



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

**TÍTULO:**

**GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL  
DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
MINGA LTDA, EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA**

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

**AUTORA:**

**MYRIAM ALEXANDRA SANGO ILBIS**

**TUTORA**

**ING. ROSALINA BALANZATEGUI MGS.**

**Riobamba – Ecuador, 2023**

## **DERECHO DE AUTORÍA**

Yo Myriam Alexandra Sango Ilbis con cédula de identificación 172728907-4 soy responsable de las ideas, opiniones y criterios desarrolladas en el presente trabajo de investigación, **Gestión de Administración del Talento Humano y el Desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.**, y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.

Riobamba 21 de marzo de 2023



Myriam Alexandra Sango Ilbis

C.I. 172728907-4

## **DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL**

Quienes subscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros de tribunal de graduación de del trabajo de investigación: **GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA, EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA PERÍODO 2023**, presentado por la Srta. Myriam Alexandra Sango Ilbis.

Certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación, una vez revisado y evaluado el trabajo de investigación escrito en lo cual considerado el cumplimiento de las observaciones realizadas y escuchada la sustentación por parte de su autora; no teniendo nada más que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos.

Dr. Eduardo Montalvo Leiva PhD

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**



**FIRMA**

Ing. Marta Lucia Romero Flores

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO 1**



**FIRMA**

Ing. Patricia Alexandra Chiriboga Zamora

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO 2**



**FIRMA**

Ing. Rosalina Ivonne Balanzategui García Mgs

**TUTORA**



**FIRMA**



Dirección  
Académica  
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-02.20  
VERSIÓN 02: 06-09-2021

# CERTIFICACIÓN

Que, **MYRIAM ALEXANDRA SANGO ILBIS** con CC: **172728907-4**, estudiante de la Carrera **INGENIERÍA COMERCIAL, NO VIGENTE**, Facultad de **Ciencias Políticas y Administrativas**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA**", cumple con el **7 %**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 15 de Marzo de 2023.



Firmado electrónicamente por:  
**ROSALINA IVONNE  
BALANZATEGUI GARCIA**

---

Mgs. Rosalina Balanzátegui  
**TUTORA**

## **DEDICATORIA**

A mi Dios que siempre ha estado guiándome, cuidándome y nunca me ha dejado sola, desde que inicie mis estudios Universitarios siempre pedía a Dios que me bendiga y cuide de mí, también a mis queridos padres Julio y Cipriana, mis hermanos Edison, Klever mis cuñadas Blanca, Anabel y a mis queridos sobrinos Johan, Nazly y la princesa que viene en Camino, a mi ángel de la guarda mi abuelita Mami Juanita que está en el cielo, a mi abuelito papi Manuel sé que todo lo que lo he logrado se los debo a ellos, porque fueron el pilar fundamental y soporte para llegar hasta este momento de mi vida personal y profesional y a toda mi querida familia que con sus palabras de apoyo siempre han estado conmigo, a pesar de la distancia los amo demasiado y sé que estaremos siempre unidos apoyándonos en cada uno de nuestros logros mil bendiciones.

*Myriam Alexandra Sango Ibis*

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a mi Dios por cuidarme guiarme y bendecirme durante todo este camino de mi carrera y culminar una etapa muy linda.

A mi hermosa familia, por brindarme de una u otra manera su apoyo incondicional más en los momentos buenos y malos cuando sentía que ya no podía siempre venían a mi mente cada una de las palabras de ánimo que me enviaban y solo pedía a Dios que me de sabiduría y fortaleza para alcanzar mi objetivo durante estos 5 años de estudios.

A mi prestigiosa Universidad Nacional de Chimborazo que me abrió sus puertas para que pueda formarme profesionalmente, a cada uno de mis docentes que con sus conocimientos me ayudaron a seguir adelante y a todas las personas con las que pude compartir durante este largo trayecto de formación académica.

A los señores miembros del tribunal que me ayudaron con su aporte en el desarrollo de mi proyecto de investigación, y a mi tutora Ing. Rosalina Balanzategui Mgs.

**MUCHAS GRACIAS**

*Myriam Alexandra Sango Ilibis*

## ÍNDICE DE GENERAL

DECLARACION DE AUDITORIA	
DICTAMEN DE CONFORMIDAD DEL PROYECTO ESCRITO DE INVESTIGACION	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
INDICE GENERAL	
INDICE DE TABLAS	
INDICE DE GRAFICOS	
RESUMEN	
ABSTRACT	

CAPITULO I.....	13
1. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Planteamiento del problema .....	14
1.2 Justificación e importancia.....	15
1.3 OBJETIVOS .....	16
1.3.1 Objetivo General.....	16
1.3.2 Objetivos específicos.....	16
1.4 Hipótesis.....	16
CAPITULO II .....	17
2. MARCO TEÓRICO .....	17
2.1 Antecedentes .....	17
2.2 Fundamento teórico .....	18
2.3 Unidad I: Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. ....	19
2.3.1 Identificación de la institución .....	19
2.3.2 Reseña Histórica .....	19
2.3.3 Misión .....	20
2.3.4 Visión.....	20
2.3.5 Principios cooperativos .....	21
2.3.6 Valores Cooperativos .....	21
2.3.7 Nuestros representantes .....	21
2.3.8 Productos y servicios .....	21
2.3.9 Estructura .....	23
2.4 Unidad II: Gestión del talento humano .....	24
2.4.1 Conceptualización de Gestión del Talento Humano .....	24
2.4.2 Importancia de la Gestión del Talento Humano .....	25
2.4.3 Ventajas de la gestión del talento humano.....	27
2.4.4 Objetivos de la gestión del talento humano .....	27
2.4.5 Etapas del proceso de gestión del talento humano .....	28
2.5. Unidad III: Desempeño Laboral.....	31

2.5.3	Importancia del desempeño laboral .....	34
2.5.4	Métodos de evaluación de desempeño .....	34
2.5.5	Proceso del desempeño laboral .....	35
CAPITULO III	.....	36
3.	METODOLOGÍA.....	36
3.1	Método .....	36
3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.2.1.	Investigación descriptiva.....	37
3.3	DISEÑO.....	37
3.3.1.	Investigación no experimental .....	37
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	37
3.4.1	Población .....	37
3.4.2	Muestra .....	38
3.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE DATOS .....	38
3.5.1	Técnicas .....	38
3.5.2	Instrumentos de recolección de datos .....	38
3.4	TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	39
CAPITULO IV	.....	40
4.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	40
4.1	Análisis de resultados .....	40
4.2	COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS.....	52
4.2.1	Hipótesis .....	52
4.2.2	Cálculo del chi-cuadrado.....	52
4.2.5	Línea de Razonamiento .....	58
4.3	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	58
CAPITULO V	.....	60
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	60
5.1	Conclusiones .....	60
5.2	Recomendaciones .....	61
6.-	BIBLIOGRAFÍA .....	62
7.-	PROPUESTA .....	65
7.1	Tema.....	65
7.2	Objetivo.....	65
8.	Desarrollo de la propuesta .....	65
8.1	Conclusión de la propuesta.....	72
9.	Anexo Encuesta .....	73
9.2	Matriz de operalización de las variables .....	76

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Personal de la COAC Minga Ltda. ....	38
Tabla 2	Género .....	40
Tabla 3	Nivel de formación académica .....	41
Tabla 4	Incentivos económicos .....	42
Tabla 5	Influencia de la gestión de talento humano .....	43
Tabla 6	Desempeño laboral.....	44
Tabla 7	Comunicación .....	45
Tabla 8	Reclutamiento, selección, capacitación, evaluación .....	46
Tabla 9	Evaluación y retroalimentación .....	47
Tabla 10	Mejorar el desempeño laboral.....	48
Tabla 11	Clima laboral .....	49
Tabla 12	Perfil profesional.....	50
Tabla 13	Proceso de la gestión del talento humano .....	51
Tabla 14	Frecuencias observadas .....	
Tabla 15	Frecuencias esperadas .....	55
Tabla 16	Cálculo del chi- cuadrado .....	56
Tabla 17	Subsistema organizativo .....	68
Tabla 18	Subsistema de selección y desarrollo .....	69
Tabla 19	Subsistema social .....	69

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Logo de la cooperativa Minga Ltda. ....	19
Figura 2	Estructura organizacional .....	23
Figura 3	Proceso de gestión del talento humano .....	28
Figura 4	Proceso de capacitación.....	30
Figura 5	Características de desempeño .....	33
Figura 6	Género .....	40
Figura 7	Nivel de formación académica .....	41
Figura 8	Incentivos económicos .....	42
Figura 9	Influencia de la gestión de talento humano .....	43
Figura 10	Desempeño laboral.....	44
Figura 11	Comunicación .....	45
Figura 12	Reclutamiento, selección, capacitación, evaluación .....	46
Figura 13	Evaluación y retroalimentación .....	47
Figura 14	Mejorar el desempeño laboral.....	48
Figura 15	Clima laboral .....	49
Figura 16	Perfil profesional.....	50
Figura 17	Proceso de la gestión del talento humano .....	51
Figura 18	Distribución del Chi – cuadrado .....	57
Figura 19	Modelo Zayas 1996.....	66
Figura 20	Proceso de reclutamiento y selección del personal .....	71

## RESUMEN

Hoy en día la gestión del talento humano en la actualidad juega un papel importante en las organizaciones, donde surgen cambios que hacen que las instituciones se vayan acoplando al nuevo sistema de emplear estrategias que le permitan cumplir con todos los objetivos institucionales para mejorar en su rentabilidad en un tiempo determinado. Con la ayuda de su capital humano y financiero hace que se logre cumplir con el objetivo de la organización satisfaciendo la necesidad de sus beneficiarios.

El presente proyecto es desarrollado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., matriz de la ciudad de Riobamba, el mismo tiene como objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa del talento humano en el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y crédito Minga Ltda., obteniendo una información clara y concreta de cómo se está llevando a cabo la gestión del talento humano y el desempeño laboral del mismo, en la introducción se manifiesta la importancia de los procesos del talento humano y además el personal es considerado como un pilar fundamental dentro de las organizaciones, a través de una breve explicación definiendo el problema y su justificación.

En el capítulo II hace referencia al marco teórico en el cual se encuentra el estado del arte de antecedentes que existen de la investigación desde diferentes puntos de vista, después están las generalidades de la institución y procedente de eso se encuentra los diferentes criterios y concepto de los distintos autores con la finalidad de lograr una mejor comprensión de las variables del presente trabajo de investigación.

En el capítulo III se encuentra la metodología y el método que se aplicó en este trabajo es el hipotético-deductivo, con enfoque no experimental porque no se manipulan ninguna de las variables de estudio, seguido de ello se procedió a tomar en cuenta a la población con la que se va a trabajar para la cual se realizó la aplicación de encuestas para cada funcionario de acuerdo a las dos variables que son: la gestión del talento humano y el desempeño laboral utilizando un procedimiento estadístico a través de Excel, para la obtención de resultados.

Posteriormente se realizó un análisis profundo y crítico de los resultados obtenidos generando así recomendaciones para que la institución financiera pueda lograr resultados positivos y un mayor beneficio con el pasar de tiempo.

**Palabras claves:** Gestión de Administración del Talento Humano, Desempeño Laboral

## ABSTRACT

Human talent management plays an essential role in organizations where changes make institutions adapt to the new system of strategies that allow them to meet all institutional objectives to improve their profitability. With the help of human and financial capital, he makes it possible to achieve the organization's aim, satisfying the needs of its beneficiaries.

The project is developed in the Minga Ltda Savings and Credit Cooperative matrix of Riobamba. It has as its objective to determine the influence of the administrative management of human talent in work performed in the Minga Ltda Savings and Credit Cooperative. Obtaining clear and specific information on how human talent management and its work performance are being carried out in the introduction, the importance of human talent processes is manifested, and the staff is considered an essential pillar within organizations through a brief explanation defining the problem and its justification.

In chapter II, reference is made to the theoretical framework in which the state of the art of the existing background of the investigation is found from different points of view. Then there are the generalities of the institution. From that, there are other criteria and concepts of the various authors to understand the variables of this research work better. Chapter III is the methodology, and the method that was applied in this work is the hypothetical-deductive one, with a non-experimental approach because none of the study variables are manipulated, followed by the population being taken into account. It is going to work for which the application of surveys was carried out for each official according to the two variables: the management of human talent and work performance, using the Microsoft office Excel tool to obtain results. Subsequently, a deep and critical analysis of the results obtained was carried out, thus generating recommendations so that the financial institution can achieve positive outcomes and more significant benefits with time.

**Key words:** human talent Administration management, work performance



Firmado electrónicamente por:  
**MARIO NICOLAS  
SALAZAR RAMOS**

Reviewed by:

Mgs. Mario Salazar

**ENGLISH PORFESSOR**

## **CAPITULO I**

### **1. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad los procesos del talento humano cumplen una función importante dentro de las organizaciones, además el personal es considerado como un pilar fundamental para el buen desarrollo de la organización. La gestión del talento humano aporta de manera significativa a planificar, coordinar, administrar y controlar todos los procedimientos necesarios con la finalidad de mejorar el rendimiento de los mismos.

(Cadena, 2016) “Hoy es rentable para las empresas y en general para el desarrollo económico de una sociedad, invertir en la capacitación y en la educación de los empleados”, la educación del talento humano es el motor para el buen desarrollo económico del país.

