



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
INSTITUTO DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO

COMPONENTE PRÁCTICO DE EXAMEN COMPLEXIVO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER
EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TÍTULO:

“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO
LABORAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
FERNANDO DAQUILEMA, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO
2021”

AUTOR:

LIC. LENIN ALEXANDER ROBALINO MOLINA

TUTOR:

ING. EMANUEL AUGUSTO BOHÓRQUEZ ARMIJOS, MSc.

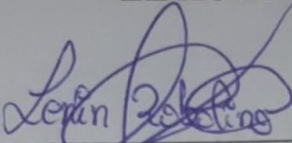
LA LIBERTAD, ECUADOR

JUNIO 30 DE 2022

AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente Trabajo de Titulación constituye un requisito previo a la obtención del título de Magíster en Gestión del Talento Humano, Instituto de Postgrado, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Lenin Alexander Robalino Molina** con cédula de identidad número 131146693-0, declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

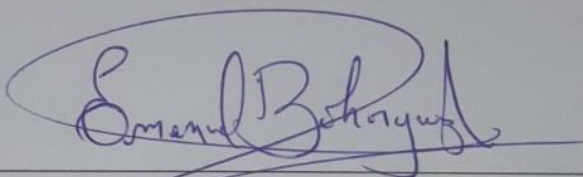
EL AUTOR


Lenin Alexander Robalino Molina

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del Componente Práctico de Examen Complexivo, titulado, “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2021”, elaborado por el señor (a) Lic. Lenin Alexander Robalino Molina, del Programa de Maestría en Gestión del Talento Humano, Instituto de Postgrado, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Magíster en Gestión del Talento Humano, con la modalidad de Examen Complexivo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo práctico, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Ing. Emanuel Augusto Bohórquez Armijos, MsC.

PROFESOR TUTOR

DEDICATORIA

A Dios, por darme otro año de gloriosa vida, por los éxitos y los momentos de adversidades difíciles que me han enseñado a valorar.

A mis padres Wilson y Nelly por su amor, trabajo y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de honradez y valentía, de no temer las adversidades porque en su palabra Dios estará conmigo siempre.

Mis hermanos Cristhian y Joel por su apoyo y motivación, durante toda esta trayectoria por estar conmigo en todo momento gracias.

A toda mi familia porque con su oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y que me acompañan en todos mis sueños y metas.

Lenin Alexander Robalino Molina

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena mi profundo agradecimiento a todas las autoridades porque a través de sus docentes me proporcionaron excelentes conocimientos.

A la cooperativa Ahorro y Crédito Fernando Daquilema del cantón La Libertad, a sus distinguidos directivos y colaboradores que fueron parte fundamental en darme apertura en el trabajo de investigación.

A mi tutor Ing. Emanuel Augusto Bohórquez Armijos, MSc. principal colaborador durante todo este proceso, quien con su enseñanza, conocimientos y colaboración hicieron parte de este trabajo.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimientos a mis compañeros y amigos de las diferentes agrupaciones en la que pertenezco de forma especial a Laura Chimbo por incentivar me a culminar con éxito las metas propuestas.

Lenin Alexander Robalino Molina

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2021.

AUTOR:

Lic. Lenin Alexander Robalino Molina

TUTOR:

Ing. Emanuel Augusto Bohórquez Armijos, MsC.

RESUMEN

En la actualidad la gestión del talento humano siempre será el pilar primordial, surgiendo nuevas técnicas en las organizaciones proporcionando respuestas a las necesidades de las empresas, permitiendo implementar la captación e incorporación, las capacitaciones, la retroalimentación, las buenas relaciones y el apoyo entre colaboradores con el único fin de tener resultados positivos para la organización.

El presente trabajo cuenta con un objetivo general de analizar la influencia que tiene la gestión del talento humano y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema del cantón La Libertad. Para el desarrollo del tema se utilizó una investigación descriptiva y exploratoria, así como un diseño cuantitativo. Además, se utilizó los métodos inductivos, deductivos, analíticos, bibliográfico y de campo. Se aplicó para la recolección de datos las encuestas a los dieciséis colaboradores inmersos en el estudio, una vez realizada las encuestas, se procedió a la recopilación de datos obteniendo tablas y desarrollando el análisis respectivo que mostrara los diversos resultados que afianzaron nuestra investigación. Finalmente, se elaboró la propuesta de un plan de gestión del talento humano que garantice contar con el personal idóneo para que las organizaciones sean constantemente exitosas.

Palabras Claves: Gestión del Talento Humano, Desempeño Laboral, Reclutamiento y Selección, Capacitaciones.

**HUMAN TALENT MANAGEMENT AND LABOR PERFORMANCE OF THE
FERNANDO DAQUILEMA SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE,
CANTON LA LIBERTAD, YEAR 2021.**

AUTHOR:

Lic. Lenin Alexander Robalino Molina

TUTOR:

Ing. Emanuel Augusto Bohórquez Armijos, MsC.

ABSTRACT

Nowadays, the management of human talent will always be the main pillar, emerging new techniques in the organizations providing answers to the needs of the companies, allowing to implement the recruitment and incorporation, training, feedback, good relations and support among collaborators with the sole purpose of having positive results for the organization.

This work has the general objective of analyzing the influence of human talent management and labor performance in the Fernando Daquilema Savings and Loan Cooperative in the canton of La Libertad. Descriptive and exploratory research was used for the development of the topic, as well as quantitative design. In addition, inductive, deductive, analytical, bibliographic and field methods were used. For data collection, surveys were applied to the sixteen collaborators involved in the study. Once the surveys were carried out, we proceeded to the data collection, obtaining tables and developing the respective analysis showing the various results that strengthened our research. Finally, a proposal was developed for a human talent management plan that guarantees having the ideal personnel to make organizations constantly successful.

Keywords: Human Talent Management, Labor Performance, Recruitment and Selection, Training.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	11
Planteamiento del problema.....	12
Formulación del problema	13
Justificación	14
Objetivos de la investigación.....	15
MARCO CONCEPTUAL	16
Gestión del Talento Humano.....	16
Reclutamiento y selección.....	17
Capacitación y retención del personal	17
Compensación del personal	18
Desempeño laboral	18
Capacidad	19
Productividad	20
Trabajo en equipo	20
MARCO METODOLÓGICO	21
Tipo de investigación.....	21
Población y muestra	22
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
Procesamiento	23
ANÁLISIS DE RESULTADOS	24
PROPUESTA	32
Objetivos estratégico general.....	33
Objetivos estratégico específicos	33
Fundamentación	33
Estrategias del Plan	34
Cronograma	35
CONCLUSIONES	36
RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, Cantón La Libertad - Provincia de Santa Elena</i>	22
<i>Tabla 2: Sexo</i>	24
<i>Tabla 3: Edad</i>	24
<i>Tabla 4: Educación</i>	25
<i>Tabla 5: Antigüedad en el cargo</i>	25
<i>Tabla 6 Dimensión de Reclutamiento y Selección</i>	26
<i>Tabla 7 Dimensión de Capacitación y Retención del Personal</i>	27
<i>Tabla 8 Dimensión de Compensación del Personal</i>	28
<i>Tabla 9 Dimensión de Capacidades</i>	29
<i>Tabla 10 Dimensión de Productividad</i>	30
<i>Tabla 11 Dimensión de Trabajo en Equipo</i>	31
<i>Tabla 12 Diagnóstico FODA COAC Fernando Daquilema, cantón La Libertad</i>	32
<i>Tabla 13 Estrategias del Subsistema de Reclutamiento y Selección</i>	34
<i>Tabla 14 Estrategias del Subsistema de Capacitación y Retención del Personal</i>	34
<i>Tabla 15 Estrategias del Subsistema de Compensación del Personal</i>	34
<i>Tabla 16 Cronograma de Actividades</i>	35

