



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Título**

Administración del Talento Humano y la Productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

“Fernando Daquilema” Matriz Riobamba

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

**Autor:**

León Guamán Brayan Alexander

**Tutor:**

Ing. Com. Romero Flores Martha Lucia

Riobamba, Ecuador. 2023

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Brayan Alexander León Guamán, con cédula de ciudadanía 0605489236, autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: Administración del Talento Humano y la Productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Matriz Riobamba, 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, 26 de octubre de 2023.



Brayan Alexander León Guamán

C.I:0605489236

## **DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR**

Quien suscribe, Ing. Romero Flores Martha Lucia 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: Administración del Talento Humano y la Productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Matriz Riobamba, bajo la autoría de León Guamán Brayan Alexander; 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 26 días del mes de octubre de 2023.



---

Ing. Romero Flores Martha Lucia

C.I:0301022505

## **CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación Administración del Talento Humano y la Productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Matriz Riobamba por Brayan Alexander León Guamán, con cédula de identidad número 0605489236, bajo la tutoría de Ing. Martha Lucia Romero Flores; 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 el 08 de diciembre de 2023.

Dr. René Basantes. PhD

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**



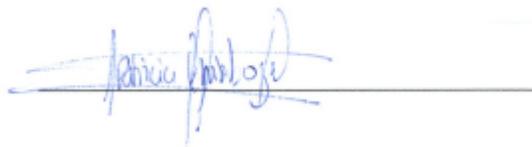
Mgs. Ximena Tapia

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



Mgs. Patricia Chiriboga.

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



Ing. Martha Romero Flores

**TUTOR**



## CERTIFICADO ANTIPLAGIO



Dirección  
Académica  
VICERRECTORADO ACADÉMICO



# CERTIFICACIÓN

Que, **León Guamán Brayan Alexander**, con CC: **0605489236**, estudiante de la Carrera **Administración de Empresas**, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**Administración del Talento Humano y la Productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Matriz Riobamba**", cumple con el 8%, 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, 28 de noviembre de 2023



Empleo autorizó por:  
MARTHA LUCIA ROMERO  
FLORES

Ing. Com. Martha Romero Flores  
TUTOR(A)

## **DEDICATORIA**

Este trabajo y logro están dedicados a la mujer que me enseñó valiosos principios y hábitos que me han fortalecido y motivado a seguir adelante: mi madre, Juana. También quiero expresar mi gratitud hacia mi padre, mis hermanos, abuelos y tíos, quienes siempre han brindado su apoyo incondicional.

No puedo olvidar a mi fiel compañero, Benji, quien cruzó el arcoíris. Siempre fue mi mejor amigo, me acompañó a lo largo de su vida y me regaló su cariño y lealtad inquebrantables.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, deseo expresar mi profundo agradecimiento a Dios, quien me ha guiado y proporcionado la fortaleza necesaria para enfrentar cada desafío en mi camino, sosteniéndome y fortaleciéndome en todo momento.

Además, quiero manifestar mi sincero agradecimiento a mi madre, quien ha sido un apoyo inquebrantable en todas las etapas de mi vida. Mi gratitud se extiende a mis hermanos, mi padre, abuelos, tíos, primos y a toda mi familia, quienes han estado a mi lado de manera constante, brindándome un apoyo incondicional. Su presencia ha sido un pilar fundamental y por ello estoy profundamente agradecido.

## ÍNDICE GENERAL

### PAGINAS PRELIMINARES

PAGINA DE PORTADA.....	
DECLARATORIA DE AUTORÍA .....	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR .....	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	
DEDICATORIA .....	
AGRADECIMIENTO .....	
ÍNDICE GENERAL .....	
INDICE DE TABLAS .....	
ÍNDICE DE FIGURAS.....	
RESUMEN .....	
ABSTRACT.....	
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	18
1.1 Problema .....	19
1.1.1 Planteamiento del problema.....	19
1.1.2 Formulación del problema.....	20
1.1.3 Justificación.....	21
1.2 Objetivos.....	22

1.2.1 Objetivo General.....	22
1.2.2 Objetivos específicos... ..	23
1.3 Hipótesis .....	23
1.3.1 Variable independiente y dependiente.....	23
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>24</b>
2.1 Antecedentes.....	24
2.2. Fundamento teórico .....	28
2.2.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema.....	28
2.2.2 Management.....	32
2.2.3 Administración de Empresas.....	32
2.2.4 Gestión de Recursos Humanos.....	32
2.2.5 Administración del Talento Humano.....	33
2.2.6 Economía.....	43
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGIA .....</b>	<b>50</b>
3.1 Metodología .....	50
3.2 Método .....	50
3.3 Tipo de investigación.....	51
3.3.1 Investigación descriptiva.....	51
3.4 Diseño .....	52
3.4.1 Investigación no experimental.....	52

3.4.2 Hipótesis.....	52
3.5 Población y Muestra .....	53
3.5.1 Población.....	53
3.5.2 Muestra.....	54
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	54
3.6.1 Técnicas.....	54
3.6.2 Instrumentos.....	54
3.7 Técnicas de procesamiento de la información .....	55
3.8 Variables .....	55
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	55
4.1 Análisis de datos cuantitativos.....	56
4.1.1 Presentación e interpretación de los resultados cuantitativos obtenidos de la encuesta.....	55
4.1.2 Fiabilidad de la Encuesta.....	90
4.1.3 Análisis de Resultado de la encuesta.....	91
4.1.4 Tabla cruzada y cálculo del Chi Cuadrado.....	92
4.2 Impacto de la Administración del Talento Humano en la Productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Matriz Riobamba. ....	101
4.3 Estrategias de Administración de Talento Humano para Potenciar la Productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema .....	101
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	106

5.1 Conclusiones .....	106
5.2 Recomendaciones .....	107
BIBLIOGRAFÍA .....	109
ANEXOS .....	111

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Fortalezas y Oportunidades (FO).....	30
Tabla 2: Debilidades y Amenazas (DA).....	31
Tabla 3: Indicadores de Productividad .....	48
Tabla 4: Población de la Cooperativa Fernando Daquilema Matriz Riobamba .....	53
Tabla 5: Transparencia en Selección de Personal.....	56
Tabla 6: Capacitación Profesional y Competencias.....	58
Tabla 7: Suficiencia de Capacitaciones .....	60
Tabla 8: Utilidad de las Capacitaciones.....	61
Tabla 9: Relevancia de los Temas de Capacitación.....	63
Tabla 10: Adecuación de Cargos y Perfiles .....	65
Tabla 11: Manual de Funciones y Responsabilidades .....	67
Tabla 12: Adecuación del Perfil Profesional .....	68
Tabla 13: Gestión de Proyectos .....	70
Tabla 14: Remuneración Satisfactoria.....	71
Tabla 15: Cumplimiento de Objetivos Laborales .....	72
Tabla 16: Trabajo en Equipo.....	74
Tabla 17: Contribución al Cumplimiento de Objetivos.....	76
Tabla 18: Motivación en el Trabajo.....	77
Tabla 19: Evaluación del Desempeño.....	79
Tabla 20: Objetivos Trimestrales.....	80
Tabla 21: Ambiente Laboral .....	81
Tabla 22: Recursos Tecnológicos .....	83

Tabla 23: Satisfacción con Recursos Asignados .....	84
Tabla 24: Tiempo de realizacion .....	84
Tabla 25: Nivel de Cumplimiento de Tareas .....	87
Tabla 26: Eficiencia en Tareas Asignadas .....	88
Tabla 27: Procesamiento de casos .....	90
Tabla 28: Estadística de fiabilidad.....	90
Tabla 29: Tabla Cruzada Caso 1 .....	93
Tabla 30: Chi-Cuadrado Caso 1.....	94
Tabla 31: Tabla Cruzada Caso 2.....	95
Tabla 32: Chi-Cuadrado Caso 2.....	96
Tabla 33: Tabla Cruzada Caso 3 .....	98
Tabla 34: Chi-Cuadrado Caso 3.....	99
Tabla 35: Programas de capacitación .....	103

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Imagen satelital de la Cooperativa Fernando Daquilema.....	29
Figura 2: Categorías fundamentales-Variable Independiente.....	31
Figura 3: Objetivos de la Administración del Talento Humano .....	36
Figura 4: Categorías fundamentales-Variable Dependiente .....	43
Figura 5: Transparencia en Selección de Personal .....	56
Figura 6: Capacitación Profesional y Competencias .....	58
Figura 7: Suficiencia de Capacitaciones .....	60
Figura 8: Utilidad de las Capacitacionesnta 4.....	62
Figura 9: Relevancia de los Temas de Capacitación .....	63
Figura 10: Adecuación de Cargos y Perfiles.....	65
Figura 11: Manual de Funciones y Responsabilidades.....	67
Figura 12: Adecuación del Perfil Profesional.....	68
Figura 13: Gestión de Proyectos .....	70
Figura 14: Remuneración Satisfactoria.....	71
Figura 15: Cumplimiento de Objetivos Laborales.....	73
Figura 16: Trabajo en Equipo .....	74
Figura 17: Contribución al Cumplimiento de Objetivos.....	76
Figura 18: Motivación en el Trabajo .....	77
Figura 19: Evaluación del Desempeño .....	79
Figura 20: Objetivos Trimestrales Pregunta 16 .....	80
Figura 21: Ambiente Laboral.....	82
Figura 22: Recursos Tecnológicos .....	83

Figura 23: Satisfacción con Recursos Asignados ..... 85

Figura 24:Tiempo de realizacion ..... 85

Figura 25: Nivel de Cumplimiento de Tareas..... 88

Figura 26: Eficiencia en Tareas Asignadas..... 89

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se centró en analizar la relación entre la Administración del Talento Humano y la Productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Matriz Riobamba. El objetivo persigue determinar cómo afecta la gestión del talento humano a la productividad de la cooperativa, a través de un diagnóstico FODA del departamento de Talento Humano, establecer la relación entre ambas variables y diseñar estrategias para mejorar la productividad. Se utilizó una metodología combinada de enfoques cualitativos y cuantitativos, realizando un diagnóstico exhaustivo de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas y un análisis estadístico para comprobar la relación entre ambas variables. Los resultados destacaron la importancia de la gestión del talento humano en el logro de resultados productivos. Se encontró una asociación significativa entre la Administración del Talento Humano y la Productividad, respaldando la necesidad de invertir en estrategias de desarrollo del personal. Se propusieron estrategias específicas como capacitación, desarrollo de carrera y reconocimiento del desempeño, dirigidas a potenciar el talento de los empleados y maximizar la productividad de la cooperativa.

Este estudio proporcionará una base sólida para mejorar la gestión del talento humano y, en consecuencia, el rendimiento y éxito de la cooperativa. Las estrategias propuestas pueden contribuir a un ambiente laboral más productivo y a la consecución de objetivos institucionales; la Administración del Talento Humano juega un papel fundamental en el desarrollo de una organización y su competitividad en el mercado financiero. Al implementar estas estrategias, la cooperativa podrá aprovechar el potencial de su capital humano y mejorar su posición en el sector.

**Palabras claves:** Administración del Talento Humano, Productividad, Cooperativa de Ahorro y Crédito, Estrategias de mejora

# ABSTRACT

## ABSTRACT

This research work focused on analyzing the relationship between Human Talent Management and Productivity in the Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Matriz Riobamba. The objective is to determine how human talent management affects the cooperative's productivity through a SWOT diagnosis of the Human Resources department, to establish the relationship between the two variables, and to design strategies to improve productivity. A combined methodology of qualitative and quantitative approaches was used, carrying out an exhaustive diagnosis of strengths, weaknesses, opportunities, and threats and a statistical analysis to verify the relationship between the two variables. The results highlighted the importance of human talent management in achieving productive results. A significant association was found between Human Talent Management and Productivity, supporting the need to invest in staff development strategies. Specific strategies such as training, career development, and performance recognition were proposed, aimed at empowering employee talent and maximizing the cooperative's productivity. This study will provide a solid basis for improving human talent management and, consequently, the cooperative's performance and success. The proposed strategies can contribute to a more productive work environment and the achievement of institutional objectives. Human Talent Management plays a fundamental role in the development of an organization and its competitiveness in the financial market. By implementing these strategies, the cooperative will be able to harness the potential of its human capital and improve its position in the sector.

**Keywords:** Human Resource Management, Productivity, Savings and Credit Union, Improvement Strategies



**Reviewed by:**  
Mgs. Marco Antonio Aquino  
ENGLISH PROFESSOR  
C.C. 1753456134

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La administración del talento humano y la productividad están estrechamente relacionadas, maximizar el rendimiento y el potencial del personal mejorara la eficiencia y eficacia de la organización, lo que traduce en una mayor productividad. La correcta administración del talento humano es indispensable para la productividad de una organización, y comprende aspectos como la eficiente selección del personal, motivación, capacitación, entre otros. La productividad dependerá con qué tipo de personal cuenta la organización y el compromiso en cumplir con los objetivos.

En este contexto, el capital humano es el mayor patrimonio dentro de una organización, sin ellos pierde su razón de ser, por tanto, es indispensable la buena administración o gestión de la misma pues de esto depende la productividad de una organización.

De otra forma las cooperativas de ahorro y crédito tienen una fuerte presencia en nuestra provincia, su actividad principal se concentra en la captación de recursos monetarios para colocarlos en el mercado financiero con la figura de créditos, debido a esto se han convertido en impulsadoras de actividades económicas y productivas generando diversas fuentes de empleo, constituyéndose en las principales fuentes de financiamiento de las personas que tienen un limitado acceso a los bancos.

Una buena administración del talento humano puede mejorar la productividad de la organización al asegurarse de que se cuente con el personal adecuado y capacitado para realizar las tareas de manera efectiva y eficiente, al mismo tiempo que se fomenta un ambiente laboral positivo y se mantiene a los empleados comprometidos y motivados.

Esta investigación refleja la relación que existe entre la Administración del Talento Humano y Productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema matriz

Riobamba y como la buena Administración del talento humano puede optimizar y mejorar la productividad.

El Capítulo I, establece el contexto y los objetivos del estudio sobre la relación entre la administración del talento humano y la productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Matriz Riobamba. En el Capítulo II, se presenta el Marco Teórico, donde se exploran teorías y conceptos relevantes para comprender esta relación. El Capítulo III, la Metodología, describe cómo se llevó a cabo la investigación, incluyendo métodos, técnicas y herramientas utilizadas. Los resultados de la investigación se presentan y discuten en el Capítulo IV, destacando la influencia de la gestión del talento humano en la productividad. Finalmente, el Capítulo V recoge las Conclusiones y Recomendaciones basadas en los hallazgos, brindando orientación práctica para la cooperativa y posibles futuras investigaciones en este campo.

## **1.1 Problema**

### ***1.1.1 Planteamiento del problema***

En los últimos tiempos el capital humano se ha convertido en el recurso de la empresa más importante, de este componente depende la productividad de la organización. La selección de personal justa y apropiada en función de habilidades y capacidades se convierte en un factor importante, de manera que al ocupar un puesto de trabajo su desempeño esté acorde a las funciones y ser más efectivo al momento de realizarlo; de manera que la empresa pueda seguir progresando y convertirse en la mejor en su sector.

Cuando la productividad decrece en la empresa, el problema no siempre se debe a factores externos, sino a los mismos procesos internos y políticas institucionales mal estructuradas que no permiten el desempeño eficiente. Ligado a esta problemática, no siempre se ataca la raíz del problema y no se toman medidas para brindar solución oportuna a este tipo de inconvenientes

mediante el cambio de políticas internas y reestructuración de procesos, sino que se da continuidad a la manera en que la empresa viene operando y se opta por la solución aparentemente más sencilla y conveniente que implica cambiar de personal hasta encontrar algún talento que se ajuste a los requerimientos de la organización sin analizar que este tipo de acciones afectan la productividad empresarial con lo que se genera desmotivación e incertidumbre en el ambiente laboral (Muñoz & Lombeida, 2021).

En la cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, matriz Riobamba se evidencia una problemática en el componente de administración de talento humano específicamente en las áreas tales como la selección, capacitación y asignación de puestos de trabajo del personal; la misma que afecta a la productividad en la empresa ya que no se aplica correctamente, es por ello que es oportuno y óptimo realizar la evaluación del desempeño laboral ya que con esto podemos medir la productividad que tiene la organización.

Una de las causas que influyen en la productividad es la desmotivación del personal la misma que puede estar originada por la insatisfacción de su salario, la desmotivación del ambiente laboral, mala relación con sus compañeros de trabajo, insatisfacción con el puesto de trabajo entre otros; estos componentes puede afectar a la productividad de la organización ya que una persona capacitada y motivada puede lograr los objetivos que se ha propuesto la organización y cumplirlo de la mejor manera aumentando la productividad de la empresa y ser competitivos.

### ***1.1.2 Formulación del problema***

¿Cómo la administración del talento humano incide en la productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema?

### ***1.1.3 Justificación***

Las organizaciones que trabajan con eficiencia y eficacia se encuentran en un constante proceso de monitoreo y evaluación de los resultados generados por las decisiones tomadas en relación con la administración del talento humano frente a las funciones designadas, lo cual incide directamente en la productividad empresarial y, por ende, en el retorno de las inversiones realizadas por la industria en términos de capacitación, profesionalización y formación de su personal. (Muñoz & Lombeida, 2021).

El capital humano se ha definido como un factor de cambio y crecimiento rentable donde se resalta la capacidad que tiene una organización a la hora de trabajar su plan y espacio de talento humano para que cada miembro perteneciente a este clima se desenvuelva y aporte sus habilidades, cualidades y aptitudes en un mejoramiento continuo para la comunidad y de esta forma exista un hábito de adaptación y pertenencia organizacional (Alfonso Huertas, 2019).

La gestión del talento humano es un aspecto clave en la productividad de una empresa. La incidencia que tiene la administración del talento humano en la productividad ha sido objeto de numerosos estudios en los últimos años, y ha demostrado que la administración eficaz del talento humano puede tener un impacto significativo en la productividad de una empresa.

En primer lugar, la gestión del talento humano puede mejorar la productividad de la empresa al ayudar a identificar a los empleados más capacitados y motivados para llevar a cabo tareas específicas. Al evaluar cuidadosamente las habilidades, conocimientos y experiencia de cada empleado, los encargados del área de recursos humanos pueden asignar a los empleados tareas que se adapten mejor a sus habilidades y conocimientos. Esto puede mejorar la eficiencia y la calidad del trabajo realizado por los empleados, lo que a su vez puede mejorar la productividad general de la empresa.

Además, la gestión del talento humano también puede mejorar la productividad de la empresa al ayudar a retener a los empleados más valiosos. Al proporcionar oportunidades de capacitación y desarrollo, así como beneficios y compensaciones competitivas, los gerentes de recursos humanos pueden crear un ambiente de trabajo positivo y gratificante para los empleados. Esto puede fomentar la lealtad y el compromiso de los empleados, reducir la rotación de personal y mejorar la productividad general de la empresa.

Otro aspecto importante de la relación entre la gestión del talento humano y la productividad es la creación de un ambiente de trabajo saludable y colaborativo. Al fomentar la comunicación y la colaboración entre los empleados, y al promover una cultura de trabajo positiva y respetuosa, el área de recursos humanos debe crear un ambiente de trabajo que fomente la creatividad, la innovación y el trabajo en equipo. Esto puede mejorar la eficiencia y la productividad de la empresa al fomentar la resolución conjunta de problemas y la implementación de nuevas ideas y procesos.

La buena administración del talento humano es esencial para el éxito y la rentabilidad de una empresa. Al atraer y retener a los mejores talentos, mejora la productividad y el desempeño de los empleados, fomenta un ambiente de trabajo saludable y colaborativo, y mejorar la imagen y reputación de la empresa, y esto puede ayudar a las empresas a alcanzar sus objetivos y a mantener una ventaja competitiva en el mercado.

## **1.2 Objetivos**

### ***1.2.1 Objetivo General***

Determinar la incidencia que tiene la Administración del talento humano en la productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema.

### ***1.2.2 Objetivos específicos***

- Diagnosticar las fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas en el departamento de Talento Humano de la cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema matriz Riobamba a través de la matriz FODA
- Establecer la relación de las dos variables de estudio.
- Diseñar estrategias de administración de talento humano que mejoren la productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema.

### **1.3 Hipótesis**

La Administración del talento Humano incide en la Productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema matriz Riobamba.

#### ***1.3.1 Variable independiente y dependiente***

a) Variable independiente: Administración del Talento Humano

La gestión de talento o capital humano es un conjunto integrado de procesos de la organización, diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores; en otras palabras, esta práctica se basa en la obtención de mejores resultados de negocio con la colaboración de cada uno de los empleados 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 metas organizacionales. (Pérez, 2016)

b) Variable dependiente: Productividad

Podemos definirla como una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos y denota la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, tierra, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado. (Felsing & Runza, 2002).

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

La administración del talento humano y la productividad tienen una relación muy estrecha pues la productividad depende del trabajo realizado por su personal, hoy en día considerado como el recurso más importante dentro de una organización es por ello que es indispensable un sistema de administración del talento humano eficiente.

Berru y Córdova (2017) en su investigación “La gestión de recursos humanos y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Agroindustrias e Inversiones Darvigiel E.I.R.L de la ciudad de Tarapoto 2014” con el objetivo de determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa agroindustrias e inversiones DARVIGIEL E.I.R.L. de la ciudad de Tarapoto, 2014., concluye que la gestión de recursos humanos que se tiene lo que más resalta es cuanto a la contratación de personal, debido a que la empresa considera todos los derechos del trabajador y tiene bien claro las condiciones y términos del contrato de cada trabajador así mismo la empresa paga al trabajador por las horas extras, como también existe buenas relaciones laborales entre jefes y colaboradores evitando así conflictos y un mal clima laboral, sin embargo lo que falta mejorar en la empresa en cuanto al reclutamiento de personal es que la empresa no ofrece al trabajador la oportunidad de hacer carrera dentro de la misma, estando descontentos con los descansos y permisos concedidos por la empresa, además la empresa no les asigna ningún tipo de viatico por lo que la gran mayoría de veces lo asumen como parte de su sueldo.

