



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**La gestión del Talento Humano y el Fortalecimiento del Servicio en la
Cooperativa Divino Niño, Cumandá, Chimborazo – Ecuador**

**Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciada en
Administración de Empresas**

Autor:

Morocho Echeverría, Belkys Anahí

Tutor:

Ing. Alexander Vinueza Jara MDE PhD

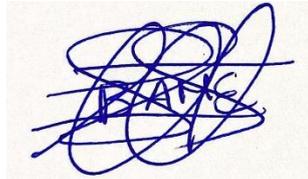
Riobamba, Ecuador. 2023

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Belkys Anahí Morocho Echeverría**, con cédula de ciudadanía **092118349-7**, autor (a) del trabajo de investigación titulado: **La gestión del talento humano y el fortalecimiento del servicio en la cooperativa Divino Niño, Cumandá, Chimborazo – Ecuador**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 24 de octubre de 2023



Belkys Anahí Morocho Echeverría
C.I: 092118349-7

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR

Quien suscribe, Alexander Fernando Vinueza Jara catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **La gestión del talento humano y el fortalecimiento del servicio en la cooperativa Divino Niño, Cumandá, Chimborazo – Ecuador** bajo la autoría de Belkys Anahí Morocho Echeverría; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 24 días del mes de octubre de 2023



Alexander Fernando Vinueza Jara

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **La gestión del talento humano y el fortalecimiento del servicio en la cooperativa Divino Niño, Cumandá, Chimborazo – Ecuador** por Belkys Anahí Morocho Echeverría, con cédula de identidad número 092118349-7, bajo la tutoría de Ing. Alexander Fernando Vinuesa Jara MDE PhD; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba, 24 de octubre de 2023

Dr. Eduardo Montalvo PhD.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Dra. Martha Romero PhD.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Ing. Cintya Tello Mgs
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



CERTIFICADO ANTIPLAGIO



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



CERTIFICACIÓN

Que, **Belkys Anahí Morocho Echeverría** con CC: **092118349-7**, estudiante de la Carrera **Administración de Empresas**, Facultad de **Ciencias Políticas y Administrativas**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**La Gestión del Talento Humano y el fortalecimiento de la Cooperativa Divino Niño, Cumandá, Chimborazo - Ecuador**", cumple con el 5 %, 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, 9 DE OCTUBRE DE 2023

Ing. Alexander Vinuesa PhD
TUTOR(A)

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de titulación a todas aquellas personas que me ayudaron en el camino a poder culminar este objetivo. A mis padres, hermanas, compañeros, tutores y profesores a mi esposo y mi princesa Sophia Navarrete.

A todos mis familiares que formaron parte de este proceso mi tía Noe y mi tío Pato por acobijarme en su hogar. A mis abuelos, mamá Rositay papá Celso que siempre han cuidado de mí.

Belkys Anahí Morocho Echeverría

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios, por la sabiduría, las bendiciones y las enseñanzas que me ha dado a través de este tiempo.

A mis padres que siempre han demostrado su apoyo incondicional y su amor, si no fuera por ellos no habría podido empezar este largo camino.

A mis hermanas, a mis tíos, a mis sobrinos, a familiares y amigos que han tenido para mí, palabras de aliento.

A mi tutor, el ingeniero Alexander Vinueza por la paciencia, el cariño y las enseñanzas.

A todos los profesores a lo largo de mi vida estudiantil, especialmente los maestros de la Universidad Nacional de Chimborazo.

A mi hija por darme la razón más grande para seguir esforzándome cada día para ser mejor.

Estoy agradecida conmigo misma por no desistir y creer en mí.

Belkys Anahí Morocho Echeverría

ÍNDICE

DECLARATORIA DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I.....	15
1. Introducción.....	15
1.1 Planteamiento del Problema	15
1.1.1 Formulación del Problema.....	17
1.2 Justificación	17
1.3 Objetivos.....	17
1.3.1 Objetivo General.....	17
CAPÍTULO II.....	19
2. Marco Teórico	19
2.1 Antecedentes.....	19
2.2 Fundamentos teóricos	21
2.2.1 Objetivos de Estudio.....	21
2.2.2 Reseña histórica	21
2.2.3 Naturaleza del Negocio	21
2.2.4 Misión y Visión	21
2.2.5. Principios de la Empresa	22
2.2.6 Valores de la Empresa	22
2.2.7 Cobertura Geográfica	22
2.2.8 Gestión de Talento Humano	23
2.2.8.1 Conceptualización	23
2.2.8.2 Importancia del Talento Humano.....	23
2.2.9 Reclutamiento de personal	24
2.2.10 Selección del personal	24
2.2.11 Capacitación	24
2.2.12 Promoción Laboral	24
2.2.13 Incentivos	25
2.2.14 Evaluación de Desempeño.....	25
2.2.15 Servicio al cliente	25
2.2.16 Calidad de Servicio.....	25
2.2.17 Gestión de atención al cliente.....	25

CAPÍTULO III	26
3. Metodología.....	26
3.1 Método.....	26
3.1.1 Observar el fenómeno a estudiar.	26
3.1.2 Identificación del problema.	26
3.1.3 Formulación de la hipótesis.	26
3.1.4 Deducir consecuencias elementales de la hipótesis.	26
3.1.5 Verificación de la hipótesis.....	26
3.2 Tipo de Investigación	27
3.2.1 Investigación Descriptiva	27
3.2.2 Investigación de Campo	27
3.2.3 Investigación Explicativa	27
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	27
3.3.1 Encuesta.....	27
3.3.2 Cuestionario.....	28
3.4 Hipótesis	28
3.5 Población y Muestra	28
3.5.1 Población	28
3.5.2 Muestra	29
CAPÍTULO IV	30
4. Resultados y Discusión.....	30
4.1 Análisis de las encuestas.....	30
4.2 Comprobación de hipótesis.....	44
4.2.1 Hipótesis	44
4.2.1.1 H ₁ : Hipótesis Alternativa.....	44
4.2.1.2 H ₀ : Hipótesis Nula.....	44
4.2.2 Calculo del chi cuadrado	44
4.2.2.1 Tabla cruzada	44
4.2.2 Verificación de la hipótesis	46
4.3 Discusión de resultados	46
CAPÍTULO V.....	47
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
5.1 Conclusiones.....	47
5.2 Recomendaciones	47
CAPÍTULO VI	48
6. PROPUESTA	48
6.1 Tema de propuesta.....	48
6.2 Justificación	48
6.3 Objetivo	48
6.4 Plan de Acción.....	48
6.4.1 Evaluar la situación actual de la Cooperativa.....	50
6.4.2 Establecer objetivos.....	51
6.4.3 Realizar una evaluación a todos los colaboradores de la Cooperativa.....	51
6.4.4 Integrar tecnología en los procesos de gestión de talento humano.....	51

6.4.5 Diseñar procesos de reclutamiento y selección	52
6.4.6 Elevar el compromiso y la motivación	52
6.4.7 Reconocimiento de logros	52
7. BIBLIOGRAFÍA	53
8. ANEXOS	55
8.1 Encuesta Aplicada	55
8.2 Matriz Lógica	58
8.3 Operacionalización de variables	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Tamaño poblacional que labora dentro de la Cooperativa Divino Niño	28
Tabla 2	Tamaño poblacional de socios externos de la Cooperativa Divino Niño.....	29
Tabla 3	Aplicación de Subsistemas de Gestión de Talento Humano	30
Tabla 4	Cumplimiento con el código orgánico y modelo de gestión	31
Tabla 5	Frecuencia de capacitaciones	32
Tabla 6	Desarrollo de habilidades y competencias	33
Tabla 7	Calificación de Talento Humano.....	34
Tabla 8	Remuneración percibida por desempeño laboral.	35
Tabla 9	Evaluación nivel de desempeño	36
Tabla 10	Nivel de Satisfacción.....	37
Tabla 11	Asesoramiento personal	38
Tabla 12	Trato recibido.	39
Tabla 13	Tiempo de socios en la Cooperativa.....	40
Tabla 14	Evaluar experiencia, habilidad, capacitación y educación	41
Tabla 15	Servicios y productos acorde a necesidades	42
Tabla 16	Contribuir con planes de acción para el fortalecimiento	43
Tabla 17	Tabla cruzada.....	44
Tabla 18	Frecuencias esperadas.	45
Tabla 19	Plan de Acción.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño	23
Ilustración 2 Aplicación de Subsistemas de Gestión de Talento Humano	30
Ilustración 3 Cumplimiento con el código orgánico y modelo de gestión	31
Ilustración 4 Frecuencia de Capacitaciones.....	32
Ilustración 5 Competencias Laborales.....	33
Ilustración 6 Calificación TH	34
Ilustración 7 Remuneración percibida.....	35
Ilustración 8 Evaluación de Desempeño	36
Ilustración 9 Nivel de Satisfacción	37
Ilustración 10 Asesoramiento personal.....	38
Ilustración 11 Trato recibido	39
Ilustración 12 Tiempo de socios en la cooperativa.....	40
Ilustración 13 Evaluar experiencia, capacitación y educación	41
Ilustración 14 Satisfacción de necesidades.....	42
Ilustración 15 Contribuir con planes de acción para el fortalecimiento	43
Ilustración 16 Tabla para el cálculo del Chi cuadrado	43
Ilustración 17 Organigrama Funcional	55

RESUMEN

La Gestión del Talento Humano, también abreviada en el documento como GTH, constituye quizás el aspecto fundamental en la administración de cualquier organización. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño, es una institución financiera que se inició en el 2006 por el impulso del señor Flores Valencia Jaime y un grupo de aproximadamente ochenta personas de escasos recursos con la idea de adquirir un terreno y poder construir viviendas para todos en la ciudad de Cumandá. La cooperativa Divino Niño en estudio, en la actualidad demuestra carencia de un modelo de gestión dentro de las organizaciones y la falta de un sistema de evaluación del desempeño. La causa principal detectada se refiere a que no cuenta con un modelo de gestión y como consecuencia el personal se encuentra desmotivado. Los resultados que se obtuvieron de la investigación, demuestran que el 25% de los socios califican como buena la gestión de talento humano, mientras que el 75% dice que es mala debido a que no se realiza correctamente. De manera general se necesita implementar la gestión del talento humano, en base a las competencias y aprovechar las bondades de los mismos. La solución al problema se direcciona a desarrollar estrategias de gestión del talento humano diseñando funciones y tareas específicas apoyado por un plan de acción que sigue objetivos estratégicos en mejorar del talento humano de la cooperativa.