El presente trabajo de investigación se fundamenta en la gestión de administración del talento humano y el desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., en la ciudad de Riobamba, está orientado a determinar la necesidad de la cooperativa en la actualidad de contar con los procesos de gestión del talento humano que a la vez le permita contar con un personal capacitado, experimentado, comprometido y motivado con la institución, logrando sacar lo mejor de cada uno de sus colaboradores para un excelente desempeño laboral.

El desempeño laboral ayuda a mejorar el comportamiento y el interés de los trabajadores dentro de la entidad, puesto que le permita realizar al trabajador funciones y tareas principales en relación a sus conocimientos, habilidades y experiencias que contribuyan alcanzar resultados que beneficien el rendimiento de la empresa, siendo un factor importante para el cumplimiento de los objetivos fijados tanto de la institución y sus colaboradores como una estrategia individual.

## **1.1 Planteamiento del problema**

Minga Ltda., es una Cooperativa de Ahorro y Crédito que nace en la cuna de la nacionalidad ecuatoriana de Colta, en la década de los 80, y se constituyó el 30 de mayo de 1997 como institución financiera, la misma que brinda servicios internos de: Credi-Movil, Microcréditos de Ahorro e Inversiones, y en los servicios externos: pagos de servicios básicos, impuestos prediales, SRI, Matriculación Vehicular SOAT, Money Gram.

El talento humano es la parte más importante en las organizaciones por el cual se debe gestionar adecuadamente todos los procesos y actividades de la entidad para que el desempeño y el rendimiento organizacional sea óptimo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., no ha considerado todos los procesos de gestión del talento humano que permitan contar con un personal capacitado y comprometido con la institución habiendo trabajadores que se encuentran mal ubicados en los puestos de trabajo, que no cumplen con su perfil profesional y sus competencias personales generando conflictos entre colaboradores, un clima laboral no adecuado, de tal modo que estos factores afectan directamente en el desempeño y rendimiento de los colaboradores brindando una mala calidad de servicios tanto internos como externos generando falencias que intervienen en el desempeño laboral.

En la cooperativa Minga se ha podido detectar que existe deficiencia en el cumplimiento de los procesos de gestión del talento humano al momento de reclutar y seleccionar al personal para desempeñar el puesto de trabajo, a la vez esto ha causado la descoordinación entre empleados permitiendo que el nivel de desempeño laboral sea bajo.

En el presente trabajo de investigación se dará a conocer cuál es la influencia de la gestión de administración del talento humano en el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., en la ciudad de Riobamba, a través de esta investigación se va a tener en claro el verdadero valor de la importancia de los procesos del talento humano en la institución para un mejor rendimiento en el desempeño laboral.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., es una cooperativa que se encuentra en el segmento 2, por ende, se encuentra en constantes cambios en todos sus procesos por ello es sustancial realizar la evaluación de puestos de trabajo de todos sus colaboradores para conocer cuál es el nivel de desempeño laboral de cada uno, en base a eso emitir estrategias para mejorar los procesos de gestión del talento humano en

relación a reclutar y seleccionar al personal, también esto ayudara a tomar medidas correctivas por parte de la gerencia, permitiendo a la entidad alcanzar con los objetivos planteados.

### **1.1.1 Formulación del problema**

¿Cuál es la influencia de la gestión de administración del talento humano en el desempeño laboral de la COAC Minga Ltda., de la ciudad Riobamba?

### **1.2 Justificación e importancia**

El propósito de esta investigación la gestión de administración del talento humano y el desempeño laboral de la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., es identificar las falencias existentes teniendo en cuenta todos los procesos que el talento humano requiere para un mejor desempeño y rendimiento de la institución.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la influencia de la gestión administrativa del talento humano en el desempeño laboral de la COAC Minga Ltda., de la ciudad Riobamba.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- ✓ Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa del talento humano y el desempeño laboral en la COAC Minga Ltda.
- ✓ Identificar los factores de la gestión administrativa del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de la COAC Minga Ltda.
- ✓ Proponer un modelo de gestión administrativa del talento humano para un mejor desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.

## **1.4 Hipótesis**

**H<sub>1</sub>:** La gestión de administración del talento humano influye en el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.

**H<sub>0</sub>:** La gestión de administración del talento humano no influye en el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes

Luego de revisar las diferentes fuentes bibliográficas de trabajos relacionados con el tema se pudo detallar lo siguiente:

Según (Moya, 2018) en su tema de tesis titulada “Gestión de Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral de la Dirección de Movilidad, Tránsito y Transporte del GADM Riobamba periodo 2016” menciona que el éxito de una buena empresa es el talento humano motivado y ubicado de acuerdo a sus capacidades y aptitudes, se lo mide con su desempeño y rendimiento que lleva consigo un buen ambiente laboral, es recomendable realizar charlas frecuentes para mejorar el servicio en las instituciones públicas.

Santos (2017) en su investigación la “Gestión de recursos humanos su incidencia en el rendimiento de los empleados en los almacenes Aguirre en el cantón Babahoyo en el año 2016” indica que el “ área de talento humano está en un proceso de cambio constante gracias a la globalización la valoración del conocimiento y el permanente cambio, esto remonta desde la evolución industrial es por ello que la importancia ha venido creciendo y se ha convertido en el protagonista del éxito de las organizaciones”.

Del Castillo (2017) Presento la investigación titulada “La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016”. Siendo el propósito del trabajo determinar la reciprocidad existente, entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de dicho municipio., la investigación fue descriptiva, correlacional, con orientación cuantitativa de tipo básico habiendo recogido información para un espacio de tiempo determinado.

Flores, M. et al (2017) en su artículo científico titulado “Incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Alcaldía Las Sabanas municipio del departamento de Madriz en el primer semestre 2016” Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas, Nicaragua, Estelí - hallazgos principales: la calidad del trabajo se refiere al bienestar general de los trabajadores en el desempeño de sus tareas, es decir, que los factores del desempeño laboral con la calidad del trabajo sí se relacionan ya que, incide con el liderazgo, por ende, se le recomienda a la institución diseñar e implementar la evaluación al desempeño para que haya mejores resultados con el desempeño del

trabajador.

Cacsire (2019), manifiesta que el esfuerzo humano y el desempeño laboral son vitales para que las organizaciones operen de forma eficiente, esto indica que si el talento humano se siente parte de la institución estará dispuesto a poner todo su esfuerzo para conseguir los objetivos organizacionales que se esperan; al contrario, sucede cuando este no se siente valorado en su empresa. De esta manera es que las organizaciones deben prestar atención en las habilidades que tiene su personal para de esta manera gestionarlo a inteligente, buscando así desarrollar y fortalecer su potencial en favor de la institución.

El desempeño laboral y la gestión del talento humano tienen una estrecha relación porque ambas ayudan a mejorar la calidad de servicios en el cual el personal es considerado como clave en las empresas y en el mundo actual de la tecnología, por ende, esto hace que cada vez las organizaciones adopten nuevas políticas que aporte de manera significativa para que los trabajadores sean más competitivos en el proceso de reclutamiento y selección del personal hasta conseguir un buen nivel en el desempeño laboral.

## **2.2 Fundamento teórico**

Según los autores Atehortua, Bustamante y Valencia de Ríos (2008) citado por Quintana & Díaz (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 el fracaso de una compañía. (p.32)

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 a su perfil profesional y administrar el talento humano por competencias (Martinez, Asmat, Alberca , & Medina, 2018)

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 mismas 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 acción diario (Quintana & Diaz , 2021, p. 31)

Por ello es aconsejable que las evaluaciones de desempeño se las realiza de manera consecutiva puesto que esto le ayudara a conocer con mayor exactitud en que necesitan mejorar y de ese modo poder trabajar en los aspectos que requieran mayor atención para así poder obtener mayores rendimientos en el desempeño laboral de los trabajadores.

## **2.3 Unidad I: Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.**

### **2.3.1 Identificación de la institución**

**Figura 1 Logo de la cooperativa Minga Ltda.**



**Fuente:** Cooperativa Minga Ltda.

**Elaborado por:** Cooperativa Minga Ltda.

**Razón social:** Cooperativa de ahorro y Crédito Minga Ltda.

**Provincia:** Chimborazo

**Cantón:** Riobamba

**Dirección:** Juan Montalvo y Olmedo esq.

**Categoría de empresa:** Productos y Servicios

**Gerente General:** Ing. Jorge Chucho Lema

**Teléfono:** 033730810 ext.: 101

### **2.3.2 Reseña Histórica**

Minga Ltda., es una Cooperativa de Ahorro y Crédito que nace en la cuna de la nacionalidad ecuatoriana, Colta, en la década de los 80, como resultado de la búsqueda de mejores condiciones de servicio de intermediación financiera a los que el pueblo indígena no tenía acceso en la Banca Tradicional. Fundada con sus valores y principios de la cultura Kichwa. Inicia como una pequeña caja de ahorro y crédito de la AIIECH (actual COMPOCIIECH en Majipamba). Donde se comienza a tener socios y socias de diversas comunidades y cantones de la provincia, única y exclusivamente Indígenas evangélicos. Por el crecimiento que mostro, se vio en la necesidad de independizarse y

ser reconocida legalmente, es así que el 30 de mayo de 1997 se consigue la personería jurídica que figura en el Acuerdo Ministerial 0694. Son más de 21 años de vida Institucional, trabajando hombro a hombro, financiando las iniciativas micro empresariales de los socios, forjando una cultura de ahorro con confianza y apoyo mutuo.

Actualmente cuenta con más de 30.000 socios, lo que evidencia la confianza hacia la institución como una institución sólida y de reconocido prestigio en el sector rural de la cultura Kichwa de nuestra provincia. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., al adquirir la personería jurídica el 30 de mayo de 1997 en el cual se aprueba su estatuto, y se registran sus socios fundadores, esta entidad tiene como objeto social realizar operaciones y actividades de intermediación y servicios financieros populares y solidarios, así como actos de responsabilidad social con sus socios y clientes con sujeción a la normativa. (Coac Minga Ltda, 2022)

### **2.3.3 Misión**

La cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., Es una entidad en el sector financiero de la economía popular y solidaria que difunde, promueve, fortalece y financia a través de recursos financieros, tecnológicos y humanos identificados y comprometidos con la ayuda solidaria: las condiciones y mejora de calidad de vida de sus socios y la comunidad, fortaleciendo la cultura al ahorro y facilitando el acceso al crédito. (Coac Minga Ltda, 2022)

### **2.3.4 Visión**

En el 2021 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., Sera una organización del sector financiero de la economía popular y solidaria líder del mercado cooperativo. Comprometida con el mejoramiento de las condiciones y calidad de vida de sus asociados sus familias y la comunidad en general. Con capital humano identificado con valores y principios cooperativos y en continuo aprendizaje con responsabilidad social. (Coac Minga Ltda, 2022)

### **2.3.5 Principios cooperativos**

La Cooperativa Minga Ltda., asume como suyos propios los Principios Cooperativos definidos por la Alianza Cooperativa Internacional – ACI- en el Congreso Internacional de Manchester – Inglaterra, en 1995:

- Asociación voluntaria y abierta
- Control democrático por los socios
- Participación económica de los socios
- Autonomía e independencia
- Educación, capacitación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Preocupación por la comunidad

### **2.3.6 Valores Cooperativos**

- Honestidad
- Transparencia
- Responsabilidad
- Igualdad
- Respeto
- Sentido de pertinencia
- Solidaridad
- Rentabilidad
- Responsabilidad social y empresarial
- Confianza
- Compromiso