Paredes (2012) en su investigación “Diseño de un modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión de los Andes "VisAndes" Ltda. del cantón Salcedo.” con el objetivo de diseñar un modelo de gestión del talento

humano para mejorar el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Visión de los Andes “VisAndes” Ltda. concluye que la institución debe diseñar un proceso de reclutamiento y selección de personal, que permita una correcta identificación de las vacantes, disponiendo de información, clara y a la vez contratar personal idóneo calificado y eficaz para desempeñar un puesto de trabajo. Para evaluar el desempeño laboral se recomienda evaluar al personal cada tres meses con el objetivo de conocer sus fortalezas como cualidades personales, liderazgo, trabajo en equipo, y el profesionalismo con el que realiza cada una de sus actividades en el área de trabajo, y en que deben mejorar. Otorgar una inducción corta al nuevo personal, especificando, datos de los jefes de los departamentos, tareas a desarrollar, y presentación a los compañeros de trabajo

Prieto (2013) en su investigación “Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal” con el objetivo de lograr la máxima productividad en un buen clima de trabajo, concluye que la gestión del talento humano, se convierte en un aspecto decisivo, pues si el éxito de las organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen como se ha explicado, entonces invertir en las personas puede generar grandes beneficios. Es así que un área de gestión de talento humano se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas, siendo capaz de potenciar el trabajo en equipo y transformar la organización radicalmente. Su finalidad es que las personas se desarrollen integralmente de manera individual y grupal, y así conseguir el crecimiento de la organización, la búsqueda y retención de los mejores talentos, y con ello mantener un clima de satisfacción como factor diferenciador con otras empresas.

Andrade, N., Mena, &, Buenaño (2017) en su investigación “Propuesta de un modelo de gestión para la administración de talento humano de una cooperativa de Ahorro y Crédito” con el objetivo de determinar la problemática existente en la gestión de los procesos de reclutamiento y

selección, integración y orientación, entrenamiento y preparación, evaluación y mejora, aplicación de políticas y procedimientos y bienestar ocupacional, a cargo del departamento de talento humano de una Cooperativa de Ahorro y Crédito., concluye que los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados. Los indicadores de gestión suelen estar ligados con resultados cuantificables. Es importante que los indicadores de gestión reflejen datos veraces y fiables, ya que el análisis de la situación, de otra manera, no será correcto.

Castro, Luna, & Erazo. (2020) en su investigación “Gestión De Talento Humano Para La Mejora Laboral En El Banco Solidario” con el objetivo de diseñar un modelo de gestión de talento humano, con el propósito de mejorar el desempeño laboral de los empleados dentro de esta institución financiera, concluye que este representa una alternativa para el desarrollo del talento humano, que posibilita no solo el mejoramiento de la gestión institucional generando un ambiente laboral adecuado, reducción de rotación de los funcionarios dentro de las áreas de trabajo, remuneración justa con un horario de trabajo acorde a lo que establece el código de trabajo ecuatoriano, sino que, además, permite a la entidad financiera la optimización de los recursos mediante la eficiencia y eficacia del capital humano, incrementando la productividad y logrando que sus resultados sean mucho más óptimos.

Pilatasig. (2012) en su investigación “La Gestión Del Talento Humano y la Productividad de la empresa Agua Bascún de la Ciudad de Baños” con el objetivo de evaluar la gestión del talento humano y la productividad de la empresa de AGUA BASCÚN, con la finalidad de optimizar los recursos humanos, económicos y materiales., concluye que la inadecuada gestión del talento

humano que a su vez afecta a la productividad, esto se da debido al deficiente estilo de dirección, segregación de funciones y control en cada una de las actividades.

Franco (2011) en su investigación “El Talento Humano y su Incidencia en la Productividad en la empresa de "Carrocerías Vargas"” con el objetivo de diseñar un sistema de evaluación del desempeño y capacitación para medir el rendimiento de los trabajadores y de esta manera mejorar la productividad de la empresa de Carrocerías Vargas., concluye que es muy importante establecer un método o procedimiento para ayudar a los gerentes de la empresa a medir el desempeño de los empleados y tomar medidas para eliminar las deficiencias y mejorar el desempeño.

Mejía, Jaramillo, & Bravo (2008) en su investigación “Formación del talento humano: factores estratégicos para el desarrollo de la productividad y la competitividad sostenibles en las organizaciones.” con el objetivo de la revisión y análisis de las tendencias actuales en torno al tema de la formación del talento humano y su efecto sobre la productividad y la competitividad en las organizaciones., concluye que el capital intelectual lo podemos definir como el conjunto de activos intangibles de una organización que pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales, en la actualidad generan valor o tienen potencial de generarlo en el futuro en el valor contable de la misma

Pérez (2014) en su investigación "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. “con el objetivo de establecer la incidencia de la gestión del talento humano en la calidad del servicio al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., concluye que la gestión del talento humano implica tomar una serie de medidas, entre las que cabe destacar: el compromiso de los trabajadores con los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la

productividad de cada trabajador, un trato justo a éstos, una formación profesional continuada y vincular la política de contratación

Díaz & Quintana (2021) en su investigación “La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización” con el objetivo de analizar la importancia de gestionar el talento humano y cómo se puede ver reflejado en la productividad de la empresa valiéndose, para ello, de un análisis coherente, ordenado y propositivo, concluye que la productividad laboral es una de las preocupaciones comunes entre los gerentes de la industria moderna, pues el mercado tan competitivo y clientes cada vez más exigentes obligan a la industria a gestionar eficientemente el talento humano de manera que logren desarrollar su máximo potencial en sus puestos de trabajo y que esto, a su vez, redunde en el aumento de la competitividad y productividad global de la organización.

Estas investigaciones resaltan la importancia de la correcta Administración del Talento Humano, constituye un área que tiene incidencia en la productividad de la organización. Todos los autores de la investigación conceptualizan la importancia en la gestión eficiente de este departamento para conseguir los objetivos planteados por las empresas.

## **2.2. Fundamento teórico**

### ***2.2.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema***

a) Antecedentes Históricos

#### **Misión**

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito con principios y valores cristianos comprometidos con la satisfacción y desarrollo económico-social de nuestros socios y clientes.

#### **Visión**

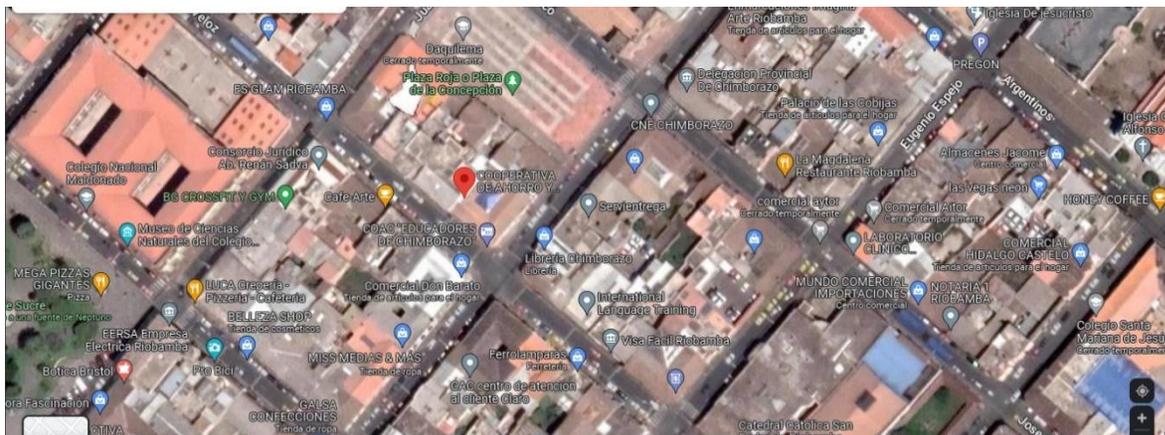
Al 2023, ubicarnos entre las 10 primeras cooperativas de ahorro y crédito del país con enfoque intercultural basado en principios y valores cristianos.

## Localización

Ubicada en la Av. José Veloz 23-24 y Cristóbal Colon.

### Figura 1:

*Imagen satelital de la Cooperativa Fernando Daquilema ubicada en Riobamba, Chimborazo*



*Nota.* La Figura 1 muestra una vista aérea por satélite de la Cooperativa Fernando Daquilema en la ciudad de Riobamba, ubicada en la provincia de Chimborazo. La fuente de la imagen es Google Earth.

## b) Principios y Valores Corporativos

### Principios

- Principios Cristianos
- Randi Randi (reciprocidad)
- Participación social y comunitaria
- Interculturalidad
- Espíritu Cooperativo

## Valores

- Solidaridad
- Transparencia
- Ética y Moral
- Pro- actividad
- Trabajo en Equipo

### 2.2.1.1 FODA del Departamento de Talento Humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Matriz Riobamba

El Departamento de Talento Humano es un pilar fundamental en la gestión de una Cooperativa, y su adecuado funcionamiento puede impactar significativamente en la productividad y éxito de la organización. A través del análisis FODA, se ha evaluado su estado actual, identificando las Fortalezas y Oportunidades que pueden ser aprovechadas para potenciar su rendimiento, así como las Debilidades y Amenazas que necesitan ser abordadas para mejorar su desempeño.

**Tabla 1**

*Fortalezas y Oportunidades (FO)*

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
Provee capacitaciones	Participación en el desarrollo local, mejorando la imagen corporativa.
Se enfoca en las competencias clave	Intercambio de conocimientos con otras entidades financieras
Uso de tecnología para la gestión del talento	Promover la participación en proyectos de mejora que ayuden al desarrollo económico de la localidad
Buen ambiente laboral	Empresas capacitadoras a nivel nacional.
	Captación de talento humano experimentado y habilidades bien establecidas.

*Nota.* En la Tabla 1 se presentan las fortalezas y oportunidades identificadas en función de datos recopilados en la Cooperativa Fernando Daquilema.

**Tabla 2**

*Debilidades y Amenazas (DA)*

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
Baja tasa de capacitación	Competencia de otras instituciones financieras en la atracción de talento
Falta de seguimiento a los planes de desarrollo	Cambios en la normativa laboral que afecten las políticas de recursos humanos
Pocas oportunidades de crecimiento profesional	Posible descontento de empleados por falta de reconocimiento
Ausencia de programas de bienestar laboral	Impacto de la pandemia en el bienestar y satisfacción laboral
Posible rotación de empleados por mejores ofertas laborales	Escasez de profesionales especializados en el mercado laboral

*Nota.* En la Tabla 2 se presentan las debilidades y amenazas identificadas en función de datos recopilados en la Cooperativa Fernando Daquilema.

**Categorías fundamentales**

**Figura 2**

*Categorías fundamentales-Variable Independiente*



*Nota.* La Figura 2 muestra las categorías que integran la variable independiente, la cual esta elaborada por el autor de la investigación.

### **2.2.2 *Management***

El management, en términos generales, se refiere a la gestión y dirección de una organización. La administración del talento humano es un componente clave del management y se enfoca específicamente en la gestión de los recursos humanos dentro de una organización, ya que ayuda a las empresas a atraer y retener a los mejores empleados, lo que a su vez mejora la productividad y la calidad del trabajo.

Según Forbes (2019), la administración del talento humano es un componente clave del management, ya que el éxito de una organización depende en gran medida de la calidad de sus empleados y de cómo se gestionan esos recursos humanos.

### **2.2.3 *Administración de Empresas***

Según O'Donnell (2017), la administración de empresas se refiere a la planificación, organización, dirección y control de las actividades de una organización con el objetivo de alcanzar sus metas y objetivos. Es una disciplina que involucra la toma de decisiones, el establecimiento de estrategias, la gestión de recursos y la supervisión de las operaciones. Dentro de la gestión de recursos, se encuentra la gestión de recursos humanos, la cual es una parte crucial de la administración de empresas.

### **2.2.4 *Gestión de Recursos Humanos***

La gestión de recursos humanos es una función crítica en cualquier organización, que se enfoca en el desarrollo y gestión del talento humano. Esta gestión del talento humano involucra una serie de procesos, incluyendo el reclutamiento, selección, capacitación, evaluación y compensación de los empleados.

En primer lugar, el reclutamiento se refiere al proceso de identificar y atraer a los candidatos adecuados para una posición. Este proceso puede involucrar la publicación de ofertas de trabajo, la revisión de currículums, la realización de entrevistas y la evaluación de las habilidades y competencias de los candidatos.

Una vez que se han seleccionado los candidatos, el siguiente paso es la capacitación. La capacitación es crucial para asegurar que los empleados tengan las habilidades y conocimientos necesarios para realizar sus tareas de manera efectiva. La capacitación puede ser formal o informal y puede incluir cursos, talleres, mentorías y capacitación en el trabajo.

Además de la capacitación, la evaluación es otro componente importante de la gestión del talento humano. La evaluación permite a la organización medir el desempeño de los empleados, identificar fortalezas y áreas de mejora, y proporcionar retroalimentación y desarrollo. Las evaluaciones pueden ser formales o informales y pueden incluir la revisión del desempeño, las evaluaciones 360 grados y las evaluaciones de competencias.

Finalmente, la compensación es un aspecto crítico de la gestión de recursos humanos. La compensación se refiere a la remuneración y beneficios que reciben los empleados por su trabajo. Esto incluye salarios, bonificaciones, beneficios y compensaciones no financieras. La compensación adecuada es importante para atraer y retener a los empleados de alta calidad y motivados (Dessler, 2021).

## ***2.2.5 Administración del Talento Humano***

### **2.2.5.1 Definiciones**

Vallejo (2015) define a la administración del talento humano como la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales, para ello es necesario tener una estructura organizativa y la colaboración del esfuerzo humano coordinado. Las organizaciones persiguen

objetivos como crecimiento, competitividad, productividad entre otros, mientras que las personas también tienen objetivos individuales: un buen salario, mejorar su calidad de vida, etc.; por ello es importante que las empresas seleccionen a las personas que cumplan los requisitos que las organizaciones desean alcanzar y al mismo tiempo satisfacer las expectativas que las personas desean al ingresar a las organizaciones.

Según Chiavenato (2017, p. 6), “la gestión del talento humano es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño” p.6.

De acuerdo a Chiavenato (2011), se menciona que la administración del talento humano es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables”.

Pérez (2021) hace referencia que la administración del talento humano se basa en la obtención de mejores resultados de negocio con la colaboración de cada uno de los empleados 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 metas organizacionales.

#### **2.2.5.2 Objetivos del área de Recursos Humanos**

Autores como Rosado y Ramos (2017) enfatizan que el objetivo primordial del departamento de Recursos Humanos es “la selección del personal altamente calificado, se sobreentiende que es un conjunto de actividades y tareas, es decir, cumplir con fines de la empresa que es generar la rentabilidad y/o éxito de la misma, para ello debe aplicar programas sobre la

administración de recursos humanos, capacitaciones, seminarios, refuerzos y la actualización sobre la competencia en el mercado laboral”. (p. 14)

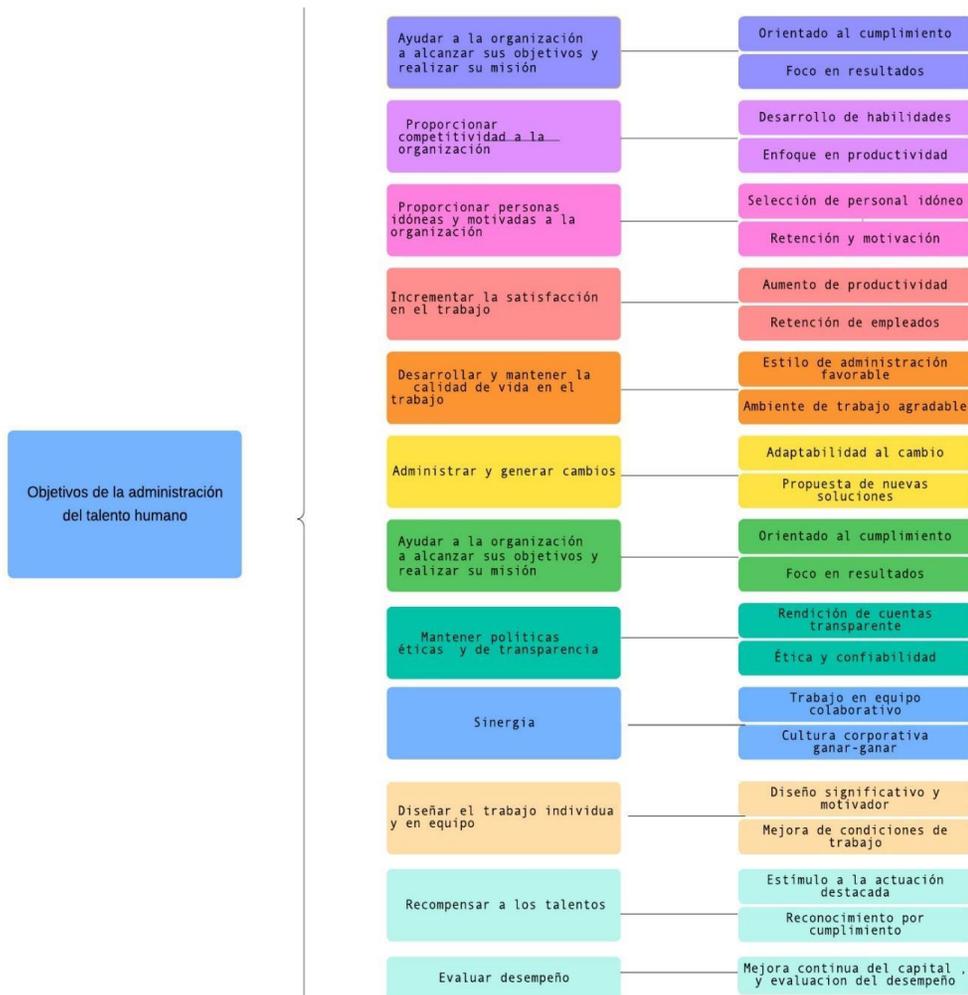
Chiavenato (2017) menciona que los objetivos del área de recursos humanos deben estar fuera de ella. El área debe servir a los objetivos del negocio de la organización. El área de recursos humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización constituye el medio que permite a las personas que en ella colaboran lograr sus objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. El área de administración de talento humano trata de conquistar y de retener a las personas en la organización para que trabajen y den lo máximo de sí, con una actitud positiva y favorable. Representa no sólo las cosas grandiosas que provocan euforia y entusiasmo, sino también las pequeñas e innumerables que frustran e impacientan o que alegran y satisfacen, pero que llevan a las personas a desear permanecer en la organización. Sin embargo, cuando se habla del área de recursos humanos hay más cosas en juego, como la calidad de vida que tendrán la organización y sus socios y el tipo de socios que la organización desea cultivar. (pág. 104).

Su principal finalidad es el mantenimiento y mejora de las relaciones personales entre los directivos y colaboradores de la empresa en todas las áreas. Se trata de una visión integral con el fin de optimizar las relaciones entre los trabajadores y la empresa. (Pérez, 2021).

De acuerdo con Vallejo (2015, pp. 19-20) los objetivos de la administración talento humano deben contribuir a la eficacia de la organización; estos son:

**Figura 3**

*Objetivos de la Administración del Talento Humano*



*Nota.* La Figura 3 muestra los objetivos de la administración talento humano. La fuente de esta información es el trabajo de Rosado y Ramos (2017).

### **2.2.5.3 Funciones de la administración del talento humano**

De acuerdo con Camacho (2023) se menciona que las principales funciones del área de recursos humanos en la actualidad son:

#### **1. Atraer y retener al mejor talento humano**

Es una de las funciones más importantes y consta de 3 fases como son planificar, seleccionar y contratar. Las tareas que se realizan en esta función son las siguientes:

- Identificar los perfiles adecuados para puesto de trabajo
- Gestión de ofertas de empleo en portales y anuncios de empleo
- Realización de pruebas psicológicas y entrevistas necesarias para el puesto
- Selección y reclutamiento de los mejores candidatos

#### **2. Administración de recursos humanos**

“Aunque ya no es su principal función, aún deben cubrir las tareas jurídico-administrativas. Esto involucra nómina, seguros sociales, permisos, vacaciones, incapacidades por enfermedad, entre otros trámites que implican un registro digital o físico” (Camacho, 2023, parr. 8).

#### **3. Desarrollo profesional y sucesión**

Los trabajos y sus funciones cambian rápidamente. Para que las empresas puedan mantenerse a la vanguardia deben garantizar que sus empleados adquieran los conocimientos necesarios para realizar sus labores de la mejor manera posible y lograr alcanzar las metas propuestas. En todo caso, es una tarea que implica visión y resultados a futuro, no solo es preparar al personal actual, sino anticiparse a cambios con planes de sucesión. (Camacho, 2023, parr. 9).

#### **4. Evaluaciones de desempeño**

Las evaluaciones de desempeño pueden ser una herramienta valiosa para evaluar y mejorar el rendimiento de los empleados. Además, la retroalimentación y el plan de desarrollo pueden ayudar a mantener a los empleados motivados y comprometidos con su trabajo ya que al momento de realizar la evaluación del desempeño del personal podemos identificar fortalezas, brechas de formación y tomar decisiones informadas al respecto.

#### 5. Cultura empresarial, clima laboral y relaciones laborales

Los profesionales de recursos humanos son los más conscientes de la necesidad de crear una cultura empresarial sólida y una identidad clara que refleje los valores corporativos establecidos. Esto es importante para fomentar el sentido de pertenencia entre los empleados y mantener un ambiente laboral eficiente y productivo, así como relaciones laborales sanas, positivas y beneficiosas.

#### 6. Interiorización y cumplimiento de las normas de la empresa

Las responsabilidades de los profesionales de recursos humanos es comunicar las políticas y normas de la empresa, asegurándose de que se cumplan y aplicando sanciones disciplinarias en caso de ser necesario y estas acciones implica:

- Despidos
- Indemnizaciones
- Memorandos

#### 7. Salud y seguridad ocupacional

Durante el año 2020, debido a la pandemia y la emergencia sanitaria, las empresas tuvieron que cambiar su enfoque para seguir funcionando y, al mismo tiempo, garantizar la salud y el bienestar de sus empleados. Esta tarea no fue fácil. Ahora, en la reactivación, es responsabilidad

de las empresas asegurar la seguridad de sus colaboradores implementando medidas de seguridad de acuerdo a las necesidades que se presenten en el día a día y que su seguridad esté garantizada.

#### 8. Comunicación

En las grandes empresas o en los start-ups que crecen rápidamente, puede ser difícil establecer una comunicación efectiva entre los gerentes ejecutivos y el personal de diferentes niveles. Los profesionales de recursos humanos pueden desempeñar un papel clave en la solución de este problema, asegurándose de proporcionar los espacios y canales adecuados para que todos puedan interactuar y comunicarse de manera efectiva.

#### 9. Maximizar y optimizar operaciones

Es fundamental empezar por asegurarse de que los empleados adecuados ocupen los puestos correspondientes en la empresa. Además, las evaluaciones de desempeño son una herramienta importante para identificar áreas de mejora y diseñar estrategias para el crecimiento, así como para detectar problemas y tomar medidas para retener a los empleados más talentosos y valiosos.

#### **2.2.5.4 Gestión del Desempeño**

Según Baca (2018), la gestión del desempeño es un proceso importante en cualquier organización, ya que permite evaluar el rendimiento de los empleados y tomar medidas para mejorar su desempeño. La gestión del desempeño no solo se trata de medir el rendimiento de los empleados, sino también de establecer objetivos claros, proporcionar retroalimentación efectiva y tomar medidas para mejorar el rendimiento en el futuro.