ÍNDICE DE ANEXOS

<i>Anexo 1 Formato de Encuestas</i>	41
<i>Anexo 2 Instrumentos</i>	42
<i>Anexo 3 Matriz de Operacionalización</i>	44
<i>Anexo 4 Cronograma del Trabajo Práctico</i>	45

INTRODUCCIÓN

En el mundo actual en la cual estamos inmersos y su permanente progreso científico, tecnológico, social, económico y político en un entorno competitivo se vuelve indispensable el talento humano para el logro de metas en las instituciones, se destaca los componentes esenciales de la gestión del talento humano, que conduce a la mejora de capacidades y productividad que influirá en el desempeño profesional de la calidad y éxito laboral.

Las empresas consideran que la gestión del talento humano es importante para el desarrollo del giro del negocio, el desarrollo del personal y su aporte en la organización a través de habilidades y actitudes que apoyan a la administración que permiten los procesos organizacionales, en donde las empresas deben prestar mucha atención a ese capital humano (Mondy, 2018). La gestión del talento humano aborda aspectos relevantes que lleva a la organización a usar herramientas estratégicas permitiendo el desarrollo integral de los colaboradores de la empresa.

La importancia en toda organización es que el desempeño laboral deberá ser óptimo, las gestiones o conductas observados en los trabajadores que son distinguidos para el éxito de las instituciones, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo en el cumplimiento de las ocupaciones que se le asigne (Matos, Reveló, & Mata, 2020).

El propósito esencial de esta investigación es la importancia que es la gestión del talento humano en la empresa, donde los procesos, funciones, actividades y estrategias no solo deben medirse en la rentabilidad económica; es decir, mejorar la calidad de vida de trabajo, dentro de la cual los trabajadores estén motivados a realizar sus actividades aplicando sus habilidades, capacidades y logrando la competitividad organizacional.

Planteamiento del problema

En el enfoque de la globalización al hablar de talento, el autor Bueno (2019), afirma que se requiere de un gran conocimiento por parte de los elementos y organizaciones que tienen como propósito empresarial ofrecer un valor agregado y diferenciar en el marco competitivo como empresas innovadoras que van en busca de su sostenibilidad y posicionamiento en el mercado global.

En el entorno latinoamericano la gestión del talento humano Laborde (2018), manifiesta que se enmarca en tres estereotipos de pensamiento como la perspectiva sociológica que se entiende el entorno organizacional que permite establecer relaciones entre la sociedad, el trabajo y la organización, en cambio, la perspectiva humanista considera que toda persona debe ser considerado bajo los principios de igualdad y libertad para alcanzar la satisfacción personal y por último, la perspectiva estratégica de valorar a los trabajadores puesto que generan valor para las organizaciones mediante el incremento de la productividad.

En las organizaciones de hoy en día, con las aportaciones de los autores como Espinoza & Chavarria (2018), la gestión talento humano es considerado el eje importante que conduce a la mejora de capacidades y productividad de vincular los intereses personales de los trabajadores en las organizaciones que influirá el desempeño profesional de la calidad y éxito laboral.

De manera general la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda., fue creada en el año 1985 mediante el acuerdo ministerial N°00411 y número de orden 4838, en un pueblo rural Cacha de la provincia de Chimborazo, es una entidad financiera de economía solidaria basado en principios y valores cristianos que brindan servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios y de la comunidad que genera a su vez un gran movimiento de capitales económicos: apertura de cuentas de ahorros a la vista y programados, depósitos a plazo fijo y créditos, lo que involucra un control activo por parte de todos los socios copropietarios.

El presente trabajo investigativo se desarrolla en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, Sucursal La Libertad que fue creada en el año 2014, contando con 16 colaboradores que prestan sus servicios a la institución. La cooperativa posee con un manual de gestión del talento humano; sin embargo, la aplicación del manual no suele ser idónea para el manejo de su capital humano, este factor hace necesario aplicar procesos de selección por competencias, inducción, evaluación de desempeño y calidad del servicio que susciten el rendimiento y desempeño laboral del personal administrativo y operativo, por esta razón se evidencia los siguientes problemas:

- Los procesos de selección en la cooperativa no son adecuados, para que el personal demuestre sacar provecho de sus destrezas, habilidades y conocimientos.
- El trascurso de inducción no abarca la comprensión del trabajador de los procedimientos de sus funciones y actividades diarias.
- Las deficiencias y debilidades del colaborador no cumplen adecuadamente con las tareas y responsabilidades asignadas, al tiempo que se establece dichas actividades, situación que ocasiona contrariedades en la emisión de información administrativa y financiera.
- La ausencia de desarrollo profesional del recurso humano; es decir, que el personal cuenta con educación secundaria “bachiller” y no existe un análisis y descripción de cargos por competencias.

En base a estos resultados, se ha considerado que la gestión del talento humano es importante para el desarrollo institucional encargado de seleccionar, capacitar, orientar al personal para el manejo de sus actividades permitiendo alcanzar los objetivos de la organización.

Formulación del problema

¿De qué manera la Gestión del Talento Humano influye en el Desempeño Laboral del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad?

Justificación

Justificación Teórica

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo se ha procedido hacer la búsqueda de múltiples fuentes bibliográficas como: libros, revistas, artículos y tesis de grado e internet que faciliten el entendimiento del autor de todos los temas, de tal forma que sirvió de base para la fundamentación teórica de la presente Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema, sucursal La Libertad. Por tanto, es importante contar con un adecuado control y gestión de la empresa permitiendo llevar a cabo la utilización de diversos instrumentos, contribuyendo de manera interna de formar equipo de trabajo eficiente y en lo externo mejorar el nivel de desempeño brindado un servicio de calidad.

Justificación Práctica

La importancia de la presente investigación es diagnosticar la situación actual de la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal en la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad.

Desde la perspectiva práctica, se desarrolló la propuesta de un plan estratégico del talento humano para favorecer en el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema; y además, se busca lograr la optimización de tiempo y recursos en las diversas actividades laborables del colaborador, perfeccionando con ello la gestión del talento humano.

Objetivos de la investigación

De esta manera se define el objetivo general: Analizar la influencia que tiene la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad; mientras que los objetivos específicos corresponden a:

1. Diagnosticar la situación actual de la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad.
2. Proponer un plan para la gestión estratégica del talento humano y el desempeño laboral de la calidad del servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad.

