



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE NEGOCIOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCAVILCA EN
EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA PARA EL
AÑO 2022**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

DARÍO RUBÉN RODRÍGUEZ GONZABAY

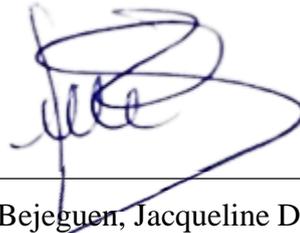
LA LIBERTAD – ECUADOR

FEBRERO - 2023

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **“DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE NEGOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCABILCA EN EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA PARA EL AÑO 2022”**, elaborado por el Sr. **RODRÍGUEZ GONZABAY DARÍO RUBÉN**, egresado de la Carrera de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Ing. Bacilio Bejegen, Jacqueline Del Rocío PhD.

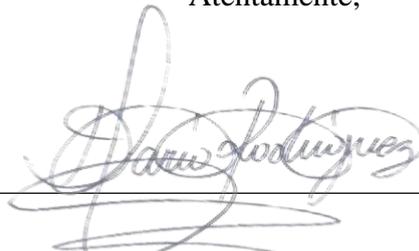
Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE NEGOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCABILCA EN EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA PARA EL AÑO 2022”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, RODRÍGUEZ GONZABAY DARÍO RUBÉN con cédula de identidad número 0923676787 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.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Darío Rodríguez', is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

RODRÍGUEZ GONZABAY DARÍO RUBÉN

C.C. No.: **0923676787**

Agradecimiento

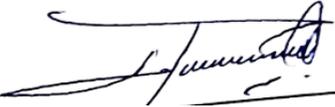
Agradezco este trabajo de investigación a Dios en su palabra indica: *Quien es guía mis pasos conforme a su promesa; no dejes que me domine la iniquidad. Salmos 119:133*, por su gracia y misericordia que nos bendice cada día.

A mi familia quien es el soporte importante para esforzarnos cada día, también a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca en especial a: Ing. Luis Caisa Galarza, a la Ing. Judith Coello, al Ing. Luis Nieto Cruz jefe de crédito, a la Tnlga. Jenny Suárez Borbor y por supuesto a los asesores de negocios por su colaboración en su aporte significativo para realizar la investigación.

A la licenciada Sandra Saltos por su paciencia en época de pandemia que me ayudó con su asesoría para el ingreso a la carrera y el proceso de matriculación cada semestre.

A la Ing. Jacqueline Bacilio por sus asesoría y guía para completar y lograr culminar con éxito el trabajo de investigación.

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



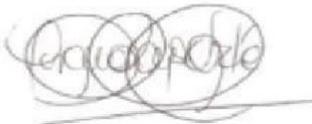
Lcdo. José Tomalá MSc.

DIRECTOR DE LA CARRERA



Ing. Jacqueline Basilio MSc.

PROFESORA TUTORA



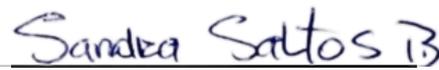
Ing. Lorena Reyes MSc.

PROFESORA ESPECIALISTA



Ing. Sabina Villón MSc.

PROFESORA GUÍA DE LA UIC



Ing. Sandra Saltos Burgos

SECRETARIA

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Págs.
APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR	2
AUTORÍA DEL TRABAJO	3
AGRADECIMIENTOS	4
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	5
ÍNDICE GENERAL.....	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO 1. MARCO REFERENCIAL	15
Revisión Literaria	15
Desarrollo de teorías y conceptos.....	17
Fundamentos legales.....	28
CAPITULO II METODOLOGÍA.....	33
Diseño de investigación.....	33
Métodos de Investigación	33
Diseño del muestreo	33
Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	34
CAPITULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35
DISCUSIÓN	62
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES	66
BIBLIOGRAFÍA	67
APÉNDICE.....	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población.....	34
Tabla 2 Conocimiento sobre reglamentos y normativas	40
Tabla 3 Relación de la evaluación de desempeño con las funciones inherentes a cargo.	41
Tabla 4 Sexo.....	42
Tabla 5 Tiempo de Servicios.....	43
Tabla 6 Conocimiento de reglamentos y normativas	44
Tabla 7 Grado de satisfacción	45
Tabla 8 Retroalimentación de Resultados de Evaluaciones	46
Tabla 9 Fecha de Evaluación de Desempeño	47
Tabla 10 Actualmente está satisfecho en el lugar de trabajo.....	48
Tabla 11 Satisfacción tiene respecto a los equipos y materiales de oficina para realizar su trabajo	49
Tabla 12 Satisfacción tiene respecto a la colaboración y compañerismo entre trabajadores	49
Tabla 13 Enfoque administrativo de sus superiores	50
Tabla 14 Satisfacción en cuanto a la remuneración que recibe.....	52
Tabla 15 Remuneración que recibe	53
Tabla 16 Comunicación que posee la institución	54
Tabla 17 Canales de comunicación en la Cooperativa.....	55
Tabla 18 Satisfacción	56
Tabla 19 Participación y la solución de problemas	57
Tabla 20 Satisfecho con el control periódico	58
Tabla 21 Socializan los resultados	59
Tabla 22 Medidas alternativas.....	60
Tabla 23 Satisfecho con los beneficios que recibe.....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	40
Figura 2	41
Figura 3	42
Figura 4	43
Figura 5	44
Figura 6	45
Figura 7	46
Figura 8	47
Figura 9	48
Figura 10	49
Figura 11	50
Figura 12	51
Figura 13	52
Figura 14	53
Figura 15	54
Figura 16	55
Figura 17	56
Figura 18	57
Figura 19	58
Figura 20	59
Figura 21	60
Figura 22	61



**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE NEGOCIOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCABILCA EN
EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA PARA EL
AÑO 2022**

AUTOR: Rodríguez Gonzabay Darío Rubén

TUTOR: Ing. Jacqueline Bacilio, PHD

Resumen

El talento humano de una organización es la base fundamental para la eficacia del desarrollo empresarial, proporcionado en su constante monitoreo, cuya evaluación determinará contar con colaboradores que ayuden a fortalecer el perfeccionamiento de las actividades diarias, la evaluación de desempeño permite conocer e identificar de manera constante las fortalezas y logros enfocados en la competitividad, al igual que las debilidades de los colaboradores dentro de un período establecido, por otro lado, se requiere actualizaciones de conocimientos, para mantenerse en aprendizaje continuo y optimizar la gestión de los recursos humanos, toda entidad tiene su plan estratégico que permite conocer las habilidades, las gestiones productivas que definen la relación del profesional colaborador con la organización, además deben realizar capacitaciones para contar con talentos que estén acorde a las exigencias del mercado y alcanzar la misión y visión de la corporación. La investigación tiene como objetivos el análisis de la evaluación de desempeño de los asesores de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca con el propósito de determinar los factores que inciden en las evaluaciones de desempeños aplicadas, así mismo identificar cual es la situación actual de los asesores de negocios, para ello se aplica una metodología con enfoque cualitativo y cuantitativo, aplicando técnicas de recolección de datos como: entrevistas y encuestas para determinar la importancia de la investigación, lo que permite obtener con la información receptada e indispensable para el desarrollo del trabajo investigativo, se concluye que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca no aplica evaluación de desempeño basado en competencia sino por objetivos que ayuda a medir de manera mensual el alcance de metas asignadas.

Palabra claves: Evaluación de desempeño, asesores de negocios, habilidades, capacitación.



**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE NEGOCIOS DE
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCABILCA
EN EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA PARA
EL AÑO 2022**

AUTOR: Rodríguez Gonzabay Darío Rubén

TUTOR: Ing. Jacqueline Bacilio, PHD

Abstract

The human talent an organization is the fundamental basis for the effectiveness of business development, provided in its constant monitoring, whose evaluation will determine having collaborators that help to strengthen the improvement of daily activities, the performance evaluation allows to know and identify in a way the strengths and achievements focused on competitiveness, as well as the weaknesses of the collaborators within an established period, on the other hand, knowledge updates are required, to maintain continuous learning and optimize the management of human resources, all entities It has its strategic plan that allows knowing the skills, the productive efforts that define the relationship of the collaborating professional with the organization, they must also carry out training to have talents that are in accordance with the demands of the market and achieve the mission and vision of the corporation. The research has as objectives the analysis of the performance evaluation of the business advisors of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca with the purpose of determining the factors that affect the applied performance evaluations, as well as identifying the current situation. of business advisers, for this a methodology with a qualitative and quantitative approach is applied, applying data collection techniques such as: interviews and surveys to determine the importance of the investigation, which allows obtaining the information received and essential for the development From the investigative work, it is concluded that the Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca does not apply performance evaluation based on competence but rather on objectives that help to measure the scope of assigned goals on a monthly basis.