Uno de los aspectos más importantes de la gestión del desempeño es establecer metas claras y específicas. Las metas deben ser medibles, alcanzables y relevantes para el trabajo que se está

realizando. Las metas claras y específicas permiten a los empleados saber exactamente lo que se espera de ellos y cómo su trabajo contribuye a los objetivos de la organización.

Otro aspecto importante de la gestión del desempeño es medir el rendimiento de los empleados de manera objetiva y continua. Esto puede incluir la evaluación del trabajo diario de los empleados, así como su desempeño en proyectos específicos. La medición del rendimiento debe ser justa y objetiva para evitar sesgos y prejuicios.

Proporcionar retroalimentación efectiva es otro componente clave de la gestión del desempeño. La retroalimentación debe ser oportuna, específica y constructiva. Debe enfocarse en los comportamientos y resultados específicos del empleado, en lugar de hacer juicios personales. La retroalimentación debe ser una conversación bidireccional entre el empleado y el gerente, en la que se discutan las fortalezas, debilidades y áreas de mejora.

Finalmente, la gestión del desempeño implica tomar medidas para mejorar el desempeño en el futuro. Esto puede incluir el desarrollo de planes de acción para mejorar el desempeño de los empleados, la implementación de programas de capacitación y desarrollo, o la identificación de problemas sistémicos que están afectando el desempeño.

#### **2.2.5.5 Planificación de Ascensos**

La planificación de ascensos es un proceso crítico para el éxito de cualquier organización. Se trata de un esfuerzo proactivo para identificar, desarrollar y preparar a los empleados para asumir posiciones de liderazgo y responsabilidad en el futuro. Un programa efectivo de planificación de ascensos puede ayudar a las organizaciones a retener a sus empleados más talentosos y motivados, a crear una cultura de aprendizaje y desarrollo continuo, y a garantizar una transición suave y efectiva hacia nuevas posiciones y responsabilidades.

Una parte importante de la planificación de ascensos es la creación de programas de desarrollo de liderazgo. Estos programas pueden incluir entrenamiento en habilidades gerenciales, coaching individualizado y la asignación de tareas y responsabilidades que proporcionen oportunidades de aprendizaje y crecimiento. El objetivo es ayudar a los empleados a desarrollar las habilidades y competencias necesarias para liderar equipos, tomar decisiones estratégicas y resolver problemas complejos.

Otro aspecto clave de la planificación de ascensos es la identificación de posibles candidatos para posiciones de liderazgo en el futuro. Esto implica evaluar el potencial de los empleados y su capacidad para asumir mayores responsabilidades y liderar equipos más grandes. Las evaluaciones pueden incluir la revisión de su desempeño actual, sus habilidades y competencias, su compromiso y motivación, y su capacidad para aprender y adaptarse a nuevas situaciones.

Es importante destacar que la planificación de ascensos debe llevarse a cabo de manera justa y equitativa. La inclusión y la diversidad son factores críticos a considerar en este proceso. Es esencial que todos los empleados tengan igualdad de oportunidades para avanzar en sus carreras y que se promueva la equidad en el proceso de promoción. Las organizaciones deben garantizar que los candidatos se evalúen de manera justa y objetiva y que no haya discriminación por motivos de género, raza, origen étnico, religión u otras características personales (Giulioni, 2019).

#### **2.2.5.6 Programa de Capacitación y Desarrollo**

El programa de capacitación y desarrollo representa una parte fundamental en la gestión del talento humano de una organización. Este proceso se enfoca en proporcionar a los empleados las habilidades y conocimientos necesarios no solo para desempeñarse eficazmente en sus roles

actuales, sino también para prepararlos para posibles responsabilidades futuras dentro de la empresa.

La primera etapa crítica en este proceso es la identificación de las necesidades de capacitación. Para llevar a cabo esta tarea, los empleadores evalúan las habilidades y competencias actuales de sus empleados y las comparan con las habilidades requeridas para el desempeño actual o futuro dentro de la organización. Esto se logra a través de una variedad de métodos, como encuestas, entrevistas, evaluaciones de desempeño y análisis de datos.

Una vez que se han identificado las necesidades de capacitación, se procede a planificar y diseñar el programa de capacitación. Este paso implica tomar decisiones sobre qué temas se cubrirán en el programa, cómo se llevará a cabo la capacitación y quiénes serán los responsables de impartirla. Es crucial que el diseño del programa esté en línea con los objetivos estratégicos de la organización y se adapte a las necesidades específicas de los empleados.

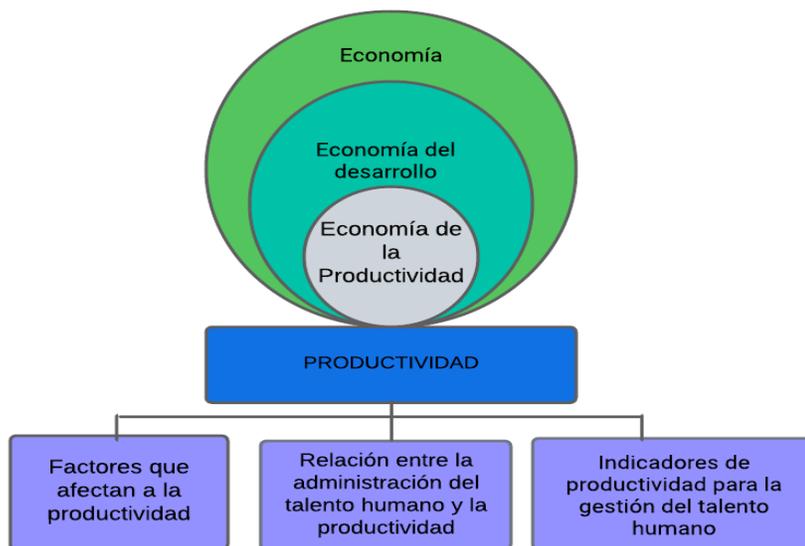
La implementación de la capacitación es la siguiente fase del proceso. Esto puede incluir la realización de sesiones de capacitación en persona, la participación en seminarios y talleres, la inscripción en cursos en línea y la provisión de materiales de capacitación para que los empleados estudien de manera independiente. Es esencial garantizar que los empleados tengan acceso suficiente a tiempo y recursos para completar su capacitación y que se cree un entorno de aprendizaje propicio para maximizar los beneficios de la formación.

La evaluación de los resultados de la capacitación es el último paso en el proceso. Esto implica medir el impacto que la capacitación ha tenido en el desempeño de los empleados y en la organización en general. La evaluación puede involucrar la realización de encuestas, la revisión del desempeño de los empleados y la medición de los cambios en la productividad, la calidad del trabajo y la satisfacción del cliente (Noe., 2017).

La información recopilada a través de estas evaluaciones proporciona datos valiosos que permiten a la organización tomar decisiones informadas sobre la continuidad de los programas de capacitación, la necesidad de ajustes o mejoras, y la alineación de la formación con los objetivos estratégicos. Una evaluación eficaz no solo garantiza el retorno de la inversión en capacitación, sino que también contribuye a la adaptación constante de la estrategia de desarrollo de talento humano para mantenerse competitiva en un entorno empresarial en constante cambio.

#### **Figura 4**

*Categorías fundamentales-Variable Dependiente*



*Nota.* La Figura 4 muestra las categorías que integran la variable dependiente, la cual está elaborada por el autor de la investigación.

#### **2.2.6 Economía**

Morales (2019), señala que la economía se puede definir como la ciencia social que estudia cómo las personas y las organizaciones utilizan los recursos escasos para satisfacer sus necesidades. En el contexto de la administración del talento humano y la productividad en una

cooperativa de ahorro y crédito, la economía puede proporcionar información valiosa sobre cómo las políticas y prácticas de recursos humanos pueden afectar la productividad y la rentabilidad de la organización.

#### **2.2.6.1 Economía del Desarrollo**

La Economía del Desarrollo es una rama de la economía que se enfoca en el estudio de los procesos económicos que se dan en los países en vías de desarrollo. En general, esta disciplina busca entender las causas y consecuencias del bajo nivel de desarrollo económico en estas naciones, y proponer estrategias y políticas públicas que permitan mejorar las condiciones económicas y sociales de las personas que viven en estos países (Ocampo, 2017).

Dentro del campo de la economía del desarrollo, se encuentra la economía de la productividad, la cual se enfoca en analizar los determinantes y los efectos de la productividad en el crecimiento económico y el bienestar de las personas (Rodríguez, 2018)

Para lograr un mayor crecimiento económico, los países en vías de desarrollo necesitan mejorar su productividad, ya que esto les permitirá generar más riqueza y bienestar. Algunas de las políticas que pueden mejorar la productividad incluyen la inversión en capital humano y tecnología, el mejoramiento de la infraestructura y el acceso a financiamiento.

#### **2.2.6.2 Economía de la Productividad**

La economía de la productividad se enfoca en el estudio de cómo aumentar la producción de bienes y servicios por unidad de insumo. Un aumento en la productividad puede generar un mayor crecimiento económico, una mayor competitividad empresarial, y mejorar la calidad de vida de las personas. Según un estudio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se ha demostrado que la productividad está relacionada con el desarrollo de habilidades y la formación

de trabajadores, así como también con la mejora de las condiciones laborales y el compromiso del talento humano (OIT, 2017).

Además, se ha encontrado que las empresas que tienen un enfoque en el talento humano y la gestión del mismo son más productivas. Según (Cascio, 2018), la inversión en recursos humanos puede mejorar la productividad y la rentabilidad de una empresa, lo que a su vez puede mejorar su posición en el mercado.

### **2.2.6.3 Productividad**

La productividad se refiere a la relación entre la cantidad de bienes o servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados para producirlos. En el contexto empresarial, la productividad es un indicador clave del desempeño y eficiencia de la empresa en la utilización de sus recursos. La Administración del Talento Humano es fundamental para la mejora de la productividad de una empresa, ya que el capital humano es el recurso más valioso de una organización.

Según el estudio de Kannan (2021), la gestión adecuada del tiempo y la eficiente organización del trabajo son factores clave para mejorar la productividad en las empresas. La gestión del tiempo puede incluir la implementación de herramientas y técnicas para mejorar la planificación y el seguimiento del trabajo, así como la capacitación del personal en habilidades de gestión del tiempo.

La motivación y satisfacción laboral también pueden tener un impacto significativo en la productividad de una empresa. Según Gómez-Mejía, L. R. (2018), la motivación y satisfacción laboral están positivamente relacionadas con el desempeño y productividad en las organizaciones. La gestión del talento humano debe, por tanto, incluir la implementación de prácticas que fomenten la motivación y satisfacción laboral de los empleados, como programas de reconocimiento y

recompensas, oportunidades de desarrollo profesional y personal, y un ambiente de trabajo saludable y seguro.

La inversión en tecnología y capacitación también puede ser un subtema importante para mejorar la productividad en la cooperativa. La tecnología puede ser utilizada para mejorar la eficiencia de los procesos y reducir los errores, mientras que la capacitación del personal puede mejorar sus habilidades y conocimientos, lo que puede tener un impacto positivo en la productividad de la organización. Según Rodríguez (2018), la inversión en tecnología y capacitación puede tener un impacto significativo en la productividad y desempeño de las empresas.

#### **2.2.6.4 Factores que afectan la productividad**

El tema de la administración del talento humano y la productividad es de suma importancia para las empresas, ya que el capital humano es uno de los recursos más valiosos de una organización. Entre los factores que afectan la productividad se encuentran:

- a. Tecnología: la inversión en tecnología puede ser un subtema importante para mejorar la productividad. La tecnología puede ser utilizada para mejorar la eficiencia de los procesos y reducir los errores, lo que puede tener un impacto positivo en la productividad de la organización. Según (Rodríguez, 2018), la inversión en tecnología puede tener un impacto significativo en la productividad y desempeño de las empresas.
- b. Capacitación: la capacitación del personal puede mejorar sus habilidades y conocimientos, lo que puede tener un impacto positivo en la productividad de la organización. La capacitación puede incluir la implementación de herramientas y técnicas para mejorar la planificación y el seguimiento del trabajo, así como la capacitación del personal en habilidades de gestión del tiempo. Según (Kannan, 2021), la gestión adecuada del tiempo

y la eficiente organización del trabajo son factores clave para mejorar la productividad en las empresas.

- c. Motivación y satisfacción laboral: la motivación y satisfacción laboral también pueden tener un impacto significativo en la productividad de una empresa. Según (Gómez-Mejía L. R., 2018), la motivación y satisfacción laboral están positivamente relacionadas con el desempeño y productividad en las organizaciones.
  
- d. Ambiente de trabajo: un ambiente de trabajo agradable y seguro puede contribuir a mejorar la productividad y reducir la rotación de personal. Según (Hua, 2017) el ambiente de trabajo es un factor importante que influye en la satisfacción laboral y la productividad de los empleados.

#### **2.2.6.5 Relación entre la administración del talento humano y la productividad**

La relación entre la administración del talento humano y la productividad es un tema clave en la gestión empresarial. La administración del talento humano se refiere a la gestión de los recursos humanos de una organización, incluyendo el reclutamiento, la selección, el entrenamiento y la motivación de los empleados (Rynes, 2017).

Diversas investigaciones han demostrado que una buena administración del talento humano puede tener un impacto significativo en la productividad de la empresa. De acuerdo con un estudio de (Armstrong, 2017), la gestión del talento humano puede mejorar la retención de empleados, la satisfacción laboral, el compromiso y la motivación, lo que a su vez puede aumentar la productividad.

Por otra parte, la mala gestión del talento humano puede resultar en altas tasas de rotación de personal, bajos niveles de satisfacción laboral y bajo desempeño de los empleados, lo que puede afectar negativamente la productividad de la empresa.

De acuerdo a López (2017), dentro del marco de la administración del talento humano y la productividad, se pueden considerar:

- Estrategias de reclutamiento y selección de personal
- Desarrollo de habilidades y capacitación
- Evaluación y gestión del desempeño
- Políticas de compensación y beneficios.
- Cultura organizacional

#### **2.2.6.6 Indicadores de productividad para la gestión del talento humano**

De acuerdo con (Smith, 2019), los indicadores de productividad, también conocidos como métricas de productividad, son medidas que permiten evaluar el desempeño de los trabajadores y la eficiencia de los procesos en una organización, y en el contexto de la gestión del talento humano, se centran en la utilización eficiente de los recursos, la eficiencia en el desempeño de las tareas y la producción de los empleados. Estas métricas se utilizan para evaluar el rendimiento de los empleados y la eficiencia de los procesos de trabajo, y pueden estar vinculadas a teorías de gestión del desempeño en el ámbito de la administración de recursos humanos. A continuación, se detallan algunos de los indicadores más relevantes:

**Tabla 3**

*Indicadores de Productividad*

Indicador	Descripción	Fórmula
-----------	-------------	---------

Porcentaje de utilización de recursos tecnológicos	Mide la proporción de tiempo que los empleados utilizan los recursos tecnológicos disponibles para realizar sus tareas.	$(\text{Tiempo utilizado en recursos tecnológicos} / \text{Tiempo total de trabajo}) * 100$
Tiempo empleado en tareas	Mide la cantidad de tiempo que los empleados dedican a realizar tareas específicas.	Suma del tiempo empleado en tareas específicas
Nivel de satisfacción laboral	Mide el nivel de satisfacción de los empleados con su trabajo y su entorno laboral.	Resultado de encuestas o cuestionarios de satisfacción laboral
Nivel de cumplimiento de tareas	Mide la capacidad de los empleados para cumplir con las tareas asignadas en el tiempo y forma establecidos.	$(\text{Número de tareas cumplidas} / \text{Número total de tareas asignadas}) * 100$
Nivel de conocimiento	Mide el nivel de conocimiento y habilidades de los empleados en relación a sus tareas y responsabilidades.	Resultado de evaluaciones de conocimiento y habilidades
Número de tareas realizadas	Mide la cantidad de tareas completadas por los empleados en un período de tiempo determinado.	Conteo del número de tareas completadas
Porcentaje de cumplimiento de objetivos	Mide el porcentaje de objetivos establecidos que son alcanzados por los empleados en un período de tiempo determinado.	$(\text{Número de objetivos cumplidos} / \text{Número total de objetivos establecidos}) * 100$

*Nota.* La Tabla 3 muestra los indicadores de Productividad considerados por Smith, 2019.

Es importante destacar que los indicadores de productividad varían según la empresa, por lo que cada organización debe identificar los indicadores más relevantes para sus objetivos y necesidades específicas (Pérez Llantada, 2018).

## CAPÍTULO III. METODOLOGIA

### 3.1 Metodología

En esta investigación se aplicó el enfoque cuali-cuantitativo.

**Cualitativo:** Puesto que permitió describir las cualidades y características de las variables que intervinieron en el problema objeto de estudio como lo eran la Administración del Talento Humano y la Productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema matriz Riobamba y se realizó la propuesta que motive una posible eliminación al problema.

**Cuantitativo:** Puesto que se centra en la recolección y el análisis de datos numéricos. Los datos cuantitativos se analizaron utilizando estadísticas y técnicas matemáticas para obtener resultados numéricos y generalizables.

### 3.2 Método

En la investigación se utilizó el método hipotético-deductivo que tenía la finalidad de comprender los fenómenos y explicar el origen o las causas que la generaban. Sus otros objetivos eran la predicción y el control, que serían una de las aplicaciones más importantes con sustento, asimismo, en las leyes y teorías científicas (Sanchez, 2019, pág. 108).

Así es como se centró en el razonamiento lógico, el mismo que tuvo las siguientes fases:

- Fase 1: Observar el fenómeno a estudiar: El tema administración del talento humano y la productividad en el departamento de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema matriz Riobamba; se aplicó mediante los objetivos que se pretendían alcanzar.
- Fase 2: Identificación del problema: Este proceso se realizó a través de la recopilación de información relevante proveniente del Departamento de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema matriz Riobamba
- Fase 3: Formulación de la hipótesis: Este punto se desarrolló mediante el planteamiento de la hipótesis considerando las variables de estudio.
- Fase 4: Deducir consecuencias elementales de la hipótesis: Se infirió los elementos mediante la observación de las variables, por ello se analizó cómo es la administración en el departamento de Talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema matriz Riobamba.

Una vez establecido estos parámetros se procesó la información para alcanzar los objetivos que se planteó.

### **3.3 Tipo de investigación**

#### ***3.3.1 Investigación descriptiva***

Ya que nos permitió identificar después de la recopilación y análisis de la información cómo se encontraba exactamente la productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema matriz Riobamba

Se utilizó también la investigación bibliográfica considerando tales como: libros, revistas, portales web, artículos, entre otros, que nos permitirá fundamentar las variables de estudio que en este caso serían Administración del talento humano y productividad.

También se realizó la investigación de campo ya que la información se recopiló directamente del departamento de Talento Humano, para generar un análisis acerca de la situación existente y cómo podemos resolverlo.

### **3.4 Diseño**

#### ***3.4.1 Investigación no experimental***

El diseño de la investigación en este caso fue la de no experimental entendiéndose que “la investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural. efecto sobre otras variables” (Hernandez, 2014, pág. 153).

#### ***3.4.2 Hipótesis***

Las hipótesis representan las afirmaciones que buscamos demostrar y se definen como explicaciones provisionales del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y se formulan como proposiciones. En esencia, constituyen respuestas temporales a las preguntas de investigación (Hernández, 2014, p. 104).

En el contexto de esta investigación, se plantea la siguiente hipótesis:

- Hipótesis Alternativa (Hi): La Administración del Talento Humano ejerce un impacto significativo en la Productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, con sede en Riobamba.
- Hipótesis Nula (Ho): La Administración del Talento Humano no influye en la Productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, con sede en Riobamba.

### 3.5 Población y Muestra

#### 3.5.1 Población

La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (Arias, 2012, pág. 81).

**Tabla 4**

*Población de la Cooperativa Fernando Daquilema Matriz Riobamba*

<b>Población</b>	<b>N.</b>
Departamento de Talento humano	7
Departamento Administrativo	5
Departamento Operaciones	8
Departamento de Marketing	3
Departamento Innovación	2
Departamento Sistemas	13
Departamento Negocios	7
Departamento Gerencia	4
Departamento Cumplimiento	3
Departamento Tarjetas	3
Departamento Gestión Social	1
Departamento Cobranzas	5
Departamento Control Interno	3
Departamento Servicio al Cliente	2
Departamento Jurídico	3
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>

*Nota.* La Tabla 4 muestra la población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, de donde se obtuvo los datos.

### **3.5.2 Muestra**

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población (Hernández, 2014, pág. 173).

En virtud del número de empleados, se trabajó con el total de la población.

## **3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1 Técnicas**

Las técnicas de investigación comprenden un conjunto de procedimientos organizados sistemáticamente que orientan al investigador en la tarea de profundizar en el conocimiento y en el planteamiento de nuevas líneas de investigación. Pueden ser utilizadas en cualquier rama del conocimiento que busque la lógica y la comprensión del conocimiento científico de los hechos y acontecimientos que nos rodean (Maya, 2014, pág. 5).

En esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta lo cual ayudo a la obtención de información relevante sobre la Administración del Talento humano del departamento de Talento Humano.

### **3.6.2 Instrumentos**

Los instrumentos de investigación son herramientas para la recopilación de información que se deriva de la estructuración de una técnica específica en si son los elementos materiales de intervención en el objeto de estudio.

Los instrumentos que se consideraron para la presente investigación fueron:

Cuestionario de encuesta: Estará diseñado con ítems de preguntas cerradas, las cuales permitirán realizar un análisis sobre la variables dependiente e independiente que permiten obtener los resultados que esperamos.

### **3.7 Técnicas de procesamiento de la información**

La técnica del procesamiento de datos permite desarrollar cuadros y gráficos estadísticos, en nuestra investigación se los elaboro por medio del programa SPSS.

### **3.8 Variables**

Las variables de la investigación son las siguientes:

- Dependiente: Productividad
- Independiente: Administración del Talento Humano

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

El presente capítulo se muestran los resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema", en relación a la temática planteada. Los datos recopilados han sido analizados meticulosamente para obtener insights significativos y relevantes, los cuales serán expuestos de manera rigurosa en este capítulo.

En este sentido, se presenta los hallazgos obtenidos de manera objetiva y científica, enmarcados en el contexto teórico de la administración del talento humano y su relación con la productividad organizacional. Los resultados serán confrontados con la literatura y las teorías previas que abordan esta temática, buscando establecer conexiones y contrastar las conclusiones.

La muestra está compuesta por 69 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema". Se aplicó una encuesta con un total de 22 preguntas para recopilar datos sobre la gestión del talento humano en la organización. Los participantes representan una muestra significativa de la población objetivo.