Palabras claves: Gestión, Talento Humano, Calidad, Servicio

ABSTRACT

Human Talent Management, abbreviated in this document as GTH, is perhaps the fundamental aspect in the administration of any organization. The Divino Niño Savings and Credit Union is a financial institution that was started by Mr. Flores Valencia Jaime and a group of approximately eighty low-income people in 2006 with the idea of acquiring land and being able to build homes for everyone. in the city of Cumandá. The Divino Niño Union under study currently demonstrates a lack of a management model in the organizations and a lack of a performance evaluation system. The main cause detected is that it does not have a management model and as a consequence the staff is demotivated. The results obtained from the research show that 25% of partners rate human talent management as good, while 75% say it is bad because it is not done correctly. In general, it is necessary to implement human talent management, based on competencies and take advantage of their benefits. The solution to the problem is aimed at developing human talent management strategies by designing specific functions and tasks supported by an action plan that follows strategic objectives in improving the union's human talent.

Keywords: Management, Human Talent, Quality, Service



Revisado electrónicamente por:
EDISON RAMIRO
DAMIAN ESCUDERO

Reviewed by:
MsC. Edison Damian Escudero
ENGLISH PROFESSOR
C.C.0601890593

CAPITULO I

1. Introducción

Las empresas hoy en día se mantienen en una constante competencia que requiere de cambios y rápida adaptación en el medio para su sobrevivencia, es por ello que la gestión del talento humano es fundamental debido a que consiste en una serie de procesos, ya que la fuerza humana que influye positivamente en el rendimiento empresarial y en la productividad. La gestión de talento humano establece guías en las que los gerentes toman decisiones importantes respecto al personal, dichas guías tienen relación con la planificación, análisis, evaluación, formación, reclutamiento y retención del personal.

En el presente trabajo de investigación está orientado a la gestión del talento humano dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño situado en el cantón Cumandá en la provincia de Chimborazo a fin de relacionar este término con el fortalecimiento del servicio dentro de la misma.

El proyecto se titula “La gestión del Talento Humano y el fortalecimiento del servicio en la Cooperativa Divino Niño, Cumandá, Chimborazo – Ecuador” se encontrará principalmente el planteamiento del problema, los objetivos tanto general como específicos, la justificación de la investigación, el marco metodológico, la metodología empleada en el presente trabajo, así como las hipótesis planteadas, nula y alternativa; técnicas e instrumentos utilizados para la obtención de datos.

El trabajo se realizará en relación de la importancia de la gestión de talento humano con el fortalecimiento del servicio que presta la Cooperativa Divino Niño.

1.1 Planteamiento del Problema

La gestión del talento humano es un método de gestión encaminado a exaltar la creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones, para conseguirlo. En este sentido (Chiavenato, 2011) manifiesta que “el área de RH es un área interdisciplinaria: que comprende conceptos de psicología industrial, derecho laboral, ingeniería de seguridad, medicina del trabajo, ingeniería de sistemas, informática, etc.” Hay que tener en cuenta que la gestión de talento humano no puede quedar solamente en manos del departamento de RH con el propósito de retener y especializar a los colaboradores, si no que este trabajo debe ser practicado por todos los niveles de la organización, de esta manera los diferentes departamentos que constituyen la empresa deben compartir información abiertamente con las demás áreas para que los empleados tengan una idea de los objetivos en conjunto.

Mientras tanto el servicio al cliente también juega un papel importante en el crecimiento y la estabilidad de una empresa, por el mismo motivo, las compañías han tenido en cuenta varios aspectos que las llevan a cuestionarse ¿Qué servicio brindan? El servicio al

cliente ha venido tomando fuerza a través del tiempo acorde a la competencia que va creciendo, ya que los clientes tienen más oportunidad de decidir en donde desean adquirir el bien o el servicio, he ahí donde radica la importancia de irlo perfeccionando adaptándose a las diferentes necesidades de los clientes (Instituto Tecnológico de Sonora, 2013)

Por tal razón, se sugiere que todas las personas de la organización, desde la alta gerencia hasta los colaboradores que mantienen contacto con el público mantengan una relación constante basada en la comunicación y retroalimentación. Generalmente, la estrategia parte del departamento de Talento Humano que se ocupa de establecer capacitaciones para el mejor desempeño laboral y por ende se fortalece el servicio al cliente.

En Cumandá a los 14 días del mes de abril del 2006 se reúnen en cada del Abogado Jaime Flores Valencia un grupo de aproximadamente ochenta personas de escasos recursos con la idea de adquirir un terreno y poder construir viviendas; en la siguiente reunión el abogado propone formar una Cooperativa de Ahorro y Crédito, y Vivienda para de esta manera ser una organización jurídica y poder conseguir apoyo del gobierno al ser sujetos de un crédito en alguna institución financiera, es entonces se solicita al Ministerio de Bienestar Social para que los asesore en como formar una Cooperativa. Sin embargo, la mitad de los que estaban reunidos abandonaron el proyecto (Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño , 2023)

Es entonces que surge el interés de saber si en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño, se realizan los procedimientos requeridos para que haya una buena gestión de Talento Humano, para ello es imprescindible saber que dentro de este sistema se encuentran el subsistema de provisión de recursos humanos en donde se ubica el reclutamiento y selección del personal; el subsistema de organización de recursos es decir, el diseño del puesto y la descripción y análisis del mismo, además de la evaluación de desempeño; el otro subsistema llamado mantenimiento de recursos en donde se toma en cuenta la remuneración, planes de prestaciones sociales, calidad y relaciones con las personas; Cuenta también con el subsistema de desarrollo el cual engloba las capacitaciones y el desarrollo tanto personal como organizacional. Y por último el subsistema de auditoría en donde se sitúa los sistemas de información y la ética y responsabilidad social. (Chiavenato, 2011)

En este sentido, cabe destacar que la Cooperativa no realiza un proceso de reclutamiento y selección establecido, no utiliza plataformas y lo hace de manera verbal cuando requiere de nuevo personal. Partiendo de esto se demuestra grandes falencias dado que no existe una planeación inicial de necesidades en cuanto a los procesos administrativos. El problema fundamental en estudio, se genera por la carencia de un modelo de gestión dentro de la organización y la falta de evaluación de desempeño. La causa principal detectada es que no cuenta con un área, departamento o persona encarga del desarrollo y manejo de la gestión de talento humano, por ende, el personal no se encuentra lo suficientemente motivado para realizar sus actividades, presentan confusiones en las tareas a cumplir, y no se aplica un sistema de comunicación en las diferentes áreas de trabajo.

Además, la cooperativa ha descuidado los sistemas de incentivos y beneficios para los colaboradores y aspectos relacionados con escalas de salarios acordes con las necesidades económicas actuales. Las empresas pequeñas no han desarrollado programas completos de higiene y seguridad en la planta y se evidencian debilidades en las relaciones interpersonales entre trabajadores, directivos y clientes.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo la gestión del talento humano permite el fortalecimiento del servicio en la cooperativa Divino Niño, Cumandá, Chimborazo – Ecuador?

1.2 Justificación

Chiavenato (2011) asegura que “Por sus limitaciones individuales, los seres humanos se ven obligados a cooperar entre sí, a formar organizaciones para conseguir objetivos que individualmente no se lograrían”. (p.6)

Por ello, la importancia de la gestión del talento humano está encaminada a la interacción persona – organización donde reside el carácter de reciprocidad, con lo que al tener socios capaces, eficaces y motivados se produce a la vez un efecto causa-efecto satisfaciendo al cliente y por lo tanto fortaleciendo el servicio.

El presente trabajo de investigación se justifica porque existe una inadecuada gestión de talento humano lo que ha afecta en el fortalecimiento del servicio al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño.

El efecto de la adecuada gestión se verá reflejado en los empleados de la Cooperativa Divino Niño en el cantón Cumandá, para ello se realizó el análisis de la situación actual de los empleados en sus puestos de trabajo y la atención que brindan a los socios externos.

En lo que respecta al aporte metodológico se utilizó técnicas, métodos e instrumentos acordes a la investigación con los cuales se obtuvo información relevante y confiable sobre la entidad objeto de estudio.

La investigación se realiza para guiar con estrategias de Gestión de Talento Humano que benefician a los colaboradores como parte esencial de la entidad y los socios podrán observar cambios positivos en el entorno de la cooperativa.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar cómo la Gestión del Talento Humano incide en el fortalecimiento del servicio en la Cooperativa Divino Niño, Cumandá, Chimborazo – Ecuador.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la Gestión del Talento Humano y el fortalecimiento del servicio en la Cooperativa Divino Niño, Cumandá – Ecuador.
- Evaluar la Gestión de Talento Humano en el fortalecimiento del servicio en la Cooperativa Divino Niño, Cumandá – Ecuador.
- Proponer estrategias de Gestión de Talento Humano para el fortalecimiento en la prestación de servicio de la Cooperativa Divino Niño, Cumandá – Ecuador.

CAPÍTULO II

2. Marco Teórico

2.1 Antecedentes

El primer antecedente corresponde a Gabriela Gina Pérez Pintado con el título “La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.” cuyo objetivo general fue determinar la relación existente de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. La técnica de investigación que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario a los sujetos materia de investigación, es decir a los socios externos e internos de la Cooperativa San Francisco.

En la investigación de Pérez (2014) se acepta la hipótesis alternativa y se concluye que efectivamente la implementación de un modelo de gestión de talento humano permite mejorar la calidad del servicio al cliente en la cooperativa San Francisco Ltda.

La investigación realizada por Roxana Elizabeth León Lara titulada “Gestión del talento humano y la calidad de servicios en el ministerio del ambiente sede provincia de Napo”, cuyo objetivo fue determinar cuál es el impacto de la gestión del talento humano en la calidad de servicio al cliente en el Ministerio Ambiental sede provincia de Napo. Finalmente, después de realizar el estudio llega a la conclusión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir, que la gestión del talento humano sí impacta en la calidad del servicio al cliente. (Leon, 2018)

Escobar et al (2013) en su trabajo: Talento Humano clave del servicio, manifiesta que:

La definición del verdadero Servicio al Cliente en las empresas, es aquel que se desgarran el corazón, brindándose de manera profunda y transparente. Que viva y vibre con su prestación. No se puede enseñar a los colaboradores con una amplia guías, manuales y capacitaciones costosas de cómo brindar un servicio. El mismo es innato en las personas. Es así que cobra importancia: La gestión del talento humano como factor clave del servicio. (p.35)

Para la elaboración de esta investigación se utilizó la metodología hipotético-deductiva incluyendo conversatorios con personas implicadas en el tema del servicio en la Cooperativa Divino Niño, así como la experiencia propia en empresas de servicios y comercio. Es fundamental realzar que el Talento Humano es el alma de las organizaciones y como tal, se convierte en el factor principal para la generación de una cultura de servicio. Este trabajo refleja la vinculación con el tema de gestión del talento humano y el fortalecimiento del servicio prestado en la cooperativa Divino Niño.