Por último, la idea a defender es: “El diseño de un plan para la gestión del talento humano permitirá mejorar el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad.”

MARCO CONCEPTUAL

Gestión del Talento Humano

Iniciamos con la investigación de Medina (2019), atestigua que la gestión del talento humano es el procedimiento de políticas y destrezas necesarias para administrar cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; ejerciendo las prácticas en los procesos de reclutamiento, selección, capacitación, retención, recompensas y evaluación de desempeño que deben emplearse con eficiencia y eficacia.

En este sentido Santos (2018), quien nos manifiesta que la gestión del talento humano es el conjunto de procesos, decisiones y operaciones directivas en el ámbito organizacional que influyen en las personas, comprometiendo con las metas de las empresas, durante la planeación, implantación y control de las estrategias organizacionales, considerando las interacciones con el ambiente.

Con respecto a Freire (2018), propone que la gestión del talento humano en las organizaciones tiene la misión de establecer y agrupar el capital humano en los bosquejos culturales de la segmentación organizativa de la empresa, proporcionando las satisfacciones individuales y los beneficios colectivos deseados.

Por último Chávez (2018), define que la administración del talento humano utiliza para coordinar los procedimientos administrativos de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, como el reclutamiento, la selección, la formación, las retribuciones y valorar a colaboradores que tienen por objeto proporcionar capacidad y competitividad a la empresa.

Reclutamiento y selección

Para autores como Martínez, Vega, Guzmán, & Medina (2018), expone desde la mirada teórica que el reclutamiento es el proceso de comunicación que informa y generaliza oportunidades de empleo, al mismo tiempo que atrae a los aspirantes al proceso de selección.

Con relación a Ramos (2018), define que el proceso de selección consiste en una serie de etapas iniciales que incluyen entrevistas psicológicas, pruebas psicométricas, verificación de referencias, análisis del currículum vitae; en la forma como se eligen a los postulantes más idóneos para el puesto.

Por otra parte Vargas (2020), demuestra que la selección de personal es un proceso mediante la empresa o entidad se encarga de elegir a los candidatos habilitados para uno o varios puestos de trabajo.

Capacitación y retención del personal

Diversos autores han abordado el tema de la capacitación, desde diferentes perspectivas, entre ellos Pulla, Ajila, Valarezo, & Molina (2020), demuestra que las consecuencias actuales han hecho que la formación y capacitación formen parte esencial del desarrollo de las competencias individuales, que buscan reemplazar las necesidades que presenta un colaborador en cuanto al desarrollo de sus capacidades laborales o su voluntad para cumplir su trabajo.

Con afinidad a los autores Parra & Vila (2019), considera que en las empresas tiene entre sus objetivos atraer y mantener a las personas de la organización fomentando un ambiente de trabajo cálido y proporcionándole a obtener el nivel de desempeño óptimo, que cubran sus expectativas y mejoren sus niveles de satisfacción.

Compensación del personal

Autores como: Mayon, Burgos, & Sánchez (2019), enfatizan que el objetivo primordial desde el ámbito de la gestión de los recursos humanos la compensación está dada por el salario; su función es dar una remuneración monetaria adecuada por el servicio prestado por el colaborador y los beneficios sociales son aquellas comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados, los que son financiados total o parcialmente por esta organización.

Snell, Morris, & Bohlander (2018), afirma que muchas organizaciones han implementado programas de incentivos para diferenciar a los empleados y su desempeño, en el cual se han agrupado los planes de incentivos en tres grandes categorías:

- Planes de Incentivos Individuales (Bonos - Pago por Mérito – Incentivos por Ventas)
- Planes de Incentivos Grupales (Compensación del Equipo – Improshare)
- Planes de Incentivos Empresariales (Participación de Utilidades – Opción de Compra de Acciones)

Desempeño laboral

De acuerdo con los estudios realizados por los autores Llontop, Cabrera, & Ysla (2020), afirma que el desempeño laboral busca reconocer al colaborador como parte importante de la organización y la capacidad de trabajo que realiza en una institución y que tienen un conjunto de términos que desempeña con responsabilidad.

El desempeño laboral está orientado en el rendimiento de los trabajadores efectúa el cumplimiento de sus actividades y sus funciones dentro de la organización, las organizaciones dependen de las capacidades, la productividad y el trabajo en equipo que tienen sus miembros, como lo determina el autor (Porrás, 2020).

Con respecto a las aportaciones de la autora Bravo (2020), en su informe, enfatiza que el desempeño laboral comprende que los colaboradores contribuyan el logro de los objetivos definidos para su puesto de trabajo.

Para concluir con los artículos de los autores como Olinda, Mori, & Bardales (2020), testifica que el desempeño laboral es el eje fundamental de la organización a cumplir las posibles necesidades que requieren, la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización; como hace su trabajo, si incide directamente en los resultados de manera positiva o negativa que puede perjudicar a la empresa.

Capacidad

Grimaldos (2019), define como las características demostrables en un individuo que permiten el desempeño en su trabajo, al mismo tiempo que el análisis de puestos basado en competencias significa describir el puesto en términos de competencias conductuales medibles y observables (conocimientos, habilidades o comportamientos).

Vidal, Alarcón, & Llatas (2019), en su artículo, a través de su investigación manifiesta que es la habilidad y capacidad en la que se comprueba el rendimiento de los trabajadores para realizar un trabajo determinado, donde conseguiremos obtener conclusiones acerca del cambio de productividad de la empresa y en qué áreas se debe optimizar.

Indacochea, Ganchozo, Indacochea, Soledispa, & Rodríguez (2018), es el proceso mediante el cual se miden las habilidades y destrezas del trabajador en su puesto de trabajo, capaz de generar una expectativa permanente de aprendizaje, innovación, desarrollo personal y profesional.

Productividad

Por consiguiente, analizado los resultados obtenidos en esta investigación el autor González (2018), define que la productividad es un ratio que mide el grado de aprovechamiento de los factores que influyen en la gestión del talento humano para implementar o desarrollar la productividad del desarrollo, estableciendo objetivos para la organización y gestionar efectivamente, logrando los resultados deseados y recursos empleados.

De acuerdo con los estudios realizados por los autores como Quispe & Melgar (2018), un desempeño laboral óptimo es fundamental para que los objetivos de una organización se obtengan, por los medios de la eficacia y eficiencia.

Trabajo en equipo

Ramos & Aguilar (2021) considera que la comunicación en el trabajo es un elemento significativo que consigue conducir a niveles más altos de desempeño empresarial. También se sostiene que la comunicación laboral es un factor crucial que se relaciona con el rendimiento en general de los empleados.

Chiavenato (2019), nos manifiesta que las relaciones laborales dentro de las organizaciones se determinan por los movimientos constantes de las personas que circulan a lo largo de su estructura para alcanzar las metas, por ende; son vinculo de trabajo que se da entre las empresas, los trabajadores y sus representantes fomentando un ambiente de armonía.