## 4.1 Análisis de datos cuantitativos

### 4.1.1 Presentación e interpretación de los resultados cuantitativos obtenidos de la encuesta

En esta sección, se realizó la presentación e interpretación de los resultados cuantitativos obtenidos a partir de la encuesta previamente realizada. Se examinaron las respuestas proporcionadas por los participantes, lo que permitió obtener una comprensión más profunda de los datos recopilados y extraer conclusiones significativas sobre el tema de estudio.

**Pregunta 1.** ¿Considera que los procesos de selección de personal en la cooperativa se realizan de manera transparente, de acuerdo al perfil y las habilidades requeridas?

**Tabla 5** *Transparencia en Selección de Personal*

*Transparencia en Selección de Personal*

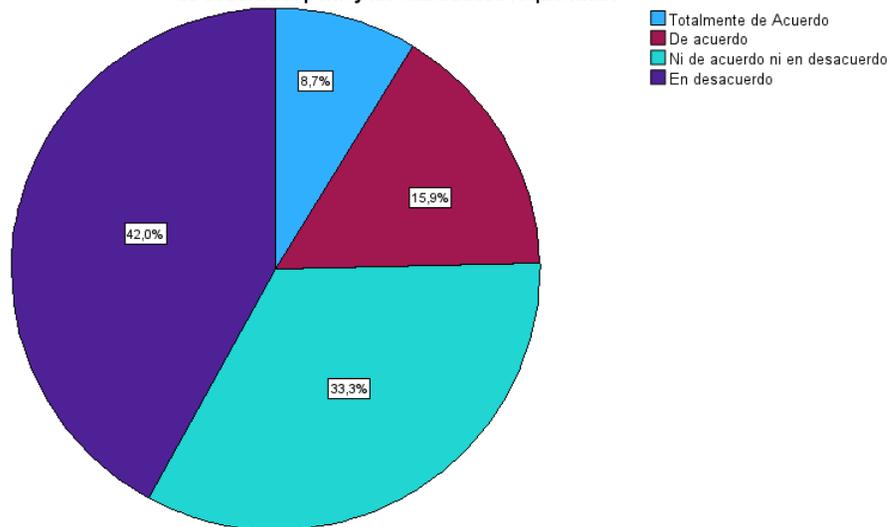
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	6	8,7
De acuerdo	11	15,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	33,3
En desacuerdo	29	42,0
Total	69	100,0

*Nota.* La Tabla 5 muestra los resultados en lo referente a la transparencia en la selección de personal, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

**Figura 5** *Transparencia en Selección de Personal*

*Transparencia en Selección de Personal*

¿Considera que los procesos de selección de personal en la cooperativa se realizan de manera transparente, de acuerdo al perfil y las habilidades requeridas?



*Nota.* La Figura 5 muestra los resultados gráficos en lo referente a la transparencia en la selección de personal, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

### **Interpretación:**

En cuanto a la transparencia y adecuación de los procesos de selección, los datos muestran que la mayoría de los empleados (42,0%) se encuentran en desacuerdo con que estos se realicen de manera transparente y en línea con el perfil y habilidades requeridas. Por otro lado, el 33,3% de los empleados expresaron que ni están de acuerdo ni en desacuerdo, lo que sugiere que existe una cierta ambigüedad o falta de claridad en cuanto a cómo se llevan a cabo estos procesos.

Sin embargo, también es importante destacar que un porcentaje significativo de empleados (24,6%) manifestaron estar totalmente de acuerdo o de acuerdo con la transparencia y adecuación de los procesos de selección de personal. Esto indica que hay una parte del personal que considera que la cooperativa realiza estas prácticas de manera satisfactoria.

Estos resultados sugieren que la cooperativa puede tener áreas de mejora en cuanto a la comunicación y transparencia en sus procesos de selección, especialmente para aquellos empleados que expresaron desacuerdo. Es crucial analizar las razones detrás de estas percepciones

negativas para identificar posibles deficiencias y buscar soluciones para mejorar el proceso de selección y promover la satisfacción y confianza del personal.

**Pregunta 2.** ¿Ha recibido capacitaciones de acuerdo a su función profesional y competencias?

**Tabla 6**

*Capacitación Profesional y Competencias*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	18,8
No	29	42,0
Otras	27	39,1
Total	69	100,0

*Nota.* La Tabla 6 muestra los resultados en lo referente a capacitación profesional y competencia, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

**Figura 6**

## Capacitación Profesional y Competencias



*Nota.* La Figura 6 muestra los resultados gráficos en lo referente a capacitación profesional y competencia, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

### **Interpretación:**

En cuanto a la capacitación recibida, los datos muestran que una minoría de empleados (18,8%) respondieron afirmativamente indicando que sí han recibido capacitaciones acordes a su función profesional y competencias. Por otro lado, un número significativo de empleados (42,0%) indicaron que no han recibido este tipo de capacitaciones, lo que puede sugerir una brecha en el desarrollo y crecimiento profesional de algunos trabajadores.

El resultado más interesante es el de la categoría "Otras", donde un 39,1% de los empleados respondieron de esta manera. Lo que relaciona con variedad de escenarios que podrían presentarse referente a la comprensión de los procesos de capacitación.

**Pregunta 3.** ¿Considera que el número de capacitaciones impartidas por parte de la institución es suficiente para adquirir nuevos conocimientos?

**Tabla 7**

*Suficiencia de Capacitaciones*

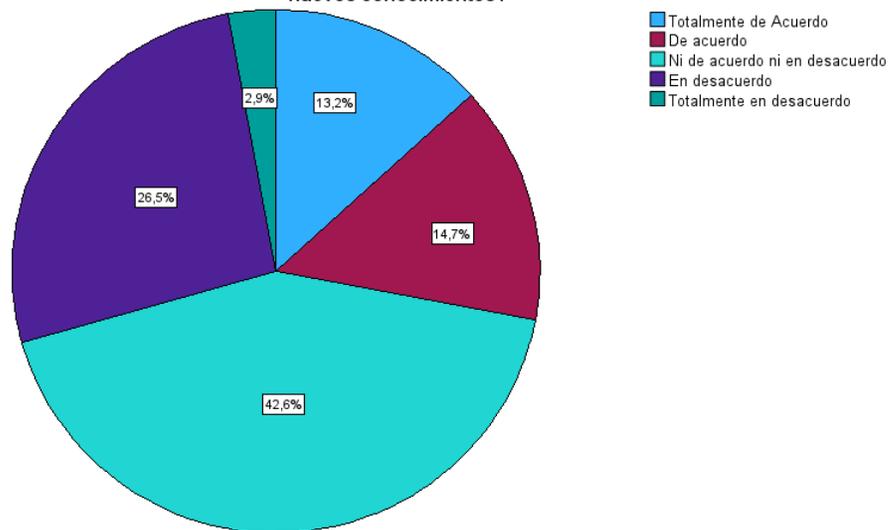
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	9	13,0
De acuerdo	10	14,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	42,0
En desacuerdo	18	26,1
Totalmente en desacuerdo	2	2,9
Total	68	98,6
Sistema	1	1,4
	69	100,0

*Nota.* La Tabla 7 muestra los resultados en lo referente a si el número de capacitaciones son suficientes para adquirir conocimientos, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

**Figura 7**

*Suficiencia de Capacitaciones*

¿Considera que el número de capacitaciones impartidas por parte de la institución es suficiente para adquirir nuevos conocimientos?



*Nota.* La Figura 7 muestra los resultados gráficos en lo referente a si el número de capacitaciones son suficientes para adquirir conocimientos, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

### **Interpretación:**

En relación a si el número de capacitaciones es suficiente para adquirir nuevos conocimientos, los datos muestran una distribución relativamente equilibrada en las respuestas. El mayor porcentaje de empleados (42,0%) indicó que no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con la suficiencia de las capacitaciones. Sin embargo, es alentador observar que un porcentaje significativo de empleados (27,5%) respondió positivamente, ya sea "Totalmente de Acuerdo" o "De Acuerdo", indicando que están satisfechos con el número de capacitaciones recibidas y consideran que son suficientes para adquirir nuevos conocimientos.

Por otro lado, un número considerable de empleados (30%) expresó su desacuerdo, ya sea "En desacuerdo" o "Totalmente en desacuerdo", lo que puede sugerir que algunos empleados sienten que se requieren más oportunidades de capacitación para mejorar sus habilidades y competencias.

La categoría "Perdidos/Sistema" que representa el 1,4% de las respuestas, SPSS lo considera como la existencia de errores de ingreso o datos faltantes en la encuesta.

**Pregunta 4.** ¿Considera que las capacitaciones recibidas son útiles para mejorar su rendimiento en el trabajo?

### **Tabla 8**

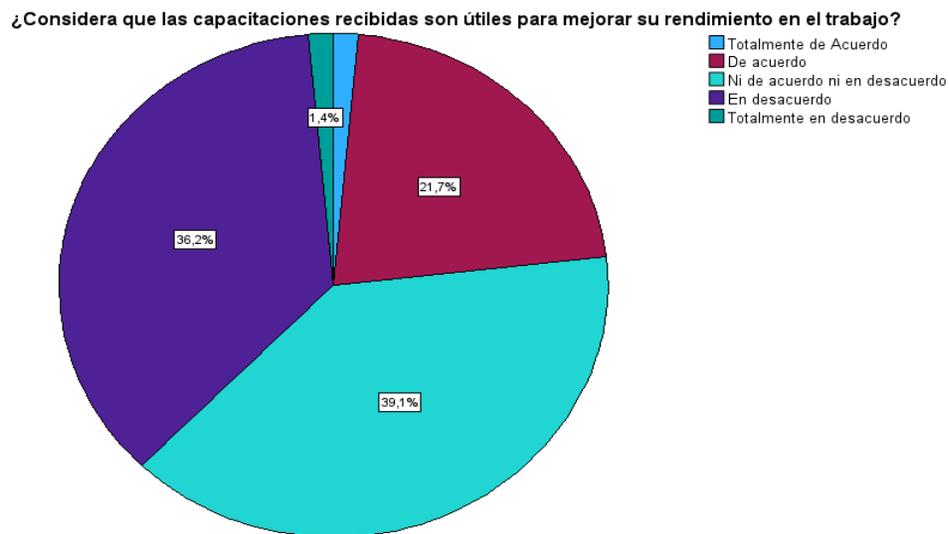
*Utilidad de las Capacitaciones*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	1	1,4
De acuerdo	15	21,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	39,1
En desacuerdo	25	36,2
Totalmente en desacuerdo	1	1,4
Total	69	100,0

*Nota.* La Tabla 8 muestra los resultados en lo referente a la utilidad de las capacitaciones, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

### Figura 8

#### *Utilidad de las Capacitaciones*



*Nota.* La Figura 8 muestra los resultados gráficos en lo referente a la utilidad de las capacitaciones, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

#### **Interpretación:**

Una proporción significativa de empleados (23,1%) expresó su acuerdo con la utilidad de las capacitaciones para mejorar su rendimiento en el trabajo. Esto incluye tanto a aquellos que están "Totalmente de acuerdo" (1,4%) como a los que están "De acuerdo" (21,7%). Estas

respuestas indican que hay empleados que reconocen el valor y la relevancia de las capacitaciones para mejorar sus habilidades y competencias laborales.

Por otro lado, la mayoría de los empleados (75,3%) se encuentran en la categoría de "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" o "En desacuerdo". Esto puede sugerir que existe cierta ambigüedad o falta de claridad en cuanto a la efectividad de las capacitaciones para mejorar su rendimiento en el trabajo. Es posible que algunos empleados no estén seguros de cómo aplicar los conocimientos adquiridos o que las capacitaciones no hayan cumplido plenamente con sus expectativas.

**Pregunta 5.** ¿Considera que los temas de las capacitaciones son útiles para desempeñar sus funciones?

**Tabla 9**

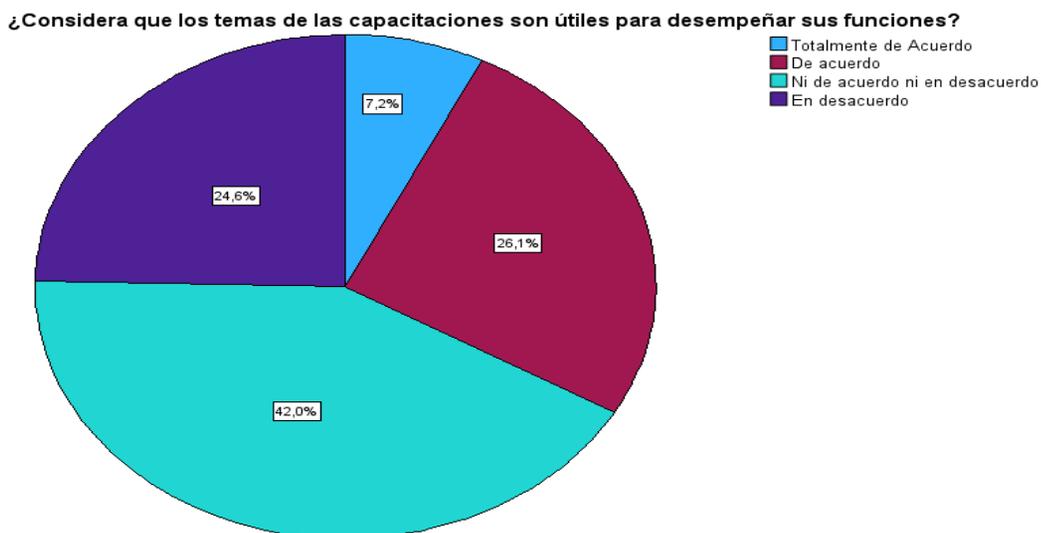
*Relevancia de los Temas de Capacitación*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	5	7,2
De acuerdo	18	26,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	42,0
En desacuerdo	17	24,6
Total	69	100,0

*Nota.* La Tabla 9 muestra los resultados en lo referente a la relevancia de los temas de capacitación, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

**Figura 9**

*Relevancia de los Temas de Capacitación*



*Nota.* La Figura 9 muestra los resultados gráficos en lo referente a la relevancia de los temas de capacitación, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

### **Interpretación:**

Acerca de la utilidad de los temas de las capacitaciones para desempeñar sus funciones, podemos observar lo siguiente:

Una minoría de empleados (33,3%) expresó su acuerdo con que los temas de las capacitaciones son útiles para desempeñar sus funciones, ya sea "Totalmente de acuerdo" (7,2%) o "De acuerdo" (26,1%). Estas respuestas indican que hay empleados que perciben la relevancia y aplicabilidad de los temas de las capacitaciones para su trabajo diario.

Por otro lado, la mayoría de los empleados (66,6%) se encuentran en las categorías de "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" o "En desacuerdo". Esto sugiere que existe una proporción considerable de empleados que no están seguros de la utilidad de los temas de las capacitaciones o que consideran que no son lo suficientemente útiles para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

Es importante prestar atención al porcentaje significativo de empleados que expresaron su desacuerdo (24,6%). Esto indica que algunos empleados no encuentran los temas de las capacitaciones adecuados para sus necesidades o que no han visto una mejora significativa en su desempeño después de recibir estas capacitaciones.

**Pregunta 6.** ¿Considera que los cargos ocupados en la cooperativa están de acuerdo a los perfiles requeridos?

**Tabla 10**

*Adecuación de Cargos y Perfiles*

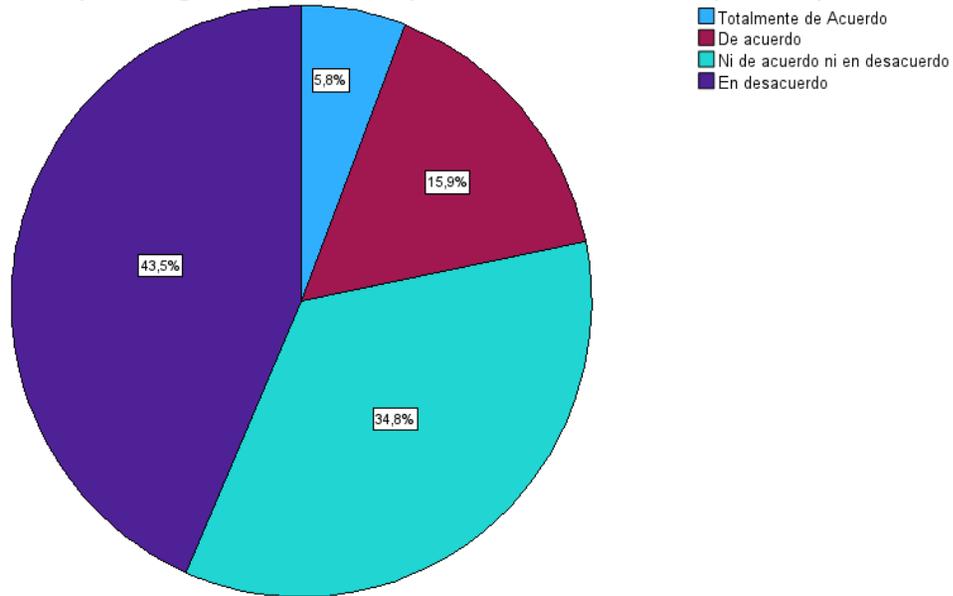
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	4	5,8
De acuerdo	11	15,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	34,8
En desacuerdo	30	43,5
Total	69	100,0

*Nota.* La Tabla 10 muestra los resultados en lo referente a la adecuación de cargos y perfiles, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

**Figura 10**

*Adecuación de Cargos y Perfiles*

¿Considera que los cargos ocupados en la cooperativa están de acuerdo a los perfiles requeridos?



*Nota.* La Figura 10 muestra los resultados gráficos en lo referente a la adecuación de cargos y perfiles, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

### **Interpretación:**

La mayoría de los empleados (78,3%) expresó su desacuerdo con que los cargos ocupados en la cooperativa estén de acuerdo a los perfiles requeridos. Esto incluye tanto a aquellos que están "En desacuerdo" (43,5%) como a los que están "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" (34,8%). Estas respuestas indican que existe una percepción generalizada de que hay discrepancias o falta de concordancia entre los cargos y los perfiles requeridos para ocuparlos.

Por otro lado, una minoría de empleados (21,7%) respondió afirmativamente, ya sea "Totalmente de acuerdo" (5,8%) o "De acuerdo" (15,9%). Esto sugiere que algunos empleados pueden sentir que los cargos que ocupan están bien alineados con los perfiles requeridos.

**Pregunta 7.** ¿Está de acuerdo en que la cooperativa implemente o mejore un manual de funciones donde se detallen las funciones específicas que se deben realizar según el cargo que ocupa?

**Tabla 11**

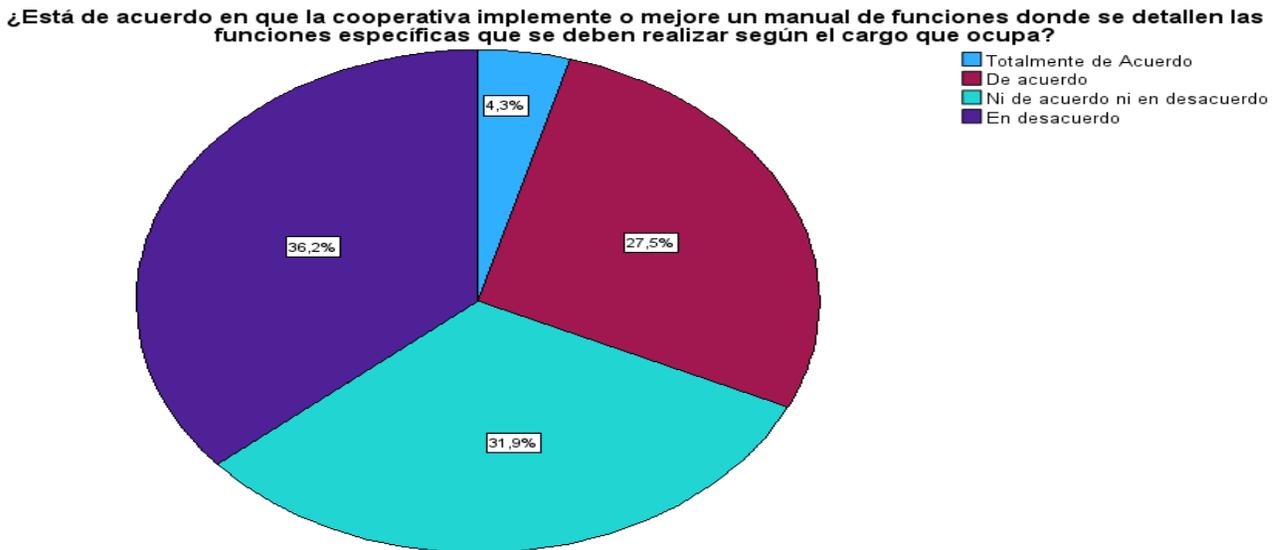
*Manual de Funciones y Responsabilidades*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	3	4,3
De acuerdo	19	27,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	31,9
En desacuerdo	25	36,2
Total	69	100,0

*Nota.* La Tabla 11 muestra los resultados en lo referente a la implementación de un manual de funciones y responsabilidades, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

**Figura 11**

*Manual de Funciones y Responsabilidades*



*Nota.* La Figura 11 muestra los resultados gráficos en lo referente a la implementación de un manual de funciones y responsabilidades, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

**Interpretación:**

Una minoría de empleados (31,8%) expresó su acuerdo con la implementación o mejora de un manual de funciones, donde se detallan las funciones específicas según el cargo que ocupan. Esto incluye tanto a aquellos que están "Totalmente de acuerdo" (4,3%) como a los que están "De acuerdo" (27,5%). Estas respuestas indican que hay empleados que ven valor en tener un manual que clarifique las tareas y responsabilidades específicas asociadas a cada cargo. Por otro lado, la mayoría de los empleados (67,2%) se encuentra en las categorías de "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" (31,9%) o "En desacuerdo" (36,2%). Esto sugiere que existe una proporción considerable de empleados que no están seguros o no ven la necesidad inmediata de un manual de funciones.

**Pregunta 8.** ¿Considera que su perfil profesional está acorde al trabajo que realiza?

**Tabla 12**

*Adecuación del Perfil Profesional*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	9	13,0
De acuerdo	14	20,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	39,1
En desacuerdo	19	27,5
Total	69	100,0

*Nota.* La Tabla 12 muestra los resultados en lo referente a si está el perfil profesional acorde al trabajo que realiza, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

**Figura 12**

*Adecuación del Perfil Profesional*



*Nota.* La Figura 12 muestra los resultados gráficos en lo referente a si está el perfil profesional acorde al trabajo que realiza, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

### **Interpretación:**

Una minoría de empleados (33,3%) expresó su acuerdo con que su perfil profesional está acorde al trabajo que realiza. Esto incluye tanto a aquellos que están "Totalmente de acuerdo" (13%) como a los que están "De acuerdo" (20,3%). Por otro lado, la mayoría de los empleados (66,7%) se encuentran en las categorías de "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" o "En desacuerdo". Esto sugiere que existe una proporción considerable de empleados que no están seguros o no se sienten completamente alineados con su perfil profesional y el trabajo que realizan. Es relevante destacar que un porcentaje significativo de empleados (27,5%) expresó su desacuerdo con que su perfil profesional esté acorde al trabajo que realizan. Esto puede sugerir que algunos empleados sienten que sus habilidades y formación no están siendo completamente aprovechadas en sus roles actuales.