Por su parte Chávez (2021) en su trabajo titulado “Gestión del talento humano y la inclusión social en las cooperativas de ahorro y crédito” expone que:

Todas las organizaciones tienen la responsabilidad de manejar una adecuada gestión del talento humano mediante una dirección con personal idóneo acorde al requerimiento, con la finalidad que todos los empleados que conforman la organización se sientan identificados con la misma, y enfoquen sus objetivos ya actividades a los objetivos, planes, programas y proyectos que manejan los directivos de manera general. (p.9)

El tipo de esta investigación es descriptiva, de campo y explicativa donde su instrumento de recolección de datos es un cuestionario con preguntas estructuradas para obtener información necesaria con un abordaje directo a los involucrados en el estudio (socios internos y externos) este instrumento fue validado por expertos, el cual fue calificado como idóneo para su utilización en la investigación.

Roca (2019), manifiesta que:

El talento humano en las empresas se ha convertido en un elemento principal de mejoramiento continuo, debido al trato directo con el cliente que debe ser de excelente calidad, aunque aún es común observar en determinadas empresas como enfocan recursos para la atracción y captación de clientes, mientras que la fidelización se desplaza a segundo plano, esto se debe a que poseen una inadecuada comunicación con el cliente, en consecuencia la comunicación permite a los individuos establecer un contacto y de esta manera intercambiar, compartir información, experiencias y conocimientos, lo que contribuye tanto en el desarrollo personal como social. (p.2)

Rivera (2019) en su trabajo titulado “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador” afirma que:

La calidad del servicio se ha convertido en un área importante de atención para profesionales, gerentes e investigadores y es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada empresa sin importar el tamaño, y es que la calidad de servicio posee un fuerte impacto en los negocios, ya que es considerada una de las principales prioridades competitivas de la administración y un requisito previo para la sostenibilidad y el crecimiento de las empresas, ya que mejora el rendimiento, minimiza costos y brinda satisfacción al cliente. (p.4)

2.2 Fundamentos teóricos

2.2.1 Objetivos de Estudio

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño en el cantón Cumandá, provincia de Chimborazo.

2.2.2 Reseña histórica

En Cumandá a los 14 días del mes de Abril del 2006 se reúnen en la casa del señor Flores Valencia Jaime un grupo de aproximadamente ochenta personas, de escasos recursos con la idea de adquirir un terreno y poder construir viviendas para todos; a la siguiente reunión el Sr. Jaime Flores propone formar una Cooperativa de Ahorro, Crédito, y Vivienda para de esta manera ser una organización jurídica y poder conseguir ayuda del gobierno o ser sujetos de un crédito en alguna institución, frente a esta propuesta se desertaron siquiera el cincuenta por ciento de personas, porque ellos querían invadir tierras que no estaban en uso de los dueños, a lo que se oponen un grupo de personas incluido el Sr. Flores ya que la intención inicial era la de obtener un pedazo de tierra de forma legal pero con facilidad de pago y no de una forma abusiva y gratis; entonces se solicita al Ministerio de Bienestar Social para que nos asesore en como formar una Cooperativa. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño , 2023)

Cabe señalar que la cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño fue creada en el Cantón Cumandá con expansión nacional, con facultad para realizar planes de viviendas, becas estudiantiles, apoyo a la microempresa y convenios interinstitucionales y con organismos gubernamentales y no gubernamentales. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño , 2023)

2.2.3 Naturaleza del Negocio

Cooperativas de Ahorro y Crédito.

2.2.4 Misión y Visión

Misión-. Servir y Satisfacer a los socios y clientes con productos y servicios de calidad, cumpliendo con los principios del cooperativismo y la responsabilidad ambiental y social. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño , 2023)

Los ejes estratégicos de la Misión son:

- Servicio y satisfacción de socios y clientes.
- Productos y Servicios de calidad.
- Cumpliendo con principios cooperativos y de responsabilidad ambiental y social.

Visión. - Ser sólida y competitiva en el sistema financiero popular y solidario, con generación de valor social, ambiental y económico de sus socios a través de productos y servicios innovadores. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño , 2023)

Los ejes estratégicos de la Visión son:

- Ser sólida y competitiva en el sistema financiero de la Economía Popular y Solidaria.
- Generar valor social, ambiental y económico.
- Entregar productos y servicios innovadores.

2.2.5. Principios de la Empresa

- Ética
- Trabajo en Equipo
- Compromiso
- Innovación
- Responsabilidad

2.2.6 Valores de la Empresa

Los valores de una institución serán aquellos que permitiéndole cumplir con la misión y visión, representen las cualidades susceptibles de adhesión, consideración y respeto por parte de toda la organización y sociedad.

2.2.7 Cobertura Geográfica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño, está ubicada en las calles Av. Los Puentes y 9 de octubre, centro del cantón Cumandá perteneciente a la provincia de Chimborazo.

Ilustración 1 Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño



Nota. Adaptado de coacdivinonino [Fotografía] <https://www.coacdivinonino.fin.ec/>

2.2.8 Gestión de Talento Humano

2.2.8.1 Conceptualización

(Chiavenato, 2011) manifiesta que:

Las políticas de recursos humanos se refieren a la manera como las organizaciones desean tratar a sus miembros para alcanzar por medio de ellos los objetivos organizacionales, al proporcionar condiciones para el logro de los objetivos individuales. Varían en gran medida de una organización a otra. (p.102)

En este sentido la persona es vital para la operación eficaz de una institución, es su activo más importante, a pesar de que no aparecen reflejados en los balances generales como una categoría en sí misma a pesar de la gran cantidad de dinero que se invierte en ellos. (Koontz & Weihrich, 2004)

2.2.8.2 Importancia del Talento Humano

Para (Vallejo, 2015):

Existen trabajadores que están insatisfechos con el empleo actual o el clima organizacional, convirtiéndose en una preocupación para los gerentes; estos problemas, si no se resuelven al momento, se convertirán en urgencias por resolverse. En las empresas, existe un sinnúmero de problemas y conflictos que deben ser resueltos por las personas que trabajan en la organización; para ello es necesario contar con trabajadores calificados, con capacidad de respuesta inmediata y resolución de conflictos. (p.21)

2.2.9 Reclutamiento de personal

El reclutamiento del personal no es más que divulgar en el medio la oportunidad que la empresa ofrece a las personas que tengan un conjunto de características en relación al puesto. Este proceso sirve como medio entre el mercado de trabajo y la entidad. (Vallejo, 2015)

2.2.10 Selección del personal

Para (Charry, 2020):

La selección del personal es un proceso muy importante que se pueden realizar mediante diferentes técnicas efectivas con políticas consecuentes a la dirección estratégica que tiene cada organización y así llegar al objetivo que es encontrar el candidato idóneo que mejor esté preparado y que cuente con las características necesarias para su puesto de trabajo. (p.32)

2.2.11 Capacitación

Según (Alles, 2007)

La capacitación en nuestro medio se ha basado en la instrucción, escasamente en nuestra formación, lo cual ha puesto en evidencia que la mera transmisión de conocimientos es insuficiente para lograr modificaciones en los comportamientos. De ello se desprende que es necesario trabajar desde otros ángulos, con nuevos enfoques que permitan el desarrollo del talento ubicado en las bases de nuestra personalidad, recordando que con el término competencia se hace referencia a las características de personalidad, devenidas comportamientos, que generan un desempeño exitoso. (p.12)

2.2.12 Promoción Laboral

(Werther & Davis, 1991)

Una promoción se lleva a cabo cuando se cambia a un empleado en una posición mejor pagada, con mayor responsabilidad y a nivel más alto. Constituye una de las circunstancias más importantes en la historia laboral de un empleado. Por lo general se concede un reconocimiento del desempeño anterior y del potencial a futuro. Las promociones se basan en el mérito del empleado y/o en su antigüedad. (p.139)

2.2.13 Incentivos

Según (Werther & Davis, 1991) los incentivos, así como la participación de utilidades constituyen enfoques de compensación que estimulan a los empleados. Manifiestan también que, los sistemas de incentivos relacionan la compensación y el desempeño determinando estímulos basados en el desempeño y no en el tiempo laborado. (p.234)

2.2.14 Evaluación de Desempeño

Werther y Davis (1995) señalan que la evaluación de desempeño “constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna” (p. 231).

2.2.15 Servicio al cliente

John Tschohl (2018) señala que el servicio al cliente es un conjunto de aptitudes en donde las funciones principalmente son la de retener, desarrollar nuevas carteras de clientes, cortesía, integridad, confiabilidad, eficacia, amistad, conocimiento y profesionalismo. (p. 12)

2.2.16 Calidad de Servicio

Morales et al. (2019)

La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas. Lo anterior, implica que no importa el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones. Por tanto, deben demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área. De manera que, al ser la primera imagen que se da a los clientes le ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos. No obstante, si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza. (p.274)

2.2.17 Gestión de atención al cliente

“Es una modalidad de gestión que empieza desde lo más alto de la organización, trata de la filosofía y la cultura empresarial. Sirve para definir sus estrategias de manera que estas puedan ponerse en práctica en las organizaciones” (Rojas & Calderón , 2021, pág. 42)

CAPÍTULO III

3. Metodología

3.1 Método

Método hipotético- deductivo

En el marco de desarrollo del método que se utilizó en la investigación, es el método hipotético-deductivo, el que parte de una hipótesis además de aplicar reglas de deducción. (Rodríguez & Pérez, 2017, pág. 189)

Mediante el uso de este método se verificó y se demostró que de un hecho particular se llega a un comportamiento general con sus respectivas consecuencias. A continuación, se detallan los pasos que se siguieron en el presente estudio:

3.1.1 Observar el fenómeno a estudiar.

En este proceso se observó si el fortalecimiento del servicio se logró mediante la correcta aplicación de la gestión de talento humano.

3.1.2 Identificación del problema.

Este proceso se realizó a través de la recopilación de información relevante proveniente de la cooperativa Divino Niño.

3.1.3 Formulación de la hipótesis.

De acuerdo a lo observado, para la formulación de la hipótesis se consideraron las variables de estudio de la gestión de talento humano que se relaciona significativamente con el fortalecimiento del servicio al cliente.

3.1.4 Deducir consecuencias elementales de la hipótesis.

A través de este método, se dedujo los elementos mediante la observación de las variables. Por ello, fue conveniente comprobar la gestión de talento humano en el fortalecimiento del servicio.

3.1.5 Verificación de la hipótesis.

En este último paso de verificación por medio de las herramientas aplicadas a los socios tanto internos como externos de la Cooperativa Divino Niño se determinó la comprobación de la hipótesis.

3.2 Tipo de Investigación

3.2.1 Investigación Descriptiva

Este trabajo de investigación fue descriptivo ya que se definieron los procesos de talento humano y todo lo que se refiere al fortalecimiento del servicio al cliente, es decir las variables de estudio.