Keywords: Performance evaluation, business advisors, skills, training,

Introducción

Las organizaciones son un conjunto de personas y recursos que están enlazadas para alcanzar objetivos propuestos, la ejecución de los procesos administrativos se debe implementar con los métodos administrativos avanzados y flexibles, para ello se debe contar con el recurso importante para todas las organizaciones, que es el Talento Humano.

La evaluación de desempeño se la define como un proceso que requiere una estructura y sistematización para lograr medir y evaluar, situaciones que requiere un estudio que ayuden a relacionarla con la productividad de los colaboradores y con situaciones que impidan el desarrollo de sus funciones diarias.

En un estudio realizado sobre el desempeño laboral donde (Briones et.al., 2015) indica que “La evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desenvolvimiento de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo a futuro”, por lo cual, dentro de las organizaciones los colaboradores deben tener una visión clara de los objetivos que deben alcanzar minimizando recursos, tiempo y esfuerzo.

Dentro de las organizaciones estatales no es común realizar las evaluaciones de desempeño a los funcionarios, aunque esto esté contemplado en las leyes, en la mayoría de los casos cuando se realizan al parecer son manipulados por el jefe creando esa desconfianza y afectando la fiabilidad del instrumento de estudios por lo cual se analiza la relación de las variables: evaluación del desempeño y la satisfacción laboral.

En un estudio realizado por (Nolasco, 2020) en la empresa Pública Metropolitana de Aseo -EMASEO EP- donde realizó el análisis del proceso de evaluación de desempeño considerando un periodo determinado al cumplimiento de metas individuales, competencias técnicas y competencias organizacionales teniendo como base alcanzar el 30% de las metas individuales y el 70% de las competencias técnicas y organizacionales concluyó que:

Al aplicar técnicas que ayuden a los colaboradores a ejecutar las funciones que desempeña en la organización y otorgando las herramientas que ayuden a simplificar

las actividades diarias fueron necesario la implementación de un manual descriptivo defunciones en la que se detallan las tareas a realizar.

Por otra parte, en la provincia de Santa Elena existen empresas que logran de manera planificada los procesos administrativos, lo cual les permiten crecer de manera lenta, dejando una marca institucional en cada actividad que realiza, esto se debe al liderazgo que se brindan a los colaboradores ejecutando de manera planificadas en las actividades diarias.

En base a esto, en el presente estudio investigativo se analiza la información sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena para el año 2022, indagando si los colaboradores reciben los recursos para desarrollar sus funciones sin ningún contratiempo.

El talento humano de una cooperativa la conforman varios departamentos entre ellos el área de negocio quienes son la base principal de la cooperativa, entre ellos se tiene a los asesores de negocios que forman parte del proceso de crecimiento de la cooperativa, dentro de sus funciones de crédito y cobranzas tienen la colocación de créditos, recuperación de cartera castigada tanto extrajudicial como judicial, y el apoyo de alcanzar metas mensuales.

Dentro de los procesos que se evalúan a los asesores de negocios es el cumplimiento de metas en la colocación de créditos y seguimiento de cobro de los socios con la finalidad de evitar la mora en el pago mensual de los socios, además, en el proceso interno para la aprobación de crédito el asesor de negocio debe reunir documentos, inspecciones, cruzar información, entregarla y detallarla en las plataformas otorgadas por la cooperativa.

El incumplimiento u omisión de los procesos internos de los asesores de negocios, retrasa el cumplimiento de las políticas de otorgamiento de créditos, e incrementa la morosidad en la cartera que administra, esto debido en no seguir los lineamientos del código de ética y el no aplicar el manual de créditos y cobranzas.

Por lo tanto, el desempeño laboral de los colaboradores es muy importante, esto contribuye al logro de objetivos en conjunto, gana la organización y gana el colaborador, con el proceso de evaluación se detecta lo que le hace falta reforzar; como, por ejemplo: capacitaciones que requieren los colaboradores, mismas que permitan al talento humano lograr el incremento de la motivación, actualizando conocimiento de procesos internos para la ejecución de tareas. Además de realizar evaluaciones para descubrir el potencial de los profesionales y analizar las aptitudes que requiere la rutina laboral.

Por esta razón, se realiza la **formulación del problema** ¿Cómo se evalúa el desempeño laboral de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca?, además de determinar la Sistematización del problema:

¿Qué método de evaluación de desempeño utiliza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca?

¿Cuáles son los factores que influyen en la evaluación de desempeño laboral los asesores de negocios?

Para dar respuesta a las anteriores interrogantes se plantea como **Objetivo general:** Analizar el desempeño laboral de los asesores de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca.

Este propósito tiene como **Objetivos Específicos:**

- Describir el nivel del desempeño laboral de asesores de negocios de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca.
- Determinar los factores de evaluación de los asesores de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca.
- Identificar el proceso evaluativo actual del desempeño laboral de los asesores de negocios de Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca.

La investigación está basada en la presente **justificación** que aborda un tema que ayuda a las organizaciones a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores y

el rendimiento institucional mediante el cumplimiento de las metas, así como el progreso continuo de conocimientos, habilidades y demás procesos que utilicen técnicas evaluativas de las competencias en busca de beneficios prospectivos.

Por otra parte, el trabajo de investigación tiene el respaldo de teorías de autores que ayudan a la organización a aplicarlas, las mismas que deben constar en una guía descriptiva con especificaciones que optimicen los recursos en la ejecución de las tareas asignadas, justificando la necesidad de realizar la presente investigación del desempeño laboral de los asesores de negocios.

En base a esto, se utiliza un tipo de investigación descriptivo permitiendo encontrar información que genera temas para desarrollar la pesquisa, manejando información que proporcionará el desarrollo de técnicas investigativas como lo son las entrevista y el censo, de tal manera que se recopile información fiable de los procesos que los asesores están implementando y que se necesitan ser reforzado para no afectar la evaluación de desempeño que se realiza de manera anual.

Variables

Para esta investigación se ha identificado y analiza la variable Desempeño Laboral, que, según la ECURED, 2015, citado en (Vera, 2020) menciona que:

El desempeño laboral se refiere a la labor que realiza el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por ende, los factores esenciales son: las aptitudes como la eficacia, calidad y productividad, el comportamiento de la disciplina tanto como el aprovechamiento de los horarios, las normas de bioseguridad en el trabajo, y las cualidades personales.

Capítulo 1. Marco Referencial

Revisión Literaria

Para desarrollar la investigación sobre el desempeño laboral se h revisado los trabajos realizados con el objetivo de sustentar y evidenciar el estudio del desempeño laboral en los colaboradores.

(García et.al., 2018) en la tesis con el tema “Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa MIBANCO, agencia Virú, 2017” publicado en el año 2018 donde tuvieron como objetivo demostrar la influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de negocios de la empresa, además, si aquello incide en las actividades diarias de los asesores.

Para ello plantearon la siguiente formulación del problema: ¿En qué medida la motivación influye sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mi banco, Agencia Virú?, además, aplicando la metodología de una investigación no experimental, de tipo correlacional y el diseño fue transversal, recolectando los datos en un solo momento, por lo cual la investigación tuvo como objetivo describir dos variables y analizar su relación entre ambas.

En conclusión, esta investigación al aplicar una metodología que se basa en la investigación no experimental, de tipo correlacional y el diseño fue transversal, recolectando datos de una muestra de 20 asesores con la aplicación de encuesta sobre motivación y el desempeño laboral y utilizando el programa estadístico SPSS se evidenció que existe un 0.771 en la variable de Motivación y 0.825 en Desempeño Laboral haciendo confiable el proyecto.

Estos resultados obtenidos se analizaron mediante gráficas con su respectiva descripción mediante la prueba Chi Cuadrado donde se demostró que existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa MI Banco, agencia Virú, donde el coeficiente de correlación de Pearson fue de (0.699) demostrándose que existe una relación significativa entre las variables Motivación y Desempeño Laboral.

en otro estudio realizado por (More & Marilú, 2020) en la que describen en su tesis: Incentivos económicos y su incidencia en el desempeño laboral de los asesores de negocios de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A, San Ignacio 2020, donde el problema general se enfocó en la siguiente pregunta ¿Cómo inciden los incentivos económicos en el desempeño laboral de los asesores de negocios de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A. San Ignacio 2022?

Para el cumplimiento del propósito de esta investigación se planteó como objetivo general el establecer la incidencia de los incentivos económicos en el desempeño laboral de los asesores de negocios de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A. y como objetivo específico se planteó analizar los incentivos económicos de la institución, diagnosticar el desempeño laboral de los asesores de negocios y explicar la relación que existe entre incentivo económico y el desempeño laboral de los asesores de negocios.

Además, se aplicó un tipo de investigación correlacional que permitió demostrar la relación que existe entre la variable estudiada, también se utilizó la investigación explicativa que ayudó a conocer la relación y los aspectos que intervinieron en la dinámica de ambos, de la misma forma la investigación se la realizó de forma no experimental donde se observaron dos fenómenos como:

Que los resultados de la investigación contribuyeron a la correlación de Pearson entre la variable incentivos económicos y desempeño laboral donde hay una asociación lineal positiva pero estadísticamente no significativa.