**Pregunta 9.** ¿Comienza y finaliza sus proyectos de trabajo en las fechas previstas?

**Tabla 13**

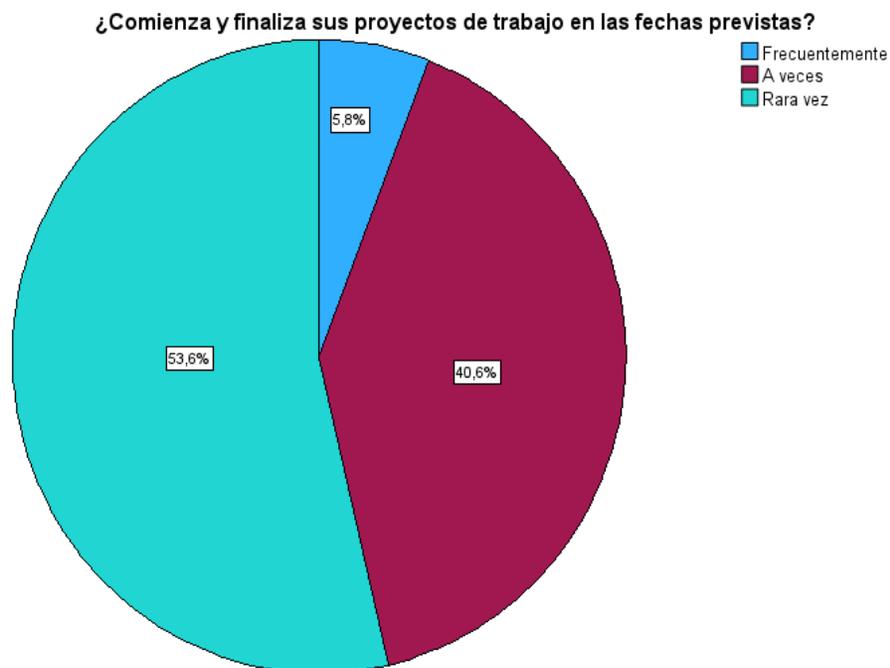
*Gestión de Proyectos*

	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	4	5,8
A veces	28	40,6
Rara vez	37	53,6
Total	69	100,0

*Nota.* La Tabla 13 muestra los resultados en lo referente a la culminación de los proyectos en las fechas previstas, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

**Figura 13**

*Gestión de Proyectos*



*Nota.* La Figura 13 muestra los resultados gráficos en lo referente a la culminación de los proyectos en las fechas previstas, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

**Interpretación:**

Una gran mayoría de empleados (53,6%) indicó que rara vez comienza y finaliza sus proyectos de trabajo en las fechas previstas. Esto se debe a que en la mayoría de casos el personal realiza trabajos extras encargados por jefaturas. Además, un porcentaje considerable de empleados (40,6%) respondió que a veces comienza y finaliza sus proyectos en las fechas previstas. Esto también indica que hay una proporción significativa de empleados que enfrentan dificultades para cumplir consistentemente con los plazos establecidos para sus proyectos.

Solo una pequeña minoría de empleados (5,8%) afirmó que frecuentemente comienza y finaliza sus proyectos en las fechas previstas. Esto puede sugerir que solo un pequeño grupo de empleados logra mantener un alto nivel de puntualidad y gestión eficiente del tiempo en sus tareas laborales.

**Pregunta 10.** ¿Está de acuerdo con la remuneración que percibe?

**Tabla 14**

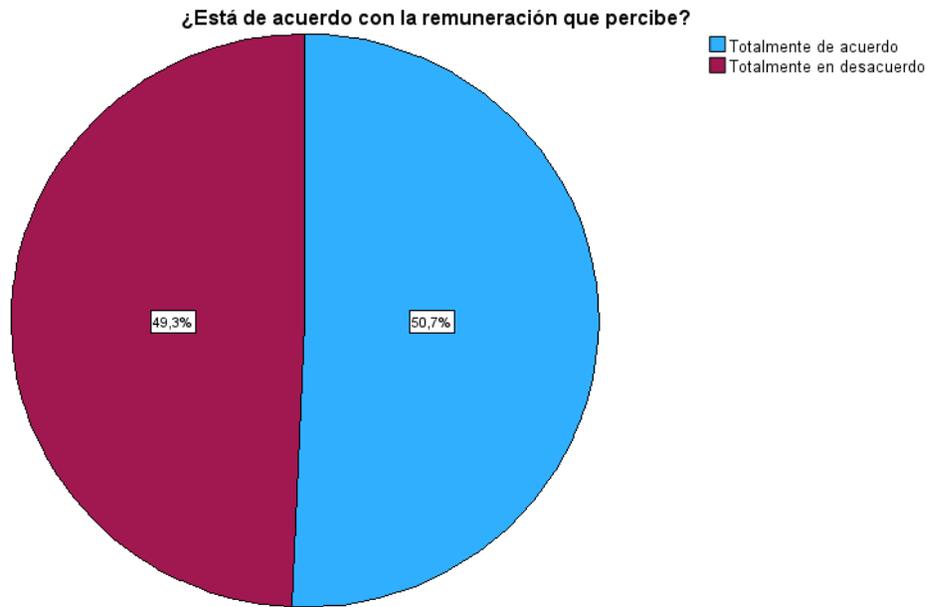
*Remuneración Satisfactoria*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	35	50,7
Totalmente en desacuerdo	34	49,3
Total	69	100,0

*Nota.* La Tabla 14 muestra los resultados en lo referente a la remuneración satisfactoria, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

**Figura 14**

*Remuneración Satisfactoria*



*Nota.* La Figura 14 muestra los resultados gráficos en lo referente a la remuneración satisfactoria, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

**Interpretación:**

Aproximadamente la mitad de los empleados (50,7%) indicó que está totalmente de acuerdo con la remuneración que percibe. Esto sugiere que hay un grupo de empleados que se siente satisfecho con el nivel de compensación que reciben por su trabajo y que considera que es adecuado y justo.

Por otro lado, la otra mitad de los empleados (49,3%) expresó estar totalmente en desacuerdo con la remuneración que percibe. Esto indica que hay un grupo considerable de empleados que no está satisfecho con su compensación y que considera que no es adecuada o justa en relación a sus responsabilidades y contribuciones laborales.

**Pregunta 11.** ¿Qué porcentaje de sus objetivos de trabajo son cumplidos en la jornada laboral?

**Tabla 15**

### Cumplimiento de Objetivos Laborales

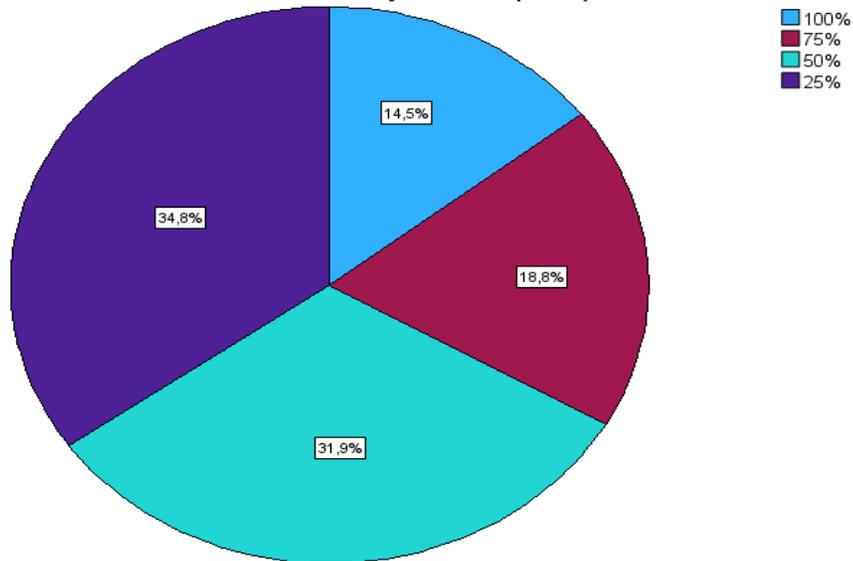
	Frecuencia	Porcentaje
100%	10	14,5
75%	13	18,8
50%	22	31,9
25%	24	34,8
Total	69	100,0

*Nota.* La Tabla 15 muestra los resultados en lo referente al porcentaje de objetivos cumplidos en la jornada laboral, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

### Figura 15

#### Cumplimiento de Objetivos Laborales

¿Qué porcentaje de sus objetivos de trabajo quedan pendientes después de la jornada laboral? (Porcentaje de objetivos cumplidos)



*Nota.* La Figura 15 muestra los resultados gráficos en lo referente al porcentaje de objetivos cumplidos en la jornada laboral, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

### Interpretación:

Un pequeño porcentaje de empleados (14,5%) indicó que logra cumplir el 100% de sus objetivos de trabajo antes de finalizar la jornada laboral. Esto implica que solo una minoría de los

empleados logra completar todos sus objetivos diarios dentro del tiempo establecido. Un porcentaje ligeramente mayor de empleados (18,8%) afirmó cumplir el 75% de sus objetivos antes de finalizar la jornada laboral. Esto indica que un grupo adicional de empleados logra completar la mayoría de sus tareas, pero aún tiene una parte significativa de sus objetivos pendientes al final del día. El porcentaje más alto de empleados (31,9%) indicó que logra cumplir el 50% de sus objetivos de trabajo antes de finalizar la jornada laboral. Esto sugiere que un grupo considerable de empleados cumple aproximadamente la mitad de sus tareas, pero deja una cantidad similar de objetivos pendientes al finalizar la jornada.

**Pregunta 12.** ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con respecto al trabajo en equipo en tu entorno laboral actual?"

**Tabla 16**

*Trabajo en Equipo*

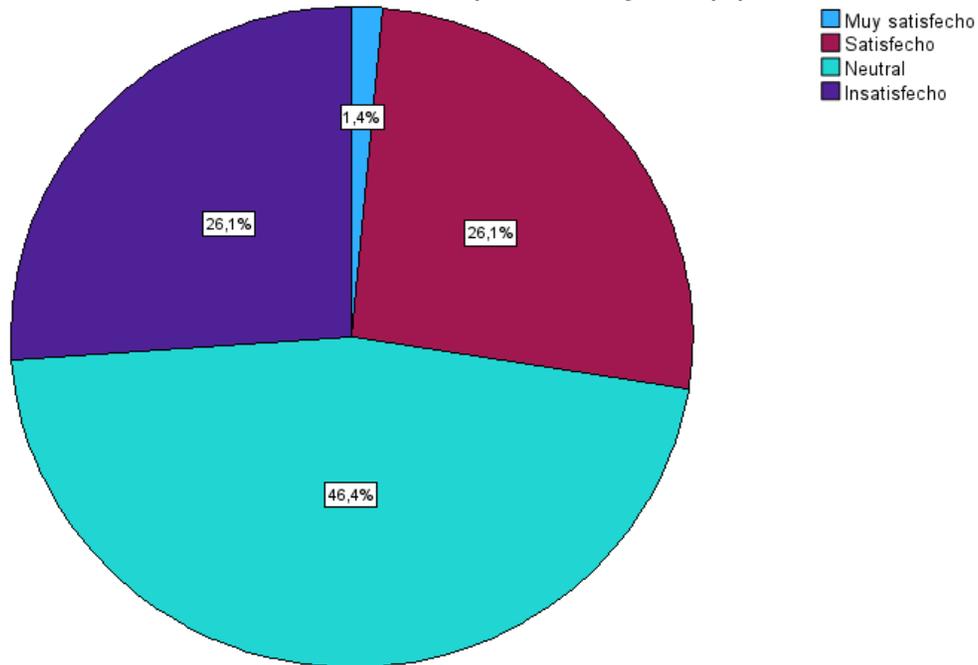
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy satisfecho	1	1,4
	Satisfecho	18	26,1
	Neutral	32	46,4
	Insatisfecho	18	26,1
	Total	69	100,0

*Nota.* La Tabla 16 muestra los resultados en lo referente al trabajo en equipo, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

**Figura 16**

*Trabajo en Equipo*

¿Cómo calificarías tu nivel de satisfacción con respecto al trabajo en equipo en tu entorno laboral actual?



*Nota.* La Figura 16 muestra los resultados gráficos en lo referente al trabajo en equipo, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

### **Interpretación:**

Una minoría de empleados (1,4%) indicó estar muy satisfecho con respecto al trabajo en equipo en su entorno laboral actual. Esto sugiere que solo un pequeño grupo de empleados se siente muy satisfecho con la colaboración y la dinámica del trabajo en equipo en la cooperativa. Un porcentaje ligeramente mayor de empleados (26,1%) afirmó estar satisfecho con respecto al trabajo en equipo. Esto indica que un grupo significativo de empleados está contento con la forma en que se realiza el trabajo en equipo en la organización. El porcentaje más alto de empleados (46,4%) se encuentra en la categoría de neutral. Esto sugiere que una proporción considerable de empleados no expresó una opinión clara o definitiva sobre su nivel de satisfacción con respecto al trabajo en equipo. Pueden existir diversas razones detrás de esta neutralidad, como la falta de interacciones significativas en equipo o una percepción de que el trabajo en equipo es adecuado, pero no

excepcional. Por último, un porcentaje similar de empleados (26,1%) expresó estar insatisfecho con respecto al trabajo en equipo en su entorno laboral actual.

**Pregunta 13.** ¿En qué medida considera que sus conocimientos contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales?

**Tabla 17**

*Contribución al Cumplimiento de Objetivos*

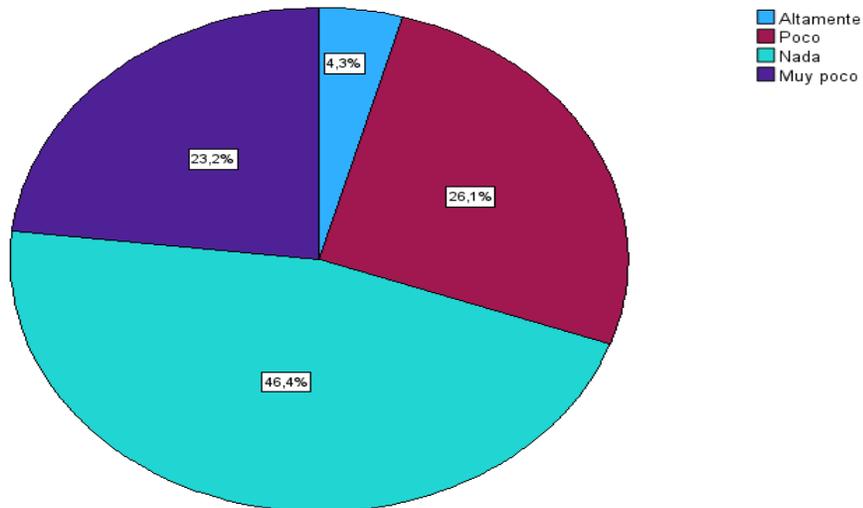
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Altamente	3	4,3
	Poco	18	26,1
	Nada	32	46,4
	Muy poco	16	23,2
	Total	69	100,0

*Nota.* La Tabla 17 muestra los resultados en lo referente a si los conocimientos contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

Figura 17

*Contribución al Cumplimiento de Objetivos*

¿En qué medida considera que sus conocimientos contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales?



*Nota.* La Figura 17 muestra los resultados gráficos en lo referente a si los conocimientos contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

**Interpretación:**

Un pequeño porcentaje de empleados (4,3%) considera que sus conocimientos contribuyen altamente al cumplimiento de los objetivos institucionales. Un porcentaje más alto de empleados (26,1%) indicó que sus conocimientos contribuyen poco al cumplimiento de los objetivos institucionales. El porcentaje más alto de empleados (46,4%) expresó que sus conocimientos no contribuyen en absoluto al cumplimiento de los objetivos institucionales. Por último, un porcentaje considerable de empleados (23,2%) afirmó que sus conocimientos contribuyen muy poco al cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Pregunta 14.** ¿Qué es lo que le motiva al momento de desempeñar su trabajo?

**Tabla 18**

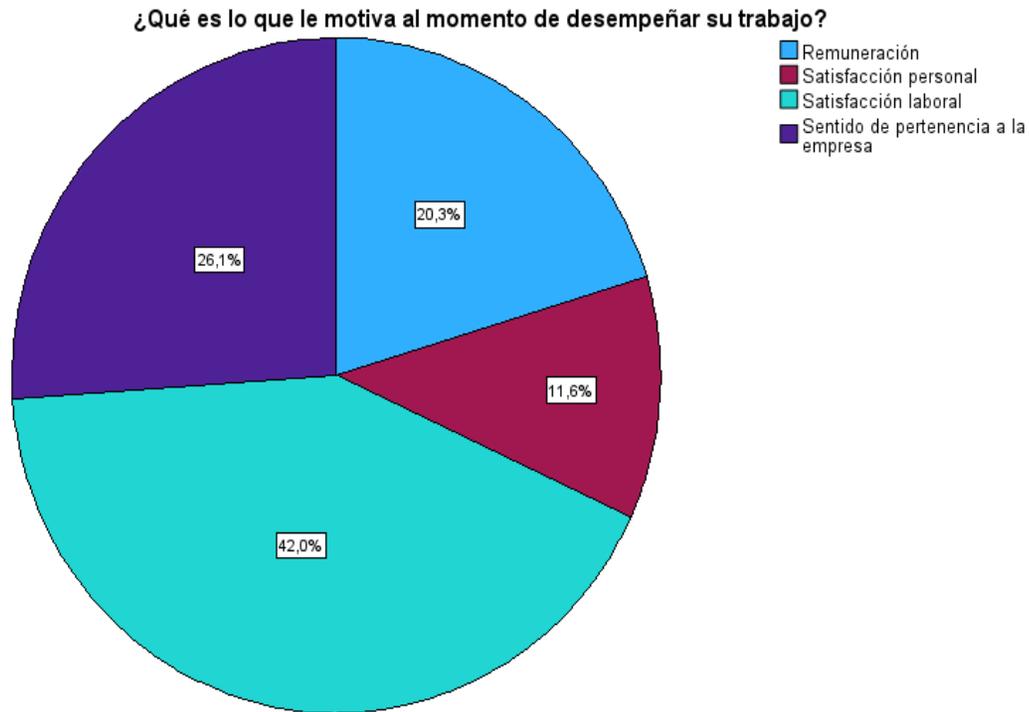
*Motivación en el Trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Remuneración	14	20,3
	Satisfacción personal	8	11,6
	Satisfacción laboral	29	42,0
	Sentido de pertenencia a la empresa	18	26,1
	Total	69	100,0

*Nota.* La Tabla 18 muestra los resultados en lo referente a la motivación en el trabajo, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

**Figura 18**

*Motivación en el Trabajo*



*Nota.* La Figura 18 muestra los resultados gráficos en lo referente a la motivación en el trabajo, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

**Interpretación:**

Un porcentaje significativo de empleados (42%) indicó que la satisfacción laboral es lo que más los motiva al desempeñar su trabajo. Un porcentaje considerable de empleados (26,1%) expresó que el sentido de pertenencia a la empresa es una de sus principales motivaciones. Un porcentaje menor de empleados (20,3%) indicó que la remuneración es una de las principales motivaciones al desempeñar su trabajo. Un porcentaje más bajo de empleados (11,6%) señaló que la satisfacción personal es lo que más los motiva al desempeñar su trabajo. Esto sugiere que algunos empleados encuentran en el logro personal y el desarrollo de habilidades una fuente importante de motivación en sus funciones laborales.

**Pregunta 15.** ¿Está de acuerdo en que se realice una evaluación sobre su desempeño laboral en la empresa?

**Tabla 19**

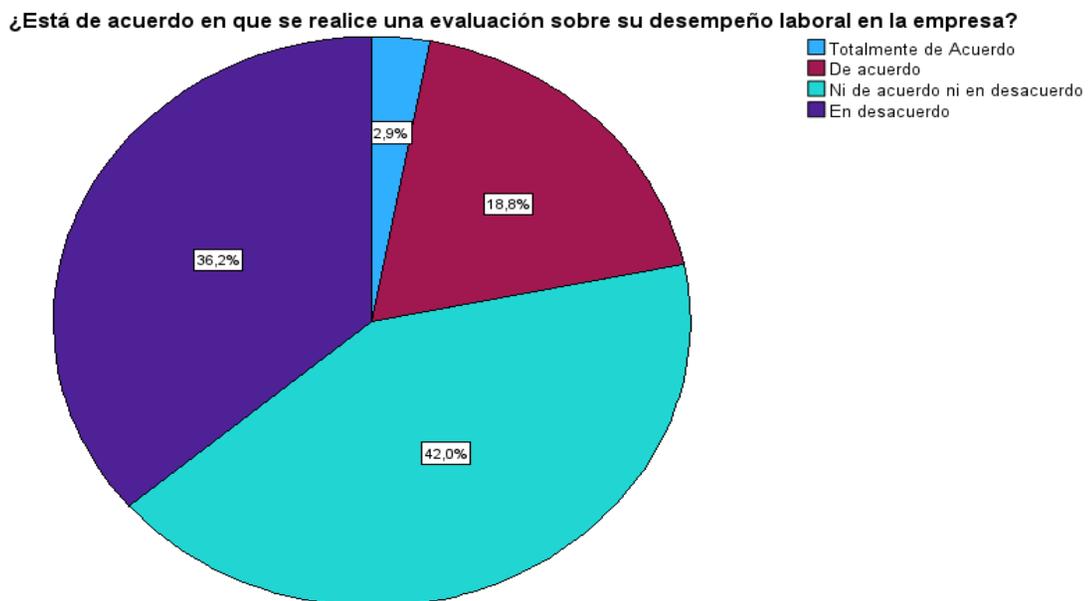
*Evaluación del Desempeño*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de Acuerdo	2	2,9
	De acuerdo	13	18,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	42,0
	En desacuerdo	25	36,2
	Total	69	100,0

*Nota.* La Tabla 19 muestra los resultados en lo referente a evaluación de desempeño, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

**Figura 19**

*Evaluación del Desempeño*



*Nota.* La Figura 19 muestra los resultados gráficos en lo referente a evaluación de desempeño, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

**Interpretación:**

Un porcentaje muy bajo de empleados (2,9%) está totalmente de acuerdo con que se realice una evaluación sobre su desempeño laboral en la empresa. Un porcentaje más significativo de empleados (18,8%) está de acuerdo con que se realice una evaluación sobre su desempeño laboral en la empresa. La mayoría de los empleados (42,0%) se encuentra en la categoría de "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Esto implica que una proporción considerable de empleados no expresó una opinión clara o definitiva sobre la evaluación de su desempeño laboral. Un porcentaje significativo de empleados (36,2%) está totalmente en desacuerdo con que se realice una evaluación sobre su desempeño laboral en la empresa. Esto indica que un grupo considerable de empleados se opone a ser evaluados o recibir retroalimentación sobre su rendimiento.