De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2014) “las investigaciones que se realizan en un campo de conocimiento específico pueden incluir diferentes alcances en las distintas etapas de su desarrollo”. (p.90)

3.2.2 Investigación de Campo

Investigación de campo como se citó en Hernández Sampieri et al. (2014) señala que “los experimentos de campo son estudios efectuados en una situación “realista” en la que el investigador manipula una o más variables independientes en condiciones tan cuidadosamente controladas como lo permite la situación”

3.2.3 Investigación Explicativa

(Tamayo, 2006) establecen que la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, caracterizándose en dar una interpretación correcta.

En tal virtud, el presente trabajo se encuentra dentro de este tipo de investigación, debido que se estableció si la gestión del talento humano es un factor clave para tener un mejor servicio al cliente, la investigación explicativa se encargó de buscar el porqué de los hechos mediante las relaciones de causa y efecto.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Para el procesamiento y análisis de esta investigación se emplearon técnicas como la encuesta, misma que sirvió como orientación en la información para poder tomar decisiones correctivas, e instrumentos como el cuestionario.

3.3.1 Encuesta

Las encuestas son un método de investigación en donde se obtiene información de los encuestados a través de preguntas, ya sea personales, telefónicas o por correo.

3.3.2 Cuestionario

Un cuestionario es aquel que consiste en un conjunto de preguntas en donde se toman en cuenta una o más variables a medir. En este caso, las variables que se analizaron fueron la gestión del talento humano y el fortalecimiento del servicio.

3.4 Hipótesis

Fue fundamental plantear las hipótesis ya que ayudó a la investigación a llevar un orden, de eso dependió si se aprobaba o rechazaba la teoría previamente planteada, es por ello que fueron claras, reales, entendibles y medibles.

H₁: La gestión del Talento Humano incide en el fortalecimiento del servicio en la cooperativa Divino Niño.

H₀: La gestión del Talento Humano no incide en el fortalecimiento del servicio en la cooperativa Divino Niño.

En vista de ello, este trabajo recolectó información primaria, por lo tanto, cumple con este tipo de investigación ya que fue necesario acudir a la institución de estudio que en este caso es la cooperativa de ahorro y crédito Divino Niño.

3.5 Población y Muestra

3.5.1 Población

(Arias, 2012) define como "...población un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación..." (p.81).

En la presente investigación se tomó en cuenta el total de población que es de 8 colaboradores, así como también se incluyó un cuestionario dirigido a los socios de la cooperativa Divino Niño utilizando la escala de Likert. Por tal efecto, la población a estudiar estuvo constituida de la siguiente manera:

Tabla 1 Tamaño poblacional que labora dentro de la Cooperativa Divino Niño

PERSONAL	UNIDAD DE OBSERVACIÓN	N.-
INTERNO	Personal que labora dentro de la cooperativa Divino Niño	8

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño

Tabla 2 Tamaño poblacional de socios externos de la Cooperativa Divino Niño

PERSONAL	UNIDAD DE OBSERVACIÓN	N.-
EXTERNO	Socios con los que cuenta la cooperativa Divino Niño	5500

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño

3.5.2 Muestra

Se entiende por muestra un subconjunto representativo y finito, el cual se extrae de la población accesible de estudio.

Por esta razón en el presente trabajo de investigación se aplicó la siguiente fórmula para población finita:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

- N = Tamaño de la población (5500 socios)
- Z_{α} = (valor obtenido mediante el nivel de confianza) 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p (probabilidad de ocurrencia) = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q (probabilidad de no ocurrencia) = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

$$n = \frac{5500 * 1,96_{\alpha}^2 * 0,05 * 0,95}{0,05^2 * (5500 - 1) + 1,96_{\alpha}^2 * 0,05 * 0,95}$$

$$n = 72,047 \approx 72$$

Por consiguiente, la muestra que se tomó en cuenta es de ocho colaboradores a nivel interno y de 72 personas que conforman los socios externos de la Cooperativa Divino Niño. Es decir, el tamaño total de la muestra fue de ochenta personas.

CAPÍTULO IV

4. Resultados y Discusión

4.1 Análisis de las encuestas

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DIVINO NIÑO

Pregunta número 1: ¿Se aplica los subsistemas de gestión de talento humano para el reclutamiento y selección de los empleados?

Tabla 3 Aplicación de Subsistemas de Gestión de Talento Humano

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	3	37,5%
NO	5	62,5%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: Anahí Morocho

Ilustración 2 Aplicación de Subsistemas de Gestión de Talento Humano



Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: Anahí Morocho

Análisis e interpretación

El 37,5% de los encuestados están de acuerdo que dentro de la cooperativa si se aplican los subsistemas de gestión de talento humano, mientras que el 62,5% afirma que no.

Esto indica que más de la mitad de encuestados niegan que se aplique ningún tipo de subsistema de gestión de talento humano dentro de la Cooperativa.

Pregunta número 2: ¿Cumple con el código orgánico y el modelo de gestión por competencias?

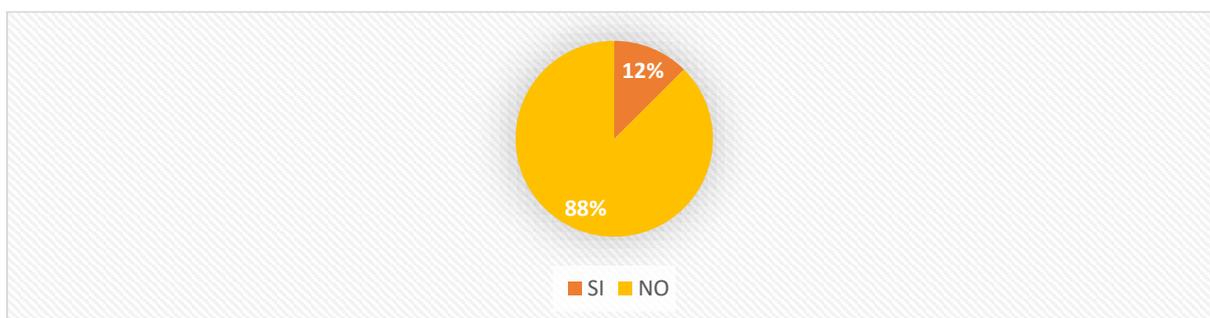
Tabla 4 Cumplimiento con el código orgánico y modelo de gestión

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	1	12,50%
NO	7	87,50%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: Anahí Morocho

Ilustración 3 Cumplimiento con el código orgánico y modelo de gestión



Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: Anahí Morocho

Análisis e interpretación

El 87,50% manifiestan que no cumple con el código orgánico y modelo de gestión. Por otra parte, el 12,50% de los encuestados coincide que la cooperativa si cumple.

De esta forma se puede demostrar que la mayoría de encuestados coinciden que no se cumple con el código orgánico y el modelo de gestión, esto indica una falencia dentro del cooperativa

Pregunta número 3: ¿Con que frecuencia ha participado en planes de formación y capacitación dentro de la cooperativa?

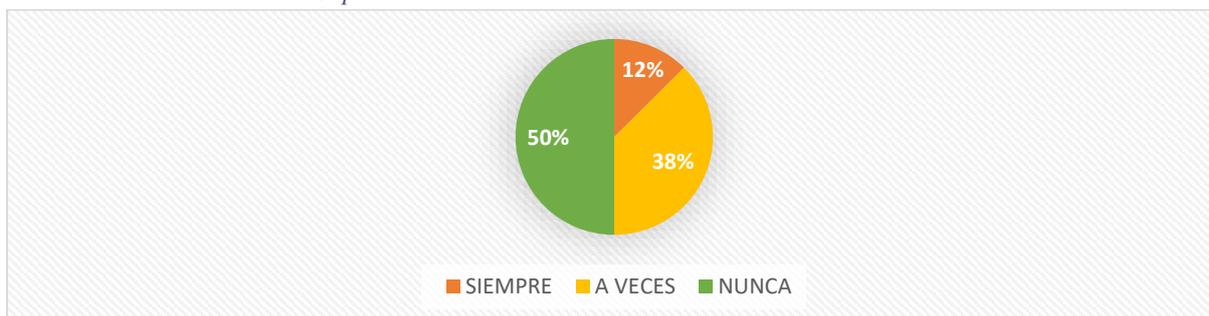
Tabla 5 Frecuencia de capacitaciones

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	12,50%
A VECES	3	37,50%
NUNCA	4	50%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: Anahí Morocho

Ilustración 4 Frecuencia de Capacitaciones



Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: Anahí Morocho

Análisis e interpretación

El 12,50% de los colaboradores manifiesta que realizan siempre capacitaciones, mientras que el 37,50% anuncian que a veces reciben capacitaciones dentro de la organización, sin embargo, el 50% de los colaboradores dan a conocer que no han recibido ninguna capacitación dentro de la organización.

Esto indica una gran falencia por parte de la gerencia de la cooperativa, ya que, la mitad de los colaboradores coinciden que no reciben capacitación alguna.

Pregunta número 4: ¿Sus funciones en la cooperativa le permiten el desarrollo por competencias laborales?

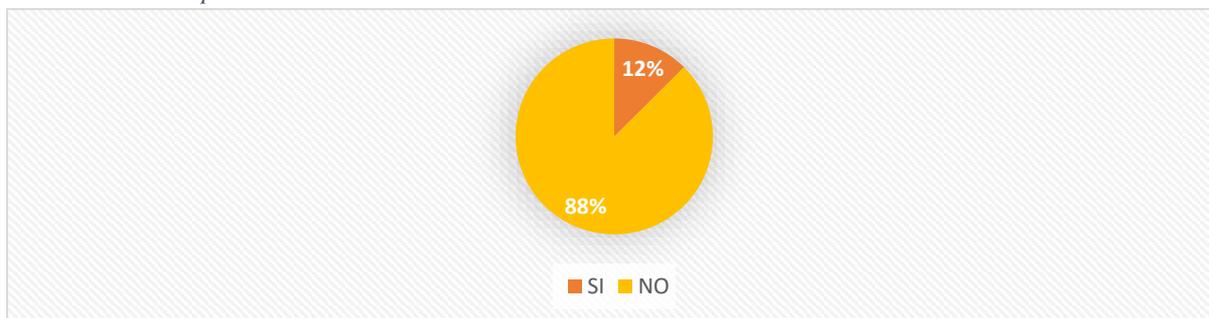
Tabla 6 Desarrollo de habilidades y competencias

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	1	12,50%
NO	7	87,50%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Anahí Morocho

Ilustración 5 Competencias Laborales



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Anahí Morocho

Análisis e interpretación

El 12,50% de los encuestados coinciden que las funciones que realizan dentro de la cooperativa Divino Niño si les permite desarrollar sus competencias laborales, mientras que la mayor parte, es decir, el 87,50% no están de acuerdo.

El resultado demuestra que no existe un desarrollo de habilidades, conocimiento y actitudes como el trabajo en equipo, asertividad y escucha activa, iniciativa, creatividad, entre otros.

Pregunta número 5: ¿Cómo califica usted a la gestión del talento humano que se realiza en la cooperativa?