### **2.3.7 Nuestros representantes**

Gerente general: Ing. Jorge Chucho Lema

Presidente: Eco. Ángel Raúl Curichumbi Yupanqui

### **2.3.8 Productos y servicios**

**Ahorros**

- ✓ Inversión Minga
- ✓ Minga Mirak
- ✓ Minguí Ahorro

**Créditos**

- ✓ Crédito de Consumo
- ✓ Microcrédito

**Servicios**

- ✓ Minga Móvil
- ✓ Minga Matico

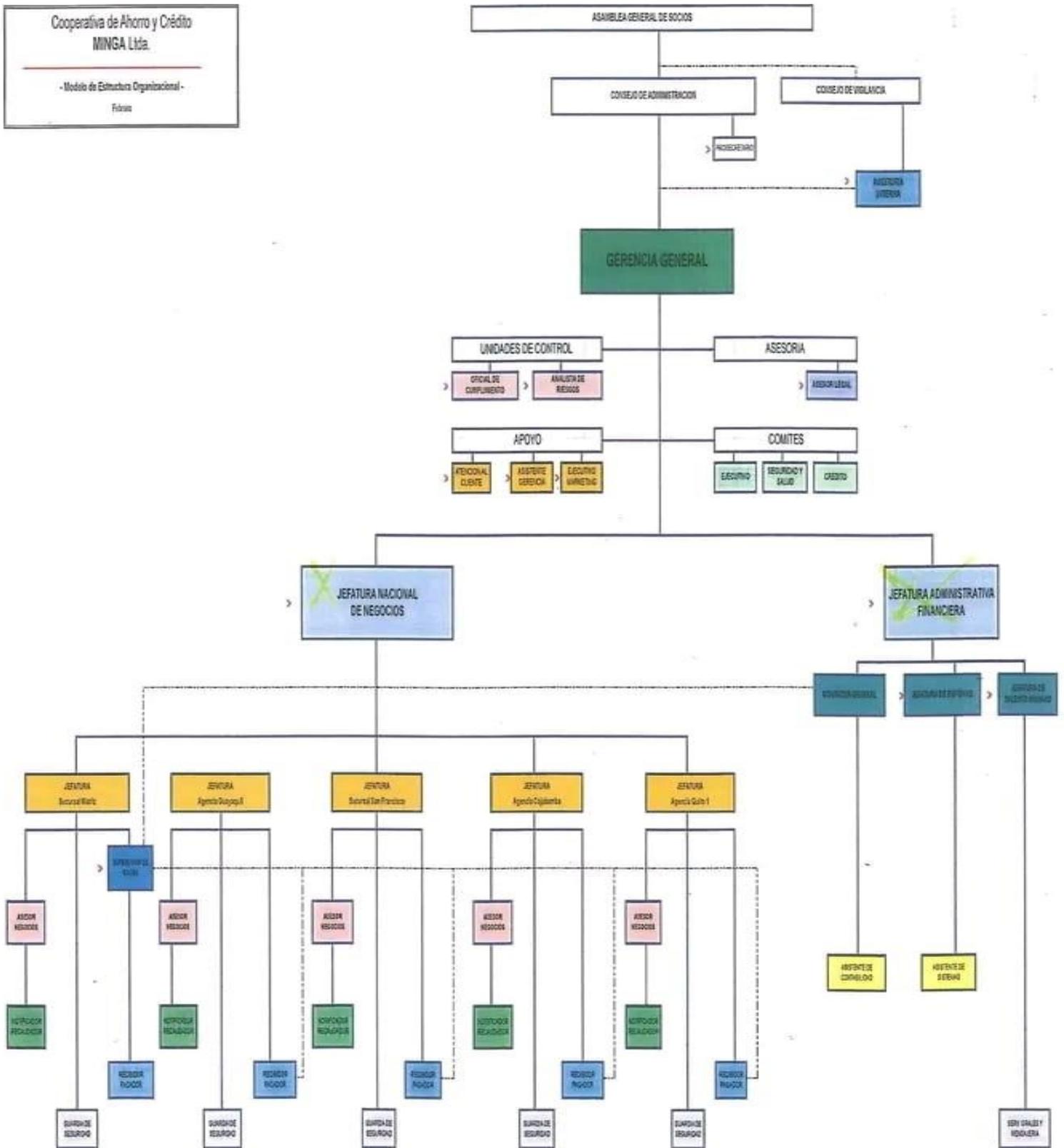
**En línea**

Minga online

### 2.3.9 Estructura

Figura 2 Estructura organizacional

Cooperativa de Ahorro y Crédito  
**MINGA Ltda.**  
 - Modelo de Estructura Organizacional -  
 Folio 6



## **2.4 Unidad II: Gestión del talento humano**

### **2.4.1 Conceptualización de Gestión del Talento Humano**

La gestión del talento humano es la función que promueve la adecuada administración de la integración, formación, evaluación y remuneración de los empleados de una organización, a fin de alcanzar eficazmente las metas y los objetivos planificados. Se hace énfasis en el fortalecimiento de la fuerza laboral, de manera que sus fortalezas sean potenciadas para beneficio productivo de sus clientes internos y externos. (Nelly Eliana Galiano Andrade et al., 2017)

La gestión del talento humano se encarga de realizar un correcto manejo de los procesos administrativos al momento de reclutar y seleccionar al personal evaluando y capacitándolo al mismo tiempo, para que los trabajadores alcancen las metas y los objetivos planteados de la organización, es decir que esto debe ir de la mano con el correcto direccionamiento de los procesos de gestión del talento humano que permita un buen equilibrio en el desempeño laboral.

La gestión del talento humano (GTH) es una área sensible y prioritaria en las organizaciones ya que, en este contexto, se refleja la eficacia y la rentabilidad esperada (Calderón. et, 2015) El talento humano es dinámico, sutil y vital, pues depende de aspectos como, por ejemplo, la cultura de cada estructura.

En la definición que realiza el autor calderón, menciona que dentro de las organizaciones la gestión del talento humano está compuesta por personas, ya que ellos son una ayuda y se encargan de llevar el cumplimiento de todas las actividades con una planificación adecuada en todo lo que son los planes de acción, para que las personas que laboran en la cooperativa puedan tener mayores conocimientos, habilidades y lleguen a cumplir con los objetivos esperados tanto personales como en el desarrollo profesional.

(Checa-Llontop, Cabrera-Cabrera, & Chávarry-Ysla, 2020) Manifiesta que el talento humano relacionado con el desempeño laboral es uno de los desafíos más grandes que se presentan en el mundo para los próximos diez años a nivel empresarial. Las empresas deben reclutar, retener y fortalecer el desempeño de los talentos con más proyección y de los que se encuentran en proceso, es una estrategia que ayudara con los cambios presentados a nivel competitivo.

En la definición hecha por los autores Checa, Cabrera y Chávarry, señalan que el departamento del talento humano tiene una estrecha relación con el rendimiento de los

trabajadores dentro de la organización, con el fin de hacer cumplir todos los factores inmersos en los procesos de contratar al personal.

Aguilar (2017) sugiere que la gestión del talento busca el bienestar del trabajador y el desarrollo tanto laboral y humano dentro de una empresa, para ello se debe tener en cuenta dos elementos sustanciales como son los intereses de la organización frente al desempeño laboral y, por otro lado, la perspectiva del colaborador según su desempeño y los beneficios que brinda la empresa.

Por medio del enunciado por el autor Aguilar, recalca que la gestión del talento humano a más que ayude de manera eficiente al logro de objetivos de la empresa, ayuda sin duda a un mejor desempeño de cada uno de los empleados puesto que estos dos factores son necesarios para la entidad.

Majad (2016) refiere que se debe tener en cuenta los valores, creencias, roles y la sociedad para poder gestionar efectivamente el talento humano. Para buscar que el trabajador colabore con la institución se debe comprometer la personalidad del mismo para que este se desenvuelva mejor en su función. La gestión del talento humano se enfoca en insertar el componente humano en función de sus capacidades individuales con las que se pueda desarrollar de lo mejor.

Para Pérez (2016) la gestión de administración del talento humano es un conjunto integrado de procesos de la organización, diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores de manera que se logre la ejecución de la estrategia logrando un balance entre el desarrollo profesional de los colaboradores, el enfoque humano y el logro de las metas organizacionales.

El autor se refiere a la gestión de talento humano como una serie de procesos que permiten analizar cada uno de los enfoques en la organización, con la implementación de estrategias que permitan un mejor rendimiento de los colaboradores para el logro de los fines organizacionales.

#### **2.4.2 Importancia de la Gestión del Talento Humano**

Un sistema de gestión de talento humano mide y administra el desempeño de los colaboradores a través de la capacitación, la retroalimentación y el apoyo, que les permite tener una visión clara de las competencias que necesitan para alcanzar el éxito personal y organizacional. (Asesoría, 2018)

La gestión del talento humano se considera como parte esencial y fundamental de las entidades, es así como tiende a efectuar cambios en las personas y su entorno con el

fin de conocer las habilidades de cada persona en el momento de realizar las actividades encomendadas.

“El talento humano lleva a cabo la estrategia y logra los resultados. Las organizaciones hoy en día se ven sometidas a múltiples renovaciones; tales cambios surgen como producto de la globalización e influye notoriamente en el funcionamiento de la empresa. Debido a esto cada uno de los componentes de la estructura organizacional debe moldearse para ajustarse óptimamente a tales necesidades”. (Rios, 2015)

Según (Abril, 2018) nos dice que la Gestión del Talento Humano es una forma de tratar el capital humano de una organización y como tal, ayuda para el desarrollo de las necesidades técnicas y sociales de la empresa.

Una adecuada gestión de talento humano en una empresa aporta muchas ventajas a la organización. Administrar el óptimo desempeño de los colaboradores permite tener una visión clara de las competencias que hace falta para alcanzar el éxito. (Globaliza, 2018)

Además, favorece:

- ✓ Aumento importante de la eficacia y eficiencia de la empresa.
- ✓ Mejora el rendimiento de cada colaborador como individuo, y como parte de un equipo de trabajo.
- ✓ Fomento de una cultura de logros de objetivos.
- ✓ Mejora de un clima laboral óptimo en el que el desarrollo y profesional es excelente. (Globaliza, 2018)

Dentro de las organizaciones la gestión del talento humano está constituida por personas, ya que ellos son de gran ayuda porque son las que se encargan de llevar a cabo todas las actividades con una planificación adecuada que ayude al cumplimiento de los planes de acción, por medio de ellos las personas que laboran dentro de las instituciones puedan tener mayores conocimientos, habilidades y generen obtener una experiencia que les permita cumplir con los objetivos esperados.

### **2.4.3 Ventajas de la gestión del talento humano**

Para Vargas campo reyes y zapata 2016 menciona que existe varias ventajas para las empresas y organizaciones que se encuentran en la administración del talento humano entre cuales se destacan:

- ✓ Continuo mejoramiento para lograr una mayor eficiencia y eficacia.
- ✓ Fomentar una cultura de consecución de los objetivos organizacionales.
- ✓ Disminución significativa de la brecha entre las competencias que son requeridas por la empresa y las disposiciones de sus colaboradores.
- ✓ Mejoramiento de una cultura organizacional, así como el clima de trabajo.
- ✓ Mayor satisfacción laboral por parte de los trabajadores y directivos.
- ✓ Disminución de la rotación del personal, ya que favorece el aumento en la retención del talento clave.
- ✓ Para una buena gestión del talento humano se debe tener en cuenta las ventajas que la misma proporciona, para el buen logro del cumplimiento de los objetivos institucionales.

### **2.4.4 Objetivos de la gestión del talento humano**

El talento humano es sin duda una parte de la columna vertebral de las organizaciones, por ende, estas llegan al éxito cuando deciden optimizar el rendimiento de las inversiones, generando resultados de seguir progresando cada vez más.

- Aporta de manera significativa en el proceso de cumplimiento de metas y objetivos de las organizaciones.
- Establecer políticas y reglamentos que ayuden a un mejor manejo de responsabilidades
- Mantener un buen clima laboral entre el directivo y trabajadores.
- Motivar y capacitar a sus colaboradores para que sigan desarrollando sus actividades de mejor manera.

## 2.4.5 Etapas del proceso de gestión del talento humano

Figura 3 Proceso de gestión del talento humano



Elaborado por: **Myriam Sango**

### a) **Reclutamiento**

El reclutamiento es “divulgar en el mercado las oportunidades que la organización ofrece a las personas que posean determinadas características que esta desea” (Vallejo, 2016, p. 47)

Es decir que el reclutamiento es el conjunto de medios para que la empresa pueda buscar candidatos potenciales que cumplan con los requisitos necesarios para los puestos de trabajos, para ello el área de recursos humanos se encargara de establecer un sistema de información de empleo para las personas que cumplan con las necesidades de los mismos.

Las organizaciones utilizan los análisis y la descripción de puestos para diversas gestiones, no obstante, el uso de las descripciones de puestos es probablemente como fundamento para decidir qué tipos de personas reclutar, y después seleccionar para los puestos de trabajo.

**Reclutamiento interno:** hace referencia a los colaboradores que desempeñan sus labores dentro de la organización, es decir, que cada empleado tiene que realizar sus funciones de mejor manera y así obtener un incentivo a través de ofertas de ascensos de puestos permitiéndole que pueda ocupar un mejor cargo en la empresa para que pueda desenvolverse de mejor manera y a la vez que lograr obtener mayores habilidades dentro de la institución.

**Reclutamiento externo:** este reclutamiento está dirigido para todas las personas que no trabajen en la organización, para que puedan ser candidatos para los procesos de reclutamiento y selección del personal siempre y cuando se oferten vacantes para los puestos de trabajos.

## **Técnicas de reclutamiento del personal**

Estas técnicas son aplicadas para buscar personal apto y capacitado para ocupar los puestos de trabajos con la finalidad de demostrar las habilidades que cada uno posee.

- Redes sociales.
- Plataformas digitales de las diferentes organizaciones.

### **b) Selección del personal**

Es el proceso que permite seleccionar un candidato para el puesto de trabajo, es importante que al momento de contratar al personal se tome en consideración las cualidades que la persona tiene en relación con sus conocimientos, aptitudes y habilidades, que permitan realizar una buena selección hasta llegar a conseguir un adecuado trabajador para la organización y así lograr el cumplimiento de todos los objetivos de la empresa.

### **Pasos para la selección del personal**

- Determinar si la persona que está de candidato cumple con el perfil adecuado para el puesto de trabajo.
- Evaluar a los candidatos para conocer cuáles son sus fortalezas y debilidades mediante evaluaciones técnicas y psicológicas.
- Mediante los resultados obtenidos de las evaluaciones aplicadas a los candidatos seleccionar a la persona que cumple con todos los requisitos y requerimientos de la empresa.

### **c) Capacitación**

La capacitación también se la considera como un conjunto de actividades que desarrolla en la entidad, con la finalidad de buscar una mejora en todos los procesos de gestión del talento humano, y que esto ayude de manera directa a un mejor desempeño de los empleados con el fin de que cada uno logre un mayor desempeño en sus tareas encomendadas.