**Pregunta 16.** ¿Cuántos objetivos trimestrales se plantea en su función? (Número de objetivos planteados)

**Tabla 20**

*Objetivos Trimestrales*

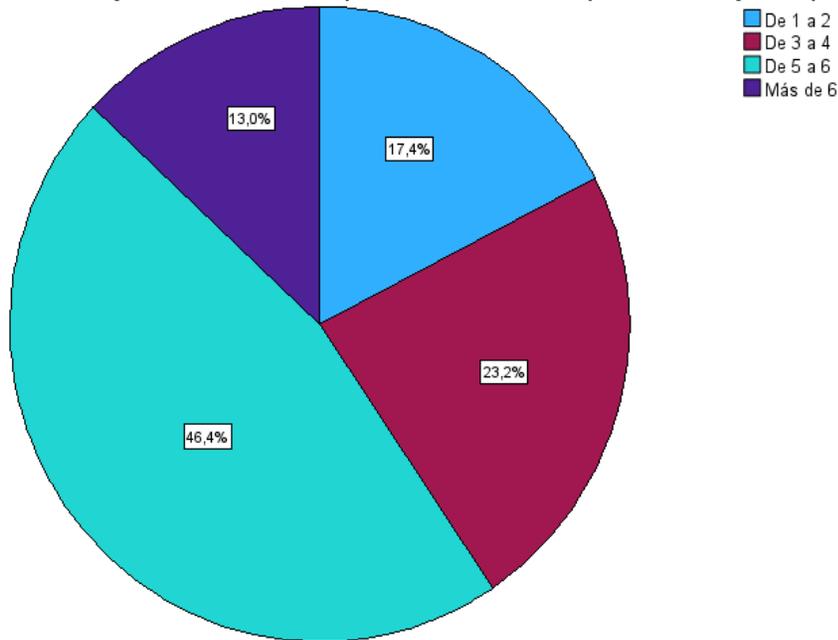
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De 1 a 2	12	17,4
	De 3 a 4	16	23,2
	De 5 a 6	32	46,4
	Más de 6	9	13,0
	Total	69	100,0

*Nota.* La Tabla 20 muestra los resultados en lo referente al cumplimiento de objetivos trimestrales, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

**Figura 20**

*Objetivos Trimestrales*

¿Cuántos objetivos trimestrales se plantea en su función? (Número de objetivos planteados)



*Nota.* La Figura 20 muestra los resultados gráficos en lo referente al cumplimiento de objetivos trimestrales, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

### **Interpretación:**

Un porcentaje significativo de empleados (46,4%) se plantea de 5 a 6 objetivos trimestrales en su función. Un porcentaje menor de empleados (23,2%) se plantea de 3 a 4 objetivos trimestrales en su función. Otro porcentaje menor de empleados (17,4%) se plantea de 1 a 2 objetivos trimestrales en su función. Esto implica que un grupo más pequeño de empleados se fija un número aún más reducido de objetivos para el trimestre. Un porcentaje minoritario de empleados (13,0%) se plantea más de 6 objetivos trimestrales en su función. Esto indica que solo una pequeña parte de los empleados se fija un número significativamente más alto de objetivos para ser alcanzados en el trimestre.

**Pregunta 17.** ¿Está satisfecho con el ambiente laboral que se desarrolla en la cooperativa?

### **Tabla 21**

*Ambiente Laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de Acuerdo	4	5,8
	De acuerdo	22	31,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	58,0
	En desacuerdo	2	2,9
	Total	68	98,6
Perdidos	Sistema	1	1,4
Total		69	100,0

*Nota.* La Tabla 21 muestra los resultados en lo referente a la satisfacción con el ambiente laboral, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

### Figura 21

#### *Ambiente Laboral*



*Nota.* La Figura 21 muestra los resultados gráficos en lo referente a la satisfacción con el ambiente laboral, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

#### **Interpretación:**

Un porcentaje muy bajo de empleados (5,8%) está totalmente de acuerdo con el ambiente laboral que se desarrolla en la cooperativa. Esto indica que solo una minoría de empleados se siente completamente satisfecha con el ambiente y la cultura de trabajo en la organización. Un porcentaje más significativo de empleados (31,9%) está de acuerdo con el ambiente laboral. La mayoría de los empleados (58%) se encuentra en la categoría de "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Un porcentaje muy bajo de empleados (2,9%) está en desacuerdo con el ambiente laboral que se desarrolla en la cooperativa. Esto indica que solo una minoría de empleados está insatisfecha con el ambiente y la cultura de trabajo en la organización. Es importante destacar que también hay un pequeño porcentaje de respuestas perdidas en el sistema (1,4%), lo que puede deberse a errores en el proceso de recopilación de datos.

**Pregunta 18.** Señale los recursos tecnológicos que utiliza en su trabajo, marcando con una "X" en la casilla correspondiente:

**Tabla 22**

*Recursos Tecnológicos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ordenadores de escritorio	5	7,2
	Portátiles (laptops)	22	31,9
	Teléfonos inteligentes	38	55,1
	Tabletas	4	5,8
	Total	69	100,0

*Nota.* La Tabla 22 muestra los resultados en lo referente a los recursos tecnológicos utilizados en el trabajo, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

**Figura 22**

*Recursos Tecnológicos*



*Nota.* La Figura 22 muestra los resultados gráficos en lo referente a los recursos tecnológicos utilizados en el trabajo, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

**Interpretación:**

Un porcentaje de empleados (7,2%) utiliza ordenadores de escritorio en su trabajo. Esto sugiere que un grupo pequeño de empleados trabaja principalmente en computadoras de escritorio. Un porcentaje más alto de empleados (31,9%) utiliza portátiles (laptops) en su trabajo. Esto indica que un grupo considerable de empleados prefiere trabajar con computadoras portátiles que les permiten mayor movilidad. La mayoría de los empleados (55,1%) utiliza teléfonos inteligentes en su trabajo. Esto demuestra que los teléfonos inteligentes son ampliamente utilizados por el personal para diversas tareas laborales, principalmente oficiales de crédito. Un porcentaje menor de empleados (5,8%) utiliza tabletas en su trabajo. Esto implica que solo un pequeño grupo de empleados utiliza tabletas como herramienta tecnológica en sus funciones laborales.

**Pregunta 19.** ¿Se siente satisfecho con los recursos asignados para realizar su trabajo?

**Tabla 23**

*Satisfacción con Recursos Asignados*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente satisfecho	4	5,8
	Satisfecho	21	30,4
	Neutral	38	55,1
	Insatisfecho	5	7,2
	Totalmente insatisfecho	1	1,4
	Total	69	100,0

*Nota.* La Tabla 23 muestra los resultados en lo referente a la satisfacción con los recursos asignados en el trabajo, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

### Figura 23

#### *Satisfacción con Recursos Asignados*



*Nota.* La Figura 23 muestra los resultados gráficos en lo referente a la satisfacción con los recursos asignados en el trabajo, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

#### **Interpretación:**

Un porcentaje muy bajo de empleados (5,8%) está totalmente satisfecho con los recursos asignados para realizar su trabajo. Un porcentaje más significativo de empleados (30,04%) está satisfecho con los recursos asignados para realizar su trabajo. Esto sugiere que hay un grupo considerable de empleados que se sienten satisfechos con los recursos que se les proporcionan para realizar sus funciones. La mayoría de los empleados (55,1%) se encuentra en la categoría de "Neutral". Esto implica que una proporción considerable de empleados no expresó una opinión clara o definitiva sobre su satisfacción con los recursos asignados. Un porcentaje menor de empleados (7,2%) está insatisfecho con los recursos asignados para realizar su trabajo. Un porcentaje muy bajo de empleados (1,4%) está totalmente insatisfecho.

**Pregunta 20.** ¿Cuánto tiempo emplea en promedio en la realización de sus tareas diarias?

**Tabla 24**

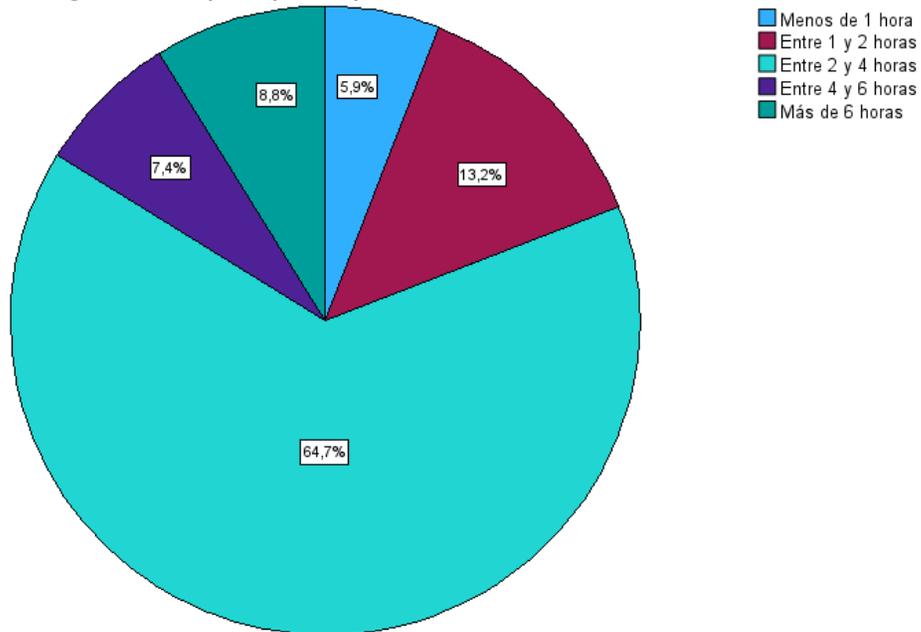
*Tiempo de realización*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Menos de 1 hora	4	5,8
	Entre 1 y 2 horas	9	13,0
	Entre 2 y 4 horas	44	63,8
	Entre 4 y 6 horas	5	7,2
	Más de 6 horas	6	8,7
	Total	68	98,6
Perdidos	Sistema	1	1,4
Total		69	100,0

**Figura 24**

*Tiempo de realización*

¿Cuánto tiempo emplea en promedio en la realización de sus tareas diarias?



**Interpretación:**

Un porcentaje muy bajo de empleados (5,8%) emplea menos de 1 hora en promedio para realizar sus tareas diarias. Un porcentaje más bajo de empleados (13,0%) emplea entre 1 y 2 horas en promedio para realizar sus tareas diarias. La mayoría de los empleados (63,8%) emplea entre 2 y 4 horas en promedio para realizar sus tareas diarias. Un porcentaje menor de empleados (7,2%) emplea entre 4 y 6 horas en promedio para realizar sus tareas diarias. Un porcentaje muy bajo de empleados (8,7%) emplea más de 6 horas en promedio para realizar sus tareas diarias. Esto indica que solo una minoría de empleados tiene tareas que consumen un tiempo extenso para completarse.

**Pregunta 21.** ¿Qué nivel de cumplimiento asignaría a sus tareas asignadas?

**Tabla 25**

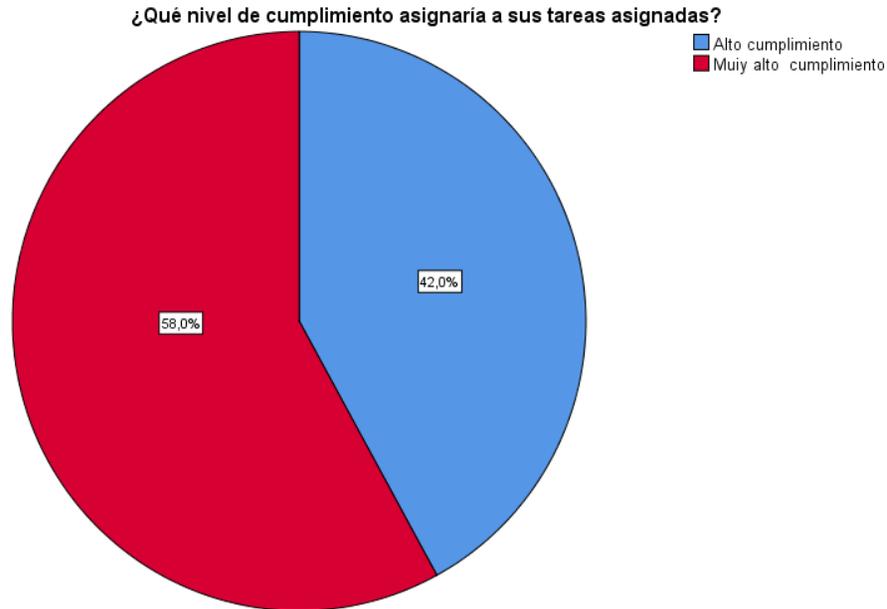
*Nivel de Cumplimiento de Tareas*

	Frecuencia	Porcentaje
Alto cumplimiento	29	42,0
Muy alto cumplimiento	40	58,0
Total	69	100,0

Nota. La Tabla 25 muestra los resultados en lo referente al nivel de cumplimiento de tareas, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

### Figura 25

#### Nivel de Cumplimiento de Tareas



Nota. La Figura 25 muestra los resultados gráficos en lo referente al nivel de cumplimiento de tareas, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

#### Interpretación:

Un porcentaje de empleados considerable (42,0%) asigna un nivel de cumplimiento "Alto" a sus tareas asignadas. Esto indica que una parte significativa de los empleados considera que ha tenido un desempeño satisfactorio en el cumplimiento de sus tareas.

La mayoría de los empleados (58,0%) asigna un nivel de cumplimiento "Muy alto" a sus tareas asignadas. Esto demuestra que una gran mayoría de los empleados se siente satisfecha con su desempeño y considera que ha cumplido sus tareas de manera excepcional.

**Pregunta 21.** ¿Qué porcentaje de las tareas asignadas cumple en su trabajo?

### Tabla 26

### *Eficiencia en Tareas Asignadas*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Más del 75%	50	72,5
	Entre 51% y 75%	18	26,1
	Total	68	98,6
Perdidos	Sistema	1	1,4
Total		69	100,0

*Nota.* La Tabla 26 muestra los resultados en lo referente a la eficiencia en tareas asignadas, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

### **Figura 26**

### *Eficiencia en Tareas Asignadas*



*Nota.* La Figura 26 muestra los resultados gráficos en lo referente a la eficiencia en tareas asignadas, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

### **Interpretación:**

Un porcentaje significativo de empleados (72,5%) cumple más del 75% de las tareas asignadas en su trabajo. Esto indica que la gran mayoría de los empleados logra cumplir la mayoría de las tareas que se les asignan. Un porcentaje menor de empleados (26,1%) cumple entre el 51%

y el 75% de las tareas asignadas. Esto sugiere que un grupo más reducido de empleados cumple más de la mitad, pero no la totalidad de las tareas asignadas.

Es importante tener en cuenta que también hay un pequeño porcentaje de respuestas perdidas en el sistema (1,4%), lo que puede deberse a problemas técnicos o errores en el proceso de recopilación de datos.

#### **4.1.2 Fiabilidad de la Encuesta**

La fiabilidad de una encuesta es fundamental para determinar si los resultados son consistentes y pueden ser confiables a lo largo del tiempo.

**Tabla 27**

##### *Procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	66	95,7
	Excluido <sup>a</sup>	3	4,3
	Total	69	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

*Nota.* La Tabla 26 muestra el procesamiento de casos, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

**Tabla 28**

##### *Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	22

*Nota.* La Tabla 28 muestra la estadística de fiabilidad, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

1. Procesamiento de casos:

- Válidos: El 95.7% de los casos se consideraron válidos para el análisis. Esto significa que la mayoría de las respuestas obtenidas en la encuesta fueron consideradas adecuadas y sin errores o datos faltantes significativos.
- Excluidos: El 4.3% de los casos fueron excluidos del análisis, resultado de respuestas incompletas o datos que no cumplían con los criterios de inclusión para el estudio. Los casos excluidos no se tuvieron en cuenta al calcular los resultados finales.

2. Estadísticas de fiabilidad (Alfa de Cronbach):

- El coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach obtenido fue de 0.928. Lo cual indica una alta fiabilidad y consistencia en las respuestas de los encuestados para las 22 preguntas utilizadas en la encuesta.
- Número de elementos: Se utilizaron un total de 22 elementos o preguntas en la encuesta.

#### ***4.1.3 Análisis de Resultado de la encuesta***

El análisis de los resultados de la encuesta indica que la Administración del talento humano tiene una incidencia significativa en la productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema".

Los datos muestran que la mayoría de los empleados considera que las capacitaciones recibidas son útiles para mejorar su rendimiento en el trabajo, lo que sugiere que la inversión en desarrollo y formación del personal tiene un impacto positivo en su desempeño laboral.

Además, una gran proporción de empleados está en desacuerdo en que los procesos de selección de personal se realizan de manera transparente y de acuerdo al perfil y las habilidades requeridas. Esto indica que la cooperativa está reclutando a empleados sin la evaluación exhaustiva y correcta, por lo tanto no contribuyen a mejorar la eficiencia y el rendimiento del personal.

Por otro lado, los resultados muestran que la satisfacción con los recursos asignados para realizar el trabajo es variada, con un porcentaje considerable en la categoría de neutral. Esto sugiere que la cooperativa debe seguir evaluando y mejorando la provisión de recursos para asegurar que los empleados cuenten con las herramientas necesarias para realizar sus tareas de manera efectiva.

En general, los datos indican que la Administración del talento humano en la cooperativa está teniendo un impacto positivo en la productividad, pero también resaltan la importancia de seguir trabajando en aspectos como la satisfacción con los recursos y la provisión continua de capacitaciones y desarrollo para el personal.

Este análisis refuerza la relevancia de una gestión eficiente del talento humano para lograr una mayor productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema", lo que puede traducirse en un mejor servicio a los clientes y un fortalecimiento de la organización en su conjunto.

#### ***4.1.4 Tabla cruzada y cálculo del Chi Cuadrado***

##### **Caso 1:**

##### **a. Tabla Cruzada**

La Variable Independiente es "Administración del Talento Humano" y se evalúa a través de la pregunta "¿Ha recibido capacitaciones de acuerdo a su función profesional y competencias?". Esta pregunta indaga si los empleados han recibido capacitaciones adecuadas según sus funciones y competencias, lo que refleja cómo la organización invierte en el desarrollo y mejora profesional de sus empleados. El análisis realizado mediante una tabla cruzada en SPSS para evaluar la relación entre estas variables arrojó un valor significativamente alto, lo que sugiere una fuerte asociación entre la gestión del talento humano y la capacitación de los empleados según sus roles y habilidades. Esta relación sólida indica que la organización está efectivamente enfocada en el

crecimiento y desarrollo de su personal. Además, se debe considerar la posibilidad de realizar combinaciones con otros componentes de las variables de estudio, lo que permitiría una comprensión más completa de cómo la administración del talento humano se relaciona con otros aspectos clave, como la satisfacción laboral, la retención de empleados y el rendimiento laboral, para obtener una imagen más holística de su impacto en la organización.

La Variable Dependiente es "Productividad" y se mide mediante la pregunta "¿Qué porcentaje de sus objetivos de trabajo son cumplidos después de la jornada laboral?". Esta pregunta evalúa el rendimiento y eficiencia de los empleados al determinar qué porcentaje de sus objetivos logran completar dentro de su jornada laboral. Al cruzar las respuestas de ambas preguntas en una tabla de contingencia y aplicar el cálculo del chi-cuadrado, se busca establecer si existe una asociación estadísticamente significativa entre las prácticas de gestión del talento humano y el nivel de productividad de los empleados en la cooperativa.

**Tabla 29**

*Tabla Cruzada Caso 1*

			¿Qué porcentaje de sus objetivos de trabajo quedan pendientes después de la jornada laboral? (Porcentaje de objetivos cumplidos)				
			100%	75%	50%	25%	Total
¿Ha recibido capacitaciones de acuerdo a su función profesional y competencias?	Si	Recuento	9	4	0	0	13
		Recuento esperado	1,9	2,4	4,1	4,5	13,0
	No	Recuento	1	9	9	10	29
		Recuento esperado	4,2	5,5	9,2	10,1	29,0
	Otras	Recuento	0	0	13	14	27
		Recuento esperado	3,9	5,1	8,6	9,4	27,0
Total	Recuento	10	13	22	24	69	
	Recuento esperado	10,0	13,0	22,0	24,0	69,0	

*Nota.* La Tabla 29 muestra la tabla cruzada entre dos preguntas, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

Al analizar los resultados, se puede observar lo siguiente:

- Para los empleados que han recibido capacitaciones de acuerdo a su función profesional y competencias, la mayoría (9 de 13) reporta cumplir con el 100% de sus objetivos de trabajo después de la jornada laboral.
- Para los empleados que no han recibido capacitaciones de acuerdo a su función profesional y competencias, la mayoría (10 de 29) indica que quedan pendientes entre el 25% y el 50% de sus objetivos después de la jornada laboral.
- En el caso de los empleados que respondieron "Otras" en cuanto a las capacitaciones recibidas, la mayoría (14 de 27) indica que entre el 25% y el 50% de sus objetivos quedan pendientes después de la jornada laboral.

#### b. Cálculo del Chi-Cuadrado

**Tabla 30**

*Chi-Cuadrado Caso 1*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	54,763 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitud	59,421	6	,000
Asociación lineal por lineal	34,531	1	,000
N de casos válidos	69		

a. 6 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5.  
El recuento mínimo esperado es 1,88.

*Nota.* La Tabla 30 muestra los resultados de la prueba Chi- cuadrado para la correlación del caso 1, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

Basado en el resultado del chi-cuadrado de Pearson, donde se obtuvo un valor de 54,763 con una significación asintótica (bilateral) de 0,000 (que es menor que 0,05), se puede concluir que existe una asociación estadísticamente significativa entre la "Administración del Talento Humano" y la "Productividad" en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" matriz Riobamba.

Dado que el resultado del chi-cuadrado es significativo, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) que afirmaba que "La Administración del talento Humano no incide en la Productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema matriz Riobamba" y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) que sostiene que "La Administración del talento Humano incide en la Productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema matriz Riobamba".

## **Caso 2:**

### **a. Tabla Cruzada**

La Variable Independiente es "Administración del Talento Humano" y se evalúa a través de la pregunta ¿Considera que los procesos de selección de personal en la cooperativa se realizan de manera transparente, de acuerdo al perfil y las habilidades requeridas? Esta pregunta busca obtener información sobre la percepción de los empleados en cuanto a la transparencia y adecuación de los procesos de selección de personal en la cooperativa. Los resultados de esta pregunta pueden proporcionar insights sobre cómo la administración del talento humano impacta en la percepción de los empleados respecto a la justicia y eficiencia de estos procesos.