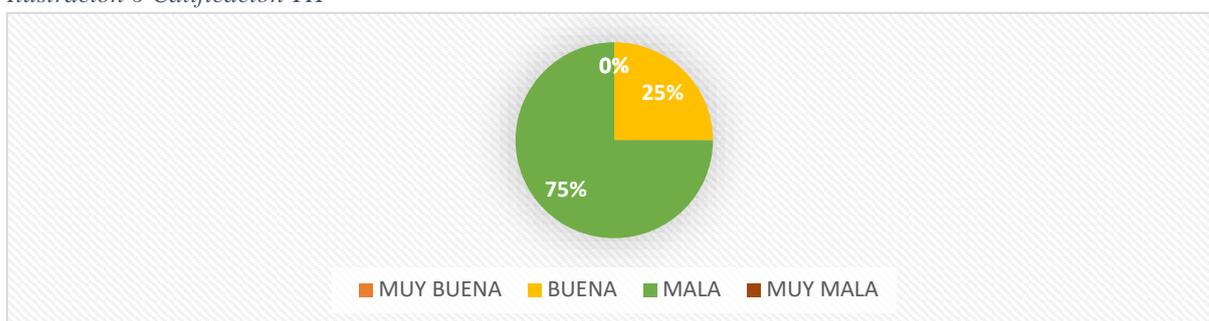
Tabla 7 Calificación de Talento Humano

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY BUENA	0	0%
BUENA	6	25%
MALA	2	75%
MUY MALA	0	0%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: Anahí Morocho

Ilustración 6 Calificación TH



Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: Anahí Morocho

Análisis e interpretación

El 25% de los colaboradores están de acuerdo con que la gestión de talento humano es buena dentro de la cooperativa, mientras que el 75% de los encuestados manifiestan que no se toma mucho en cuenta la gestión de talento humano como tal y por eso califican como mala, por la ausencia de esta.

De esta forma se puede demostrar que no se está desarrollando la gestión de talento humano y que existe algún tipo de desconocimiento entre los colaboradores.

Pregunta número 6: ¿Está usted de acuerdo con las remuneraciones percibidas por su desempeño laboral?

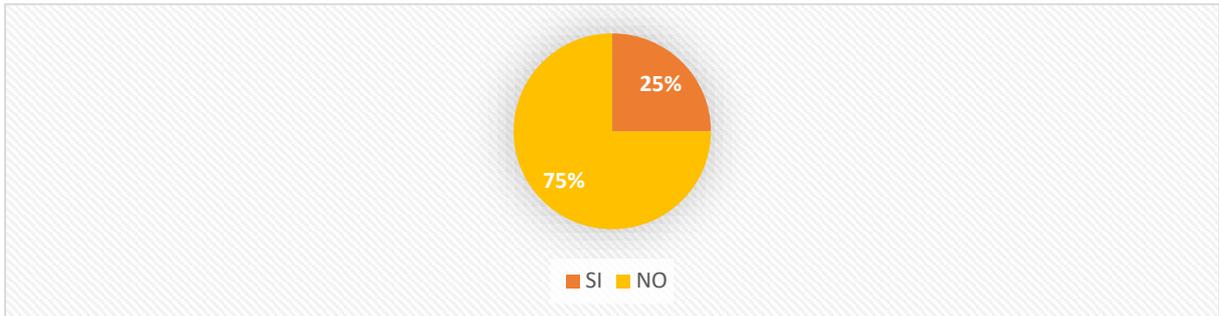
Tabla 8 Remuneración percibida por desempeño laboral.

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	2	25%
NO	6	75%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: Anahí Morocho

Ilustración 7 Remuneración percibida



Fuente: Cuestionario Aplicado

Elaborado por: Anahí Morocho

Análisis e interpretación

El 75% de los socios internos no están de acuerdo con la remuneración percibida por su desempeño laboral, mientras que el 25% se encuentra conforme con la remuneración.

Con este análisis se puede demostrar que solo la cuarta parte de los encuestados se encuentra conforme con la remuneración percibida entonces existe una insatisfacción por parte de los socios.

Pregunta número 7: ¿Se práctica la evaluación nivel de desempeño en la cooperativa?

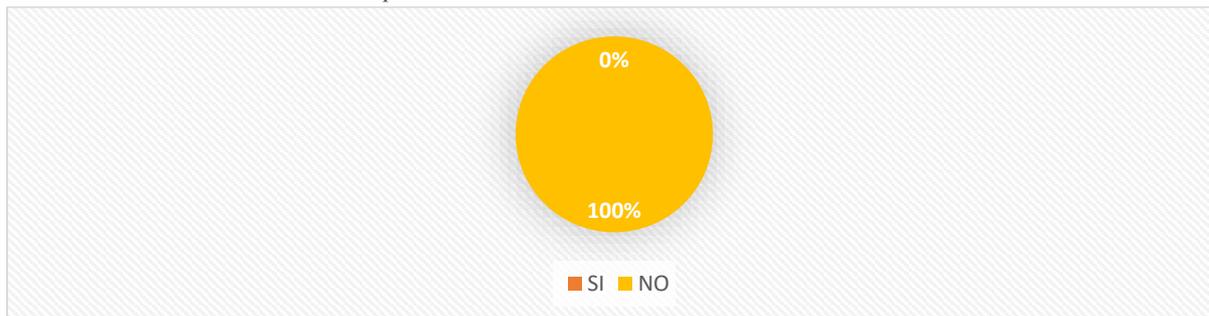
Tabla 9 Evaluación nivel de desempeño

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	8	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: Anahí Morocho

Ilustración 8 Evaluación de Desempeño



Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: Anahí Morocho

Análisis e interpretación

El 100% de los socios coinciden que no se realiza evaluaciones de desempeño. Con este análisis se demuestra que hay una ineficiencia en la gestión de talento humano.

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DIVINO NIÑO

Pregunta número 1: ¿Se siente satisfecho con la atención recibida en el último año?

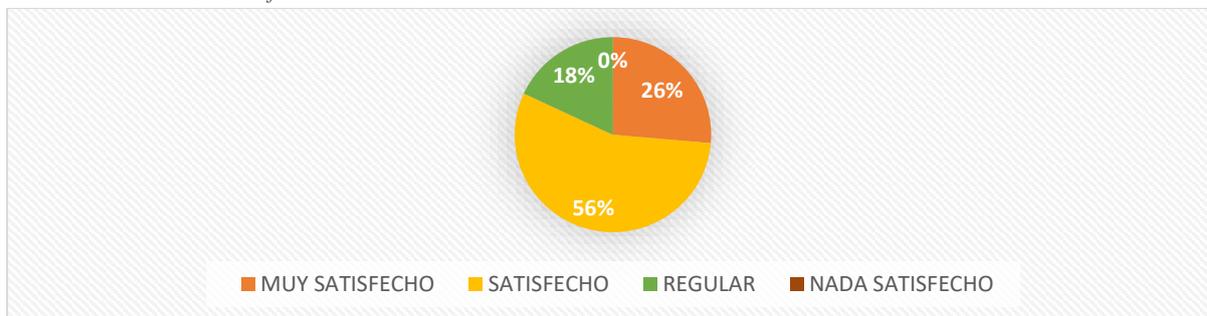
Tabla 10 Nivel de Satisfacción

OPCIONES	SOCIOS EXTERNOS	PORCENTAJE
MUY SATISFECHO	19	26,39%
SATISFECHO	40	55,56%
REGULAR	13	18,06%
NADA SATISFECHO	0	0%

Fuente: Cuestionario Aplicado

Elaborado por: Anahí Morocho

Ilustración 9 Nivel de Satisfacción



Fuente: Cuestionario Aplicado

Elaborado por: Anahí Morocho

Análisis e interpretación

El 26,39% de los socios externos de la Cooperativa Divino Niño, manifiestan que se han sentido muy satisfechos con la atención recibida en el último año, a su vez, el 55,56% dicen que se sienten satisfechos, por otra parte, el 18,06% comunican que se han sentido regular con la atención recibida y por último no se ha reportado nadie con nada satisfecho.

El resultado nos indica que no están satisfechos al 100% y existe alguna falla.

Pregunta número 2: ¿Ha recibido asesoramiento personal por el personal administrativo?

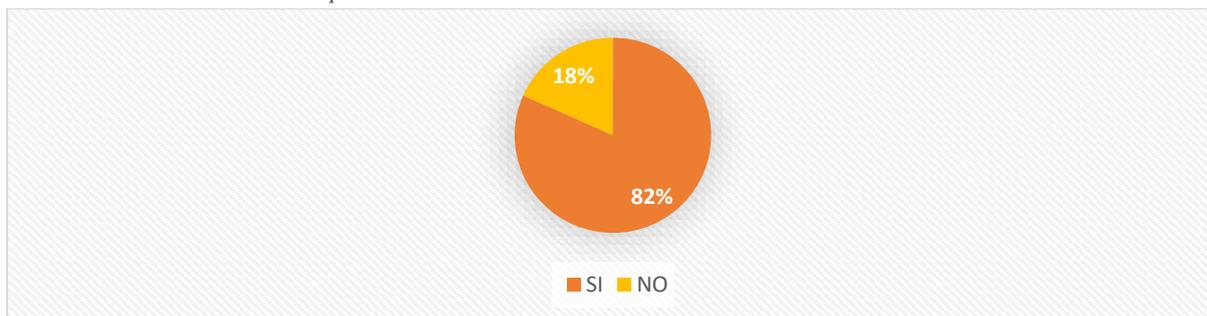
Tabla 11 Asesoramiento personal

OPCIONES	SOCIOS EXTERNOS	PORCENTAJE
SI	62	86,11%
NO	10	13,89%

Fuente: Cuestionario Aplicado

Elaborado por: Anahí Morocho

Ilustración 10 Asesoramiento personal



Fuente: Cuestionario Aplicado

Elaborado por: Anahí Morocho

Análisis e interpretación

El 86,11% de los socios externos manifiestan que, si han recibido asesoramiento personal por parte del personal administrativo, por otra parte, el 13,89% afirma que no ha recibido asesoramiento personalizado.

Con este análisis se demuestra que existe aún una parte de socios que no reciben un asesoramiento personal por parte de los colaboradores de la cooperativa.

Pregunta número 3: ¿La atención que usted recibe es de calidad y calidez?