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de investigación

El presente estudio se basó en un enfoque *cuantitativo* debido a que se aplicó un instrumento de recolección de datos como lo es la encuesta, para obtener información de la fuente primaria, el mismo que se analizó estadísticamente y se interpretó para tener conocimiento de los procesos de la gestión del talento humano y el desempeño de los colaboradores en la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad año 2021.

El alcance de investigación de acuerdo a los objetivos establecidos en el presente estudio que se utilizó fue la investigación *descriptiva* que permitió, analizar e interpretar la situación actual de la institución con los diferentes indicadores y también se analizó información relevante en relación a la problemática establecida.

Los tipos de la investigación fueron los siguientes:

Observacional puesto que permitió observar como el personal de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema, se desempeña en las actividades cotidianas.

Bibliográfica por qué consiste concretamente en la búsqueda y redacción ordenadamente de toda la bibliografía, mediante la utilización de la lectura científica, la recopilación y organización en diferentes documentos como libros, revistas, tesis de grado e internet lo que contribuirá a precisar la naturaleza del problema y relacionar lo que sucedió con la realidad actual.

De campo debido a que permite conocer la problemática real y surge la necesidad de estudiar aspectos relacionados con la gestión del talento humano, para tener una idea sobre la situación actual de la misma, y así tener un mejor diagnóstico del desempeño en los trabajadores.

En el trabajo de investigación se implementaron los métodos inductivo y deductivo. Debido a que el método inductivo permitió indagar la situación actual sobre la gestión del talento humano en la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad, donde se encontraron diversos problemas, esto permitió a su vez tener una idea generalizada de la raíz del problema. El método deductivo se llevó a cabo basándose en las teorías establecidas sobre la gestión del talento humano, que, por medio del razonamiento lógico, permiten explicar los factores que están afectando la misma.

Población y muestra

Para la ejecución del presente trabajo investigativo estuvo dirigido a los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema, sucursal La Libertad; cuyo número es pequeño, por lo que no fue necesario establecer una muestra. No se procedió a la aplicación de una muestra, por lo que se trabajó con la totalidad de los colaboradores que conforman la cooperativa.

Se detalla el personal de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad - Provincia de Santa Elena de la en la tabla 1 de la siguiente manera:

Tabla 1: *Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, Cantón La Libertad - Provincia de Santa Elena*

Departamentos	Personal
Jefe de Agencias	1
Supervisor	1
Asesores de Créditos	7
Secretario de Créditos	1
Inversiones	1
Cajeras	2
Recaudadores	2
Balcón de Servicios	1
Total	16

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad.
Elaborado por: Lic. Lenin Alexander Robalino Molina.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la ejecución se ha planteado el uso de técnica de *Encuesta*, que permitirán obtener información veraz y confiable para aportar la viabilidad del presente trabajo investigativo, donde se describirá la situación en cuanto a las 2 variables de estudio, las mismas serán aplicadas a 16 colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema del cantón La Libertad.

En la composición de la encuesta está distribuida en 3 secciones con un total de 20 preguntas con sus respectivos ítems de selección. La primera sección corresponde a las preguntas generales con un total de 4 interrogantes con respuestas dicotómicas y politómicas, la segunda sección del cuestionario está conformada por 8 preguntas correspondiente a la variable independiente gestión del talento humano y finalmente la tercera sección está compuesta por 8 preguntas relacionada a la variable dependiente el desempeño laboral, ambas ultimas secciones tienen un total de 16 preguntas con opciones de respuestas valoradas con la escala de Likert.

Procesamiento

Realizada la recopilación de los datos mediante las encuestas se procedió a tabular la información obtenida de forma cuantitativa siendo ingresada en la base de datos del programa Microsoft Excel, por lo cual se pudieron obtener tablas y efectuar el respectivo análisis mostrando los diversos resultados que afianzaron nuestra investigación, así como nos ayudará al momento de la interpretación de estos y en la toma de futuras decisiones en bien de la cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Resultados de las encuestas dirigidas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema del cantón La Libertad.

Preguntas Generales:

Sexo

Tabla 2: Sexo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	8	50,00
Femenino	8	50,00
Total	16	100,00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad.

Elaborado por: Lic. Lenin Alexander Robalino Molina.

Con respecto a la pregunta general de la Tabla 2, se puede observar que de los 16 colaboradores en su mayoría son de sexo masculino con un 50% y de un 50% de sexo femenino en la cooperativa, con lo cual se ha podido determinar la apreciación de la igualdad de género

Edad

Tabla 3: Edad

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
18-25 años	5	31,25
26-36 años	6	37,50
37-45 años	4	25,00
46-55 años	1	6,25
56 años en adelante	0	0,00
Total	16	100,00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad.

Elaborado por: Lic. Lenin Alexander Robalino Molina.

Considerando los datos de la encuesta aplicada en la Tabla 3 demuestra que la mayor cantidad de colaboradores son de edades entre 26 a 36 años, equivalente al 38% seguido de un 31% en la categoría de 18 a 25 años y finalmente con un 6% entre 46 a 55 años, se puede concluir que la mayor cantidad de talento humano es adultos y jóvenes considerando que están en una edad madura donde ellos son parte del funcionamiento operativo de la cooperativa.

Educación

Tabla 4: Educación

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	0	0,00
Secundaria	3	18,75
Tercer Nivel	12	75,00
Cuarto Nivel	1	6,25
Total	16	100,00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad.

Elaborado por: Lic. Lenin Alexander Robalino Molina.

En cuanto a los niveles de formación de estudios, en la Tabla 4, nos indica que el 75% corresponde al personal de tercer nivel mientras que el 19% no poseen un alto nivel de preparación, puesto que la mayoría del porcentaje muestra que tienen nivel terciario, sin embargo, buscan la forma de subsistir, se puede concluir que son personas preparadas profesionalmente y emplean soluciones que beneficien a la cooperativa.

Antigüedad en el cargo

Tabla 5: Antigüedad en el cargo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Menor a 1 año	2	12,50
Mayor a 1 hasta 3 años	4	25,00
Mayor a 3 hasta 5 años	6	37,50
Mayor a 5 años en adelante	4	25,00
Total	16	100,00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad.

Elaborado por: Lic. Lenin Alexander Robalino Molina.

De acuerdo a la encuesta realizada en la Tabla 5, existe una cantidad de personas consideradas que tienen mayor a 3 hasta 5 años en la cooperativa, equivalente al 38% que lo considera en tener alto conocimientos de esta, mientras que seguida de esta, están aquellos que su antigüedad laboral estima entre mayor a 1 a 3 años en adelante equivalente al 25.00%. Concluyendo que la mayor cantidad de colaboradores existentes en la empresa cuenta con la debida y mayor experiencia.

Variable Independiente (Gestión del Talento Humano)

Tabla 6 Dimensión de Reclutamiento y Selección

	Proceso de Reclutamiento		Proceso de Selección		Proceso de Inducción	
	F	P	F	P	F	P
Totalmente en Desacuerdo	0	0,00	0	0,00	0	0,00
En Desacuerdo	0	0,00	0	0,00	1	6,25
Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo	2	12,50	2	12,50	5	31,25
De Acuerdo	10	62,50	7	43,75	7	43,75
Totalmente de Acuerdo	4	25,00	7	43,75	3	18,75
Total	16	100,00	16	100,00	16	100,00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad.