### **Proceso de capacitación**

El proceso de capacitación se compone de cinco pasos, que van desde la detección de las necesidades hasta la ejecución y evaluación de los resultados. (Sanchez, 2022)

**Figura 4 Proceso de capacitación**



**Fuente:** Sánchez 2022

**Elaborado por:** Myriam Sango

- **Detención de necesidades:** consiste en encontrar las diferencias que existen entre lo que se debería hacer en el puesto de trabajo con lo que se hace.
- **Clasificación y jerarquización:** en este paso lo que se hace es dar mayor prioridad a las necesidades más urgentes para su posterior clasificación y atención inmediata.
- **Definición de objetivos:** este proceso ayuda a establecer objetivos que se puedan lograr en un periodo de tiempo con el programa de capacitación.
- **Elaboración del programa:** consiste en elaborar un programa de capacitación que permita responder ciertas preguntas e inquietudes de los colaboradores.
- **Ejecución y evaluación de resultados:** en este último paso se desarrolla la ejecución del programa y su respectiva corrección para que pueda ser aprobada, puesto que esto le permita realizar las evaluaciones correspondientes con relación a la capacitación de la organización.

#### **d) Evaluación**

La evaluación de desempeño es un procedimiento continuo, sistemático, orgánico y en cascada, de expresión de juicio acerca del personal de una empresa en relación con su trabajo habitual, que pretende subsistir a los juicios ocasionales y formulados de acuerdo con los más variados criterios. La evaluación tiene óptica histórica (hacia atrás) y prospectiva (hacia adelante). Y pretende integrar en mayor grado los objetivos organizacionales con los individuales”. (Ríos, 2015)

La acción de un mejor rendimiento laboral en una institución sin duda juega un papel importante puesto que esto permite a los trabajadores que se desenvuelvan aún más en las actividades que cada uno de ellos desempeña, para que se puedan cumplir con las metas de la empresa paso a paso.

### **2.5. Unidad III: Desempeño Laboral**

#### **2.5.1 Conceptualización de Desempeño Laboral**

Ríos (2015) El desempeño laboral permite confrontar acciones realizadas por el trabajador (resultados, trabajos etc.) con respecto a sus funciones y responsabilidades, determinando así, aspectos positivos y negativos en su desempeño permitiendo sustituir mecanismos de mejora de su rendimiento laboral. (p. 55). Para mantener un desempeño laboral efectivo, es necesario que las instituciones cuenten con un plan de incentivos para su personal.

Puma (2017) refiere que el desempeño laboral es el desenvolvimiento del colaborador ante las metas planteadas por una organización.

Prado (2016) indica que para medir el desempeño laboral se debe tener en cuenta cinco puntos esenciales: lo que el trabajador puede hacer, como evaluar su buen desempeño, capacidad para adaptarse al cambio tecnológico y metodología, capacidad de solucionar problemas, la actividad realizada en relación con otros debe ser organizada.

En el desempeño laboral, la eficiencia es el principal elemento de la organización en cuanto a las posibles necesidades que este requiere: La consecución de objetivos institucionales, competitividad (habilidades y capacidad laboral), personal con alto nivel de motivación y capacitado, calidad de vida, políticas, éticas y comportamientos. Con respecto a la importancia del trámite de la habilidad humana. (Nuñez & Brochero, 2019)

El desempeño laboral de acuerdo a lo que afirman los autores Núñez y Brochero se enfoca en las capacidades personales de los trabajadores al momento de realizar las diferentes actividades de la organización para generar una satisfacción laboral que cumple la entidad.

El desempeño laboral dentro de las organizaciones es muy relevante, porque le permite medir el cumplimiento de las actividades que realizan sus colaboradores, para que de esta manera se cumplan con los objetivos del talento humano, aportando habilidades, capacidades y motivación dentro de la entidad, para que pueda seguir incrementando el desempeño laboral de sus trabajadores.

### **2.5.2 Características**

Corvo (2015) menciona que “el desempeño laboral es acerca de que tan bien realizan sus tareas los empleados. Sin embargo, existe varias características claves”. El desempeño laboral se basa en la realización de las funciones de los colaboradores dentro de la organización cumpliendo con cada una de las expectativas organizacionales.

**Figura 5 Características de desempeño**



**Fuente:** Sy Corvo 2015

**Elaborado por:** Myriam Sango

### **2.5.3 Importancia del desempeño laboral**

Es importante tener conexión con el personal que es el elemento estratégico más eficaz en la gestión del talento humano. Por ello es importante apropiarse de diferentes herramientas que le permitan hacerlo. La evaluación del estilo de comunicación y el temperamento, son algunas de las múltiples existentes, que puedan resultar útiles para mejorar y motivar a un mejor desempeño (Ríos, 2015, p. 82)

De acuerdo a la definición emitida por el autor Ríos, puedo mencionar que la importancia del desempeño laboral en las organizaciones son conexiones en relación a la gestión del talento humano para un mejor manejo de actividades del personal.

### **2.5.4 Métodos de evaluación de desempeño**

Estos métodos permiten evaluar el desempeño de la empresa, y a la vez conocer los distintos tipos de evaluación los cuales son considerados como un factor importante en las organizaciones.

#### **Escala gráfica**

Se encarga de evaluar a cada uno de sus miembros mediante factores previstos con anterioridad, y este a la vez ayuda a conocer las cualidades del evaluado, en la profundidad de conocimientos los cuales se calificarán por medio de escalas graduadas permitiendo un mejor desempeño en las tareas encomendadas a cada uno de los trabajadores de la entidad.

#### **Escala 360**

Este es un sistema que permite a los demás miembros evaluar a su compañero, y saber cuáles son sus fortalezas y debilidades, a esta evaluación se le conoce también como evaluación integral ya que ayuda a recopilar toda la información del trabajador, y a la vez ayuda a que se realice una retroalimentación para que el empleado pueda mejorar en cuanto a la realización de sus actividades.

#### **Comparación forzosa**

Esta evaluación muestra la comparación con los demás integrantes, es decir así conocer si el evaluado es indispensable dentro de la organización, en cuanto al cumplimiento de los objetivos y aportación en el crecimiento de la empresa.

### **2.5.5 Proceso del desempeño laboral**

- Rendimiento
- Cargo
- Resultados

#### **a) Rendimiento**

Es la función que una persona demuestra al realizar el cumplimiento de actividades con el fin de alcanzar los objetivos, siguiendo un proceso eficiente y eficaz dentro de la organización., también es necesario que se considere esta etapa para conocer las fortalezas y habilidades de cada trabajador y lograr un mejor rendimiento para el logro de metas y objetivos de la empresa.

#### **b) Cargo**

La descripción del cargo se refiere a las tareas, los deberes y responsabilidades del cargo, en tanto que las especificaciones del cargo se ocupan de los requisitos que el ocupante necesita cumplir. Por tanto, los cargos se proveen de acuerdo con esas descripciones y esas especificaciones.

#### **c) Resultados**

Los resultados van de acuerdo con el desempeño que cada uno de los empleados posee, es decir esto va de la mano con la realización de las tareas o funciones que tienen que desempeñar para una mejor adaptabilidad en su rendimiento.

## CAPITULO III

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1 Método

En la presente investigación se aplicó el método hipotético-deductivo “Es el procedimiento metodológico que consiste en tomar aseveraciones en calidad de hipótesis y en comprobar tales hipótesis deduciendo de ellas, junto con conocimientos que ya se disponen.” (Ruíz, 2017) de modo que permita gestionar de mejor manera el proceso de la gestión del talento humano en relación con el reclutamiento y selección del personal generando un mejor desempeño laboral en la Cooperativa Minga Ltda.

##### a) Planteamiento del problema

Se planteó conocer cuál es la influencia de la gestión de administración del talento humano en el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., en la ciudad de Riobamba, por las falencias que se percibió en los procesos de la gestión del talento humano entorno al reclutamiento y selección del personal.

##### b) Formulación de hipótesis

**H<sub>1</sub>:** La gestión de administración del talento humano influye en el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.

**H<sub>0</sub>:** La gestión de administración del talento humano no influye en el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.

c) **Deducciones de conclusiones:** con los datos obtenidos se procedió a realizar la verificación de los resultados de las hipótesis planteadas.

d) **La contrastación:** con la información adquirida se procedió a realizar la prueba de la hipótesis, para verificar con hechos reales y posteriormente aceptarlo.

## **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1. Investigación descriptiva**

“Buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (Hernandez Sampieri, 2018, p. 80)

Considerando lo que dice (Hernandez Sampieri, 2018) esta investigación es de tipo descriptiva porque permite recopilar información necesaria de cualquier tipo de fenómeno que se someta a un análisis. En este caso se aplicó esta investigación para conocer la situación actual de la gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Cooperativade Ahorro y Crédito Minga Ltda.

## **3.3 DISEÑO**

### **3.3.1. Investigación no experimental**

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos. (Hernandez Sampieri, 2018, p. 149)

El diseño aplicado para este trabajo es de tipo no experimental debido a que no se manipulan las variables, porque la investigación se basa en la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.

## **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.4.1 Población**

Según (Hernandez Sampieri, 2018, p. 174) menciona que la población es un conjunto de todos los casos que concuerden con determinadas especificaciones limitada por el estudio.

Para la presente investigación se tomó como población efectiva a 18 funcionarios entotal que laboran en la cooperativa Minga Ltda.

**Tabla 1 Personal de la COAC Minga Ltda.**

<b>PERSONAL QUE LABORA EN LA COOPERATIVA</b>	<b>Nº</b>
Gerente	1
Jefe de crédito	3
Asesor de crédito	5
Recaudadores	5
Caja	3
Atención al cliente	1
<b>Total</b>	<b>18</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y crédito Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

### **3.4.2 Muestra**

Para (Hernandez Sampieri, 2018, p. 175) la muestra se caracteriza como un subconjunto de elementos que pertenece a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

En el presente trabajo de investigación no se calculó la muestra debido a un reducido número de trabajadores, por ende, se realizó con el total de la población que corresponden a los 18 funcionarios.

## **3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE DATOS**

### **3.5.1 Técnicas**

#### **Encuesta**

De acuerdo con la investigación la técnica a emplearse es la encuesta que se refiere a la recolección de información de datos mediante preguntas de fácil comprensión, acerca de las variables a investigar. Se empleó esta técnica para obtener el criterio de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., acerca de las variables a estudiar.

### **3.5.2 Instrumentos de recolección de datos**

Cuestionario de encuesta.

### **3.4 TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Para este trabajo de investigación se consideró la información receptada en los cuestionarios que estaban aplicados a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., dichos resultados fueron analizados mediante el uso de Microsoft Office Excel, y permitirán procesar los datos de manera rápida y precisa, obteniendo un informe estadístico en base a cuadros y gráficos para una mejor visualización y comprensión de resultados.

## CAPITULO IV

### 4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

##### 1. Género

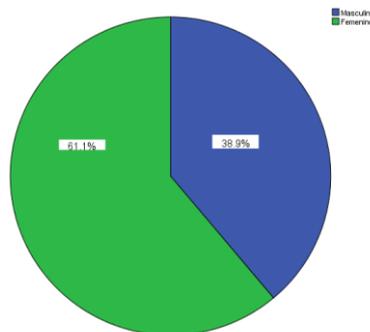
**Tabla 2 Género**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	7	33.3	38.9	38.9
	Femenino	11	52.4	61.1	100.0
	Total	18	85.7	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a la COAC. Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

**Figura 6 Género**



**Fuente:** Encuesta aplicada a la COAC. Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

#### Análisis

Con respecto a este primer indicador se indica que el 61.1% pertenecen al género femenino, mientras que el 38.9% pertenece al género masculino.

#### Interpretación

Como podemos observar en el gráfico en la Cooperativa Minga Ltda., existe mayor número de género femenino puesto que, la mayoría de tareas y actividades que se realizan son de carácter administrativo, en cuanto a cobranza, caja, atención al cliente etc. Por otra parte, también existen trabajadores de género masculino que están a cargo de la recaudación, inspección, movilización, seguridad, es por esa razón que están ubicados de esta manera

## 2. ¿Cuál es su nivel de formación académica?

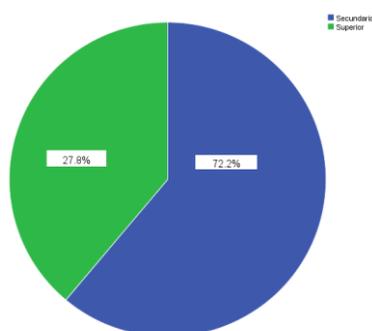
**Tabla 3 Nivel de formación académica**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	13	61.9	72.2	72.2
	Superior	5	23.8	27.8	100.0
	Total	18	85.7	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a la COAC. Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

**Figura 7 Nivel de formación académica**



**Fuente:** Encuesta aplicada a la COAC. Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

### **Análisis**

Se observa que, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., cuenta con mayor número de personas que poseen un nivel de formación secundario con el 72.2%, mientras que el 27.8% son personas con nivel superior.

### **Interpretación**

La Cooperativa Minga Ltda., no cuenta en su mayoría con personal capacitado en cuanto a su nivel de formación académica, puesto que esto demuestra una ineficiencia en sus colaboradores para desempeñar un puesto de trabajo en la cooperativa.