La Variable Dependiente es "Productividad" y se mide mediante la pregunta "¿Qué porcentaje de sus objetivos de trabajo son cumplidos después de la jornada laboral?"

### **Tabla 31**

*Tabla Cruzada Caso 2*

		¿Qué porcentaje de sus objetivos de trabajo quedan pendientes después de la jornada laboral? (Porcentaje de objetivos cumplidos)				Total
		100%	75%	50%	25%	
¿Considera que los procesos de selección de personal en la cooperativa se realizan de manera transparente, de acuerdo al perfil y las habilidades requeridas?	Totalmente de Acuerdo	6	0	0	0	6
	De acuerdo	2	7	2	0	11
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6	11	5	23
	En desacuerdo	1	0	9	19	29
Total		10	13	22	24	69

*Nota.* La Tabla 31 muestra la tabla cruzada entre dos preguntas, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

Al analizar los resultados, se puede observar lo siguiente:

- Para los empleados que consideran que los procesos de selección de personal en la cooperativa se realizan "Totalmente de Acuerdo" con transparencia y adecuación al perfil y habilidades requeridas, todos (6 de 6) informan que cumplen con el 100% de sus objetivos de trabajo después de la jornada laboral.
- Para los empleados que están "De acuerdo" con la transparencia en los procesos de selección, la mayoría (7 de 11) indica que cumplen con el 75% de sus objetivos de trabajo después de la jornada laboral.
- Entre los empleados que respondieron "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" con la transparencia en los procesos de selección, la mayoría (11 de 23) señala que quedan pendientes entre el 50% y el 75% de sus objetivos después de la jornada laboral.
- En el caso de los empleados que están "En desacuerdo" con la transparencia en los procesos de selección, la mayoría (19 de 29) informa que cumplen con menos del 25% de sus objetivos de trabajo después de la jornada laboral.

## b. Cálculo del Chi-Cuadrado

**Tabla 32**

## Chi-Cuadrado Caso 2

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	72,713 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	65,300	9	,000
Asociación lineal por lineal	39,359	1	,000
N de casos válidos	69		

a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,87.

*Nota.* La Tabla 32 muestra los resultados de la prueba Chi- cuadrado para la correlación del caso 2, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

Se obtuvo un valor de chi-cuadrado de Pearson de 72.713 con 9 grados de libertad y una significación asintótica (bilateral) de 0.000 (que es menor que 0.05). Esta significación estadística indica que existe una fuerte asociación entre la "Administración del Talento Humano" y la "Productividad" en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" matriz Riobamba.

Dado que el valor de p en la prueba de chi-cuadrado de Pearson es significativo y menor que 0.05 (valor  $p = 0.000$ ), se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) que afirmaba que "La Administración del talento Humano no incide en la Productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema matriz Riobamba". En cambio, se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) que sostiene que "La Administración del talento Humano incide en la Productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema matriz Riobamba".

### Caso 3:

#### a. Tabla Cruzada

La Variable Independiente es "Administración del Talento Humano" y se evalúa a través de la pregunta ¿Considera que su perfil profesional está acorde al trabajo que realiza? La cual busca evaluar si los empleados sienten que su educación y experiencia profesional son apropiadas y relevantes para las funciones que realizan en la organización. Esta percepción puede ser un indicador importante de cómo los empleados valoran la adecuación de su formación al entorno laboral y puede tener implicaciones en su desempeño y productividad en el trabajo.

La Variable Dependiente es "Productividad" y se mide mediante la pregunta "¿Qué porcentaje de sus objetivos de trabajo son cumplidos después de la jornada laboral?"

**Tabla 33**

*Tabla Cruzada Caso 3*

		¿Qué porcentaje de sus objetivos de trabajo quedan pendientes después de la jornada laboral? (Porcentaje de objetivos cumplidos)				Total
		100%	75%	50%	25%	
¿Considera que su perfil profesional está acorde al trabajo que realiza?	Totalmente de Acuerdo	6	3	0	0	9
	De acuerdo	3	9	2	0	14
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0	13	13	27
	En desacuerdo	0	1	7	11	19
Total		10	13	22	24	69

*Nota.* La Tabla 33 muestra la tabla cruzada entre dos preguntas, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

- Los empleados que están "Totalmente de Acuerdo" con la adecuación de su perfil profesional al trabajo muestran un alto nivel de cumplimiento de objetivos, donde la mayoría (6 de 9) alcanza el 100% de sus metas, mientras que algunos (3 de 9) logran el 75% de objetivos, y ninguno informa un porcentaje significativo de objetivos pendientes.
- Los empleados que están "De Acuerdo" con la adecuación de su perfil profesional al trabajo mayoritariamente (9 de 14) cumplen el 75% de sus objetivos laborales, algunos (3 de 14)

logran el 100% de sus metas, y un pequeño grupo (2 de 14) tiene entre el 50% y el 75% de objetivos pendientes.

- En cuanto a los empleados que se encuentran "Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo" con la adecuación de su perfil profesional, la mayoría (13 de 27) tiene entre el 50% y el 75% de objetivos pendientes, mientras que otros (13 de 27) cumplen el 100% de sus objetivos laborales, sin que ninguno reporte un cumplimiento por debajo del 50%.
- Los empleados que muestran desacuerdo con la adecuación de su perfil al trabajo, en su mayoría (11 de 19) tienen entre el 50% y el 75% de objetivos pendientes, algunos (7 de 19) alcanzan el 100% de sus objetivos laborales, y solo un pequeño número (1 de 19) cumple menos del 50% de sus metas.

### b. Cálculo del Chi-Cuadrado

**Tabla 34**

*Chi-Cuadrado Caso 3*

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	64,508 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	70,087	9	,000
Asociación lineal por lineal	38,288	1	,000
N de casos válidos	69		

a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,30.

*Nota.* La Tabla 34 muestra los resultados de la prueba Chi- cuadrado para la correlación del caso 3, datos extraídos del programa estadístico SPSS.

Se obtuvo un valor de chi-cuadrado de Pearson de 64.508 con 9 grados de libertad y una significación asintótica (bilateral) de 0.000 (que es menor que 0.05). Esta significación estadística evidencia una asociación significativa entre la "Administración del Talento Humano" y la "Productividad" en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" matriz Riobamba.

Dado que el valor de p en la prueba de chi-cuadrado de Pearson es significativo y menor que 0.05 (valor  $p = 0.000$ ), se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) que afirmaba que "La Administración del talento Humano no incide en la Productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema matriz Riobamba". En su lugar, se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) que establece que "La Administración del talento Humano incide en la Productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema matriz Riobamba".

Los análisis estadísticos realizados para evaluar la relación entre la "Administración del Talento Humano" y la "Productividad" utilizaron preguntas específicas diseñadas para medir ambas variables. Los resultados obtenidos destacaron una asociación sólida entre la gestión del talento humano y la capacitación de los empleados en relación con sus responsabilidades y habilidades. Además, se encontró una relación estadísticamente significativa entre la percepción de los procesos de selección de personal y el nivel de productividad. Además, se identificó una conexión entre la adecuación del perfil profesional de los empleados y su productividad.

Estos resultados sugieren de manera concluyente que la Administración del Talento Humano ejerce una influencia significativa en la Productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" en Riobamba. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se confirma la existencia de una asociación estadísticamente significativa entre estas dos variables. Esto subraya la importancia crucial de una gestión efectiva del talento humano como factor clave para mejorar la productividad dentro de la organización.

#### **4.2 Impacto de la Administración del Talento Humano en la Productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Matriz Riobamba.**

El objetivo de este estudio es analizar el impacto de la Administración del Talento Humano en la Productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" en su sede Riobamba. Para lograrlo, se ha realizado un análisis FODA del Departamento de Talento Humano, identificando sus fortalezas y oportunidades para potenciar el rendimiento de los empleados, así como sus debilidades y amenazas que requieren atención para mejorar su desempeño. A través de una encuesta aplicada a los empleados, se han relacionado las variables Dependiente (Productividad) e Independiente (Administración del Talento Humano), y los resultados obtenidos del chi-cuadrado indican una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables. Esto sugiere que la manera en que se gestiona el talento humano en la cooperativa impacta en la productividad de los empleados.

Es importante resaltar que se ha rechazado la hipótesis nula que afirmaba que la Administración del Talento Humano no incide en la Productividad, y se ha aceptado la hipótesis alternativa que señala que sí existe una relación significativa entre ambas variables. Este hallazgo proporciona una valiosa información para la toma de decisiones informadas y la implementación de estrategias de administración del talento humano que puedan mejorar la productividad en la cooperativa.

#### **4.3 Estrategias de Administración de Talento Humano para Potenciar la Productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema**

Para mejorar la productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" en Riobamba, es fundamental diseñar estrategias de Administración de Talento Humano que aprovechen las oportunidades y enfrenten los desafíos identificados en el análisis

FODA. A continuación, se proponen estrategias desde un enfoque académico de aplicación a la realidad estudiada:

- Funciones del Área de Recursos Humanos:

Estrategia 1: Implementar un proceso de selección riguroso que incluya identificación precisa de perfiles, pruebas psicológicas y entrevistas exhaustivas para atraer y retener el mejor talento. Como lo expresa (Camacho, 2023), en su teoría "selección de personal basada en competencias".

Estrategia 2: Automatizar las tareas jurídico-administrativas para eficiencia en nómina, seguros y permisos, permitiendo al equipo de recursos humanos centrarse en funciones estratégicas. Como lo expresa (Camacho, 2023), en su teoría "selección de personal basada en competencias".

- Desarrollo Profesional y de Sucesión:

Estrategia 3: Establecer un programa de desarrollo continuo que se adelante a los cambios, brindando oportunidades de formación y planes de sucesión para puestos clave, garantizando así la continuidad en roles estratégicos. Como lo expresa (Camacho, 2023), en su teoría "desarrollo continuo de empleados".

- Evaluaciones de Desempeño y Cultura Empresarial:

Estrategia 4: Implementar evaluaciones de desempeño regulares, enfocándose en retroalimentación constructiva y planes de mejora, fortaleciendo una cultura de aprendizaje y crecimiento personal. Como lo expresa (Armstrong, 2017), en su teoría "evaluación de desempeño como herramienta de desarrollo".

Estrategia 5: Fomentar una cultura empresarial sólida a través de iniciativas de integración, reconocimientos y programas de bienestar, creando un ambiente laboral positivo y motivador. Como lo expresa (Camacho, 2023), en su teoría "cultura empresarial clima laboral y relaciones laborales".

- Comunicación Efectiva y Gestión del Tiempo:

Estrategia 6: Establecer canales de comunicación claros y efectivos entre diferentes niveles jerárquicos, facilitando la interacción y colaboración. Como lo expresa (Kannan 2021), en su teoría " la gestión adecuada del tiempo y la eficiente organización del trabajo".

Estrategia 7: Implementar técnicas de gestión del tiempo, como herramientas de planificación y seguimiento del trabajo, para optimizar la eficiencia en las operaciones diarias. Como lo expresa (Kannan 2021), en su teoría " la gestión adecuada del tiempo y la eficiente organización del trabajo".

- Planificación de Ascensos y Programas de Capacitación:

Estrategia 8: Desarrollar programas de capacitación específicos, considerando los siguientes aspectos. Como lo expresa (Kannan 2021), en su teoría " la gestión adecuada del tiempo y la eficiente organización del trabajo".

### **Tabla 35**

#### *Programas de capacitación*

<b>Aspectos del Programa de Capacitación</b>	<b>Detalles</b>
--	-----------------

<b>Temas de Capacitaciones</b>	Estrategias de gestión del talento humano Desarrollo de habilidades de liderazgo. Comunicación efectiva en el ámbito laboral. Técnicas de resolución de conflictos. Innovación y mejora continua en el trabajo. Herramientas tecnológicas para la gestión del talento. Ética profesional y responsabilidad corporativa.
<b>Responsable de la Capacitación</b>	La responsabilidad de la capacitación recae en manos del equipo interno de Recursos Humanos de la Cooperativa, respaldados por expertos tanto internos como externos en cada área temática.
<b>Presupuesto</b>	El presupuesto para el programa de capacitación será establecido mediante un análisis detallado de las necesidades específicas y los costos asociados. Además, se explorará la posibilidad de asegurar financiamiento a través de colaboraciones con instituciones educativas o programas gubernamentales, lo que permitirá garantizar recursos adecuados para la implementación efectiva de las iniciativas de formación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Matriz Riobamba.
<b>Perfil del Capacitador</b>	El perfil del capacitador se caracteriza por una experiencia sólida en el campo de la Administración del Talento Humano, respaldada por habilidades pedagógicas efectivas que facilitan un aprendizaje significativo. Además, el capacitador posee conocimientos actualizados sobre las tendencias y mejores prácticas en el área, lo que asegura la entrega de contenido relevante y de alta calidad durante las sesiones de capacitación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Matriz Riobamba.
<b>Frecuencia y Duración</b>	Las sesiones de capacitación están programadas mensualmente, con una duración flexible de uno o dos días por sesión, adaptada de acuerdo con la complejidad del tema a tratar. Esta estructura permite un enfoque intensivo y detenido en los temas complejos, asegurando que los participantes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Matriz Riobamba puedan absorber y aplicar de manera efectiva los conocimientos adquiridos durante cada sesión de formación.
<b>Metodología</b>	El programa de capacitación empleará una variedad de metodologías que incluyen clases teóricas para proporcionar una comprensión fundamental, estudios de caso para contextualizar los conocimientos en situaciones reales, ejercicios prácticos para aplicar habilidades adquiridas, y talleres interactivos que fomentarán la participación activa y la colaboración entre los participantes. Estas técnicas pedagógicas diversificadas aseguran una experiencia de aprendizaje completa y efectiva para los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Matriz Riobamba, permitiéndoles no solo entender los conceptos, sino también aplicarlos de manera práctica en su entorno laboral.

<b>Evaluación del Impacto</b>	Al finalizar cada sesión de capacitación, se llevarán a cabo encuestas y evaluaciones para medir el nivel de conocimiento adquirido y la aplicabilidad de las habilidades en el entorno laboral. Además, se realizará un seguimiento periódico para evaluar el impacto a largo plazo en el desempeño y la productividad de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Matriz Riobamba. Estos mecanismos de evaluación continua garantizarán la efectividad del programa, permitiendo ajustes y mejoras basados en resultados concretos, asegurando así un desarrollo continuo y aplicable de las habilidades adquiridas.
<b>Implementación</b>	El programa de capacitación se implementará de manera gradual y progresiva, priorizando áreas clave de mejora identificadas en el análisis de necesidades. Se establecerá un cronograma anual detallado que guiará la realización de las sesiones de capacitación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Matriz Riobamba. Este enfoque estructurado asegura una implementación efectiva y sistemática, permitiendo un desarrollo continuo y enfocado en las áreas que requieren atención prioritaria.

*Nota.* La Tabla 35 muestra los programas de capacitación específicos y otros aspectos relacionados.

Estrategia 9: Establecer un sistema objetivo de planificación de ascensos, evaluando el potencial de los empleados de manera justa y equitativa, promoviendo la inclusión y la diversidad Como lo expresa (Kannan 2021), en su teoría " la gestión adecuada del tiempo y la eficiente organización del trabajo".

- Indicadores de Productividad y Evaluación Continua:

Estrategia 10: Implementar indicadores de productividad como el porcentaje de utilización de recursos tecnológicos, nivel de cumplimiento de tareas y nivel de conocimiento, para medir el rendimiento y eficiencia. Como lo expresa (Smith, 2019), en su teoría " métricas de productividad utilizadas para evaluar el rendimiento de los empleados y la eficiencia de los procesos de trabajo".

Estrategia 11: Realizar evaluaciones periódicas para analizar los resultados de las estrategias implementadas, permitiendo ajustes y mejoras constantes en el enfoque de gestión del talento humano. Como lo expresa (Giulioni, 2019), en su teoría "planificación de ascensos".

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

- El análisis FODA reveló que las fortalezas del departamento de Talento Humano de la cooperativa incluyen la provisión de capacitaciones, el enfoque en competencias clave, la claridad en funciones y responsabilidades, el uso de tecnología para la gestión del talento y un buen ambiente laboral. Estas fortalezas pueden aprovecharse para optimizar el desempeño del equipo de trabajo. Además, las oportunidades identificadas, como potenciar el desarrollo profesional, ampliar la oferta de capacitaciones, implementar programas de mentoría, promover la participación en proyectos de mejora y fomentar la diversidad e inclusión, ofrecen áreas clave para el crecimiento y la mejora continua. Por otro lado, las debilidades, como la baja tasa de capacitación, la falta de seguimiento a los planes de desarrollo, las pocas oportunidades de crecimiento profesional y la ausencia de programas de bienestar laboral, representan áreas críticas que requieren atención inmediata. Estas debilidades podrían exacerbarse por las amenazas identificadas, como la competencia de otras instituciones financieras en la atracción de talento, cambios en la normativa laboral, posible descontento de empleados por falta de reconocimiento, impacto de la pandemia en el bienestar y satisfacción laboral,

posible rotación de empleados por mejores ofertas laborales y la escasez de profesionales especializados en el mercado laboral.

- Los análisis estadísticos revelaron una relación significativa entre la "Administración del Talento Humano" y la "Productividad" en la Cooperativa "Fernando Daquilema". El chi-cuadrado de Pearson fue 64.508 (9 grados de libertad) con una significación asintótica bilateral de 0.000 (menor a 0.05), indicando una asociación robusta. La gestión del talento humano influyó en la capacitación, la percepción de selección de personal y la adecuación del perfil profesional. Estos hallazgos enfatizan la importancia de alinear habilidades con roles para mejorar la productividad en la cooperativa.
- Se han diseñado estrategias específicas de Administración del Talento Humano orientadas a mejorar la productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema". Estas estrategias incluyen programas de capacitación, desarrollo de carrera, fomento de la colaboración y el trabajo en equipo, reconocimiento del desempeño, entre otras. Implementar estas estrategias permitirá potenciar el talento de los empleados y maximizar la productividad en la organización.

## **5.2 Recomendaciones**

- Implementar un programa de capacitación continuo y personalizado para los empleados de la Cooperativa "Fernando Daquilema" representa una oportunidad clave. Al alinear la formación con las funciones y competencias específicas de cada empleado, se pueden optimizar sus habilidades. Este enfoque personalizado permite abordar áreas de mejora específicas, potenciando así las capacidades

individuales. Además, proporciona una oportunidad para mantener a los empleados actualizados sobre las últimas tendencias y tecnologías relevantes para sus roles, lo que contribuirá a su crecimiento profesional y al desarrollo de la cooperativa en su conjunto. Un personal bien capacitado y actualizado está mejor equipado para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades en el cambiante panorama financiero, lo que finalmente se traduce en un aumento significativo en la productividad y la eficiencia operativa de la cooperativa.

- Es fundamental fomentar una comunicación efectiva entre los distintos departamentos y niveles jerárquicos dentro de la cooperativa. Una comunicación clara y transparente permitirá a los empleados comprender mejor sus roles y responsabilidades, evitando confusiones y mejorando la coordinación entre equipos, lo que impulsará la productividad. Enfóquese en los datos de la segunda conclusión
- La cooperativa debe establecer un sistema de reconocimiento y recompensas que motive a los empleados a alcanzar sus objetivos y destacar en su desempeño. El reconocimiento público, incentivos financieros o oportunidades de crecimiento profesional pueden ser excelentes formas de fomentar el compromiso y la productividad en el equipo de trabajo. Haga referencia a las estrategias diseñadas

## BIBLIOGRAFÍA

- Alfonso Huertas. (2019). La importancia del capital humano en la organización. Bogota D.C: Fundación Universidad de América.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica. Caracas: EPISTEME, C.A.
- Armstrong, M. (2017). Armstrong's handbook of human resource management practice. Kogan Page Publishers.
- Baca, R. (2018). Performance Management. McGraw-Hill Education.
- Berru, M., & Cordova, M. (2017). La gestión de recursos humanos y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Agroindustrias e Inversiones Darvigiel E.I.R.L de la ciudad de Tarapoto 2014 [Tesis de Licenciatura, UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11458/2668>
- Camacho, M. M. (12 de Marzo de 2023). 9 Funciones clave del departamento de Recursos Humanos. Obtenido de acsendo: <https://blog.acsendo.com/funciones-de-recursos-humanos>
- Cascio, W. (2018). Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits. McGraw-Hill Education.
- Castro, K., Luna, K., & Erazo, J. (2020). Gestión de Talento Humano para la mejora laboral en el banco solidario. doi:: [www.doi.org/10.36390/telos221.13](http://www.doi.org/10.36390/telos221.13)
- Dessler, G. (2021). Human Resource Management. Pearson.
- Diaz, G., & Quintana, M. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. Obtenido de [http://elcriterio.com/revista/contenidos\\_22\\_1/Vol22\\_num1\\_3.pdf](http://elcriterio.com/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf)
- Felsinger, E., & Runza, P. (2002). Productividad: Un Estudio de Caso en un Departamento de Siniestros [Tesis de Maestría, Universidad del CEMA]. Obtenido de [https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsinger\\_MADE.pdf](https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsinger_MADE.pdf)
- Forbes. (2019). The Importance of Talent Management in the Modern Business Era. Obtenido de <https://www.unav.edu/web/facultad-de-ciencias-economicas-y-empresariales/management>

Franco, A. (2011). El Talento Humano y su incidencia en la Productividad en la Empresa de "Carrocerías Vargas" [Tesis de Ingeniería, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1439>

Giulioni, B. K. (2019). Help Them Grow or Watch Them Go: Career Conversations Organizations Need and Employees Want. Berrett-Koehler Publishers.

Gómez-Mejía, L. R. (2018). Managing human resources. Pearson Education India.

Hernandez, R. (2014). Metodología de la Investigación (6 ed.). Mexico: McGRAW-HILL.

Hua, W. L. (2017). Job satisfaction and productivity of employees in Chinese industrial enterprises.

Kannan, V. R. (2021). Impact of information and communication technology on organizational productivity. Benchmarking: An International Journal.

López, J. A. (2017). Determinants of productivity in the Spanish manufacturing industry. Review of Industrial Organization.

Maya, E. (2014). Métodos y técnicas de investigación. Mexico: Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de [http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos\\_y\\_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos_y_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Mejía, A., Jaramillo, M., & Bravo, M. (2008). Formación del talento humano: factor estratégico para el desarrollo de la productividad y la competitividad sostenibles en las organizaciones [Universidad de San Buenaventura, Cali

## ANEXOS

- Encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas  
Carrera de Administración de Empresas

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "FERNANDO DAQUILEMA" MATRIZ RIOBAMBA

El propósito de esta encuesta es recopilar información de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" con el fin de obtener datos sobre la gestión del talento humano. Los datos recopilados se utilizarán con fines educativos.

#### CUESTIONARIO

1. ¿Considera que los procesos de selección de personal en la cooperativa se realizan de manera transparente, de acuerdo al perfil y las habilidades requeridas?