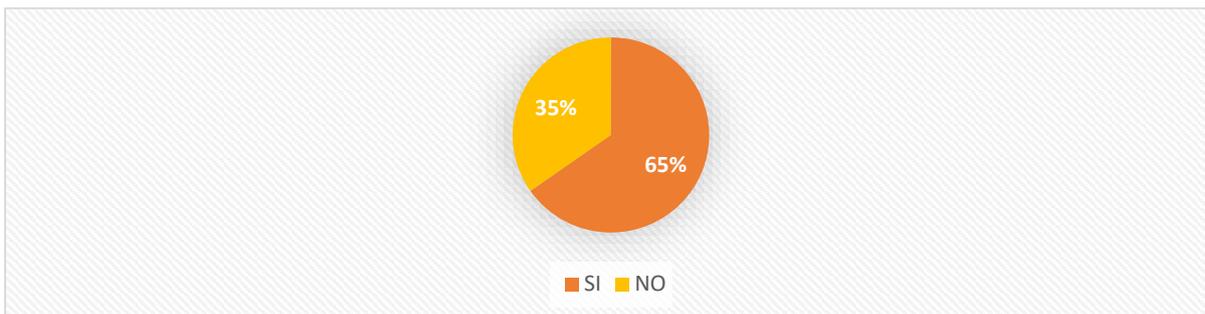
Tabla 12 Trato recibido.

OPCIONES	SOCIOS EXTERNOS	PORCENTAJE
SI	47	65,28%
NO	25	34,72%

Fuente: Cuestionario Aplicado

Elaborado por: Anahí Morocho

Ilustración 11 Trato recibido



Fuente: Cuestionario Aplicado

Elaborado por: Anahí Morocho

Análisis e interpretación

El 65,28% de los socios externos manifiestan que la atención recibida ha sido de calidad y calidez, mientras que, el otro 34,72% comunican que no ha sido así la atención que han recibido.

En general el trato empleado - socio es de calidad. Las relaciones humanas en el fortalecimiento del servicio de la Cooperativa es clave para un mejor desarrollo. Sin embargo, hay que tomar medidas correctivas para brindar un mejor servicio y trato.

Pregunta número 4: ¿Cuánto tiempo lleva como socio en la cooperativa Divino Niño?

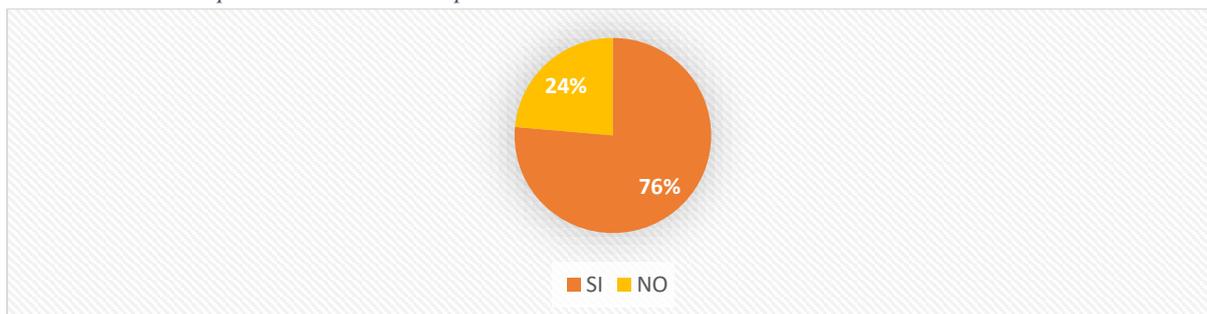
Tabla 13 Tiempo de socios en la Cooperativa

OPCIONES	SOCIOS EXTERNOS	PORCENTAJE
MÁS DE 1 AÑO	55	76,39%
MENOS DE 1 AÑO	17	23,61%

Fuente: Cuestionario Aplicado

Elaborado por: Anahí Morocho

Ilustración 12 Tiempo de socios en la cooperativa



Fuente: Cuestionario Aplicado

Elaborado por: Anahí Morocho

Análisis e interpretación

El 76,39% de los socios externos encuestados llevan más de un año siendo socios de la Cooperativa Divino Niño, el otro 23,61% tiene menos de un año de haberse hecho socio.

Con este análisis podemos observar que el alto número de socios que llevan más de un año son lo que han permitido que la cooperativa ya tenga su ventanilla de extensión en el recinto de Matilde.

Pregunta número 5: ¿Cree usted que se debe evaluar la experiencia, habilidad, capacitación y educación del personal?

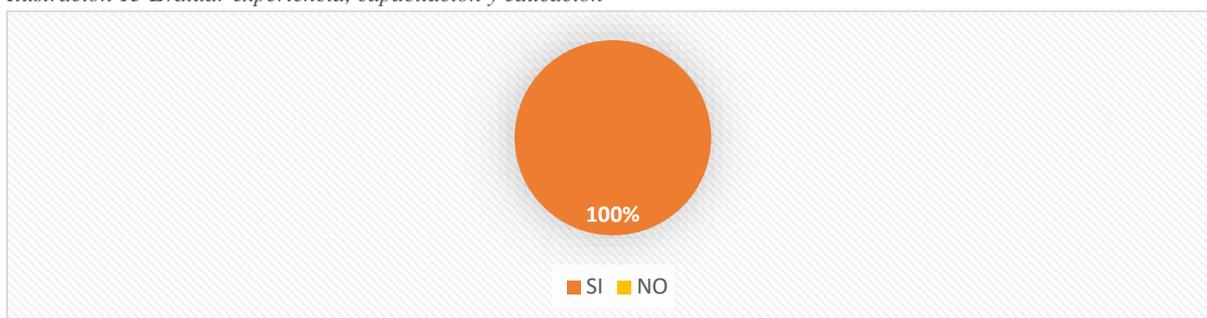
Tabla 14 Evaluar experiencia, habilidad, capacitación y educación

OPCIONES	SOCIOS EXTERNOS	PORCENTAJE
SI	75	100%
NO	0	0%

Fuente: Cuestionario Aplicado

Elaborado por: Anahí Morocho

Ilustración 13 Evaluar experiencia, capacitación y educación



Fuente: Cuestionario Aplicado

Elaborado por: Anahí Morocho

Análisis e interpretación

El 100% de los socios externos encuestados coinciden que debería evaluarse al personal en cuanto la experiencia, habilidad, capacitación y educación.

Este análisis nos indica que hay que evaluar al 100% a todos los colaboradores de la organización, ya que los socios requieren a profesionales calificados.

Pregunta número 6: ¿Los servicios y productos que ofrece la cooperativa satisfacen sus necesidades?

Tabla 15 Servicios y productos acorde a necesidades

OPCIONES	SOCIOS EXTERNOS	PORCENTAJE
SI	19	26,39%
NO	53	73,61%

Fuente: Cuestionario Aplicado

Elaborado por: Anahí Morocho

Ilustración 14 Satisfacción de necesidades



Fuente: Cuestionario Aplicado

Elaborado por: Anahí Morocho

Análisis e interpretación

El 73,61% manifiesta que la cooperativa no satisface completamente sus necesidades, mientras que el 26,39% un poco más de un cuarto de la muestra total de los socios manifiesta que si satisface totalmente sus necesidades.

El resultado nos indica que la cooperativa no está satisfaciendo al 100% a sus socios y hay que emplear nuevas metodologías de atracción.

Pregunta número 7: ¿Contribuiría usted con planes de acción para el fortalecimiento de la Cooperativa Divino Niño?

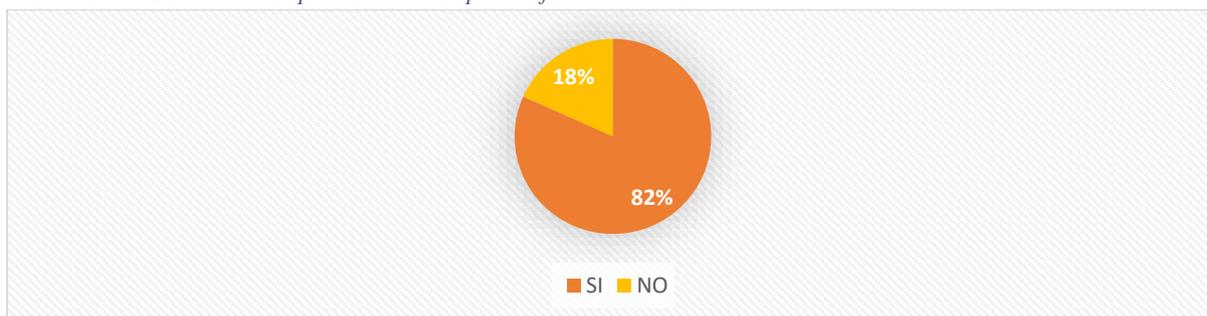
Tabla 16 Contribuir con planes de acción para el fortalecimiento

OPCIONES	SOCIOS EXTERNOS	PORCENTAJE
SI	58	80,56%
NO	14	19,44%

Fuente: Cuestionario Aplicado

Elaborado por: Anahí Morocho

Ilustración 15 Contribuir con planes de acción para el fortalecimiento



Fuente: Cuestionario Aplicado

Elaborado por: Anahí Morocho

Análisis e interpretación

El 80,56% de los socios externos están a favor de contribuir con planes de acción para el fortalecimiento de la Cooperativa Divino Niño, mientras que, el 19,44% se muestra desinteresado al respecto.

Se demuestra que, la mayor parte de socios están prestos a contribuir para la mejora de la Cooperativa.

4.2 Comprobación de hipótesis

4.2.1 Hipótesis

4.2.1.1 H₁: Hipótesis Alternativa

La gestión del Talento Humano incide en el fortalecimiento del servicio en la cooperativa Divino Niño.

4.2.1.2 H₀: Hipótesis Nula

La gestión del Talento Humano no incide en el fortalecimiento del servicio en la cooperativa Divino Niño.

4.2.2 Calculo del chi cuadrado

La prueba Chi-cuadrado (χ^2) o Ji-cuadrado fue sugerida por Karl Pearson como una forma de valorar la bondad del ajuste de unos datos a una distribución de probabilidad conocida, y se ha establecido como el procedimiento de elección para el contraste de hipótesis.

4.2.2.1 Tabla cruzada

La tabla cruzada presenta interacciones entre 2 o más categoría y se puede identificar la relatividad y el comportamiento entre las variables que son Gestión del talento humano y el fortalecimiento del servicio, se ha tomado en consideración la pregunta número 2 **¿Ha recibido asesoramiento personal por parte del personal administrativo?** Y la pregunta número 1 **¿Se siente satisfecho con la atención recibida en el último año?**

Tabla 17 Tabla cruzada.

	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	REGULAR	Total
RECIBÍÓ ASESORAMIENTO	18	38	6	62
NO RECIBÍÓ ASESORAMIENTO	1	2	7	10
Total	19	40	13	72

Fuente: Cuestionario Aplicado

Elaborado por: Anahí Morocho

Tabla 18 Frecuencias esperadas.