**3. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ming Ltda., ofrece incentivos económicos a los colaboradores por el cumplimiento de metas alcanzadas en un determinado tiempo?**

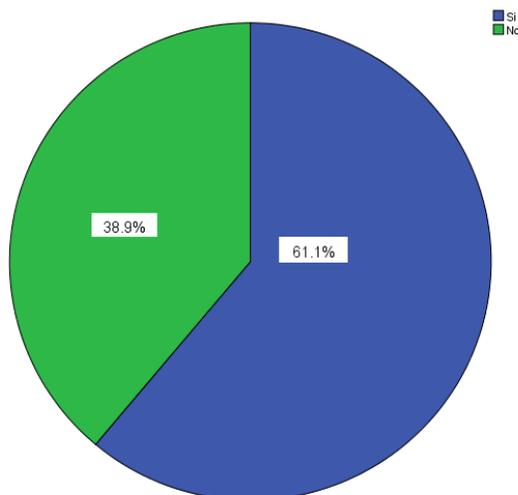
**Tabla 4 Incentivos económicos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	52.4	61.1	61.1
	No	7	33.3	38.9	100.0
	Total	18	85.7	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a la COAC. Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

**Figura 8 Incentivos económicos**



**Fuente:** Encuesta aplicada a la COAC. Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

**Análisis**

Según el total de los encuestados, el 61.1%, menciona que es importante obtener incentivos económicos mientras que el 38.9% acotaron que no.

**Interpretación**

Del total de los empleados la mayoría mencionan que, si es importante que se tome en consideración todos los procesos y actividades que realizan cada uno para que puedan obtener de manera significativa incentivos económicos.

**4. ¿Usted cree que la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral en la Cooperativa Minga Ltda.?**

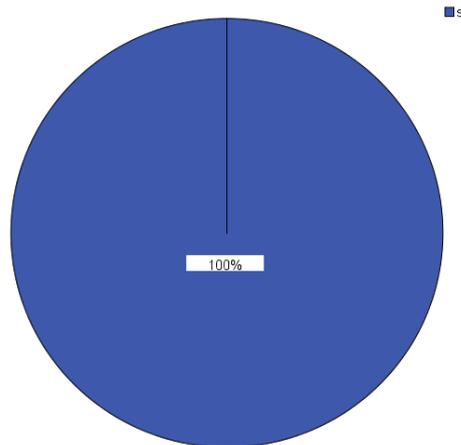
**Tabla 5 Influencia de la gestión de talento humano**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	18	85.7	100.0	100.0

**Fuente:** Encuesta aplicada a la COAC. Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

**Figura 9 Influencia de la gestión de talento humano**



**Fuente:** Encuesta aplicada a la COAC. Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

**Análisis**

Al observar la gráfica del indicador podemos analizar que el 100% de los funcionarios que laboran en la Cooperativa de Ahorro y crédito Minga Ltda., indicaron que la gestión del talento humano si influye en el desempeño laboral en la Cooperativa.

**Interpretación**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se dice que la gestión del talento humano si influye de manera significativa en el desempeño laboral, permitiéndole así que a cada uno de los empleados puedan tener un mejor nivel en todas las actividades dentro y fuera de la cooperativa Minga Ltda.

5. ¿Cómo calificaría usted el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.?

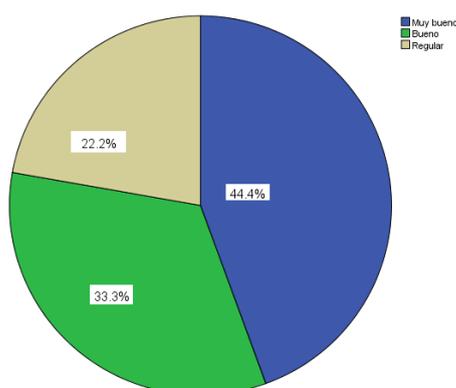
**Tabla 6 Desempeño laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bueno	8	38.1	44.4	44.4
	Bueno	6	28.6	33.3	77.8
	Regular	4	19.0	22.2	100.0
	Total	18	85.7	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a la COAC. Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

**Figura 10 Desempeño laboral**



**Fuente:** Encuesta aplicada a la COAC. Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

**Análisis**

Del total de los encuestados un 44.4% % mencionan que el desempeño laboral de la cooperativa es muy bueno, un 33.3% se refiere que es bueno y el 22.2% restante manifiestan que es regular.

**Interpretación**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., se está manejando óptimo desempeño laboral, esto es gracias al buen rendimiento que tienen sus colaboradores al momento de realizar las actividades que se les asigna.

6. ¿La comunicación que existe entre los directivos y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., es eficiente?

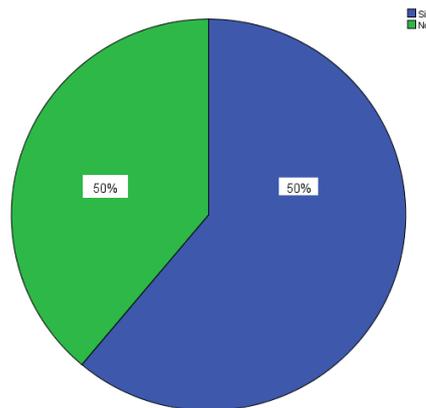
**Tabla 7 Comunicación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	42.9	50.0	50.0
	No	9	42.9	50.0	100.0
	Total	18	85.7	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a la COAC. Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

**Figura 11 Comunicación**



**Fuente:** Encuesta aplicada a la COAC. Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

**Análisis**

Se pudo observar que el 50% de los colaboradores de la Cooperativa refieren que, si existe una eficiente comunicación entre directivos y trabajadores, y el 50% restantes mencionaron lo contrario en relación a la comunicación.

**Interpretación**

En la Cooperativa Minga Ltda., la comunicación entre los directivos y funcionarios, no es muy alentadora, por lo que, se debe adaptar estrategias para que pueda existir una eficiente comunicación entre ellos y así puedan alcanzar los objetivos y metas de manera integral.

**7. ¿Usted cree que se debe aplicar un modelo de gestión del talento humano al momento de (reclutar, seleccionar, capacitar y evaluar) al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.?**

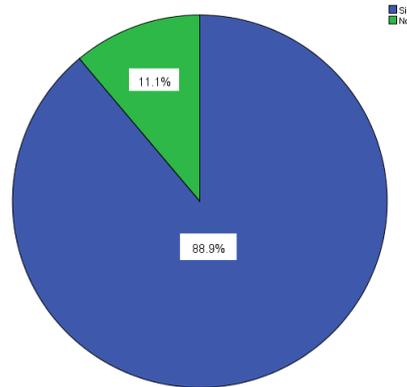
**Tabla 8 Reclutamiento, selección, capacitación, evaluación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	16	76.2	88.9	88.9
	No	2	9.5	11.1	100.0
	Total	18	85.7	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a la COAC. Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

**Figura 12 Reclutamiento, selección, capacitación, evaluación**



**Fuente:** Encuesta aplicada a la COAC. Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

**Análisis**

En base a los resultados obtenidos podemos observar que el 88.9% de los encuestados refirieron que es importante aplicar un modelo de gestión del talento humano, y el 11.1% restante mencionaron lo contrario.

**Interpretación**

La aplicación de un modelo de gestión del talento humano con respecto al proceso de reclutar, seleccionar, capacitar y evaluar, es importante que se aplique en la Cooperativa Minga Ltda., ya que la mayoría del personal sin seguir esos procesos ejerce su trabajo sin tomar en cuenta su perfil profesional y competencias, haciendo que no se desempeñe de forma eficiente en sus conocimientos y habilidades.

**8. ¿De qué manera cree usted que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., realiza la evaluación y retroalimentación a cada uno de sus colaboradores?**

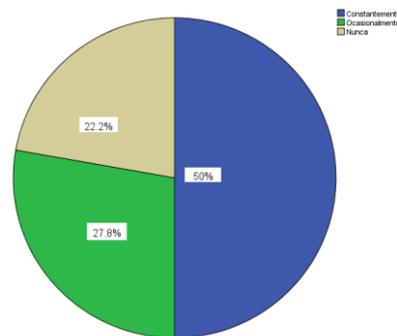
**Tabla 9 Evaluación y retroalimentación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Constantemente	9	42.9	50.0	50.0
	Ocasionalmente	5	23.8	27.8	77.8
	Nunca	4	19.0	22.2	100.0
	Total	18	85.7	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a la COAC. Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

**Figura 13 Evaluación y retroalimentación**



**Fuente:** Encuesta aplicada a la COAC. Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

**Análisis**

En este apartado se puede observar que el 50% de los trabajadores mencionan que se realiza constantemente la evaluación y retroalimentación, el 27.8% les parece que ocasionalmente lo realiza y un 22.2% de los restantes indicaron que nunca se lo realiza.

**Interpretación**

La mayor parte de los trabajadores menciona que están de acuerdo que se realicen de manera constante la evaluación y retroalimentación en la Cooperativa Minga Ltda., puesto que esto le ayudara a los mismos a seguir aumentando sus conocimientos y destrezas para un mejor rendimiento.

**9. ¿Cómo consideraría usted que la implementación de un modelo de gestión de talento humano logre un mejor desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.?**

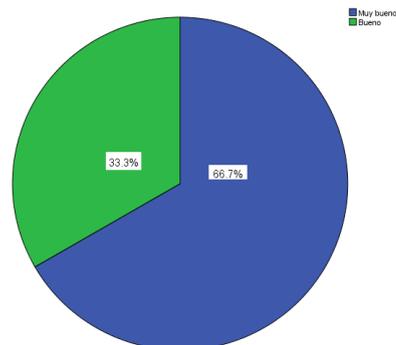
**Tabla 10 Mejorar el desempeño laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bueno	12	57.1	66.7	66.7
	Bueno	6	28.6	33.3	100.0
	Total	18	85.7	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a la COAC. Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

**Figura 14 Mejorar el desempeño laboral**



**Fuente:** Encuesta aplicada a la COAC. Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

**Análisis**

Del total de los encuestados el 66.7% de trabajadores de la Cooperativa creen que la implementación de gestión del talento humano es muy buena ya que esto ayudaría a mejorar el desempeño laboral, el 33.3% refiere que es bueno.

**Interpretación**

La implementación de un modelo de gestión en la Cooperativa Minga Ltda., está siendo muy bien vista por sus funcionarios, ya que por medio de ella puedan tener mayor confianza por parte de esa área, y se sienten con más ánimos y eleven cada vez más su desempeño.

## 10. Califique el clima laboral en el que usted trabaja diariamente

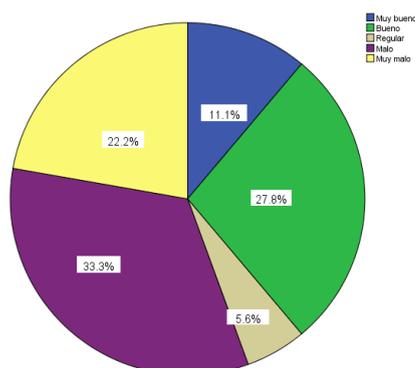
**Tabla 11 Clima laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bueno	2	9.5	11.1	11.1
	Bueno	5	23.8	27.8	38.9
	Regular	1	4.8	5.6	44.4
	Malo	6	28.6	33.3	77.8
	Muy malo	4	19.0	22.2	100.0
	Total	18	85.7	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a la COAC. Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

**Figura 15 Clima laboral**



**Fuente:** Encuesta aplicada a la COAC. Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

### Análisis

En este apartado se puede observar que el 33.3% de los encuestados mencionan que el clima laboral de la cooperativa es malo, el 27.8% refieren que es bueno, el 22.2% mencionan que es muy malo, el 11.1% refiere que es muy bueno y el 5,6% restantes mencionaron que es regular.

### Interpretación

En la Cooperativa Minga Ltda., se está laborando en un clima laboral no óptimo, generando un factor muy importante para el mal desempeño de los trabajadores, puesto que, si la cooperativa trabajara en un ambiente ameno y saludable contaría con un personal comprometido con sus labores.

**11. ¿Usted cumple con la formación académica y el perfil profesional para desempeñar el cargo?**

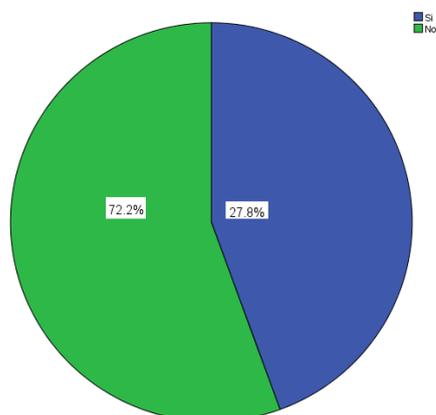
**Tabla 12 Perfil profesional**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	23.8	27.8	27.8
	No	13	61.9	72.2	100.0
	Total	18	85.7	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a la COAC. Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

**Figura 16 Perfil profesional**



**Fuente:** Encuesta aplicada a la COAC. Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

**Análisis**

De acuerdo con los resultados obtenidos en este indicador el 72.2% del total de encuestados, mencionaron que no cuentan con una formación académica ni con el perfil profesional, y 27.8% restantes mencionaron que si cumplen.