Elaborado por: Lic. Lenin Alexander Robalino Molina.

De acuerdo a la Tabla 6, relacionado al grado de conformidad en los Procesos de Reclutamiento, se observa que existe una significativa cantidad de personas que mencionan que los medios de reclutamiento están De Acuerdo con un equivalente de 63% que indican que usan técnicas para atraer candidatos potencialmente calificados y capaces, por lo que un 13% se encuentra en Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo; en el indicador de los Procesos de Selección donde se busca entre los candidatos reclutados a los más idóneos para los puestos disponibles indicaron que están De Acuerdo y Totalmente de Acuerdo un 44% y un 13% se encuentra en Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo; por último, el indicador de los Procesos de Inducción el personal de la cooperativa recibieron una inducción adecuada del 44% al momento de ingresar a sus respectivos puestos de trabajo y un 6% En Desacuerdo; en conclusión, nos permite verificar como están efectuando el uso de manual de gestión del talento humano.

Tabla 7 Dimensión de Capacitación y Retención del Personal

	Capacitaciones		Desarrollo Personal	
	F	P	F	P
Totalmente en Desacuerdo	0	0,00	1	6,25
En Desacuerdo	0	0,00	0	0,00
Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo	1	6,25	2	12,50
De Acuerdo	8	50,00	7	43,75
Totalmente de Acuerdo	7	43,75	6	37,50
Total	16	100,00	16	100,00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad.

Elaborado por: Lic. Lenin Alexander Robalino Molina.

Con relación a la Tabla 7 del subsistema de Capacitación y Retención del Personal en su indicador de Capacitación los colaboradores afirman que las capacitaciones recibidas están relacionadas a conocimientos específicos de la cooperativa, es decir, orientadas a sus puestos, equivalentes al 50% De Acuerdo y un 6% Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo; por último, el indicador del Desarrollo Profesional indican que es un proceso que consiste en la superación del empleado representando un 44% estar De Acuerdo y un 6% Totalmente en Desacuerdo; en conclusión, la cooperativa brinda a sus trabajadores a alcanzar nuevas metas con el fin de potenciar y que siga superándose de forma personal y profesional.

Tabla 8 Dimensión de Compensación del Personal

	Remuneración		Incentivos		Beneficios Sociales	
	F	P	F	P	F	P
Totalmente en Desacuerdo	0	0,00	0	0,00	0	0,00
En Desacuerdo	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo	1	6,25	1	6,25	1	6,25
De Acuerdo	9	56,25	8	50,00	9	56,25
Totalmente de Acuerdo	6	37,50	7	43,75	6	37,50
Total	16	100,00	16	100,00	16	100,00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad.

Elaborado por: Lic. Lenin Alexander Robalino Molina.

Según los resultados de las encuestas, se puede deducir que en la Tabla 8 del subsistema de Compensación del Personal en su indicador la Remuneración trata sobre la retribución salarial de los trabajadores, por lo que un 56% se encuentra De Acuerdo y un 6% Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo; en el indicador de Incentivos nos indica que la empresa conlleva una retribución económica por alcanzar los objetivos organizacionales, por lo que un 50% se encuentran De acuerdo y un 6% están en Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo; por último, el indicador de Beneficios Sociales son aquellas retribuciones no dinerarias que reciben los trabajadores como parte de pago de las tareas que realizan, por lo que un 56% se encuentra De Acuerdo y un 6% están en Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo; en conclusión el personal de la cooperativa en su mayoría están conforme con su remuneraciones, incentivos por sus actividades desempeñadas y los beneficios sociales que otorga la empresa.

Variable Dependiente (Desempeño Laboral)

Tabla 9 Dimensión de Capacidades

	Habilidades Técnicas		Habilidades Interpersonales		Habilidades Analíticas	
	F	P	F	P	F	P
Totalmente en Desacuerdo	1	6,25	1	6,25	1	6,25
En Desacuerdo	1	6,25	1	6,25	1	6,25
Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo	0	0,00	0	0,00	0	0,00
De Acuerdo	8	50,00	9	56,25	8	50,00
Totalmente de Acuerdo	6	37,50	5	31,25	6	37,50
Total	16	100,00	16	100,00	16	100,00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad.

Elaborado por: Lic. Lenin Alexander Robalino Molina.

En la Tabla 9 demuestra que de las personas encuestadas del subsistema de Capacidades en su indicador las Habilidades Técnicas es el conjunto de habilidades y conocimientos que nos permite realiza tareas específicas, por lo que un 50% están De Acuerdos y un 6% se encuentran Totalmente en Desacuerdo y en la misma proporción En Desacuerdo, el indicador de las Habilidades Interpersonales se refiere a las destrezas que nos permite relacionarnos y establecer vínculos, por lo que un 56% están De Acuerdos y un 6% se encuentran Totalmente en Desacuerdo y en la misma proporción En Desacuerdo; por último, el indicador de Habilidades Analíticas se considera en las tomas de decisiones y encontrar soluciones, por lo que un 50% y un 6% se encuentran Totalmente en Desacuerdo y en la misma proporción En Desacuerdo; en conclusión, los trabajadores aportan de manera significativa al desarrollo de las actividades que benefician directamente a la cooperativa, aplicando sus conocimientos, habilidades y destrezas que se necesiten para los logros de objetivos.

Tabla 10 Dimensión de Productividad

	Eficacia		Eficiencia	
	F	P	F	P
Totalmente en Desacuerdo	2	12,50	1	6,25
En Desacuerdo	0	0,00	1	6,25
Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo	0	0,00	2	12,50
De Acuerdo	6	37,50	9	56,25
Totalmente de Acuerdo	8	50,00	3	18,75
Total	16	100,00	16	100,00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad.

Elaborado por: Lic. Lenin Alexander Robalino Molina.

Según los resultados de la Tabla 10, el indicador de Eficacia consiste en cumplir las metas establecidas en la empresas, por lo que un 50% están Totalmente de Acuerdos y por otra parte el 13% indicaron que están Totalmente en Desacuerdos; el indicador de Eficiencia determina la capacidad de lograr los objetivos con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible, se puede observar que el 56% están De Acuerdos, mientras que el 6% se encuentran Totalmente en Desacuerdo y en la misma proporción En Desacuerdo; en conclusión, los trabajadores cumplen con las actividades en el tiempo establecido, mantiene un buen ambiente laboral evitando los conflictos entre compañeros y cuentan con los recursos necesarios para cumplir con sus labores en su totalidad, es por esto que la gran mayoría del personal utilizan su tiempo para optimizar los recursos.

Tabla 11 Dimensión de Trabajo en Equipo

	Comunicación		Conocimiento		Relaciones Armoniosas	
	F	P	F	P	F	P
Totalmente en Desacuerdo	0	0,00	1	6,25	1	6,25
En Desacuerdo	1	6,25	0	0,00	1	6,25
Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo	4	25,00	2	12,50	0	0,00
De Acuerdo	11	68,75	12	75,00	9	56,25
Totalmente de Acuerdo	0	0,00	1	6,25	5	31,25
Total	16	100,00	16	100,00	16	100,00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad.