En otro estudio desarrollado por (Molina et.al., 2022), cuya tesis de maestría con el tema “Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, Cantón La Libertad, año 2021”. Tuvo como objetivo el analizar la influencia que tiene la gestión del Talento humano y desempeño laboral, desarrollando una investigación descriptiva y exploratoria, con diseño cuantitativo, adicionando métodos inductivos, deductivos, analíticos, bibliográficos y de campo. Aplicando la recolección de datos con encuestas finalizando con la propuesta basada en la creación de un plan de gestión de talento humano que garantice el éxito.

Finalmente, se ha analizado el estudio aplicado por (Pionce, 2019) cuya tesis denominada Procesos Administrativos y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017 cuyo objetivo fue elaborar un modelos de diseño de puesto con el propósito de asignar responsabilidad de cada cargo evitando la superposición de esfuerzos con la finalidad de mejorar la calidad en la gestión del Talento Humano, donde se utilizó una metodología descriptiva y correlacional e investigación cualitativa y cuantitativa, aplicando técnicas de recolección de datos, cuyo resultado arrojó que existía una deficiencia en el desempeño laboral del personal de acuerdo a los requerimientos de la cooperativa.

Desarrollo de teorías y conceptos

Desempeño laboral

El desempeño laboral.- La evolución de la primera etapa del desempeño laboral se la denominó como descripción de puestos, actualmente es una herramienta que ayuda al área de talento humano a medir la productividad de los colaboradores aplicando técnicas que ayuden a detectar falencias en la incorporación de métodos, este término en su primera etapa la utilizó Naranjo en el año 2012 quienes los oficiales ofrecían su importante acontecimiento, quienes presentaba sus informes a sus subordinados, luego en el ejército de Estados Unidos se presentó la necesidad de organizar a grupos dependiendo de sus fuerzas para la asignación de tareas a raíz del desenvolvimiento se empezó a valorar el desempeño laboral.

En base a esto, (Maristany, 2000) indica que en el siglo XX en Estados Unidos se utiliza el término Desempeño Laboral aplicándolas en unas vendedoras contratadas por el gobierno de Estados Unidos en el año 1916 donde se les asignaba tareas a trabajadores.

La segunda etapa del desempeño laboral inicia desde 1920 hasta 1930 cuando se introdujo la política retributiva para justificar procedimientos y delegar responsabilidad donde era necesarios el recurso de técnicas que son considerada en las experiencias laborales y los comportamientos exhibidos en el desempeño de un puesto

de trabajo, con la planificación y sujeto estrictamente a los parámetros del marco referencial según lo detalla (Quispe et.al., 2021)

El concepto de Desempeño Laboral según (Mamani, 2019) citando a Chiavenato menciona “que es el comportamiento del colaborador con miras a objetivos fijados, el cual establece una estrategia individual para poder realizarlos”. Donde las tareas asignadas al colaborador tienen una meta que debe cumplirse evaluando diferentes aspectos que ayuden a evidenciar la ejecución de la actividad dentro de la jornada laboral ajustándose a las exigencias de la organización.

El desempeño laboral es una fase importante dentro de la organización con la que se evalúa las funciones del colaborador para su posterior alcance de objetivos planteados por la empresa.

Acorde a esto, (Valde, 2019) hace referencia a Stodgill quien describe al liderazgo como un aspecto de la vida social cuyos valores subyacen a las definiciones, teorías en el hallazgo del liderazgo integral para la fomentación de un liderazgo empresarial.

Para (Bautista, 2020) detalla que la evaluación de desempeño son acciones que llevan a un colaborador al impulsar el crecimiento de la empresa con metas y propuestas planteadas, y que estas dependerán de la conducta que muestren los colaboradores en capacidad, habilidad y adaptación a las necesidades del ambiente laboral.

También es el resultado del comportamiento de los colaboradores, seguido de actividades que desarrolla en las funciones asignadas y el plus que les añade a las tareas encomendadas cumpliendo con la eficiencia y eficaz los requerimientos de la organización esperando resultados en determinado tiempo.

Clima Laboral

El Clima laboral para (Ferragud, 2019) en su tesis “Propuesta para mejorar el clima laboral y resolución de situaciones conflictivas” indica que en las organizaciones ha tomado fuerza donde se busca conocer y mejorar el ambiente laboral de manera continua, implementando estrategias que ayuden a armonizar el

clima organizacional, para ellos el talento humano que ejecuta labores diarias en el cumplimiento de funciones deberá contar con un ambiente que ayude a satisfacer a los colaboradores y de ellos dependerá su rendimiento y productividad.

Los factores que intervienen en el clima laboral según (Pilligua, et.al., 2019) son importante dentro de las organizaciones, y dependen de la percepción que los colaboradores tengan con su ambiente donde labora de manera diaria, la estabilidad emocional, el trabajo en equipo lo cual influye en el desempeño de manera positiva o negativa en la ejecución de las tareas cotidianas.

Ambientes Laborales. – El ambiente físico donde se desarrollan las actividades diarias en la jornada laboral, está ligada a la mejora e impulsar sus procesos para la atención al cliente y público general, los factores que determinan la calidad de servicios o productos que se brinda, estos factores pueden ser tangible que se basa en los aumentos de salarios, bonos y detalles que son un incentivos para el colaborador, así mismos los recursos que facilitan sus labores y la rutina deben ser comfortable, donde los aspectos intangibles se relaciona con el ambiente laboral, la armonía y los vínculos de compañerismos.

Para (Naranjo, 2017) El ambiente es un término con el origen en el latín AMBIENS, que significa “que rodea” donde se lo puede enfocar al ambiente que lo rodea condicionado sus circunstancias vitales, formando condiciones físicas, sociales, culturales hasta económica. Donde las actividades diarias influyen el ambiente laboral de manera positiva o negativa para desarrollar las funciones para lo cual se basa en tres tipos de ambiente laboral que se detalla a continuación:

Sistema Autoritario Exploratorio. - Donde se enmarca la falta de confianza en los empleados, las decisiones están encargada de tomarla gerencia sin influir los colaboradores de rango menores.

Sistema Autoritario Paternalista. – Dentro de este modelo las decisiones del entorno laboral lo toman gerencia general, pero tiene una participación los subalterno que ayuda a descongestionar procesos, tomando en cuenta las necesidades sociales de las personas.

Sistema Consultivo. – Representa la confianza en los colaboradores motivados por recompensa o castigos, la comunicación interna es fluida donde se permite que los subalterno participen por medio de consultorías para la toma de decisiones.

En la investigación realizada por (Zambonino et.al., 2018) indica que los Factores que influyen en la condiciones y ambiente laboral son elementos como:

Estructura. – La cultura organizacional es el reflejo de como esta estructura la organización desde el área administrativa hasta el organigrama que tiene una relación de manera directa.

Responsabilidad. – La supervisión directa de hacer cumplir con cada aspecto de la organización y su autonomía de las personas asignada.

Recompensa. – Acción que recibe el colaborador por las actividades acertada y los resultados positivos entregados.

Desafíos. – Estar atento a los desafíos que se presente en la organización y lograr que esto influya de manera positiva en el clima laboral.

Relaciones. – Incluye en el trato que los colaboradores poseen hacia sus jefes inmediatos y compañeros de la organización.

Cooperación. – intervienen la ayuda que los compañeros entrega de manera oportuna con la finalidad de cumplir con las funciones presentadas.

Estándares. – Determina los parámetros que se evalúan para el cumplimiento de metas por cada compañero de labores.

Conflicto. – a través de las tareas se generas conflictos entre compañeros al momento de cumplir con las metas propuestas.

Identidad. – Sentido de pertenencia, sentirse identificado con la organización impulsado como equipo lograr a cumplir con los objetivos organizacionales.

Estos nueve elementos influyen en el ambiente laboral que genera percepción a los grupos que logran un clima laboral agradable.

Estructura Legal

Concepto de Estructura. – La definición de estructura indica que es la distribución del parte de un cuerpo, viene del latín estructura que hace referencia a la disposición y el orden del parte dentro de un todo como lo indica (Pérez y Gardey, 2021)

Concepto de legal. – del vocablo latino legales, el adjetivo legal cuya palabra designa aquel que esta ordenado por la ley dependiendo de las disposiciones, aquel que está ligado al derecho o a las leyes. (Pérez y Gardey, 2022)

Con ambos conceptos se puede definir como estructura legal a la forma de como está organizada la empresa basándose en las leyes que regulas las actividades a realizarse de esta forma se enfoca a los aspectos del negocio, acudiéndose a las leyes que direccionan a las organizaciones a cumplir con parámetros para continuar con sus operaciones.

Condiciones Física

Para (Callata, 2019) Condiciones físicas, esta frase no solo se enfoca a la condición donde las personas realizan sus labores diarias sino también involucra las condiciones económicas del trabajo que esta reglamentaria por una ley que regule el ambiente laboral para la satisfacción laboral, se la puede catalogar que esta puede influir en su rendimiento por que involucra su salud mental, física y social donde puede disminuir su rendimiento en las funciones que realizas al no contar con un verdadero ambiente agradable.

