3. Superior ()

¿Cuál es su Edad?

- 1. 18 - 34 ()
- 2. 35 - 44 ()
- 3. + 45 ()

El presente cuestionario engloba ítems que buscan recolectar información con respecto a las dos variables de estudio: Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral.

Califique de acuerdo a la siguiente escala, considerando que:

1 = MALO 2 = REGULAR 3 = BUENO 4 = MUY BUENO 5 = EXCELENTE

N.º	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Califique el proceso de reclutamiento interno que desarrolla la COOPMEGO.					
2	Califique el proceso de reclutamiento externo que maneja la COOPMEGO.					
3	Califique el proceso de contratación que emplea la COOPMEGO.					
4	Califique el proceso de selección del personal a través de las pruebas técnicas en la COOPMEGO.					
5	Califique el proceso de selección del personal a través de entrevistas en la COOPMEGO.					
6	Califique la forma en que se valora o categoriza a los candidatos seleccionados para ocupar una vacante en la COOPMEGO.					
7	Con respecto a las remuneraciones que dicta la ley, califique el cumplimiento de la COOPMEGO.					
8	Con respecto a los incentivos estipulados por la ley en cuanto a las remuneraciones, califique.					
9	Califique la evaluación del personal en cuanto a responsabilidad de competencias.					
10	Califique el alcance de los objetivos planteados por la COOPMEGO, frente al desarrollo del personal.					
11	Califique la eficiencia en el cumplimiento de las tareas de la COOPMEGO.					
12	Califique el trabajo en equipo dentro de la COOPMEGO.					
13	Califique el ambiente laboral dentro de la COOPMEGO					
14	Con respecto a la eficacia laboral califique el liderazgo dentro de la COOPMEGO.					
15	Califique la cultura de innovación en los procesos de la COOPMEGO.					
16	Califique la eficiencia de la orientación por procesos en la COOPMEGO.					
17	Califique la distribución de las tareas dentro de la COOPMEGO.					
18	Califique la efectividad del control de las tareas en la COOPMEGO.					

Expresa aquí sus opiniones complementarias...

.....

.....

.....

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Documentación fotográfica