Elaborado por: Lic. Lenin Alexander Robalino Molina.

En la Tabla 11 del subsistema de Trabajo en Equipo en su indicador de Comunicación consiste en el proceso de emisión y recepción de mensaje que ayuda al personal de la empresa y a optimizar, por lo que un 69% está De acuerdo y un 6% están En Desacuerdo; en el indicador de Conocimiento indica el reparto de información y la interacción entre los personales de la empresa, por lo que un 75% está De Acuerdo y un 6% se encuentran Totalmente en Desacuerdo y en la misma proporción Totalmente de Acuerdo; por último, el indicador de Relaciones Armoniosas son aquellas que se establecen con otras personas en intercambiar sentimientos, conocimientos y experiencias, por lo que un 56% está De Acuerdo y un 6% se encuentran Totalmente en Desacuerdo y en la misma proporción En Desacuerdo; en conclusión, los trabajadores de la cooperativa nos indica que comparte sus conocimientos adquiridos en los puestos de trabajos tanto que las relaciones armoniosas y constructivas entre personal de trabajos son recíprocas.

PROPUESTA

Título

Plan de Gestión del Talento Humano para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad.

Diagnóstico

Tabla 12 Diagnóstico FODA COAC Fernando Daquilema, cantón La Libertad

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Posicionamiento institucional.	Mayor impulso al sector de la economía popular y solidaria.
Distintos canales de atención para los clientes.	Admisión de personal mediante pasantías pre profesionales que apoya a la gestión organizacional de la cooperativa.
Asistencia personalizada para productos crediticios.	Expansión de línea de créditos para satisfacer las necesidades de los clientes.
Solvencia financiera.	Incremento de la demanda de microcrédito.
Personal motivado para cumplir sus funciones.	Posibilidad de incrementar nuevos productos o servicios.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Pocas estrategias publicitarias promocionales.	Delitos informáticos.
Falta de gestión por proceso en algunos departamentos.	Lavados de activos.
Deficiente sistema de comunicación interna.	Competencias con ciertas instituciones.
Índice de morosidad.	Desastres naturales (gestión del riesgo).
Falta de personal especializado que realice el análisis crediticio.	Cambios en la políticas comerciales de gobierno.

Elaborado por: Lic. Lenin Alexander Robalino Molina.

Misión Institucional

Ser la cooperativa de ahorro y crédito con principios y valores cristianos comprometidos con la satisfacción y desarrollo económico social de nuestros socios y clientes.

Visión Institucional

Ubicarse entre las 10 primeras cooperativas de ahorro y crédito del país con enfoque intercultural basado en principios y valores cristianos hasta el año 2023.

Objetivos estratégico general

Proponer un plan de gestión del talento humano para la mejora del desempeño de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad.

Objetivos estratégico específicos

1. Elaborar estrategias de reclutamiento y selección del talento humano para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad.
2. Plantear estrategias de capacitación contribuyendo al mejoramiento de competencias individuales y colectivas de los trabajadores.
3. Elaborar estrategias para recompensar e incentivar a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema del cantón La Libertad influyendo en su bienestar personal y profesional.

Fundamentación

El plan de gestión del talento humano tiene como objetivo determinar las gestiones a seguir para el progreso de los planes, programas y proyectos que contribuyan a optimizar la calidad de vida de los trabajadores generando productividad corporativa.

Se procede a presentar un plan de gestión del talento humano para la cooperativa, distinguiendo que cada organización posee características únicas, donde se buscan procesos que optimicen y fortalezcan las competencias personales y laborales de los participantes. Se enfocará en optimizar los subsistemas con más bajos rendimientos obtenidos en el diagnóstico, implementando estrategias que motiven al mejoramiento del personal, capacitación, comunicación y desarrollo profesional. Por lo tanto, la importancia de la propuesta es un aporte a la cooperativa proporcionando una ejecución del plan de gestión del talento humano contribuyendo al desarrollo organizacional, beneficiando al personal de dicha institución.

Estrategias del Plan

Tabla 13 Estrategias del Subsistema de Reclutamiento y Selección

Objetivo: Elaborar estrategias de reclutamiento y selección del talento humano para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad.

Responsable: Departamento de Talento Humano

Actividades

- ❖ Desarrollar plantillas para los procesos de reclutamientos y selección garanticen el cumplimiento de objetivos.
- ❖ Proponer la difusión de ofertas de empleos para los cargos que se requieran, mediante medios de comunicación como redes sociales, radios y publicidad.
- ❖ Fomentar la inducción para los trabajadores por medio de cursos de aprendizajes internos.

Elaborado por: Lic. Lenin Alexander Robalino Molina.

Tabla 14 Estrategias del Subsistema de Capacitación y Retención del Personal

Objetivo: Plantear estrategias de capacitación contribuyendo al mejoramiento de competencias individuales y colectivas de los trabajadores.

Responsable: Departamento de Talento Humano.

Actividades

- ❖ Efectuar capacitaciones adecuados para cada necesidad en las diferentes áreas.
- ❖ Impulsar a los trabajadores en proceso de aprendizaje a usar nuevas destrezas, permitiéndoles desarrollar un plan de carrera acorde a sus expectativas personales.
- ❖ Implementar programas de desarrollo profesional utilizando plataforma de aprendizaje digital, cursos y programas de talento para ayudar a los trabajadores a mejorar.

Elaborado por: Lic. Lenin Alexander Robalino Molina.

Tabla 15 Estrategias del Subsistema de Compensación del Personal

Objetivo: 3. Elaborar estrategias para recompensar e incentivar a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema del cantón La Libertad influyendo en su bienestar personal y profesional.

Responsable: Departamento de Talento Humano.

Actividades

- ❖ Implementar programas de recompensas variables para motivar al máximo rendimiento.
- ❖ Desarrollar planes culturales y de recreación que influyan como un salario emocional.
- ❖ Reconocer el desempeño laboral de los trabajadores como los mejores funcionarios de la cooperativa en cada nivel jerárquico.

Elaborado por: Lic. Lenin Alexander Robalino Molina.