**Interpretación**

La mayoría de los colaboradores mencionan que no cuentan con personal capacitado para los puestos de trabajo, debido a que la cooperativa no contrata personal con un perfil profesional y conocimientos necesarios para los cargos a desempeñar.

12. ¿Usted considera que el personal que ingrese a laborar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., debe cumplir con todo el proceso de la gestión del talento humano?

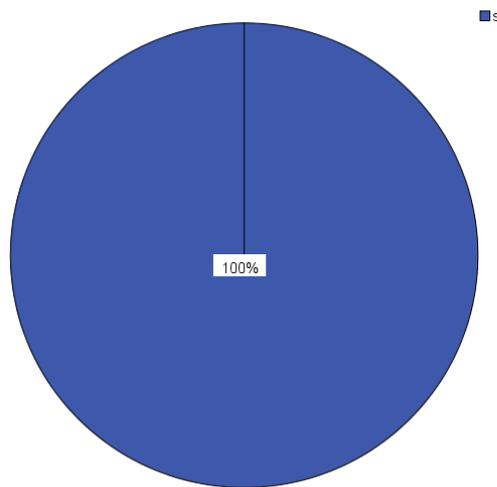
**Tabla 13** Proceso de la gestión del talento humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	18	85.7	100.0	100.0

**Fuente:** Encuesta aplicada a la COAC. Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

**Figura 17** Proceso de la gestión del talento humano



**Fuente:** Encuesta aplicada a la COAC. Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

### Análisis

Al observar esta grafica el 100% de los colaboradores de la cooperativa, mencionaron que si es necesario que el personal que ingrese a trabajar en la institución, tenga que cumplir con todo el proceso de gestión del talento humano.

### Interpretación

Es necesario e importante que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., tenga en cuenta los procesos de la gestión del talento humano al momento de contratar al personal, esto le ayudara a tener un personal capacitado con conocimientos y habilidades que le permitan realizar un buen trabajo y cumplir con los objetivos de la empresa.

## 4.2 COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

### 4.2.1 Hipótesis

**H<sub>0</sub>**: La Gestión Administrativa del Talento Humano influye en el Desempeño Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., de la ciudad de Riobamba.

**H<sub>1</sub>**: la Gestión Administrativa del Talento Humano influye en el Desempeño Laboral en la Cooperativa de Ahorro y crédito Minga Ltda., de la ciudad de Riobamba.

### 4.2.2 Cálculo del chi-cuadrado

En la presente investigación se aplicó la prueba del chi-cuadrado, que consiste en una prueba estadística no paramétrica que se utiliza para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas, esta se simboliza con una  $X^2$ , comprueba hipótesis correlacionales con variables de tipo nominal u ordinal. (Hernández sampieri. Fernando collado. & Bautista lucio, 2018, p. 327)

#### Formula del chi-cuadrado

$$X^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

Donde

$\Sigma$ = Sumatoria

$X^2$ = chi cuadrado

**Fo**= frecuencias observadas

**Fe**= frecuencias esperadas

#### Grados de Libertad

**GL**= (f-1) (c-1)

**GL**= Grados de Libertad

**F**= Filas

**C**= Columnas

Para poder comprobar las hipótesis planteadas de dicha investigación, se resolvió a elegir 3 preguntas.

**Pregunta de la variable independiente:** Gestión de administración del talento humano

- ¿La comunicación que existe entre los directivos y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y crédito Minga Ltda., es eficiente
- ¿Usted cree que se debe aplicar un modelo de gestión del talento humano al momento de (reclutar, seleccionar, capacitar y evaluar) al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.?
- ¿Usted considera que el personal que ingrese a laborar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., debe cumplir con todo el proceso de la gestión del talento humano?

**Pregunta de la variable dependiente:** Desempeño Laboral

- ¿Usted cree que la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral en la Cooperativa Minga Ltda.?
- ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ming Ltda., ofrece incentivos económicos a los colaboradores por el cumplimiento de metas alcanzadas en un determinado tiempo?
- ¿Usted cumple con la formación académica y el perfil profesional para desempeñar el cargo?

**Nivel de confianza** 95%

**Nivel de significancia** 0.05

Estos valores se utilizarán para calcular el chi- cuadrado requerido

**Tabla 14 Frecuencias observadas**

PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
¿La comunicación que existe entre los directivos y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y crédito Minga Ltda., es eficiente	9	9	18
¿Usted cree que se debe aplicar un modelo de gestión del talento humano al momento de (reclutar, seleccionar, capacitar y evaluar) al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.?	16	2	18
¿Usted considera que el personal que ingrese a laborar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., debe cumplir con todo el proceso de la gestión del talento humano?	18	0	18
¿Usted cree que la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral en la Cooperativa Minga Ltda.?	18	0	18
¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ming Ltda., ofrece incentivos económicos a los colaboradores por el cumplimiento de metas alcanzadas en un determinado tiempo?	11	7	18
¿Usted cumple con la formación académica y el perfil profesional para desempeñar el cargo?	5	13	18
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>31</b>	<b>108</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Myriam Sango

**Tabla 15 Frecuencias esperadas**

PREGUNTAS	SI	NO
¿La comunicación que existe entre los directivos y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y crédito Minga Ltda., es eficiente	13	5
¿Usted cree que se debe aplicar un modelo de gestión del talento humano al momento de (reclutar, seleccionar, capacitar y evaluar) al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.?	13	5
¿Usted considera que el personal que ingrese a laborar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., debe cumplir con todo el proceso de la gestión del talento humano?	13	5
¿Usted cree que la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral en la Cooperativa Minga Ltda.?	13	5
¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ming Ltda., ofrece incentivos económicos a los colaboradores por el cumplimiento de metas alcanzadas en un determinado tiempo?	13	5
¿Usted cumple con la formación académica y el perfil profesional para desempeñar el cargo?	13	5

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Myriam Sango

**Tabla 16 Cálculo del chi- cuadrado**

ALTERNATIVA	Fo	Fe	(Fo - Fe)	(Fo - Fe) <sup>2</sup>	$\frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$
Si	9	13	-4	16	1,23
No	9	5	4	16	3,2
Si	16	13	3	9	0,69
No	2	5	-3	9	1.8
Si	18	13	5	25	1,92
No	0	5	-5	25	5
Si	18	13	5	25	1,92
No	0	5	-5	25	5
Si	11	13	-2	4	0,31
No	7	5	2	4	0,8
Si	5	13	-8	16	1,23
No	13	5	8	16	3,2
Chi - cuadrado					<b>26,30</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Myriam Sango

Una vez calculado el Chi - cuadrado cuyo valor obtenido es de 26,30 se procedio a calcular el grado de libertad.

$$GL = (f - 1) (c - 1)$$

$$GL = (2 - 1) (6 - 1)$$

$$GL = (1) (5)$$

$$GL = 5$$

Podemos observar que nuestro grado de libertad calculado es 5 y el valor de significancia es de 0,05 para lo cual, en la tabla de distribución de frecuencias, finalmente se verifica el valor de cruce en base a los resultados obtenidos.

Figura 18 Distribución del Chi – cuadrado

DF	P										
	0.995	0.975	0.2	0.1	0.05	0.025	0.02	0.01	0.005	0.002	0.001
1	.0004	.00016	1.642	2.706	3.841	5.024	5.412	6.635	7.879	9.55	10.828
2	0.01	0.0506	3.219	4.605	5.991	7.378	7.824	9.21	10.597	12.429	13.816
3	0.0717	0.216	4.642	6.251	7.815	9.348	9.837	11.345	12.838	14.796	16.266
4	0.207	0.484	5.989	7.779	9.488	11.143	11.668	13.277	14.86	16.924	18.467
5	0.412	0.831	7.289	9.236	11.07	12.833	13.388	15.086	16.75	18.907	20.515
6	0.676	1.237	8.558	10.645	12.592	14.449	15.033	16.812	18.548	20.791	22.458
7	0.989	1.69	9.803	12.017	14.067	16.013	16.622	18.475	20.278	22.601	24.322
8	1.344	2.18	11.03	13.362	15.507	17.535	18.168	20.09	21.955	24.352	26.124
9	1.735	2.7	12.242	14.684	16.919	19.023	19.679	21.666	23.589	26.056	27.877
10	2.156	3.247	13.442	15.987	18.307	20.483	21.161	23.209	25.188	27.722	29.588
11	2.603	3.816	14.631	17.275	19.675	21.92	22.618	24.725	26.757	29.354	31.264
12	3.074	4.404	15.812	18.549	21.026	23.337	24.054	26.217	28.3	30.957	32.909
13	3.565	5.009	16.985	19.812	22.362	24.736	25.472	27.688	29.819	32.535	34.528
14	4.075	5.629	18.151	21.064	23.685	26.119	26.873	29.141	31.319	34.091	36.123
15	4.601	6.262	19.311	22.307	24.996	27.488	28.259	30.578	32.801	35.628	37.697
16	5.142	6.908	20.465	23.542	26.296	28.845	29.633	32	34.267	37.146	39.252
17	5.697	7.564	21.615	24.769	27.587	30.191	30.995	33.409	35.718	38.648	40.79
18	6.265	8.231	22.76	25.989	28.869	31.526	32.346	34.805	37.156	40.136	42.312
19	6.844	8.907	23.9	27.204	30.144	32.852	33.687	36.191	38.582	41.61	43.82
20	7.434	9.591	25.038	28.412	31.41	34.17	35.02	37.566	39.997	43.072	45.315
21	8.034	10.283	26.171	29.615	32.671	35.479	36.343	38.932	41.401	44.522	46.797
22	8.643	10.982	27.301	30.813	33.924	36.781	37.659	40.289	42.796	45.962	48.268
23	9.26	11.689	28.429	32.007	35.172	38.076	38.968	41.638	44.181	47.391	49.728
24	9.886	12.401	29.553	33.196	36.415	39.364	40.27	42.98	45.559	48.812	51.179
25	10.52	13.12	30.675	34.382	37.652	40.646	41.566	44.314	46.928	50.223	52.62

Fuente: <https://statologos.com/tabla-de-distribucion-de-chi-cuadrado/>

#### 4.2.5 Línea de Razonamiento

Luego de realizar los respectivos cálculos el resultado es el siguiente:

$$X^2 \text{ calculado} > X^2 \text{ tabla} \qquad 26,30 > 11,07$$

Por lo tanto, se obtiene un valor del Chi-cuadrado calculado de 26,30 siendo mayor al Chi cuadrado establecido en la tabla de distribución de frecuencias de 11,07 por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que es:

La Gestión de Administración del Talento Humano influye en el Desempeño Laboral en la Cooperativa Minga Ltda., de la ciudad de Riobamba.

#### 4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos a través de la encuesta arrojan información donde muestran que existen falencias en el área de la Gestión del talento humano lo que ha generado que el desempeño no sea óptimo, Martínez et al., (2018) refieren que la gestión del talento humano debe tomarse como “Un conjunto integrado de procesos de la organización, diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores” en cuanto a la Cooperativa Minga Ltda., los colaboradores piensan que la forma como se maneja la gestión del talento humano dentro de la misma no es la adecuada por lo que se debe tomar las medidas correspondientes para obtener un mejor desempeño de los trabajadores. La cooperativa Minga también debe planificar capacitaciones, evaluaciones que ayuden a mejorar el desarrollo personal y profesional de sus funcionarios, para que cada uno tenga mayores conocimientos en cuanto a los cargos que cada uno desempeña y puedan cumplirse de manera satisfactoria los objetivos y metas establecidas por la institución.

Al realizar un análisis de los resultados se obtuvo que la relación de las variables de la gestión de administración del talento humano con el desempeño laboral si se relacionan dado que al realizar la encuesta los colaboradores mencionaron que son casi insatisfactorias las actividades en el área de la gestión del talento humano ya que se pudo evidenciar en algunas interrogantes respuestas negativas en el momento de seleccionar reclutar al personal, la comunicación entre los directivos y colaboradores también juegan un papel importante dentro de la cooperativa permitiendo así que los trabajadores se sientan cómodos en el momento de realizar sus actividades diarias, otro factor que se evidencio también son los reconocimientos lo cual hace que el desempeño

laboral tenga resultados pocos negativos, por lo que se demostró que la gestión de administración del talento humano de una u otra manera si influye en el desempeño de sus colaboradores.

En cuanto al desempeño laboral las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y crédito Minga Ltda., revelan que el ambiente en el que laboran es poco saludable, la comunicación entre colaboradores no es la óptima influyendo de forma negativa en su rendimiento, por lo tanto es necesario que los colaboradores puedan integrarse de manera satisfactoria y logren obtener una mayor relación entre ellos y puedan realizar un mejor trabajo en equipo, y así cada uno de igual forma puedan dar su punto de vista sin temor a reproche y generar mayores resultados en cada uno de sus actividades y se logre un rendimiento adecuado en un periodo de tiempo determinado, también es importante que se realice capacitaciones adecuadas para cada uno de los colaboradores para que vayan generando mayores beneficios personal e institucionales.

Dentro de este análisis se hizo la comprobación de la hipótesis donde se aplicó un método estadístico que es el chi- cuadrado, con el cual se obtuvo un coeficiente de correlación del 26,30 lo cual quiere decir que la gestión de administración del talento humano si influye en el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y crédito Minga Ltda., llegando a cumplir con lo establecido al inicio de la investigación.

## CAPITULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

- Después de haber realizado el trabajo de investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. Se pudo detectar, que actualmente existen falencias en la aplicación de los procesos de la gestión del talento humano al momento de contratar al personal, como el reclutamiento, selección, capacitación y evaluación para ocupar el puesto de trabajo y sus capacidades no son eficientes, debido a que no cuentan con un personal adecuado al perfil profesional que sea comprometido para que se pueda cumplir con los objetivos organizacionales.
- Se pudo evidenciar que los factores que influyen en la participación activa del personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., son: el deficiente proceso de la gestión de administración del talento humano, un ambiente laboral tóxico, la falta de formación académica y el perfil profesional para desempeñar un cargo en la institución no es la adecuada, por lo tanto, esto hace que el desempeño laboral de los trabajadores no sea óptimo.
- La propuesta de un modelo de gestión del talento humano permitirá dar seguimiento a los procesos de reclutar, seleccionar, capacitar, y evaluar al personal, distribuyéndolos en los puestos de trabajo adecuados a cada uno y que se sientan a gustos para mejorar el desempeño fortaleciendo sus capacidades para el beneficio de la cooperativa.

## 5.2 Recomendaciones

- Se les recomienda a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., tomar en cuenta un modelo de gestión de administración del talento Humano con el cual puedan realizar evaluaciones y retroalimentación a sus colaboradores, al momento de realizar las actividades que se les encomiende para obtener resultados positivos, con el fin de mejorar el desempeño laboral de cada funcionario y cumplir conjuntamente con los estándares establecidos por la institución financiera.
- Los directivos deben hacer cumplir con todos los procesos de la gestión del talento humano al momento de reclutar y seleccionar al personal tomando en cuenta los requerimientos en relación al perfil profesional de sus colaboradores, puesto que esto le ayudara de manera significativa conocer cuáles son las necesidades que tiene cada uno de ellos para poder dar seguimiento a los mismos, mejorando el ambiente laboral toxico para que el personal que sienta satisfecho, cómodo, alegre de trabajar sin ningún problema en la institución.
- A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., se le requiere considerar la propuesta del modelo de la gestión de administración del talento humano de zayas, el mismo que ayudara tanto a directivos y colaboradores a cumplir con todos los procesos para que su aplicación sea significativa y eficiente, para lograr un mayor beneficio en el desempeño laboral para la Cooperativa Minga Ltda.

## 6.- BIBLIOGRAFÍA

- Abril, M. (2018). *Diseño de procesos de gestión del talento humano*. Obtenido de <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/diseprocgesttthh.pdf>
- Aguilar, J. (2017). *La Gestión del Talento Humano, elemento clave en el desempeño del personal en la Empresa. Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17506/AguilarSimijacaJennyCarolina2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alma Patricia Aduna Mondragó ; Epifanio García Mata; Érika J. Chávez Gutiérrez. (s.f.). *Universidad Autotona del Estado de Hidalgo*. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a13.html>
- Asesoría, P. (19 de Febrero de 2018). *Piasesoria*. Obtenido de <https://www.piasesoria.com/importancia-de-la-gestion-del-talento-humano-en-las-empresas/>
- Cacsire, G. I. (2019). *La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral del personal de la oficina de Recursos Humanos de las Universidades Públicas De la región Puno*. Obtenido de [http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10930/Gladys\\_Irene\\_Cacsire\\_Grimaldos.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10930/Gladys_Irene_Cacsire_Grimaldos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cadena, J. S. (2016). *Administración de gestión de talento humano*.
- Calderón, et, L. (2015). El talento humano como ventaja competitiva. *Revista Galega de Economía*, 89(3), 223-259.
- Checa-Llontop, L., Cabrera-Cabrera, X., & Chávarry-Ysla, P. (20 de Octubre de 2020). *Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5860/586066112002/html/>
- Coac Minga Ltda. (2022). *Minga Ltda*. Obtenido de <https://coopminga.com/>
- Del Castillo, A. Y. (14 de Enero de 2017). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2016*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8939/Del%20Castillo\\_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8939/Del%20Castillo_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Flores, M. V. (2017). *Incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral*.
- Globaliza. (2018). *Globaliza Strategy & Business*. Obtenido de *Business*:

- <https://www.globalyza.com/gestion-del-talento-humano/>
- Hernandez Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación quinta edición*. Mexico: Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736.
- Majad, M. A. (2016). *Gestión del talento humano en organizaciones*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3761/376147131008.pdf>
- Martinez, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y el desempeño laboral. *Venezolana de gerencia*.
- Moya, F. J. (2018). *GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA DIRECCIÓN DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL GADM RIOBAMBA PERIODO 2016*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4910/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2018-0021.pdf>
- Naranjo, O. L. (2005). Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa. *Pensamiento & Gestión*, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64601805>.
- Nelly Eliana Galiano Andrade et al. (2017). *Revista publicando ISSN*, 601-619.
- Núñez, C., & Brochero, M. (2019). *El talento humano como eje fundamental del desarrollo organizacional en las empresas*. Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13326/1/2019\\_talento\\_humano\\_empresas.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13326/1/2019_talento_humano_empresas.pdf)
- Perez, O. (2016). Obtenido de Pérez, O. (2016). *Talento Humano*. México: 2da Edición.
- Prado, C. G. (2016). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la universidad César Vallejo de Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2651/TESIS%20MAESTRIA%20CYNTTIA%20GISSELL%20PRADO%20ALVAREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Puma, J. E. (2017). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma\\_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quintana, M., & Diaz, A. (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)*, 32.
- Rios, R. (2015). *El talento humano en los sistemas de gestión*. Colombia: Incontec Internacional Bogota- Colombia.
- Sanchez, L. (18 de Mayo de 2022). *Emprendepyme*. Obtenido de

<https://www.emprendepyme.net/los-pasos-del-proceso-de-capacitacion.html>

Santos, J. T. (2017). *Gestion de recursos humanos y su incidencia en el rendimiento de los empleados en los almacenes Aguirre en el canton Babahoyo en el año 2016*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/3089/P-UTB-FCJSE-CADM-%20000037.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sy Corvo, H. (2015). *Desempeño Laboral*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>

Vallejo, L. M. (2016). *Gestion del talento humano*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>

## **7.- PROPUESTA**

### **7.1 Tema**

Modelo de gestión de administración del talento humano para mejorar el rendimiento en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., de la ciudad de Riobamba.

### **7.2 Objetivo**

- ✓ Proponer un modelo de gestión de administración del talento humano para un mejor desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., de la ciudad de Riobamba.

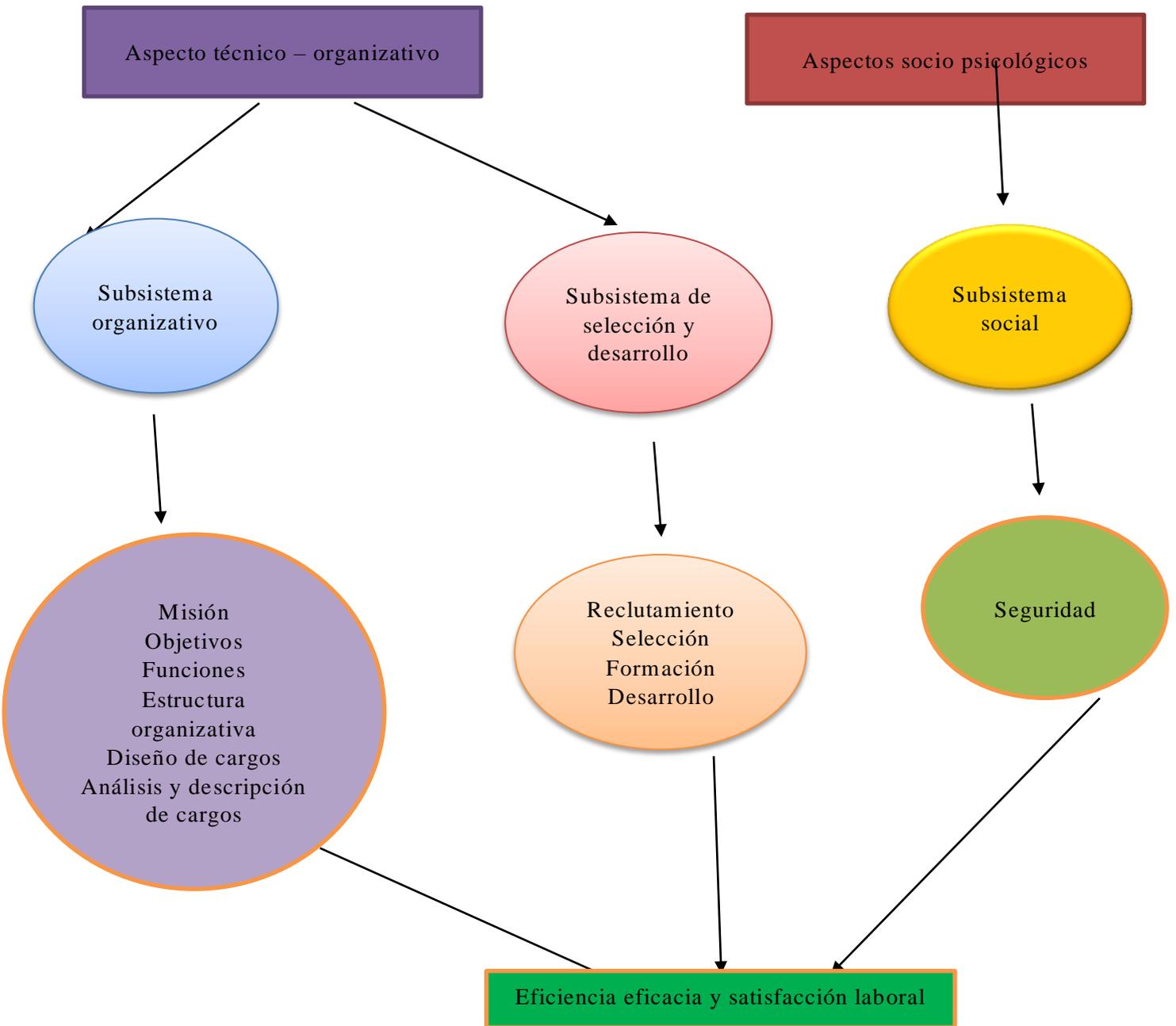
## **8. Desarrollo de la propuesta**

### **MODELO DE ZAYAS (1996)**

Según el autor Zayas/La Habana este modelo destaca el carácter sistemático de la GRH, planteando una interdependencia entre los tres subsistemas: el subsistema de organización; el de selección y desarrollo del personal; y el formato por el hombre y las distintas interacciones que el mismo establece. A partir de la determinación de la misión, se definen los objetivos y la estructura organizativa y la dirección, lo que lleva implícito el diseño de cargos mediante la realización del análisis y descripción de cargos y ocupaciones, determinando así las exigencias y requerimiento de los mismos y las características que deben poseer los trabajadores. Todo ello servirá de base para definir las fuentes de reclutamiento, los métodos de selección y la formación y el desarrollo del personal, lo que condiciona las características del personal que ingresa a la organización y las interrelaciones que producen.

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., se propone desarrollar el Modelo de Zayas, que se constituye por 3 subsistemas.

**Figura 19 Modelo Zayas 1996**



**Fuente:** Zayas, La Habana

**Elaborado por:** Myriam Sango

El subsistema organizativo es la base del sistema GRH y tiene como objetivo fundamental garantizar la infraestructura que permita el funcionamiento y la dirección del sistema, su planificación, organización, ejecución y control.

El subsistema de selección y desarrollo tiene como objetivo lograr que la organización cuente con el personal idóneo para alcanzar las metas de la organización. En este subsistema se incluye la selección del personal abarcando las actividades del

reclutamiento, selección, incorporación y seguimiento, como vía para proveer a la organización de los recursos humanos necesarios, pero una vez seleccionados e integrados a la organización, estos no permanecen estáticos, sino que deben superarse, formarse, desarrollarse, además deben existir mecanismos de evaluación y control para regular el desarrollo y el funcionamiento del sistema.

Entre los aspectos de carácter técnico organizativo y los socios psicológicos, el proceso de reclutamiento, selección, formación, evaluación y desarrollo de personal, actúa con un carácter de puente, conjugando las características y exigencias de los cargos y ocupaciones con las características del hombre y su interrelación, determinando el clima socio psicológico en la organización.

El subsistema social se puede considerar como el más dinámico y además constituye el centro de la gestión de recursos humanos; y es un producto de la interrelación entre la organización, las políticas, las normativas y los métodos con las personas. El subsistema social está integrado por el ser humano concreto que desarrolla la actividad, las agrupaciones sociales que se producen en la organización y que crean una determinada dinámica, la comunicación que se establece, las relaciones interpersonales, los estilos de liderazgo, la motivación laboral, las actitudes, la satisfacción de los trabajadores y, en definitiva, el clima socio laboral que se genere en la organización. (Alma Patricia Aduna Mondragó ; Epifanio García Mata; Érika J. Chávez Gutiérrez)

Estos tres subsistemas son muy importante dentro de las entidades, puesto que estos le permiten utilizar todos lo necesario en el recurso humano y a la vez ayuda de manera significativa que se cumplan los objetivos y metas de las instituciones, es por ello que al plantear este modelo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., le permitirá la correcta aplicación de los procesos de la gestión de administración del talento humano, es decir que esto serviría para que se mejore el desempeño laboral de los trabajadores y cada uno de ellos puedan desenvolverse de mejor manera en las actividades que les requieran con la finalidad de demostrar su capacidad y habilidad ya sea en cualquier área de trabajo, y más aún cuando necesite obtener incentivos que sean recompensados por el buen servicio que realizan en la organización.