Las condiciones físicas es el estado del entorno laboral donde se requiere de diferentes condiciones para que luzca agradable para quienes laboran dentro de una organización, esta podría ser iluminación, comodidad, tipo de tecnología que utilizan, uniformes, descanso entre otras que involucra que el colaborador se sienta motivado al realizar una actividad.

Condiciones del trabajo

Identificadas como: Aspecto Físico; Entorno, Higiene y Seguridad; Localización (Nómada o sedentario) y Horario Laboral.

Aspecto Económicos

Relacionadas con: Empleo seguro o precario; Poder adquisitivo del salario; Duración del trabajo (jornada, semanal, año, toda la vida) y Capacitación, formación, plan de carrera.

Aspectos Sociales

Reconocidas como: Grado de libertad económica y técnica; Participación en las decisiones que afectan a las condiciones laborales objetivas.

Trabajo en equipo

Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral se la define como el grado de involucramiento que tiene el colaborador con sus responsabilidades donde se involucra los procesos emocionales, cognitivos que surge como el resultado consciente de las características del trabajo, y se involucra con la relación de la respuesta afectiva de los trabajadores en realizar sus labores diarias en forma eficiente.

Comunicación

Dentro de un estudio sobre la comunicación (Contreras, 2020) manifiesta “La comunicación organizacional como área académica sitúa un comienzo posible en la publicación del artículo “Speech and human relations” de Charles Redding en 1937. Un año más tarde, y tal como refiere Rodríguez Cherter Barnard, unos de los pioneros en estudios organizacionales, comenzó a poner el foco de atención sobre la comunicación en empresas de gran escala, considerando esta actividad “el medio por el cual las personas están mutuamente vinculadas en una organización, con el fin de lograr un propósito central”.

La comunicación organizacional se establece por cultura y normas, para la transmisión de mensajes que ayuden a los colaboradores a establecer funciones y actividades de trabajo, es uno de los elementos claves para el logro de objetivos organizaciones esta debe realizarse de manera transparente y clara.

Innovación

La innovación es el incremento en el proceso de un cambio de estructura de crear nuevos lineamientos de explorar nuevas técnicas, formas de organización, básicamente se refiere a mejorar un bien o servicios y cada vez toma relevancia en todos los ámbitos que se puede aplicar, se consolida como dar respuestas creativas a los problemas presente con conocimientos en temas que ayuden a ser competitiva a las organizaciones.

Para (Formichella, 2016) en una monografía “La evolución del concepto de innovación y su relación con el desarrollo, donde cita a varios autores con concepto que ayudan a entender el concepto de innovación:

(Pérez, 2015) citando Freeman, C, indica que la innovación: Es el proceso de integración de la tecnología existente y los inventos para crear o mejorar un producto, un proceso o un sistema.

La innovación es una herramienta específica de los empresarios innovadores; el medio por el cual explotar el cambio como una oportunidad para un negocio diferente, según Peter Drucker citado por (Formichella, 2016)

Innovación es la producción de un nuevo conocimiento tecnológico, diferente de la invención que es la creación de alguna idea científica teórica o conceptos de innovación de desarrollo que pueda conducir a la innovación cuando se aplica el proceso de producción. (Formichella, 2016)

Participación de los trabajadores en tomas de decisiones

El concepto de participación de los trabajadores antes de tomar una decisión según (Díaz, 2017) se enfoca en la acción y efecto de participar en las organizaciones, formando parte de algo, compartir, tener la misma idea u opiniones de los otros equipos que conforman la entidad corporativa.

Cuando se habla de participación se la puede enforcar de diferentes formas donde se puede resaltar cuatro categorías:

Participación Social. – Es donde los ciudadanos de participar activamente en cualquier actividad social que involucre la participación de la sociedad o grupo que ayuden en temas de sociales de ayuda humanitaria, seguridad, educación y política con ello se está cumpliendo con la inclusión ciudadano en los procesos que decisiones que ayuden a la mejora del proceso público.

Participación Comunitaria. – Es la vinculación que se tiene con la comunidad para tomar conciencia colectiva de toda la comunidad involucrada para la investigación de sus problemas, necesidad que involucra las necesidades, problemas dentro de un sector.

Participación Ciudadana. – Es la intervención de dos elementos importante como es el sector de una colectividad con los ayuntamientos de turnos o algunos más ampliado cuyo propósito es hacer que la comunicada influya de manera directa en las decisiones políticas incentivando el desarrollo de los sectores involucrados.

Participación Política. – Es la acción que toman los ciudadanos por participar en las acciones políticas, donde le permitan tomar asuntos en temas institucionales públicos, ejercer el poder y control donde los cargos públicos sean controlado por la ciudadanía.

Evaluación de Desempeño

Evaluación de desempeño. – Es un procedimiento estructural y sistemático que ayuda medir, como evaluar los atributos y comportamiento de las funciones que realiza cada colaborador, como también mide el nivel de ausentismo, el nivel de productividad y las mejoras que se pueden realizar para el cumplimiento de sus tareas encomendada, con la evaluación de desempeño se puede tomar decisiones a nivel jerárquico el ascenso, detectar temas de capacitaciones, y problemas relacionados que puedan afectar el nivel de creación de los colaboradores.

En la investigación de (Pérez, citado en Chiavenato, 2015) donde indica que “la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro”.

Para (Leyva, Guzmán, & Pérez, 2016) manifiesta que “la evaluación de desempeño es un proceso sistemático mediante el cual se evalúa el desempeño del empleado y su potencial de desarrollo de cara al futuro”.

(Rivero, 2019) dice que “la evaluación de desempeño es el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado”.

El vincular a las personas para ocupar una determinada vacante el proceso que se debe realizar el personal de talento humano es la capacitación, entrenamiento, promociones y explicarle los incentivos por el desempeño que realice dentro de la organización, se incentiva a estimular al colaborar para que pueda potenciar y desarrollar sus habilidades conductuales e impulsar su productividad.

Sistema de Evaluación

La metodología para realizar un sistema de evaluación de desempeño es proporcionar y describir de manera exacta y confiable que puede realizar el colaborador su trabajo de manera eficiente, el sistema de evaluación debe primar el principio de la igualdad y compensación.

La Evaluación de Desempeño la realiza los ejecutivos de cada institución direccionada por el departamento de talento humano, quienes evalúan son los jefes a sus subordinados para medir el rendimiento de las tareas que se le ha encomendado, se divide de la siguiente forma:

Autoevaluación. – donde el colaborador realiza una evaluación de su desempeño dentro del departamento que realiza sus tareas diarias. Se la realiza las personas que mantenga las mismas funciones.

Evaluación 180 grados. – Tradicional en las evaluaciones de desempeños, es aquellas que la realizan los directivos a los colaboradores donde se tiene una mejor expectativa de los jefes por que trata de involucrarlos en este tipo evaluaciones.

Evaluación 360 grados. – Es cuando el personal está siendo evaluados por el personal que trabaja junto a él, por ejemplos compañeros, jefes subordinados y socios.

Evaluación de desempeño por competencias. – Este tipo de evaluación está basada en la competencia que posee o que haya adquirido el colaborador se evalúa de manera separada.

Competencia de comportamiento. – Involucra la actitud del colaborador la proactividad, compromiso, el trabajo en equipo entre otras.

Habilidades Técnicas. - Está relacionada a la función que realiza el colaborador, es el conocimiento adquirido dentro de la institución o fuera de ella, como el manejo de máquinas, software entre otros aspectos técnicos que ayude al desenvolvimiento de sus funciones días.

Evaluación por objetivos. - Trata de objetivos claros para el colaborador, que espera de él en cierto tiempo, también se la conoce como MBO, es ideal para monitorear el progreso consecutivo establecido por los jefes inmediatos o quienes lleven el departamento.

Evaluación por pares. - Se basa en evaluar a los colaboradores que se encuentra en la misma jerarquía, se lleva a cabo el diagnóstico y la ponderación del desempeño del esta podría ser anónima.

Informe de Resultado

Informe de Resultado. – Al tratarse de una herramienta que se necesita analizar el informe de desempeño de los colaboradores se debe detallar cada aspecto evaluado, esta información debe ser confidencial antes los colaboradores, pero socializada con el personal adecuado para las debidas retroalimentaciones.

El informe debe contener la siguiente información

Información de la empresa. - Incluir datos de la empresa como es razón social, número de teléfono y dirección.

Datos del empleado. - Datos del colaborador, así como los datos personales de él.

Leyenda referencial. - Colocar el tipo de evaluación aplicada, utilizando técnica de evaluación.

Cuadro de departamentos. - Estos involucran tres áreas sociales, área técnica, área personal.

Información sobre el evaluador. - Tener la información del evaluador o los evaluadores es importante y el soporte de las firmas respectivas.