1. Totalmente de Acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

2. ¿Ha recibido capacitaciones de acuerdo a su función profesional y competencias?

1. Si
2. No

En caso de ser sí, indique cuántas capacitaciones ha recibido: \_\_\_\_\_ (Número de capacitaciones recibidas)

3. ¿Considera que el número de capacitaciones impartidas por parte de la institución es suficiente para adquirir nuevos conocimientos?

1. Totalmente de Acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

4. ¿Considera que las capacitaciones recibidas son útiles para mejorar su rendimiento en el trabajo?

1. Totalmente de Acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

5. ¿Considera que los temas de las capacitaciones son útiles para desempeñar sus funciones?

1. Totalmente de Acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo



6. ¿Considera que los cargos ocupados en la cooperativa están de acuerdo a los perfiles requeridos?
1. Totalmente de Acuerdo
  2. De acuerdo
  3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  4. En desacuerdo
  5. Totalmente en desacuerdo
7. ¿Está de acuerdo en que la cooperativa implemente o mejore un manual de funciones donde se detallan las funciones específicas que se deben realizar según el cargo que ocupa?
1. Totalmente de Acuerdo
  2. De acuerdo
  3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  4. En desacuerdo
  5. Totalmente en desacuerdo
8. ¿Considera que su perfil profesional está acorde al trabajo que realiza?
1. Totalmente de Acuerdo
  2. De acuerdo
  3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  4. En desacuerdo
  5. Totalmente en desacuerdo
9. ¿Comienza y finaliza sus proyectos de trabajo en las fechas previstas?
1. Frecuentemente
  2. A veces
  3. Rara vez
10. ¿Está de acuerdo con la remuneración que percibe?
1. Totalmente de acuerdo
  2. Totalmente en desacuerdo
11. ¿Qué porcentaje de sus objetivos de trabajo quedan pendientes después de la jornada laboral? (Porcentaje de objetivos cumplidos)
1. 100%
  2. 75%
  3. 50%
  4. 25%
12. ¿Cómo calificarías tu nivel de satisfacción con respecto al trabajo en equipo en tu entorno laboral actual?"
1. Muy satisfecho
  2. Satisfecho
  3. Neutral
  4. Insatisfecho



13. ¿En qué medida considera que sus conocimientos contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales?

1. Altamente
2. Poco
3. Nada
4. Muy poco

14. ¿Qué es lo que le motiva al momento de desempeñar su trabajo?

1. Remuneración
2. Satisfacción personal
3. Satisfacción laboral
4. Sentido de pertenencia a la empresa

15. ¿Está de acuerdo en que se realice una evaluación sobre su desempeño laboral en la empresa?

1. Totalmente de Acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

16. ¿Cuántos objetivos trimestrales se plantea en su función? (Número de objetivos planteados)

1. De 1 a 2
2. De 3 a 4
3. De 5 a 6
4. Más de 6

17. ¿Está satisfecho con el ambiente laboral que se desarrolla en la cooperativa?

1. Totalmente de Acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

18. Señale los recursos tecnológicos que utiliza en su trabajo, marcando con una "X" en la casilla correspondiente:

Recurso Tecnológico	¿Lo utiliza en su trabajo?	
	SI	NO
Ordenadores de escritorio		
Portátiles (laptops)		
Teléfonos inteligentes		
Tabletas		
Servidores		
Impresoras y escáneres		



Software de gestión		
Almacenamiento en la nube		
Programas de diseño		
Herramientas de colaboración		
Plataformas de gestión de proyectos		
Sistemas de gestión de bases de datos		
Dispositivos de seguridad		
Equipos de videoconferencia		
Redes sociales y herramientas de marketing digital		

19. ¿Se siente satisfecho con los recursos asignados para realizar su trabajo?

1. Totalmente satisfecho
2. Satisfecho
3. Neutral
4. Insatisfecho
5. Totalmente insatisfecho

20. ¿Cuánto tiempo emplea en promedio en la realización de sus tareas diarias?

1. Menos de 1 hora
2. Entre 1 y 2 horas
3. Entre 2 y 4 horas
4. Entre 4 y 6 horas
5. Más de 6 horas

21. ¿Qué nivel de cumplimiento asignaría a sus tareas asignadas?

1. Muy bajo cumplimiento
2. Bajo cumplimiento
3. Cumplimiento promedio
4. Alto cumplimiento
5. Muy alto cumplimiento

22. ¿Qué porcentaje de las tareas asignadas cumple en su trabajo?

1. Más del 75%
2. Entre 51% y 75%
3. Entre 25% y 50%
4. Menos del 25%

- **Resultados de los Indicadores de la variable independiente: Administración del Talento Humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema**

<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Resultado</b> <b>(Porcentaje)</b>
<b>Nivel de preparación de los trabajadores</b>	(Total de respuestas "Si" / Total de respuestas válidas) * 100	18.8%
<b>Nivel de satisfacción con las capacitaciones</b>	(Total de respuestas "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo" / Total de respuestas válidas) * 100	27.9%
<b>Nivel de cumplimiento diario de tareas</b>	(Total de respuestas "Más del 75%" / Total de respuestas válidas) * 100	73.5%
<b>Nivel de motivación</b>	(Total de respuestas "Satisfacción laboral" y "Sentido de pertenencia a la empresa" / Total de respuestas válidas) * 100	69.1%
<b>Nivel de satisfacción con el trabajo en equipo</b>	(Total de respuestas "Satisfecho" y "Muy satisfecho" / Total de respuestas válidas) * 100	27.5%
<b>Nivel de optimización en el tiempo al realizar una tarea</b>	(Total de respuestas "Menos de 1 hora" / Total de respuestas válidas) * 100	5.9%
<b>Numero de objetivos planteados</b>	Promedio de objetivos planteados por los encuestados	4.3
<b>Porcentaje de objetivos cumplidos</b>	(Total de respuestas "Más del 75%" / Total de respuestas válidas) * 100	14.7%
<b>Nivel de satisfacción con el ambiente laboral</b>	(Total de respuestas "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo" / Total de respuestas válidas) * 100	38.2%

Como se puede observar la tabla muestra los diferentes indicadores, su fórmula y los resultados obtenidos a partir de los cuales se concluye:

1. Nivel de preparación de los trabajadores: El 18.8% de los empleados indicaron haber recibido capacitaciones acordes con su función profesional y competencias. Esto sugiere que una proporción significativa del personal ha sido preparada adecuadamente para desarrollar sus habilidades y conocimientos en el ámbito laboral.
2. Nivel de satisfacción con las capacitaciones: El 27.9% de los empleados expresaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la cantidad de capacitaciones impartidas. Esto muestra que una parte considerable del personal está satisfecha con las oportunidades de formación recibidas.
3. Nivel de cumplimiento diario de tareas: El 73.5% de los empleados cumplen más del 75% de sus tareas diarias. Esto indica que una mayoría significativa de los empleados demuestra un alto nivel de cumplimiento en sus responsabilidades laborales diarias.
4. Nivel de motivación: El 69.1% de los empleados se sienten motivados por la satisfacción laboral y el sentido de pertenencia a la empresa. Esto refleja que gran parte del personal encuentra en estos aspectos un estímulo para desempeñarse en su trabajo.
5. Nivel de satisfacción con el trabajo en equipo: El 27.5% de los empleados se sienten satisfechos o muy satisfechos con respecto al trabajo en equipo en su entorno laboral actual. Esta cifra muestra que una minoría de los empleados está realmente satisfecha con la dinámica de trabajo en equipo.
6. Nivel de optimización en el tiempo al realizar una tarea: Solo el 5.9% de los empleados emplean menos de una hora en la realización de sus tareas diarias. Esto sugiere que la mayoría de los empleados necesita más tiempo para completar sus labores.

7. Número de objetivos planteados: Los empleados tienen en promedio 4.3 objetivos trimestrales planteados. Esto indica que existe una planificación razonable en cuanto a las metas a alcanzar por parte del personal.
8. Porcentaje de objetivos cumplidos: El 14.7% de los empleados cumplen más del 75% de los objetivos planteados en su trabajo. Esto resalta que una minoría de los empleados alcanza el 100% de las metas propuestas.
9. Nivel de satisfacción con el ambiente laboral: El 38.2% de los empleados expresaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con el ambiente laboral. Esto indica que solo una minoría de los empleados se siente satisfecha con el entorno y clima laboral en la organización.

Los resultados obtenidos en los indicadores de la variable independiente "Administración del Talento Humano" en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema indican que existe una necesidad de mejorar la preparación de los trabajadores mediante capacitaciones más alineadas con sus funciones profesionales y competencias. Además, es importante enfocarse en incrementar la satisfacción de los empleados con las capacitaciones recibidas, asegurando que estas sean útiles para mejorar su rendimiento en el trabajo. También se identifica la importancia de fortalecer el trabajo en equipo, optimizar el tiempo en la realización de tareas y establecer objetivos claros y alcanzables para mejorar la productividad. Es esencial abordar las áreas de insatisfacción con el ambiente laboral y evaluar la adecuación de los cargos ocupados por los empleados con los perfiles requeridos. Estos resultados ofrecen una visión integral de la administración del talento humano en la organización, proporcionando bases para implementar estrategias que impulsen el desarrollo del personal y la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

- **Resultados de los Indicadores de la variable dependiente: Productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema**

<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Resultado</b>
<b>Porcentaje de utilización de recursos tecnológicos</b>	$(\text{Número de empleados que utilizan recursos tecnológicos} / \text{Total de empleados encuestados}) \times 100$	100%
<b>Nivel de satisfacción con los recursos asignados</b>	$(\text{Número de empleados satisfechos con los recursos asignados} / \text{Total de empleados encuestados}) \times 100$	36.2%
<b>Tiempo empleado en tareas</b>	$\text{Suma de tiempo empleado en tareas por todos los empleados} / \text{Total de empleados encuestados}$	5.9 días
<b>Nivel de satisfacción laboral</b>	$(\text{Número de empleados satisfechos con su trabajo} / \text{Total de empleados encuestados}) \times 100$	37.6%
<b>Nivel de cumplimiento de las tareas</b>	$(\text{Número total de tareas cumplidas} / \text{Total de tareas asignadas}) \times 100$	73.5%
<b>Nivel de conocimiento</b>	$(\text{Suma de niveles de conocimiento de todos los empleados} / \text{Total de empleados encuestados})$	2.6 (promedio)
<b>Número de tareas realizadas</b>	$\text{Suma de tareas realizadas por todos los empleados}$	159 (resultado total)
<b>Porcentaje de cumplimiento de objetivos</b>	$(\text{Número de objetivos cumplidos} / \text{Total de objetivos planteados}) \times 100$	73.5%
<b>Nivel de cumplimiento de los objetivos</b>	$(\text{Suma de niveles de cumplimiento de todos los empleados} / \text{Total de empleados encuestados})$	2 (promedio)

1. Porcentaje de utilización de recursos tecnológicos: El 100% de los empleados encuestados utilizan recursos tecnológicos en su trabajo.
2. Nivel de satisfacción con los recursos asignados: El 36.2% de los empleados encuestados están satisfechos con los recursos que se les han asignado para realizar sus tareas.
3. Tiempo empleado en tareas: En promedio, los empleados emplean 5.9 días para realizar sus tareas.
4. Nivel de satisfacción laboral: El 37.6% de los empleados encuestados están satisfechos con su trabajo.
5. Nivel de cumplimiento de las tareas: El 73.5% de las tareas asignadas han sido cumplidas por los empleados.

6. Nivel de conocimiento: En promedio, el nivel de conocimiento de los empleados es de 2.6, siendo una escala donde 1 representa un nivel bajo y 3 un nivel alto.
7. Número de tareas realizadas: En total, los empleados han realizado 159 tareas. (Dato proveniente de registros internos de la cooperativa).
8. Porcentaje de cumplimiento de objetivos: El 73.5% de los objetivos planteados han sido cumplidos.
9. Nivel de cumplimiento de los objetivos: En promedio, el nivel de cumplimiento de los objetivos por parte de los empleados es de 2, lo que indica un nivel de cumplimiento alto.

Los resultados de la encuesta ofrecen una perspectiva valiosa sobre la productividad y desempeño laboral en la cooperativa. La mayoría de los empleados se sienten satisfechos con los recursos asignados y muestran un alto nivel de cumplimiento en sus tareas. Sin embargo, se identifica la necesidad de mejorar el nivel de conocimiento y el porcentaje de cumplimiento de objetivos. La utilización de recursos tecnológicos por todos los empleados es positiva. Al abordar las áreas de oportunidad y fortalecer la capacitación, la cooperativa puede impulsar aún más la productividad y alcanzar sus metas organizacionales.

- **Correlación de las variables de estudio en función de las preguntas de la encuesta**

		Correlaciones																		
		¿Considera que los procesos de selección de personal en la cooperativa se realizan de manera transparente, de acuerdo al perfil y las habilidades requeridas?	¿Ha recibido capacitaciones de acuerdo a su función profesional y competencias?	¿Considera que el número de capacitaciones impartidas por parte de la institución es suficiente para adquirir nuevos conocimientos?	¿Considera que las capacitaciones y recargas son útiles para mejorar su rendimiento en el trabajo?	¿Considera que los temas de capacitación son útiles para desempeñar sus funciones?	¿Considera que los cargos ocupados en la cooperativa están de acuerdo a los perfiles requeridos?	¿Considera que las labores que se detallan en el manual de funciones cumplen con las funciones específicas que se deben realizar según el cargo que ocupa?	¿Esta de acuerdo en que la cooperativa implemente o realice un manual de funciones?	¿Comienza y finaliza los proyectos de trabajo en las fechas previstas?	¿Comienza y finaliza los proyectos de trabajo en las fechas previstas?	¿Esta de acuerdo con la remuneración que percibe?	¿Qué porcentaje de sus objetivos de trabajo quedan pendientes después de la jornada laboral? (Porcentaje de objetivos cumplidos)	¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con respecto al trabajo en equipo en su entorno laboral actual?	¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con respecto al cumplimiento de los objetivos institucionales?	¿En qué medida considera que sus conocimientos contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales?	¿Qué es lo que le motiva al momento de desempeñar su trabajo?	¿Esta de acuerdo en que se realice una evaluación sobre su desempeño laboral en la empresa?	¿Cuántos trimestres se planifican su función? (Número de objetivos planificados)	
Correlación de Pearson	1	.675**	.499**	.665**	.515**	.659**	.704**	.525**	.378**	.092	.761**	.202*	.630**	.722**	.043	.534**				
Sig. (Bilateral)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.452	.000	.030	.000	.000	.000	.000	.000	.725	.000	.000
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
Correlación de Pearson	.675**	1	.393**	.504**	.587**	.723**	.680**	.485**	.389**	.202	.713**	.041	.577**	.740**	.058	.647**				
Sig. (Bilateral)	.000		.002	.000	.000	.000	.000	.002	.002	.097	.000	.376	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
Correlación de Pearson	.459**	.363**	1	.431**	.377**	.484**	.464**	.240**	.211	-.115	.414**	.374**	.362**	.461**	.193	.400**				
Sig. (Bilateral)	.000	.002		.000	.002	.000	.000	.032	.084	.351	.000	.002	.002	.000	.115	.001				
N	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68				
Correlación de Pearson	.665**	.604**	.431**	1	.494**	.521**	.529**	.357**	.298**	-.033	.544**	.378**	.593**	.527**	.171	.391**				
Sig. (Bilateral)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.003	.013	.799	.000	.001	.000	.000	.140	.001				
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69				
Correlación de Pearson	.515**	.567**	.377**	.494**	1	.776**	.523**	.837**	.471**	.014	.954**	.232	.729**	.766**	.251	.750**				
Sig. (Bilateral)	.000	.000	.002	.000		.000	.000	.000	.000	.910	.000	.056	.000	.000	.038	.000				
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69				
Correlación de Pearson	.659**	.723**	.484**	.521**	.770**	1	.809**	.677**	.582**	.051	.856**	.198	.707**	.895**	.135	.804**				
Sig. (Bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.676	.000	.102	.000	.000	.270	.000				
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69				
Correlación de Pearson	.704**	.680**	.464**	.529**	.623**	.809**	1	.672**	.532**	.084	.783**	.317**	.637**	.745**	.179	.730**				
Sig. (Bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.599	.000	.008	.000	.000	.141	.000				
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69				
Correlación de Pearson	.525**	.495**	.290**	.357**	.637**	.677**	.672**	1	.323**	.130	.750**	.187	.648**	.720**	.265	.672**				
Sig. (Bilateral)	.000	.000	.032	.003	.000	.000	.000		.007	.287	.000	.125	.000	.000	.028	.000				
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69				
Correlación de Pearson	.378**	.369**	.211	.298**	.471**	.582**	.532**	.323**	1	-.013	.533**	.030	.410**	.467**	-.113	.384**				
Sig. (Bilateral)	.001	.002	.084	.013	.000	.000	.000	.007		.919	.000	.806	.000	.000	.353	.001				
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69				
Correlación de Pearson	.092	.202	-.115	-.033	.014	.051	.064	.130	-.013	1	.150	-.191	.070	.188	-.249*	.003				
Sig. (Bilateral)	.452	.097	.351	.789	.910	.676	.599	.287	.919		.218	.116	.570	.122	.039	.401				
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69				
Correlación de Pearson	.761**	.713**	.414**	.544**	.654**	.856**	.783**	.750**	.533**	.150	1	.231	.615**	.792**	.150	.791**				
Sig. (Bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.218		.000	.056	.000	.000	.324				
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69				
Correlación de Pearson	.262*	-.041	.374**	.376**	.232	.198	.317**	.187	.030	-.191	.231	1	.254*	.081	.335**	.064				
Sig. (Bilateral)	.030	.736	.002	.001	.056	.102	.008	.126	.806	.116	.056		.035	.510	.005	.602				
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69				
Correlación de Pearson	.630**	.577**	.362**	.593**	.729**	.707**	.637**	.648**	.410**	.070	.615**	.254*	1	.744**	.220	.697**				
Sig. (Bilateral)	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.570	.000	.035		.000	.069	.000				
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69				
Correlación de Pearson	.722**	.740**	.461**	.527**	.766**	.855**	.745**	.720**	.487**	.188	.792**	.081	.744**	1	.188	.739**				
Sig. (Bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.122	.000	.510	.000		.122	.000				
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69				
Correlación de Pearson	.043	.058	.193	.171	.251*	.135	.179	.265*	-.113	-.249*	.120	.335**	.220	.188	1	.302**				
Sig. (Bilateral)	.725	.635	.115	.160	.038	.270	.141	.028	.353	.039	.324	.005	.069	.122	.012	.012				
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69				
Correlación de Pearson	.534**	.647**	.490**	.391**	.750**	.804**	.730**	.672**	.384**	.103	.761**	.084	.667**	.739**	.302*	.591**				
Sig. (Bilateral)	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.001	.001	.401	.000	.602	.000	.000	.012	.000				
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69				
Correlación de Pearson	.529**	.516**	.393**	.525**	.552**	.611**	.592**	.532**	.359**	.027	.576**	.233	.406**	.518**	.291**	.554**				
Sig. (Bilateral)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.003	.029	.000	.055	.000	.000	.000	.001	.000				
N	68	68	67	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68				
Correlación de Pearson	.436**	.649**	.215	.400**	.688**	.742**	.704**	.702**	.453**	.074	.729**	.193	.626**	.670**	.285*	.739**				
Sig. (Bilateral)	.000	.000	.078	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.548	.000	.112	.000	.000	.018	.000				
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69				
Correlación de Pearson	.591**	.511**	.193	.497**	.647**	.636**	.521**	.547**	.387**	.187	.591**	.313**	.583**	.598**	.347**	.697**				
Sig. (Bilateral)	.000	.000	.114	.000	.000	.000	.000	.002	.002	.125	.000	.009	.000	.000	.003	.000				
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69				
Correlación de Pearson	-.206	-.180	-.237	-.080	.093	-.092	.092	.093	.090	-.165	-.109	.202*	.021	-.124	.182	-.148				
Sig. (Bilateral)	.091	.142	.053	.514	.445	.455	.457	.499	1.000	.179	.374	.031	.868	.314	.136	.886				
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69				
Correlación de Pearson	.077	.195	.013	-.028	.046	.020	.065	.046	-.152	.134	-.050	-.148	.096	.151	.168	.031				
Sig. (Bilateral)	.528	.108	.816	.807	.808	.595	.708	.212	.884	.224	.434	.216	.166	.002	.166	.002				
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69				
Correlación de Pearson	.000	.000	.114	.000	.000	.000	.000	.002	.125	.000	.009	.000	.000	.000	.003	.000				
Sig. (Bilateral)	.091	.142	.053	.514	.445	.455	.457	.499	1.000	.179	.374	.031	.868	.314	.136	.886				
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69				
Correlación de Pearson	.077	.195	.013	-.028	.046	.020	.065	.046	-.152	.										

- ¿Considera que el número de capacitaciones impartidas por parte de la institución es suficiente para adquirir nuevos conocimientos?
- ¿Considera que las capacitaciones recibidas son útiles para mejorar su rendimiento en el trabajo?
- ¿Considera que los temas de las capacitaciones son útiles para desempeñar sus funciones?
- ¿Considera que los cargos ocupados en la cooperativa están de acuerdo a los perfiles requeridos?
- ¿Está de acuerdo en que la cooperativa implemente o mejore un manual de funciones donde se detallen las funciones específicas que se deben realizar según el cargo que ocupa?
- ¿Considera que su perfil profesional está acorde al trabajo que realiza?

**Variable Dependiente: Productividad**

- ¿Comienza y finaliza sus proyectos de trabajo en las fechas previstas?
- ¿Está de acuerdo con la remuneración que percibe?
- ¿Qué porcentaje de sus objetivos de trabajo quedan pendientes después de la jornada laboral?  
(Porcentaje de objetivos cumplidos)
- ¿Cómo calificarías tu nivel de satisfacción con respecto al trabajo en equipo en tu entorno laboral actual?
- ¿En qué medida considera que sus conocimientos contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales?
- ¿Qué es lo que le motiva al momento de desempeñar su trabajo?
- ¿Está de acuerdo en que se realice una evaluación sobre su desempeño laboral en la empresa?
- ¿Cuántos objetivos trimestrales se plantea en su función? (Número de objetivos planteados)
- ¿Está satisfecho con el ambiente laboral que se desarrolla en la cooperativa?

- Señale los recursos tecnológicos que utiliza en su trabajo, marcando con una "X" en la casilla correspondiente.
- ¿Se siente satisfecho con los recursos asignados para realizar su trabajo?
- ¿Cuánto tiempo emplea en promedio en la realización de sus tareas diarias?
- ¿Qué nivel de cumplimiento asignaría a sus tareas asignadas?
- ¿Qué porcentaje de las tareas asignadas cumple en su trabajo?