**Tabla 17 Subsistema organizativo**

Misión	La misión es la razón de ser de la organización.
Objetivos	Son metas que se desea alcanzar en un periodo determinado.
Funciones	Son aquellas actividades que se les asigna a los empleados dentro de la entidad.
Estructura organizativa	Es un sistema jerárquico que ayuda a organizarse de la mejor manera en la institución, y en el cual se establecen a los representantes de las distintas comisiones la misma que se deriva desde la desde el gerente hasta el último empleado que tenga un cargo dentro la institución.
Diseño de cargos	En esta etapa se considera especificar los métodos de trabajo que desarrolla el empleado.
Análisis y descripción de cargos	Es necesario que se realizar un análisis de los puestos de trabajos y conocer las capacidades y habilidades de cada trabajador, para que puedan desempeñar las actividades de una manera adecuada.

**Fuente:** Zayas, La Habana

**Elaborado por:** Myriam Sango

**Tabla 18 Subsistema de selección y desarrollo**

Reclutamiento	Es el primer paso que se debe realizar antes de contratar al personal.
Selección	Seleccionar de manera adecuada al personal que requiere la empresa.
Formación	Es necesario que el personal que desee formar parte de la institución sea competente.
Desarrollo	Designar acciones y actividades que puedan ser realizadas.

**Fuente:** Zayas, La Habana

**Elaborado por:** Myriam Sango

**Tabla 19 Subsistema social**

Seguridad	Estado que puedan provocar algún daño a los empleados.
-----------	--

**Fuente:** Zayas, La Habana

**Elaborado por:** Myriam Sango

### **Etapa I: Subsistema organizativo**

Este sistema consiste en la infraestructura de la organización, que permita el respectivo funcionamiento en la planificación, ejecución, dirección y el control, por ello la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., debe mantener una buena infraestructura que le permita una adecuada comodidad, para que los trabajadores se sientan motivados para cumplir las metas de la Cooperativa.

La motivación es uno de los principios que se debe mantener para que los empleados puedan desempeñar mejor sus funciones, y así asegurar cumplir con los objetivos y metas de la organización.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. Debe tomar en consideración algunas formas de motivación para sus empleados para que por medio de ello les permita seguir demostrando que puedan tener un mejor desempeño en realizar las actividades que se le asignen, para motivar a los empleados no necesariamente es subiéndoles el sueldo, aunque a eso también se le considera como motivación, pero este as más allá ya que los colaboradores pueden ser motivados con el ascenso del puesto de

trabajo, un reconocimiento como mejor empleado del mes etc. Una motivación que podría dar la Cooperativa sería el ascenso que a la persona que inicia en el puesto de trabajo como recaudador puede llegar a ocupar el puesto de cajero y así él se sentirá más en confianza y podría hasta seguir alcanzando mayores conocimientos en un futuro.

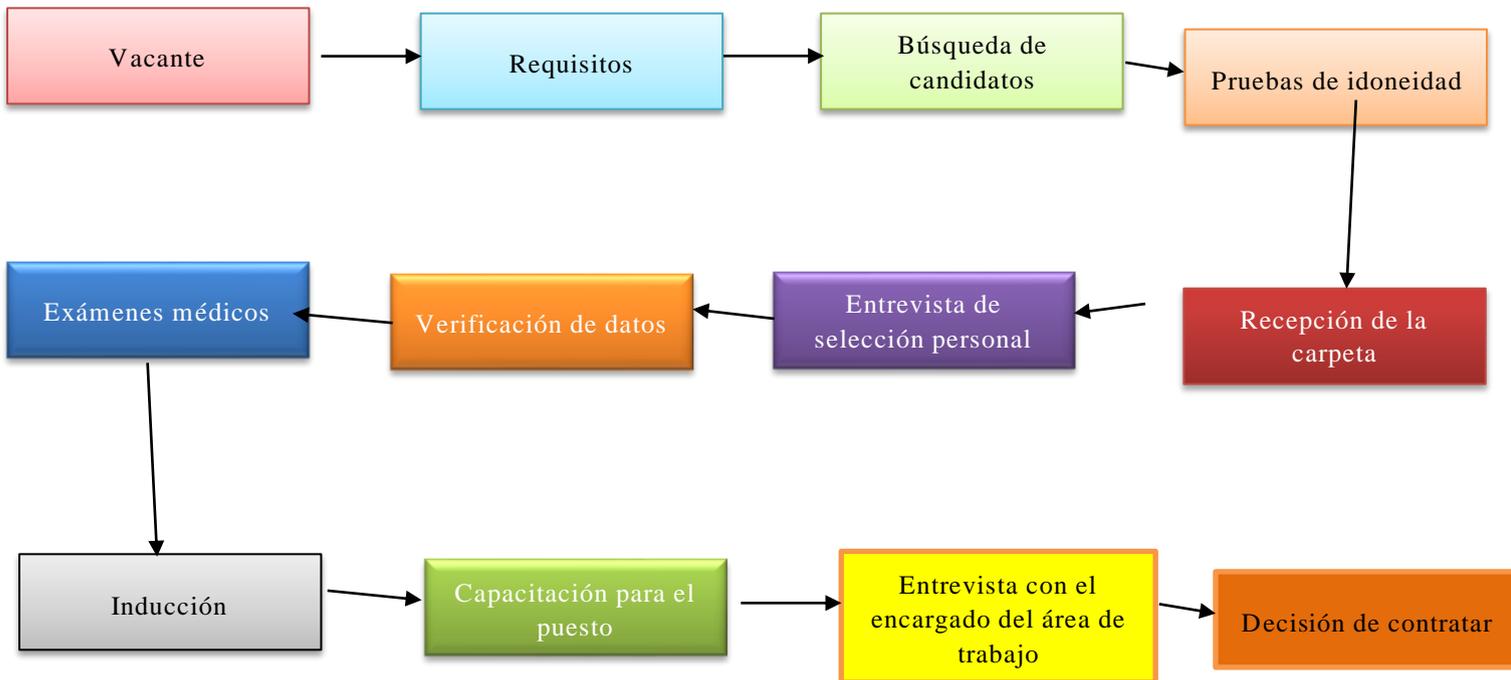
### **Etapa II: Subsistema de selección y desarrollo**

Este sistema se desarrolla por medio del reclutamiento que le permita a la Cooperativa Minga seleccionar al personal capacitado y motivado para ocupar un cargo en la institución, con la finalidad que lograr un mejor desempeño laboral en los trabajadores, para esto es importante que el departamento del talento humano al momento de recibir las carpetas y al momento de realizar entrevista considere dar el cumplimiento de todos los procesos que conlleva la gestión del talento humano, ya que si el talento humano no da cumplimiento a lo antes expuesto pues la institución no podrá llegar a obtener los resultados que se espera en el cumplimiento de las metas.

### **Etapa III: Subsistema social**

Este sistema tiene una estrecha relación con el hombre y sus acciones interpersonales al momento de incluirse en un grupo ya sea dentro o fuera de la organización, en este aspecto también tiene que ver mucho más la comunicación que tiene con los demás los colaboradores es por ello que en la Cooperativa Minga Ltda., debe existir un buen clima laboral que le permita al trabajador sentirse bien y cómodo al realizar sus diferentes actividades, ya que todo eso es necesario que se establezca una buena comunicación entre los empleados y no exista ningún tipo de problema que de una u otra manera afecta a toda la institución.

**Figura 20** Proceso de reclutamiento y selección del personal



**Fuente:** COAC Minga Ltda.

**Elaborado por:** Myriam Sango

El modelo de zayas permite que el talento humano cumpla con todos los procesos es decir que los subsistemas aportan de manera significativa para un mejor desempeño laboral de los trabajadores, y para el bienestar de la organización.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., debería tomar en consideración estos aspectos que le garanticen obtener personal capacitado de acuerdo al perfil profesional, para que se logre los objetivos y para ello es importante que se puedan incluir estos aspectos:

- ✓ Ofrecer seguridad y una buena estabilidad a sus trabajadores
- ✓ Fomentar una mejor comunicación entre los directivos y empleados
- ✓ Incentivar y motivar a los trabajadores para que se desempeñen mejor en sus funciones
- ✓ Garantizar los principios y valores fuera y dentro de la institución

## **8.1 Conclusión de la propuesta**

A través del modelo de zayas puedo identificar que los subsistemas son parte importante dentro de la organización, y forman parte de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., dando prioridad a la aplicación de todo el proceso de gestión del talento humano, para lograr un mejor desempeño laboral de toda la institución y en un futuro ser una Cooperativa exitosa.

## 9. Anexo Encuesta



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**INGENIERIA COMERCIAL**

La presente encuesta tiene como objetivo determinar el grado de influencia de la Gestión de Administración del Talento humano y el Desempeño Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., en la ciudad de Riobamba.

Por favor, contestar a las interrogantes

**1. Genero**

- a) Masculino           (    )
- b) Femenino           (    )

**2. ¿Cuál es su nivel de formación académica?**

- a) Primaria           (    )
- b) Secundaria       (    )
- c) Superior           (    )
- d) Ninguna           (    )

**3. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ming Ltda., ofrece incentivos económicos a los colaboradores por el cumplimiento de metas alcanzadas en un determinado tiempo?**

- a) Si                   (    )
- b) No                  (    )

**4. ¿Usted cree que la gestión del talento humano influye en el desempeño**

**laboral en la cooperativa Minga Ltda.?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**5. ¿Cómo calificaría usted el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.?**

- a) Muy bueno ( )
- b) Bueno ( )
- c) Regular ( )
- d) Malo ( )
- e) Muy malo ( )

**6. ¿La comunicación que existe entre los directivos y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Miga Ltda., es eficiente?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**7. ¿Usted cree que se debe aplicar un modelo de gestión del talento humano al momento de (reclutar, seleccionar, capacitar y evaluar) al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**8. ¿De qué manera considera usted que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., realiza la evaluación y retroalimentación a cada uno de sus colaboradores?**

- a) Constantemente ( )
- b) Ocasionalmente ( )
- c) Nunca ( )

**9. ¿Cómo consideraría usted que la implementación de un modelo de gestión de**

**talento humano logre un mejor desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.?**

- a) Muy bueno ( )
- b) Bueno ( )
- c) Regular ( )
- d) Malo ( )
- e) Muy malo ( )

**10. Califique el clima laboral en el que usted trabaja diariamente**

- a) Muy bueno ( )
- b) Bueno ( )
- c) Regular ( )
- d) Malo ( )
- a) Muy malo ( )

**11. ¿Usted cumple con la formación académica y el perfil profesional para desempeñar el cargo?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**12. ¿Usted considera que el personal que ingrese a laborar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., debe cumplir con todo el proceso de la gestión del talento humano?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

## 9.2 Matriz de operalización de las variables

### VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Variable independiente	Concepto	Categoría	Indicadores	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Gestión del talento humano	Es el conjunto de procesos necesarios para dirigir a las personas dentro de una empresa, partiendo del reclutamiento, selección, capacitación, evaluación, desempeño, recompensas, habilidades de salud funcional general de los trabajadores. (Naranjo, 2005)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutamiento</li> <li>• Selección del personal</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Evaluación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Porcentaje de empleados que pasaron por un proceso de reclutamiento.</li> <li>➤ Porcentaje de candidatos para ocupar el puesto de trabajo.</li> <li>➤ Número de personas que cumplieron con los procesos de la gestión del talento humano.</li> <li>➤ Porcentaje de empleados que cuentan con el conocimiento adecuado para ejercer un cargo.</li> <li>➤ Número de personas que pasaron por un proceso de capacitación.</li> <li>➤ Porcentaje de empleados que pasaron por un proceso de evaluación y retroalimentación.</li> <li>➤ Número de empleados que cumplieron con sus actividades.</li> <li>➤ Métodos de evaluación de tareas.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Técnicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encuestas</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cuestionario</li> </ul>

**VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL**

<b>Variable dependiente</b>	<b>Concepto</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicadores</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>
Desempeño Laboral	Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación lo cual permite demostrar su idoneidad. (Chiavenato, 2012)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendimiento</li> <li>• Cargo</li> <li>• Resultados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Porcentaje de empleados que cuentan con un buen rendimiento.</li> <li>➤ Número de personas que realizan los respectivos procedimientos de sus actividades.</li> <li>➤ Número de empleados que son responsables con el cumplimiento de sus tareas.</li> <li>➤ Porcentaje de empleados que cuentan con el cargo adecuado.</li> <li>➤ Porcentaje de empleados que cuentan con resultados positivos de acuerdo a su desempeño.</li> <li>➤ Porcentaje de personas que realizan sus tareas para mejorar su rendimiento</li> </ul>	<p align="center"><b>Técnicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encuestas</li> </ul> <p align="center"><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cuestionario</li> </ul>