Una vez presentado los resultados de la evaluación de desempeños de los colaboradores para (Córdoba, 2009) indica que se debe basar la calificación en los siguientes aspectos:

Los conocimientos previos. – El aprendizaje adquirido es importante para conocer el nivel de conocimientos que poseen en sus actividades diarias que realizan.

El criterio de Evaluación. - Deben ser claro, sencillo y coherente con los contenidos a evaluar y deben estar acorde a las funciones que realiza el evaluador.

Efecto de Evaluación. – Para culminar la fase de evaluación de desempeño se debe tomar en cuenta tres aspectos que ayudará a mejorar sus actividades del colaborar una vez tomada la evaluación de desempeño.

Incentivos

Incentivo. – Según (Luque, 2019) citando a Días Linares donde indica que el incentivo tiene el valor de la subjetividad es un valor económico o no que se le entrega al colaborador.

Incentivos Económicos. - Es todo aquello que al colaborador se le reconoce con una remuneración económica mediante su aportación a la empresa, estos pagos son mediante acreditación o en efectivo.

Incentivo No económico. – Es la que no es desembolsada por medio de dinero en efectivo sino por reconocimientos públicos, viajes, días libres o de otras formas que no involucren dinero en efectivos.

El incentivo es un reconocimiento que se entrega a los colaboradores por alcanzar metas propuestas, este tipo de motivación es una fuente de impulso para mejorar y superarse profesionalmente.

Sanción

Según la REA la palabra Sanción. - Es una sanción que se establece en las normas o leyes para quienes no acaten disposiciones están sujetas a las sanciones dependiendo de la gravedad del asunto, proviene del latín sanctio, sanctionis. Las sanciones pueden ser de dos tipos de infracción penales, pecuniaria, social.

Sanción Administrativa. - Es aquella represalia que el estado puede imponer a unas personas como una consecuencia ilícita, esta sanción que procede de una autoridad administrativa.

Sanciones pecuniarias. - Se la impone mediante el pago de una multa, por una sanción cometida.

Sanción Social. - Restricción a los comportamientos considerados negativos violando normas sociales que pueden llevar a un control social.

Fundamentos legales

El fundamento del presente trabajo la basamos en el (Asamblea Nacional, 2021) Plan Nacional de Desarrollo 2021-2023 orientada al bienestar y desarrollo de la región específicamente en el objetivo del Eje Económico objetivo 1 donde se detalla empleo digno con los beneficios sociales.

Objetivo 1: Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales.

La mejor política social es la creación de empleo. Sin embargo, el papel del Gobierno se limita a la creación de las condiciones adecuada para que el sector privado sea el responsable de la creación de empleo. Para esto es esencial la existencia de una economía de libre mercado.

Constitución de la República del Ecuador, 2008

Art. 308 Las actividades financieras son un servicio de orden público y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley, tendrá la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediaran de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable. (Asamblea Nacional-Constitución De La República Del Ecuador, 2008)

Art. 309 El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recurso del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciales que se encargarán de perseverar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsable administrativa, civil y penalmente por sus decisiones. (Asamblea Nacional-Constitución De La República Del Ecuador, 2008)

Art 311 El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y banco comunales, cajas ahorro. Las iniciativas del sector financiero popular solidario, las micro pequeña y mediana unidades productiva, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en medida que se impulse el desarrollo de la economía popular y solidaria. (Asamblea Nacional-Constitución De La República Del Ecuador, 2008)

Plan Nacional de desarrollo

Objetivo 1: Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales. La mejor política social es la creación de empleo. Sin embargo, el papel del Gobierno se limita a la creación de las condiciones adecuada para el sector privado sea responsable de la creación de empleo. Para esto es esencial la existencia de una economía de libre mercado. (Asamblea Nacional-Plan Nacional De Desarrollo, 2021)

Objetivo 4: Garantizar la gestión de las finanzas públicas de manera sostenible y transparente. El análisis de las decisiones colectivas vincula la teoría del comportamiento individual y la estructura de incentivos determinan las decisiones del mercado, es de suponer que esos factores también influyen sobre las decisiones. (Asamblea Nacional-Plan Nacional De Desarrollo, 2021)

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Art. 2.- **Ámbito.** - Se rigen por la presente ley, todas las personas naturales, jurídica y demás formas de organización que, de acuerdo con la Constitución, conforma la economía popular y solidaria y las instituciones **públicas** encargadas de la rectoría, regulación, control fortalecimiento, promoción y acompañamiento.

Art. 8.- **Formas de Organización.** - Para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y Solidaria las organizaciones conformadas en los sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las unidades Económicas Populares.

Art. 9.- **Personalidad Jurídica.** – Las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria se constituirán como personas jurídicas, previo el cumplimiento de los requisitos que se contemplará en el Reglamento de la presente Ley.

Art. 21 **Sector Cooperativo.** - Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derechos privado e interés social.

Art. 27.- **Cooperativa de Ahorro y Crédito.** Estas cooperativas estarán dispuestas en: El Título III de la presente ley.

Art. 78.- **Sector Financiero Popular y Solidarios.** - Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario la cooperativa de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidaria, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro. (Asamblea Nacional-Ley Organica De Economia Popular y Solidaria, 2011)

Código de Trabajo

Art. 8.- Contrato Individual. - contrato Individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Art. 11.- Clasificación. - El contrato de trabajo puede ser: Expreso o tácito; y el primero, escrito o verbal. A sueldo, a jornal en participación y mixto. Por tiempo fijo, indefinido, de temporada, eventual y ocasional a prueba por obra cierta, por tarea y a destajo. Por enganche individual, de grupo o por equipo.

Art 13.- Formas de remuneración. - En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base cierta unidad de tiempo. Contrato en participación es aquel en que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo. La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salarios fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo.

Art. 14 Estabilidad mínima y excepciones. - Establece se un año como tiempo mínimo de duración, de todos contratos por tiempo fijo o indefinido, que celebren los trabajadores con empresas o empleadores en general, cuando la actividad o labor sea de naturaleza estable o permanente, por estas circunstancias los contratos por tiempo indefinido se transformen en contratos a plazo, debiendo considerarse a tales trabajadores para efectos de esta ley como establece o permanentes. (Asamblea Nacional-Código Del Trabajo, 2005)

Art. 15 Contrato a prueba. - En todo contrato de aquellos a los que se refiere el inciso primero del artículo anterior, cuando se celebre por primera vez, podrá 40 señalarse un tiempo de prueba, de duración máxima de noventa días. Vencido este plazo, automáticamente se entenderá que continua en vigencia por el tiempo que faltare para completar el año. Tal contrato no podrá celebrarse sino una sola vez las mismas partes.

Art 19.- Contrato escrito obligatorio. - Se celebrarán por escrito los siguientes contratos: Los que versen sobre trabajos que requieran conocimientos técnicos o de un arte, o de una profesión determinada. Los a prueba los eventuales, ocasionales y de temporada. Los de aprendizaje los que se estipulan por uno o más años.

En (Asamblea Nacional-Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del Covid-19, 2020) la Cooperativa de Ahorro y Crédito mantiene el contrato que se deriva de esta ley en el artículo 19 Contrato Especial Emergente.

Capítulo II Metodología

Diseño de investigación

En el trabajo de investigación se ha aplicado un estudio descriptivo con una investigación tipo cualitativa y cuantitativa, donde permite resaltar la situación que estén sucediendo dentro de la cooperativa para poder fortalecerla, la investigación cualitativa se fundamenta en analizar los criterios del gerente general y la jefe de talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca. Dentro de la investigación cuantitativa se receptó la información directamente de las personas involucrada en la investigación con ellos se realizó el respectivo análisis.

Métodos de Investigación

Se han aplicado dos métodos en la investigación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la cooperativa nueva Huancavilca, uno de los métodos utilizado en la investigación es el **método descriptivo** y de campo donde ayuda a visualizar factores relevantes al problema observado en la aplicación de la evaluación de desempeño.

El método inductivo, deductivo ayudará a analizar como las evaluaciones o las estrategias que se implementa ayudan a minimizar los errores de los asesores de crédito.

Diseño del muestreo

Población

Para la investigación se tomó en cuenta las funciones que realizan los colaboradores en la Cooperativa definiendo a la población quien será el objeto del estudio, como son los asesores de negocio, jefe de talento humano, jefe de crédito y analista de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca.

Población para la entrevista

Para la población de entrevista se tomará contacto con la jefe de talento humano, jefe de y analista de crédito para conocer un poco del proceso de la evaluación

de desempeño aplicado a los asesores de negocios de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca.

Población para las encuestas

Para **la encuesta** se aplicará a los asesores de negocios quienes cumplen con las funciones del manual descriptivo, así como el cumplimiento de metas y la evaluación de desempeño que aplican para analizar su evolución en su cargo.