Cronograma

El cronograma resultante de la ejecución del plan de Gestión del Talento Humano es el siguiente:

Tabla 16 Cronograma de Actividades

OBJETIVO	ACTIVIDADES	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEPT	OCT	NOV	DIC
1. Elaborar estrategias de reclutamiento y selección del talento humano para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad.	1.1. Desarrollar plantillas para los procesos de reclutamientos y selección garanticen el cumplimiento de objetivos.												
	1.2. Proponer la difusión de ofertas de empleos para los cargos que se requieran, mediante medios de comunicación como redes sociales, radios y publicidad.												
	1.3. Fomentar la inducción de los trabajadores por medio de cursos de aprendizajes internos.												
2. Plantear estrategias de capacitación contribuyendo al mejoramiento de competencias individuales y colectivas de los trabajadores.	2.1. Efectuar capacitaciones adecuados para cada necesidad en las diferentes áreas.												
	2.2. Impulsar a los trabajadores en proceso de aprendizaje a usar nuevas destrezas, permitiéndoles desarrollar un plan de carrera acorde a sus expectativas personales.												
	2.3. Implementar programas de desarrollo profesional utilizando plataforma de aprendizaje digital, cursos y programas de talento para ayudar a los trabajadores a mejorar.												
3. 3. Elaborar estrategias para recompensar e incentivar a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema del cantón La Libertad influyendo en su bienestar personal y profesional .	3.1. Implementar programas de recompensas variables para motivar al máximo rendimiento.												
	3.2. Desarrollar planes culturales y de recreación que influyan como un salario emocional.												
	3.3. Reconocer el desempeño laboral de los trabajadores como los mejores trabajadores de la cooperativa en cada nivel jerárquico.												

Elaborado por: Lic. Lenin Alexander Robalino Molina.

CONCLUSIONES

- Por medio del presente trabajo investigativo se pudo evidenciar la gestión del talento humano y desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad, en donde se determinaron ciertas falencias en cuanto a la administración su capital humano, este factor hace necesario aplicar procesos de reclutamiento, selección, capacitación, compensación y calidad del servicio.
- Los procesos de gestión del talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema del cantón La Libertad, comienza con los subsistemas debido a la falta de implementación de manuales y procedimientos; por lo tanto, se diseñó un plan estratégico de talento humano enfatizando a los trabajadores que optimen su desempeño en la empresa.
- El plan de gestión del talento humano para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad; permitirá acentuar sus puntos fuertes y oportunidades para mejorar a su personal, incrementando su potencial para un mejoramiento en su desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

- Fomentar la gestión del talento humano en base a competencias, utilizando instrumentos para la mediación de subsistemas, permitiendo una adecuada atención y optimizando el desempeño individual y colectivo de la cooperativa.
- Realizar de manera anual un diagnóstico de la situación actual en cuanto a la gestión del talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad para la mejora del desempeño laboral de su personal.
- Implementar un plan de gestión de talento humano para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad, representando una herramienta esencial para dirigir al capital humano que labora en la misma, y permita aumentar la productividad en toda la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bravo, A. (2020). *Modelo de Gestión de Talento Humano basado en la Motivación del Personal para Mejorar el Desempeño Laboral en la Empresa Inplástico Naranjo Hernández y Compañía*. Universidad Técnica de Cotopaxi. Latacunga - Ecuador: Administración de Empresas.
- Bueno, A. (2019). *Employer Branding: Herramienta Fundamental en la Gestión de la Atracción y Retención del Talento en las Empresas*. Ciencias Económicas y Empresariales. Valladolid - España: Universidad de Valladolid.
- Chávez, L. (2018). *Gestión del Talento Humano*. Riobamba, Ecuador: La Caracola Editores.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos* (Novena ed.). Monterrey, México: Interamericana Editores S.A.
- Espinoza, V., & Chavarria, A. (2018). Importancia de la Gestión del Talento Humano como Estrategia para la Atracción y Retención de Docentes en las Organizaciones Educativas de Ecuador. *Podium Edición Especial*, 150.
- Freire, M. (2018). *Diseño de Procesos de Gestión del Talento Humano*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- González, M. (2018). *Modelo de Gestión del Talento Humano por Competencias y su Incidencia en el Desempeño Laboral en la Empresa Luigi Valdini de la Ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato - Ecuador: Ciencias Administrativas.
- Grimaldos, G. (2019). *La Gestión del Talento Humano y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal de la Oficina de Recursos Humanos de las Universidades Públicas de la Región Puno*. Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Indacochea, B., Ganchozo, B., Indacochea, A., Soledispa, M., & Rodríguez, N. (2018). Gestión del Talento Humano Orientado al Modelo de Evaluación de Desempeño de los Servidores Públicos. *Revista Multidisciplinaria de Innovación y Estudios Aplicados - Polo del Conocimiento*, 190.
- Laborde, Z. (2018). *La Gestión del Talento Humano y la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral del Cuerpo Docente de Instituciones de Educación Superior*. Ciencias de la Administración. Pedregal de San Ángel - México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Llontop, L., Cabrera, X., & Ysla, P. (2020). Estrategia de Gestión del Talento Humano para Mejorar el Desempeño Laboral en una Entidad Bancaria. *Revista Científica Investigación Valdizana - Universidad Nacional Hermilio Valdizan*, 190.

- Martínez, A., Vega, N., Guzmán, N., & Medina, J. (2018). Gestión del Talento Humano como Factor de Mejoramiento de la Gestión Pública y Desempeño Laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 742.
- Matos, J., Reveló, R., & Mata, L. (2020). Gestión del Talento Humano y su incidencia en la Productividad Laboral del Personal Operativo en la Empresa Fisim Sac Huánuco. *Revista Balance*, 8.
- Mayon, F., Burgos, A., & Sánchez, N. (2019). Gestión de Administración de los Recursos Humanos. *Revista Multidisciplinar de la Universidad de Cienfuegos*, 166.
- Medina, A. (2019). *Modelo de Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral para la Empresa Comercial Carrasco en el Cantón Pelileo*. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato - Ecuador: Escuela de Administración de Empresas y Negocios.
- Mondy, W. (2018). *Administración de Recursos Humanos*. Naucalpan de Juárez, México : Pearson Educación.
- Olinda, K., Mori, C., & Bardales, J. (2020). Gestión del Talento Humano en el Desempeño Laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 690.
- Parra, A., & Vila, M. (2019). *Plan de Retención y Motivación del Talento en la Empresa "Emka Sealing Systems, S.L."*. España: Universidad Internacional de la Rioja - UNIR.
- Porras, A. (2020). *La Gestión del Talento Humano y el Desempeño del Personal en las Empresas de Enderezada y Pintura caso con los Talleres del Cantón Salcedo*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato: Ciencias Administrativas.
- Pulla, K., Ajila, J., Valarezo, J., & Molina, A. (2020). La Gestión del Talento Humano como Factor Determinante del Éxito Competitivo de las Medianas Empresas Machaleñas. *Digital Publisher*, 347.
- Quispe, D., & Melgar, B. (2018). *La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) en la Provincia de Huancavelica – Periodo 2018"*. Perú: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Ramos, C. (2018). *Relación entre Percepción sobre Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral en Docentes de un Instituto Tecnológico Privado de Trujillo, 2017*. Perú: Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo.
- Ramos, C., & Aguilar, J. (2021). La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo. *Revista Multidisciplinar de Innovación y Estudios Aplicados, Polo del Conocimiento*, 751.
- Santos, A. (2018). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. La Habana, Cuba: Ecoe Ediciones.
- Snell, S., Morris, S., & Bohlander, G. (2018). *Administración de Recursos Humanos* (Dieciséis ed.). México: Cengage Learning.

Vargas, S. (2020). *Selección de Personal*. Bogotá: Universidad de América.