F _o	F _e	F _o -F _e	(F _o -F _e) ²	(F _o -F _e) ² / F _e
18	16,36	1,64	2,68	0,16
1	2,64	-1,64	2,68	1,02
38	34,44	3,56	12,67	0,37
2	5,56	-3,56	12,67	2,28
6	11,19	-5,19	26,94	2,41
7	1,81	5,19	26,94	14,88
				21,12

Fuente: Cuestionario Aplicado

Elaborado por: Anahí Morocho

$$x^2 = \sum \left[\frac{(F_o - F_e)^2}{F_e} \right]$$

$$x^2(\text{Calculado}) = 21,12$$

$$Gl = (n \text{ filas} - 1)(n \text{ columnas} - 1) = 2$$

$$Gl = (2 - 1)(3 - 1) = 2$$

$$x^2(\text{Tabla Distribución Chi Cuadrado}) = 5,991$$

$$x = 95\%$$

Ilustración 16 Gráfico De Tabla para Valores de 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

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Anahí Morocho

H ₁	La Gestión de Talento Humano incide en el fortalecimiento del servicio en la Cooperativa Divino Niño.
H ₀	La Gestión de Talento Humano no incide en el fortalecimiento del servicio en la Cooperativa Divino Niño.

4.2.2 Verificación de la hipótesis

Se rechaza la hipótesis nula, y su vez se acepta la hipótesis alternativa, ya que $H_1= 21,18$ es mayor que $H_0= 5,991$ que hace referencia a que “La gestión de talento humano incide en el fortalecimiento del servicio de la cooperativa Divino Niño, Cumandá, Ecuador – Chimborazo.

4.3 Discusión de resultados

En el presente trabajo se indagó la relación existente entre la gestión de talento humano y el fortalecimiento del servicio en la Cooperativa Divino Niño Cumandá, Chimborazo- Ecuador.

De acuerdo con los resultados del cuestionario dirigido a los colaboradores y la encuesta realizada a los socios externos de la Cooperativa, se muestra que no tienen una gestión de talento humano establecida.

Los resultados confirman que el funcionamiento de la organización o desempeño de la gestión del talento humano, no es efectivo para el desarrollo de la empresa y tampoco para el fortalecimiento del servicio en la cooperativa Divino Niño Cumandá, Chimborazo- Ecuador. Se debe poner énfasis en la reclutamiento y selección del personal, así como la capacitación de los mismos y la evaluación del desempeño, cuyos resultados se verán reflejados en el crecimiento de la satisfacción tanto de los clientes internos como externos.

Se tiene una relación con el primer antecedente del presente estudio, trabajo que fue realizado en la Cooperativa San Francisco Ltda, dónde se demuestra que hay una relación directa entre la gestión del talento humano y el servicio al cliente.

CAPÍTULO V.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- A través del presente estudio se concluye que la Cooperativa Divino Niño no cuenta con un correcto manejo de gestión de talento humano. No se realizan procesos de reclutamiento y selección, las capacitaciones dentro de la cooperativa son escasas y, por ende, las evaluaciones de desempeño tampoco se realizan.
- Entre los aspectos fundamentales citados por varios autores cabe destacar la importancia de la implementación de la gestión de talento humano utilizados para la motivación y el correcto desempeño de los socios. En síntesis, la gestión del talento humano ha invertido su conocimiento en la ejecución de procesos desde la planificación, desarrollo y control desde el momento de la selección y reclutamiento hasta el desarrollo de los funcionarios y la importancia del fortalecimiento del servicio como pieza clave para el éxito o fracaso de la institución
- Finalmente se propuso estrategias de gestión de talento humano en la Cooperativa Divino Niño, Cumandá, Chimborazo para que pueda ser usado dentro de la cooperativa para potenciar su rendimiento y a su vez fortalecer el servicio que brinda.

5.2 Recomendaciones

- Elaborar un plan estratégico para implementar el correcto manejo de gestión de talento humano.
- Establecer evaluaciones mensualmente a fin de que sirva como retroalimentación para los colaboradores, asimismo, brindar capacitaciones sobre el cooperativismo enfocado a las nuevas tendencias que establece el ramo financiero en el Ecuador.
- Aplicar el nuevo modelo de gestión de talento humano que resalte competencias y habilidades de los colaboradores de la cooperativa.

CAPÍTULO VI.

6. PROPUESTA

6.1 Tema de propuesta

Proponer estrategias de Gestión de Talento Humano en la cooperativa Divino Niño, Chimborazo – Ecuador.

6.2 Justificación

Con el fin de aportar al mejoramiento de la gestión de talento humano para el fortalecimiento del servicio al cliente, hay que destacar que el manual de gestión del talento humano es una herramienta muy importante para conocer y definir correctamente los puestos, áreas y tareas que debe cumplir cada empleado así lograr mejorar mejores resultados en productividad del personal y servicio al cliente. Así mismo establecer un plan de acción para las estrategias. Con estas acciones cada empleado se beneficiará de diversas maneras, permitiendo contar con oportunidades de capacitación y en un futuro optar por ascensos para mejores cargos en la misma institución.

6.3 Objetivo

Establecer estrategias de Gestión de Talento Humano en la Cooperativa Divino Niño con el propósito de fortalecer el servicio al cliente.

6.4 Plan de Acción

Las estrategias que integran esta propuesta se reflejarán en el siguiente plan de acción:

Tabla 19 Plan de Acción

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RESULTADOS
Evaluar la situación actual de la Cooperativa	Realizar análisis minucioso de la estructura interna de la cooperativa	Aplicar un análisis documental y personal a los colaboradores de la cooperativa.	Gerencia y Recursos Humanos	Lograr incrementar la productividad.
Establecer objetivos en la cooperativa.	En base a la misión y visión establecer	Crear un plan general el objetivo de la compañía.	Gerencia	Dirigir a la organización hacia un fin en

	objetivos estratégicos.			conjunto.
Realizar una evaluación a todos los colaboradores	Proponer evaluaciones de desempeño semestralmente.	Establecer criterios y estándares para medir el desempeño.	Gerencia y Recursos Humanos	Alcanzar el máximo de rendimiento en los colaboradores.
Integrar tecnología	Utilizar nuevas herramientas tomando en cuenta la identificación del problema.	Investigar nuevas tecnologías e implementar un sistema.	Gerencia Recursos Humano	Optimizar tiempos.
Diseñar procesos de reclutamiento y selección	Realizar análisis de puestos y funciones. Y detallarlo en el manual orgánico funcional de la cooperativa.	Buscar candidatos cualificados y afines a los puestos de trabajo. Contactar con los posibles candidatos. Explicar detalladamente y solventar dudas sobre las vacantes disponibles.	Recursos Humanos	Lograr contar con candidatos idóneos .
Elevar el compromiso y la motivación	Proponer planes de capacitación y especialización	Efectuar convenios con instituciones de educación superior y capacitación.	Gerencia y Recursos Humanos	Optimizar tiempo y costos en los trámites.
Reconocimiento de logros	Implementar salarios emocionales.	Premiar los logros alcanzados dentro de la cooperativa.	Gerencia y Recursos Humanos	Incentivar a los colaboradores y mejorar la atención al cliente.

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Anahí Morocho

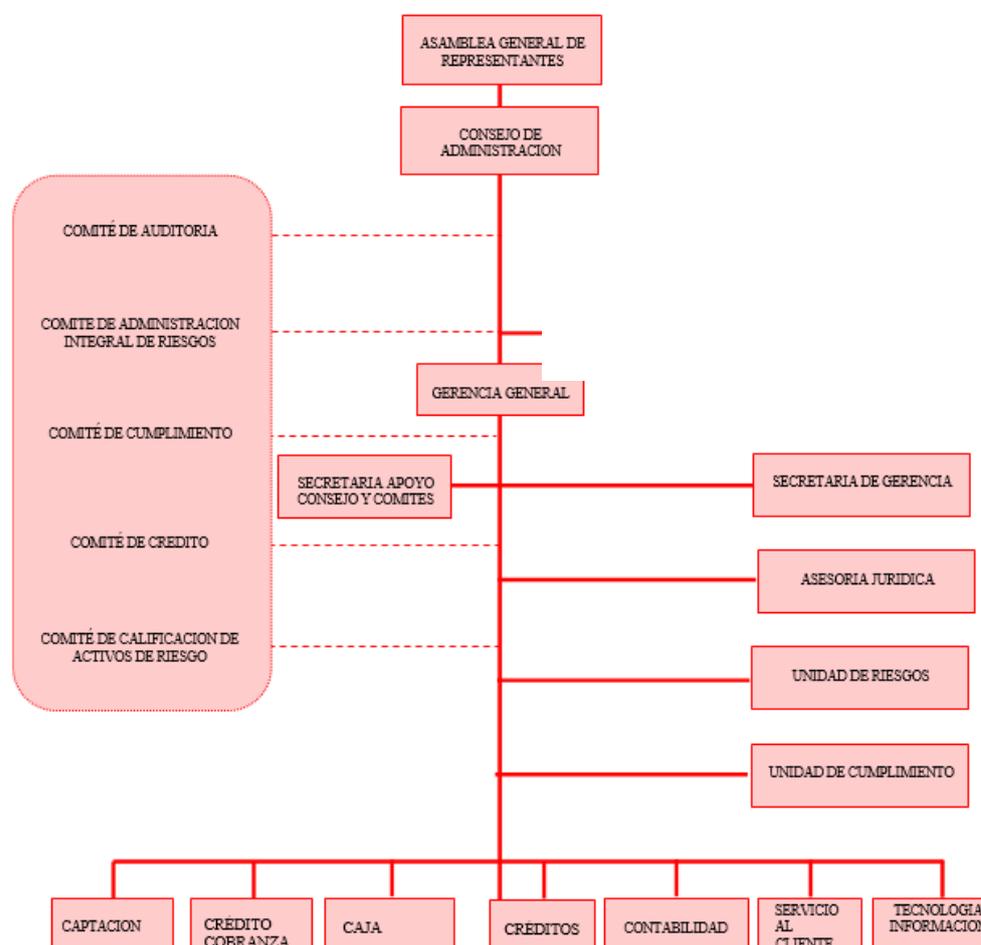
6.4.1 Evaluar la situación actual de la Cooperativa.

En la actualidad la cooperativa cuenta con un poco más de cinco mil quinientos socios de diferentes estratos sociales y económicos. En el último año se creó una ventanilla en el sector de Matilde Esther perteneciente a la provincia de Bucay.

Sin embargo, no cuenta con un modelo de gestión que le permita proyectarse, consolidarse y desarrollarse más allá.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DIVINO NIÑO LTDA.

Ilustración 17 Organigrama Estructural



Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Anahí Morocho

6.4.2 Establecer objetivos

Es fundamental establecer metas claras y precisas. Es por ello que para poner en marcha la estrategia hay que crear objetivos SMART que se enfoquen en la gestión de desempeño de talento humano:

- **Específicos:** Deben ser claros y precisos, por ejemplo, en la encuesta detectamos que no se realizan capacitaciones regularmente, para este punto un objetivo específico sería establecer un cronograma con capacitaciones mensuales.
- **Medibles:** Estos permiten medir y evaluar el progreso, siguiendo con el ejemplo anterior, debemos analizar las siguientes preguntas, ¿Qué día va a iniciar? ¿Cómo puedo medir el avance? ¿Cómo saber si se cumplió?
- **Alcanzables:** Que sean realistas y se puedan realizar.
- **Relevante:** Tiene que ser acorde la estrategia del negocio con las necesidades del personal.
- **Tiempo determinado:** Todo objetivo debe tener una fecha de inicio y fin, para que estas se concreten.