Tabla 1 Población

POBLACIÓN	CANTIDAD	TECNICA
Jefe de Talento Humano	1	Entrevista/Encuesta
Jefe de Crédito	1	Entrevista/Encuesta
Analista de Crédito	1	Entrevista/Encuesta
Asesores de Crédito	22	Encuesta
Total, general	25	

Nota: Población para las encuestas

Diseño de recolección de datos

Fuente de investigación

En la recolección de datos e información se indagó en libros, artículos científicos, revista relacionada al tema de estudio y la documentación receptada por el departamento de Talento Humano y las encuesta, entrevista realizada al personal de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca.

Técnicas e Instrumentos de Investigación

Las técnicas implementadas para la investigación fueron la entrevista y encuestas donde las preguntas fueron abierta y cerrada para obtener datos que ayuden al análisis a la evaluación de desempeño de los asesores de negocio de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca.

Capítulo III Resultados y Discusión

Análisis de la entrevista

Se procedió a realizar la entrevista a directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca involucrado en el tema de análisis, aprobación de créditos y al jefe de talento humano quien es la encargada de captar talento que ayuden a cumplir con la misión y visión de la cooperativa.

Entrevista 1

Luis Nieto Cruz

Jefe de Crédito

Lleva 2 años en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca.

1.- ¿Cuál es tipo de liderazgo debe contar el asesor de negocio dentro la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca?

Un asesor de negocio debe de tener una de las habilidades poder ejercer el puesto de asesor de negocio puesto que su palabra que está en juego para poder otorgar un crédito y así poder convencer al socio de qué somos una institución seria para poder agilizar su requerimiento.

2.- ¿Considera usted que el tipo liderazgo que se maneja dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca es el idóneo para cumplir con las metas establecidas? ¿Por qué?

El liderazgo que mantenemos actualmente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca es el idóneo para poder cumplir con cada una de las metas trazadas y con esto lograr alcanzar la misión y visión de la cooperativa, detallando que contamos herramientas tecnológicas y con minimizar tiempo y recurso, para estar acordes a la competencia, nosotros trabajamos en cadena que nos involucramos para el cumplimiento de metas se trabaja en equipo.

3.- ¿Cada que tiempo actualizan los manuales de crédito?

Como Cooperativa de Ahorro y Crédito cada cierto tiempo se actualiza lo que es el manual de crédito, pero dependiendo de la circunstancia se presente al centro de las funciones que realiza el asesor de negocios quien maneja las resoluciones que son presentadas y socializadas a los asesores de negocios para poder disminuir inconvenientes a futuro con los socios.

4.- ¿Para el proceso de reclutamiento y selección se considera los perfiles de los asesores de crédito? ¿Cuáles son los perfiles?

Un asesor de crédito es una profesional que debe tener una carrera con vocación, preparado el dialecto, experiencia y un título de tercer nivel acorde al cargo, debe conocer materias básicas de administración con ello hacer carrera profesional dentro de la cooperativa.

5. ¿Considera que el entrenamiento que reciben los asesores de negocios es el adecuado para el cumplimiento de sus funciones?

Actualmente si, el asesor viene con experiencia para mí concepto y dentro de la cooperativa se debe capacitar al nuevo asesor de negocio un mes de los cuales se va a derivar 15 días teoría y quince día en práctica, estos primeros 15 días se detalla conceptos básicos de lo que es crédito, cuáles son los manuales de créditos, revisar resoluciones y adaptarse al sistema para subir los créditos culminado, los siguientes 15 días se los envía al campo para poder poner en práctica lo aprendido en teoría y poder evaluar su desempeño.

5.- ¿Existe reconocimiento por parte de la empresa para el personal por su esfuerzo y/o aportaciones al logro de objetivos y metas?

El reconocimiento es una parte clave para poder incentivar y reconocer asesor el trabajo realizado, actualmente en la cooperativa hasta el 2021 se realizaba este tipo de reconocimiento por alcanzar metas y sobrepasar pequeños detalles que marcan diferencia para poder incentivar a los asesores de negocios dando una oportunidad esfuerzo realizado. Debemos retomar esta nueva práctica para poder conocer diario de los asesores.

6.- ¿La evaluación de desempeño obliga a los colaboradores a estar en constante actualización de conocimientos para ejecutar las funciones de asesor de negocios?

La retroalimentación es súper importante para que pueda crear un equipo competitivo para poder esperar resultados propuesto, semanalmente se realizan reuniones para poder corregir y planificar labores diarias para ello se debe de contar con el sistema o el programa de sistematización que es un programa que ayuda a la planificación y sobre todo posee un semáforo en donde los jefes pueden verificar en qué estado está el semáforo de los asesores de negocios.

7.- ¿Qué sucede cuando un asesor tiene una calificación en la evaluación del desempeño no satisfactoria?

El proceso para poder realizar es la retroalimentación, envía correo se le notifica los parámetros a mejorar este correo copia a talento humano, se le da un seguimiento y si no mejora dentro de un período prudente ya se habla con talento humano para que ellos actúen enfocándose o basándose en el reglamento interno de trabajo para poder establecer lineamientos a mejorar en cada aspecto.

8.- ¿Qué mejoraría del proceso de evaluación de desempeño de los asesores de negocios?

Al asesor de créditos siempre se le mide de manera cualitativa y cuantitativo y para ello se debe llevar un control global de desempeño, dependiendo del aprendizaje para poder formalizar al finalizar el año poder determinar si se puede contar con es asesor de negocio. Esta evaluación de desempeño global responde a dos interrogantes: ¿Qué? Involucra resultados cuantitativos y al ¿Cómo? A la parte cualitativa dónde se enfoca si la persona viene trabajando en equipo.

Entrevista 2

Jenny Suárez Borbor

Analista de Crédito

Lleva 1 año y 3 meses en la Cooperativa

1. ¿Cuál es tipo de liderazgo debe contar el asesor de negocio dentro la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca?

Un asesor de negocios debe de contar un liderazgo de manera planificada, planificar cada una de las actividades que el realiza ruta, cobro, promoción para con esto llegar a su meta diaria.

2. ¿Considera usted que el tipo liderazgo que se maneja dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca es el idóneo para cumplir con las metas establecidas? ¿Por qué?

El liderazgo a nivel estar acordé a los lineamientos de la cooperativa Así mismo el liderazgo de cada de cada departamento actualizándose buscando información que ayudé a mejorar y llevar al equipo a los lineamientos solicitado por la empresa.

3. ¿Cada que tiempo actualizan los manuales de crédito?

Contamos con manuales de créditos que ayuden a realizar el trabajo de los asesores de negocios bajo parámetros legales y no caer en vacío estos manuales se actualizan cada año actualmente se están realizando nuevas políticas a mejorar el entorno laboral tanto para los compañeros para y como para los socios.

4. Considera que el entrenamiento que reciben los asesores de negocios es el adecuado para el cumplimiento de sus funciones.

Sí estoy de acuerdo cada vez se realiza entrenamientos para que haya resultados favorables para el equipo y para la agencia cumpliendo de esta forma con las metas propuestas.

5. ¿Existe reconocimiento por parte de la empresa para el personal por su esfuerzo y/o aportaciones al logro de objetivos y metas?

Si se reconoce asesores cada esfuerzo que ellos realiza por medio de las variables y el cumplimiento de metas.

6. ¿La evaluación de desempeño obliga a los colaboradores a estar en constante actualización de conocimientos para ejecutar las funciones de asesor de negocios?

Se realiza la retroalimentación dónde hay debilidades poder fortalecer aquello luego se procede a tomar otra evaluación para ver el mejoramiento.

Encuesta

Análisis de los resultados de las encuestas a realizadas a los asesores de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca.

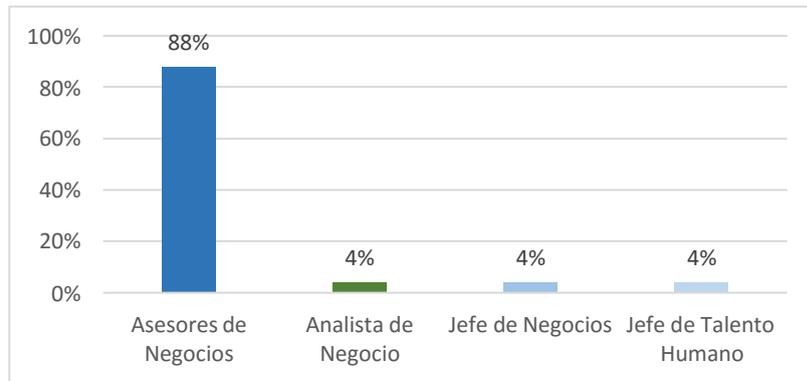
Tabla 2

Conocimiento sobre reglamentos y normativas

CARGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Asesores de Negocios	22	88%
Analista de Negocio	1	4%
Jefe de Negocios	1	4%
Jefe de Talento Humano	1	4%
Total, general	25	100%

Figura 1

Conocimiento sobre reglamentos y normativas



Análisis e interpretación

La investigación con el tema planteado se dirigió a los asesores de negocios, se incluyó a tres personas, que están involucrada en el proceso de aprobación de créditos y evaluación de desempeño, con un 88% de los asesores accedieron a responder las encuestas con la finalidad de contribuir con el levantamiento de información que se requiere para ser analizada.