Vidal, L., Alarcón, M., & Llatas, F. (2019). Plan de Gestión del Talento Humano para Mejorar el Desempeño Laboral en la Estación Experimental Agraria Vista Florida – Lambayeque 2019. *Revista Científica - Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 18.

ANEXOS

Anexo 1 Formato de Encuestas



**Universidad Estatal Península de Santa Elena
Instituto de Postgrado
Maestría en Gestión del Talento Humano**

Trabajo de titulación: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2021"

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA CANTÓN LA LIBERTAD

Objetivo: Diagnosticar la Situación Actual de la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del Personal de Servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, Cantón La Libertad.

Agradeciendo su participación; este presente instrumento será utilizado con fines académicos y la información aquí escrita se manejará de forma confidencial, por lo que se le pide encarecidamente aportar con información veráz, para el éxito de esta investigación.

Preguntas Generales

Sexo:		Edad		Estudios	
Hombre	<input type="checkbox"/>	De 18 años hasta 25 años	<input type="checkbox"/>	Primaria	<input type="checkbox"/>
Mujer	<input type="checkbox"/>	Mayor a 25 años hasta 36 años	<input type="checkbox"/>	Secundaria	<input type="checkbox"/>
		Mayor a 36 años hasta 45 años	<input type="checkbox"/>	Tercer nivel	<input type="checkbox"/>
		Mayor a 45 años hasta 55 años	<input type="checkbox"/>	Cuarto nivel	<input type="checkbox"/>
		Más de 55 años	<input type="checkbox"/>		
			Antigüedad en el cargo		
			Menor a 1 año	<input type="checkbox"/>	
			Mayor a 1 hasta 3 años	<input type="checkbox"/>	
			Mayor a 3 años hasta 5 años	<input type="checkbox"/>	
			Mayor a 5 años en adelante	<input type="checkbox"/>	

Anexo 2 Instrumentos

Variable independiente: Gestión del Talento Humano						
Preguntas / Ítems		Esacala de valoración				
Dimensión 1- Subsistema de Reclutamiento y Selección de Recursos Humanos		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	¿Cuál es su grado de conformidad con los medios de reclutamiento utilizados en la COAC Daquilema?					
2	¿Cuál es su grado de conformidad con el proceso de selección utilizado en la COAC Daquilema?					
3	¿Cuál es su grado de conformidad con el proceso de inducción utilizado en la COAC Daquilema?					
Dimensión 2- Subsistema de Capacitación y Retención del Personal		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
4	Considera que las capacitaciones que le brinda la institución aportan el desarrollo de sus conocimientos.					
5	Considera que se le brinda la posibilidad de ascender y alcanzar nuevas metas profesionales y personales.					
Dimensión 3- Subsistema de Compensación del Personal		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
6	¿Cuán de acuerdo está con la remuneración en su puesto de trabajo?					
7	¿Considera que la empresa le ofrece los incentivos necesarios (bonos, reconocimientos) para que ejecute sus actividades de manera eficiente?					
8	¿Cuán de acuerdo está con el cumplimiento de los beneficios sociales otorgados por la empresa?					

Variable dependiente: Desempeño Laboral						
Dimensión 4- Capacidades		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	De cuanta utilidad considera sus habilidades técnicas (competencias específicas) para el desarrollo de sus tareas laborales.					
2	De cuanta utilidad considera sus habilidades interpersonales (comunicación con otros compañeros) dentro de su empresa.					
3	De cuanta utilidad considera sus habilidades analíticas (razonamiento lógico) para el desempeño de su trabajo.					
Dimensión 5- Productividad		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
4	Logra cumplir sus actividades en el tiempo establecido					
5	Logra cumplir sus actividades utilizando la menor cantidad de recursos					
Dimensión 6- Trabajo en Equipo		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
6	En la empresa los distintos departamentos mantienen una comunicación efectiva para el cumplimiento de sus actividades					
7	En la empresa el personal comparte sus conocimientos e información adquirida para el logro de objetivos.					
8	En la empresa el personal demuestra relaciones armoniosas y constructivas con los demás					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 3 Matriz de Operacionalización

PROBLEMA	OBJETIVOS GENERAL	IDEA A DEFENDER	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la Gestión del Talento Humano influye en el Desempeño Laboral del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad?	Analizar la influencia que tiene la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad.	El diseño de un plan para la gestión del talento humano permitirá mejorar el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad	X: Gestión del talento humano	X1: Reclutamiento y selección X2: Capacitación y retención del personal X3: Compensación del personal	X1.1 Medios de reclutamiento X1.2 Proceso de selección X1.3 Proceso de Inducción X2.1: Formación y Capacitación X2.2: Desarrollo del personal X3.1: Remuneración / Sueldo X3.2: Recompensa / Incentivos X3.3: Beneficios Sociales / Empresariales	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Descriptiva, Exploratoria, Bibliográfica, Observacional y Campo.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Cuantitativo</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>16 Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Encuestas</p>
	ESPECÍFICOS		DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	
	<p>1. Diagnosticar la situación actual de la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad.</p> <p>2. Proponer un plan para la gestión estratégica del talento humano y el desempeño laboral de la calidad del servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad.</p>		Y: Desempeño Laboral	Y1: Capacidad Y2: Productividad Y3: Trabajo en equipo	Y1.1: Habilidades Técnicas Y1.2: Habilidades Interpersonales Y1.3: Habilidades Analíticas Y2.1: Eficacia Y2.2: Eficiencia Y3.1: Comunicación Asertiva Y3.2: Solidaridad en el trabajo Y3.3: Relaciones de empatía	



La Libertad, 10 de junio del 2022

CERTIFICADO
ANTIPLAGIO 003-TUTOR
POSTGRADO EABA-2022

En calidad de tutor del trabajo de titulación (Componente Práctico del Exámen Complexivo) denominado **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2021”**, elaborado por el/la maestrante **ROBALINO MOLINA LENIN ALEXANDER**, de la Maestría en Gestión del Talento Humano, Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Magíster en Gestión del Talento Humano, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio URKUND, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con el 2% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

Atentamente,

Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, MSc.

Cl.: 0919857607

DOCENTE TUTOR

DE POSTGRADO





Reporte Urkund



Document Information

Analyzed document	TESINA.docx (D139883262)
Submitted	2022-06-10T03:40:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	molinalenin007@gmail.com
Similarity	2%
Analysis address	ebohorquez.upse@analysis.orkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/35438/4/2021_proceso_reclutamiento_seleccion Fetched: 2021-11-10T22:30:13.3200000	 1
W	URL: https://www.studocu.com/pe/document/universidad-tecnologica-del-peru/quimica-inorganica/la-gestion-del-talento-humano-en-la-cooperativa-de-ahorro-y-credito/16291843 Fetched: 2022-05-15T22:37:53.1430000	 2
SA	Rodriguez, Dania 29 de mayo 2019.docx Document Rodriguez, Dania 29 de mayo 2019.docx (D53145917)	 1
W	URL: https://www.coopdaquilema.com/somos/ Fetched: 2020-12-30T20:26:27.1270000	 1