6.4.3 Realizar una evaluación a todos los colaboradores de la Cooperativa.

Para que la estrategia de gestión tenga éxito, hay que evaluar a todos los responsables de área, ya que si hay algo mal puede afectar significativamente a la organización.

- Absentismos
- Mal manejo de tiempos
- Insatisfacción en los clientes

Para ello, hay que poner a personas idóneas en los cargos establecidos, motivar a cada trabajador de forma individual, es preciso que se entrene y desarrolle al personal enfocándose en sus fortalezas. Hay que tener en cuenta que para mejorar la gestión de talento humano debe haber personal adecuado para lograrlo, ya que es una tarea que requiere esfuerzos colectivos.

6.4.4 Integrar tecnología en los procesos de gestión de talento humano

Con el uso de la tecnología se puede evaluar al personal de una forma más rápida y con más precisión. Además de brindar apoyo para la realización de nóminas y demás herramientas que faciliten a la captación de nuevos talentos.

- Implementando esta estrategia, también se podrá alcanzar las falencias que se han detectado a lo largo de este estudio:
- Crear indicadores para conocer las fortalezas y áreas de oportunidad existentes dentro

de la Cooperativa.

- Planificar próximas capacitaciones.
- Optimizar tiempos para reducir carga laboral que provoca inconformidad en los empleados.
- Establecer actividades que promuevan el desempeño y el desarrollo continuo.

6.4.5 Diseñar procesos de reclutamiento y selección

En primer lugar, hay que identificar las necesidades de la organización definir qué se tiene que hacer y qué buscar, ¿talento? ¿conocimiento? ¿te interesan con más o menos experiencia?

Luego, saber que hay que tener el proceso bien estructurado para realizar un tamizaje efectivo de los candidatos en relación de la descripción del puesto ofertado. Después de ello realizar los siguientes pasos:

- Analizar los currículums finalistas (5 aproximadamente).
- Realizar entrevista a los finalistas.
- Elegir candidato.
- Realizar oferta (negociar las condiciones)

6.4.6 Elevar el compromiso y la motivación

En este punto, definir los valores y objetivos es crucial. Así como también ir mejorando constantemente el entorno laboral, esto se puede lograr con comunicación asertiva, reconociendo las necesidades de los colaboradores y la importancia de la salud mental.

Para ello es importante como empresa proporcionar oportunidades de desarrollo personal, esto permite que el empleado se conecte con la empresa a largo plazo.

6.4.7 Reconocimiento de logros

El reconocimiento de logros lejos de ser un gasto, es una inversión. Es sabido que, los colaboradores cuando se sienten valorados rinden de una forma más eficiente, con ello se fortalece el servicio que prestan en la Cooperativa Divino Niño, en el cantón Cumandá provincia de Chimborazo. Para ello hay que tener en cuenta los siguientes puntos:

- Alinear reconocimientos con valores de la empresa.
- Mantener una constante retroalimentación.
- Usar la tecnología a su favor. Ya que las redes son un bien medio para expresar reconocimiento y felicitaciones tanto como a los socios internos como externos.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2007). *Desarrollo del Talento Humano basado en competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Arias, F. (2012). *El proyectode Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Charry, S. (2020). *Selección de Personal*. Obtenido de Fundación Universidad de América: <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8066/1/287856-2020-III-GTH..pdf>
- Chávez, D. (2021). *Gestión del talento humano y la inclusión social en las cooperativas de ahorro y credito*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33794/1/134%20GTH.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño . (2023). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño*. Obtenido de <https://www.coacdivinonino.fin.ec/historia/>
- Escobar, J., Moreno, I., & Roldán, M. (2013). *Talento Humano: Factor Clave del Servicio*. Obtenido de Repositorio Institucional - Universidad Medellin: <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/138/Talento%20humano.%20El%20factor%20clave%20del%20servicio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw Hill.
- Instituto Tecnológico de Sonora. (2013). Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente. *El Buzon De Pacioli*, 7.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración: una perspectiva global*. España: McGraw Hill.
- Leon, R. (2018). *Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios en el Ministerio del Ambiente Sede Provincia de Napo: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/27897/1/22%20GTH.pdf>
- Morales, F., Terranova, G., & Sandoya, L. (18 de Septiembre de 2019). *La calidad en el servicio al cliente: factor de éxito de las empresas*. Obtenido de Universidad de las Tunas: [file:///C:/Users/User/Downloads/871-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1860-1-10-20191024%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/871-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1860-1-10-20191024%20(1).pdf)
- Pérez, G. (2014). *“La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/7732/1/166%20o.e..pdf>
- Roca, V. (2019). *DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE EN EL SUPERMERCADO SUPERMAXI DEL CANTPON SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA , AÑO 2018*. Obtenido de Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4686/UPSE-TAE-2019-0039.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 179-200.

- Rojas, C., & Calderón, P. (2021). *Manejo adecuado de la atención al cliente para lograr satisfacción y fidelidad*. Obtenido de Journal Of Business Sciences: file:///C:/Users/User/Downloads/91-Texto%20del%20art%C3%ADculo-259-1-10-20211124.pdf
- Tamayo, M. T. (2006). *Técnicas de investigación*. México: McGraw Hill.
- Torres, M. J. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Síntesis.
- Tschohl, J. (2018). *El Arma Secreta de la Empresa que Alcanza la Excelencia. Servicio al Cliente*. Estados Unidos de America: Service Quality Institute Latin America.
- Vallejo, L. (2015). *Gestión Talento Humano*. Riobamba: La Caracola Editores.
- Werther, W., & Davis, K. (1991). *Administración de personal y recursos humanos*. México: McGraw Hill.

8. ANEXOS

8.1 Encuesta Aplicada

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DIVINO NIÑO



Objetivo. - la siguiente encuesta ha sido elaborada con fines académicos cuyo propósito es conocer datos que permitirán implementar estrategias que mejoren la gestión de talento humano y el fortalecimiento del servicio en la cooperativa Divino Niño, Cumandá Chimborazo-Ecuador.

1. ¿Se aplica los subsistemas de gestión de talento humano para el reclutamiento y selección de los empleados?

- A) SI
- B) NO

2. ¿Cumple con el código orgánico y el modelo de gestión por competencias?

- A) SI
- B) NO

3. ¿Con que frecuencia ha participado en planes de formación y capacitación dentro de la cooperativa?

- A) SIEMPRE
- B) A VECES
- C) NUNCA

4. ¿Sus funciones en la cooperativa le permiten el desarrollo de competencias laborales?

- A) SI
- B) NO

5. ¿Cómo califica usted a la gestión del talento humano que se realiza en la cooperativa?

- A) MUY BUENA
- B) BUENA
- C) MALA

D) MUY MALA

6. ¿Está usted de acuerdo con las remuneraciones percibidas por su desempeño laboral?

A) SI

B) NO

7. ¿Se práctica la evaluación nivel de desempeño en la cooperativa?

A) SI

B) NO



CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DIVINO NIÑO

- 1) ¿Se siente satisfecho con la atención recibida en el último año?
 - A) SI
 - B) NO

- 2) ¿Ha recibido asesoramiento personal por el personal administrativo?
 - A) SI
 - B) NO

- 3) ¿La atención que usted recibe es de calidad y calidez?
 - A) SI
 - B) NO

- 4) ¿Cuánto tiempo lleva como socio en la cooperativa Divino Niño?
 - A) MÁS DE 1 AÑO
 - B) MENOS DE 1 AÑO

- 5) ¿Cree usted que se debe evaluar la experiencia, habilidad, capacitación y educación del personal?
 - A) SI
 - B) NO

- 6) ¿Los servicios y productos que ofrece la cooperativa satisfacen sus necesidades?
 - A) SI
 - B) NO

- 7) ¿Contribuiría usted con planes de acción para el fortalecimiento de la cooperativa Divino Niño?
 - A) SI
 - B) NO

8.2 Matriz Lógica

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
¿Cómo la gestión del talento humano permite el fortalecimiento del servicio en la Cooperativa Divino Niño Cumandá, Chimborazo – Ecuador?	Determinar cómo la Gestión del Talento Humano incide en el fortalecimiento del servicio en la Cooperativa Divino Niño, del cantón Cumandá, Chimborazo – Ecuador.	La gestión del Talento Humano incide en el fortalecimiento del servicio en la cooperativa Divino Niño.
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS
¿Cómo diagnosticar la situación actual de la gestión del talento humano y el fortalecimiento del servicio en la Cooperativa Divino Niño Cumandá, Chimborazo – Ecuador.?	Diagnosticar la situación actual de la GTH y el fortalecimiento del servicio en la cooperativa Divino Niño Cumandá, Chimborazo – Ecuador.	
¿Por qué evaluar la Gestión de Talento Humano en el fortalecimiento del servicio en la Cooperativa Divino Niño Cumandá, Chimborazo – Ecuador?	Evaluar la Gestión de Talento Humano en el fortalecimiento del servicio en la cooperativa Divino Niño Cumandá, Chimborazo – Ecuador.	
¿Cuáles serían los planes a proponer de mejoramiento continuo para lograr el fortalecimiento en la prestación de servicios de la cooperativa Divino Niño Cumandá, Chimborazo – Ecuador?	Proponer estrategias de Gestión de Talento Humano para el fortalecimiento en la prestación de servicios de la cooperativa Divino Niño, Chimborazo – Ecuador.	

8.3 Operacionalización de variables

VARIABLE DEPENDIENTE SERVICIO AL CLIENTE			
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Humberto Serna Gómez (2006) señala que el concepto tradicional que se tenía del servicio al cliente era la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, fundamentalmente amabilidad, atención. En la actualidad, se tiene un nuevo concepto de servicio y dice que es una estrategia empresarial orientada hacia la anticipación de las necesidades y expectativas del valor agregado de los clientes, buscando asegurar la lealtad y permanencia tanto de los clientes actuales como la atracción de nuevos clientes, mediante la provisión de un servicio superior al de los competidores.</p>	<p>-Satisfacción</p> <p>-Necesidades</p> <p>-Expectativas</p>	<p>-Índice de Satisfacción de los clientes</p> <p>-Nivel de satisfacciones resueltas.</p> <p>-Valoración percibida.</p> <p>-Proporción de la población con necesidades</p> <p>-Cumplimiento de necesidades.</p> <p>-Interés sincero en solucionar problemas.</p> <p>-Tiempo de formar parte como socio</p> <p>-Confiabilidad del servicio.</p> <p>-Expectativas respecto a la fiabilidad del servicio.</p>	<p>Técnica</p> <p>-Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>-Cuestionario</p>