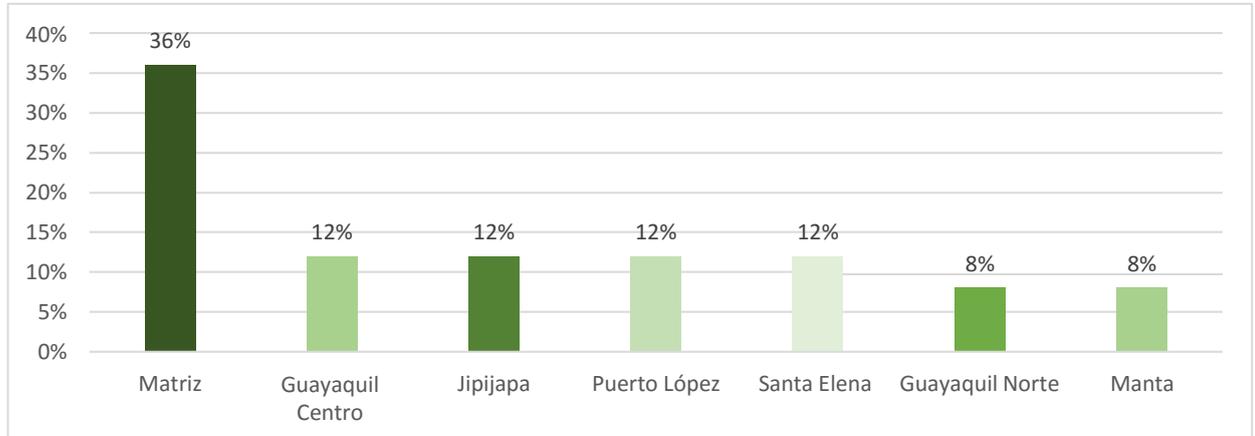
Tabla 3

Relación de la evaluación de desempeño con las funciones inherentes a cargo.

AGENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Matriz	9	36%
Guayaquil Centro	3	12%
Jipijapa	3	12%
Puerto López	3	12%
Santa Elena	3	12%
Guayaquil Norte	2	8%
Manta	2	8%
Total, general	25	100%

Figura 2

Relación de la evaluación de desempeño con las funciones inherentes a cargo



Análisis e interpretación

Dentro del análisis de las encuestas en la tabla e histograma podemos encontrar que la mayor parte de los asesores de negocios se encuentra en matriz con el 36% con quienes podemos involucrar para mejorar, seguido de Santa Elena, Guayaquil Centro, Jipijapa, Puerto López con un 12% y con el 8% tenemos a Manta y Guayaquil Norte.

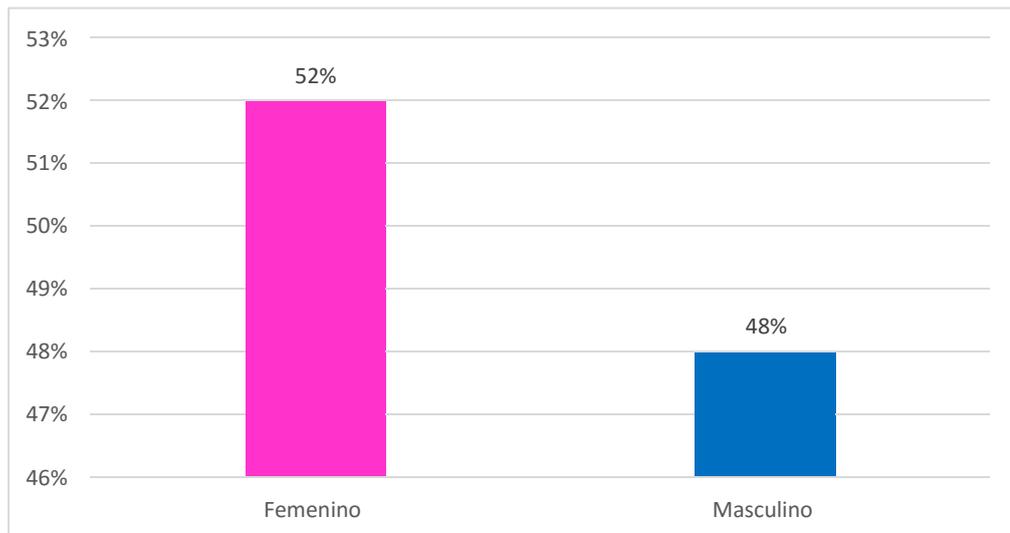
Sexo

Tabla 4 *Sexo*

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	13	52%
Masculino	12	48%
Total, general	25	100%

Figura 3

Sexo



Análisis e interpretación

Podemos observar en la tabla e histograma que el sexo de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la lidera en un 52% las mujeres quien predomina bajo una leve ventaja con un 48% de hombres quienes ejerce las funciones de asesores de negocios.

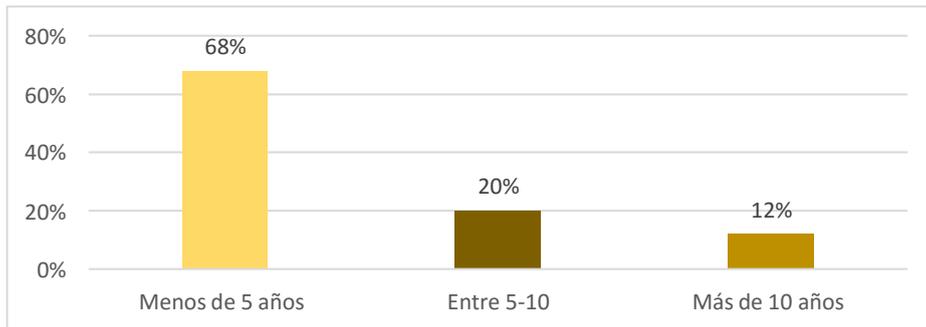
Tiempo de Servicios

Tabla 5 *Tiempo de Servicios*

TIEMPO DE SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 5 años	17	68%
Entre 5-10	5	20%
Más de 10 años	3	12%
Total, general	25	100%

Figura 4

Tiempo de Servicios



Análisis e interpretación

En la tabla de frecuencia indica que el 68% de los asesores de negocios tienen menos de 5 años laborando dentro de la institución en relación del 20% que tiene experiencia en las funciones que realiza un asesor de negocio para el 12% de las personas que vienen realizando una carrera dentro de la cooperativa.

1.- Grado de satisfacción en cuanto a conocimiento de reglamentos y normativas

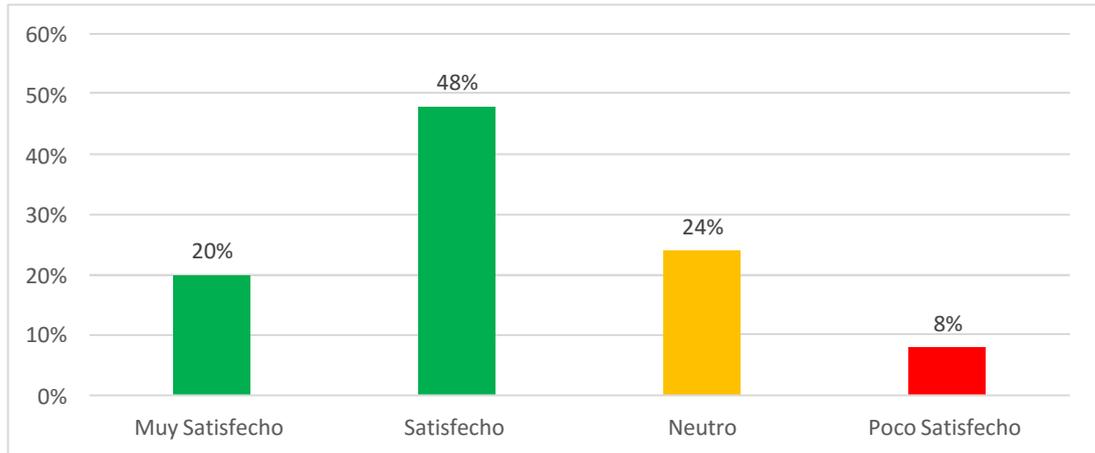
Tabla 6

Conocimiento de reglamentos y normativas

PREGUNTA 1	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	5	20%
Satisfecho	12	48%
Neutro	6	24%
Poco Satisfecho	2	8%
Total, general	25	100%

Figura 5

Conocimiento de reglamentos y normativas



Análisis e interpretación

En los datos que se observan en la tabla en relación del grado de satisfacción sobre el conocimiento de los reglamentos y normativas el 48% están satisfechos con los reglamentos y normativas acerca del conocimiento en relación con el 24% de las personas encuestadas indica que están neutro, y el 20% que están satisfechos. Se deberá socializar las resoluciones que se emiten para brindar una mejor atención al socio.

2.- Grado de satisfacción de la relación de la evaluación del desempeño con las funciones inherentes al cargo.

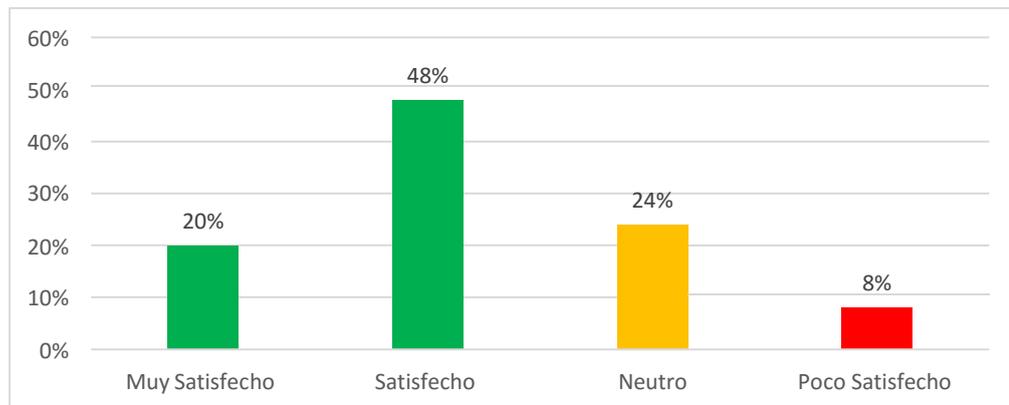
Tabla 7

Grado de satisfacción

FUNCIONES INHERENTE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	4	16%
Satisfecho	16	64%
Neutro	3	12%
Poco Satisfecho	2	8%
Total, general	25	100%

Figura 6

Grado de satisfacción



Análisis e interpretación

Los encuestados indica como se puede observar en la tabla que el 16% **está** satisfecho con la evaluación de desempeño inherente al cargo en comparación con el 4% que están muy satisfecho y tomando con un 2% poco satisfecho se pueden tomar medidas para que la tendencia pueda subir aplicando nuevos métodos para al momento de realizar la evaluación de desempeño a los asesores de negocios.

3.- Grado de satisfacción de la retroalimentación de los resultados de la evaluación de desempeño.

Tabla 8

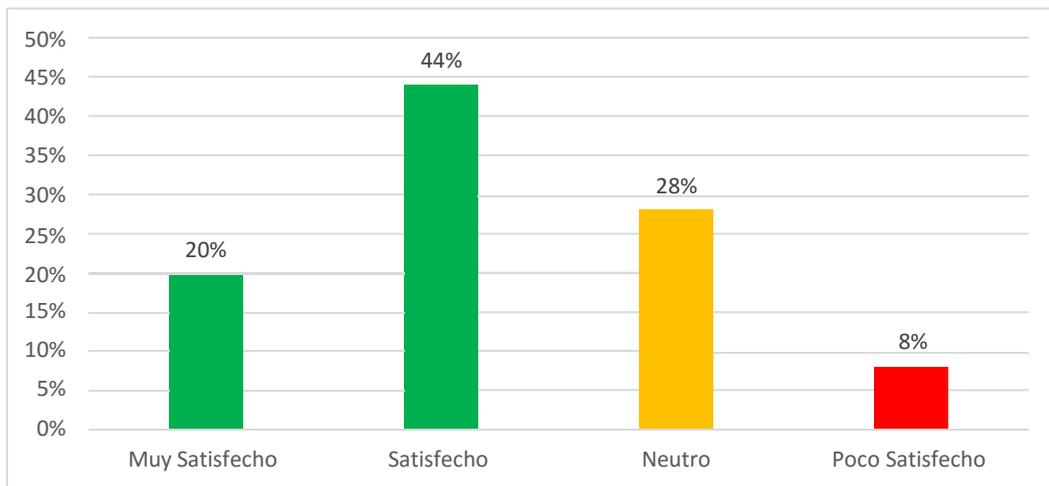
Retroalimentación de Resultados de Evaluaciones

PREGUNTA 3	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	5	8%
Satisfecho	11	44%
Neutro	7	28%
Poco Satisfecho	2	8%
Total, general	25	100%

Grado de satisfacción de la retroalimentación de los resultados de las evaluaciones de desempeño

Figura 7

Retroalimentación de Resultados de Evaluaciones



Análisis e interpretación

Podemos observar que la tabla y grafico 3 nos indica que los colaboradores encuestados en el 44% tienen una satisfacción al momento de realizar la retroalimentación en la evaluación de desempeño, seguido del 28% que son neutros en sus respuestas y con el 20% muy satisfechos.

4.- ¿Qué tan satisfecho estás con fechas que se evalúan a los asesores de negocios?

Tabla 9

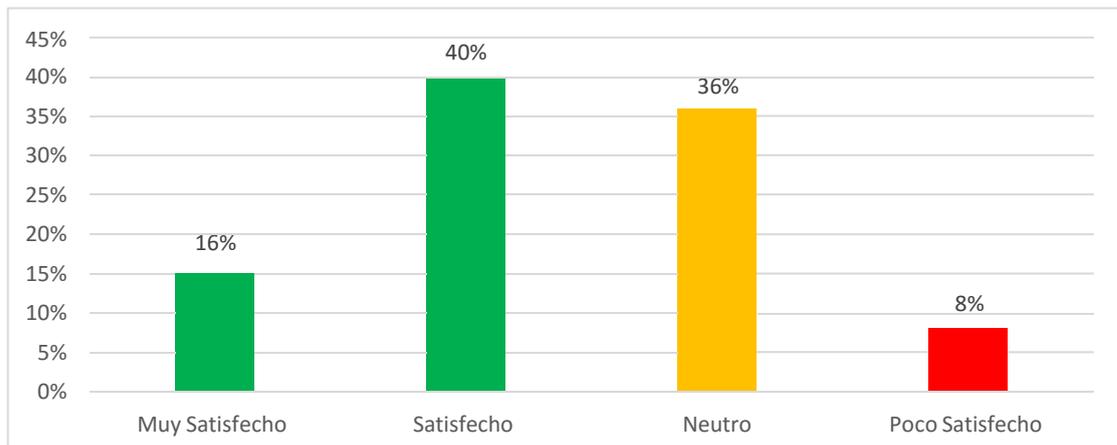
Fecha de Evaluación de Desempeño

¿Qué tan satisfecho estás con las fechas que se evalúan a los asesores de negocios?

PREGUNTA 4	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	4	16%
Satisfecho	10	40%
Neutro	9	36%
Poco Satisfecho	2	8%
Total, general	25	100%

Figura 8

Fecha de Evaluación de Desempeño



Análisis e interpretación

Las fechas de evaluación de desempeño inciden dentro del proceso los colaboradores al momento que realizan las evaluaciones en un 40% indican que se siente satisfecho en comparación con el 8% que se siente poco satisfecho y con un 36% que son neutros al momento de responder el cuestionario.

5.- Actualmente está satisfecho en su lugar de trabajo.

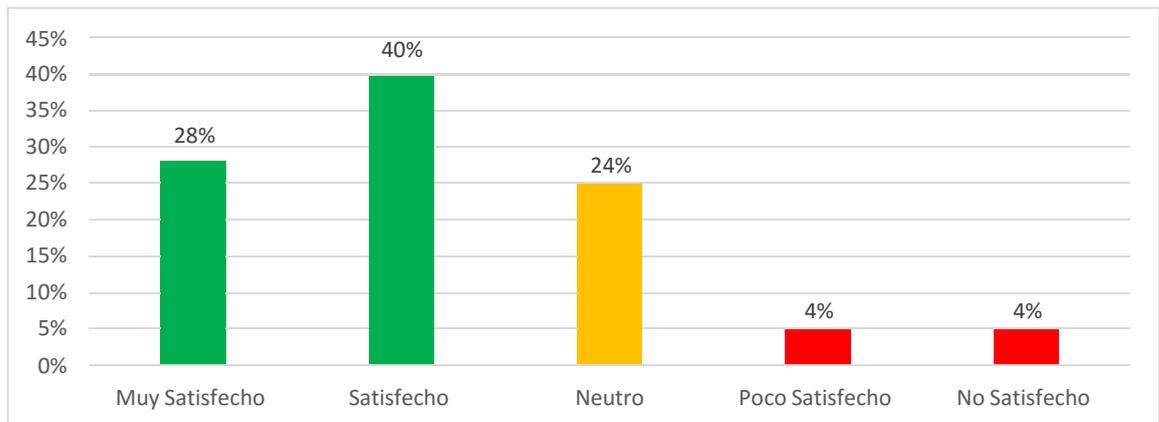
Tabla 10

Actualmente está satisfecho en el lugar de trabajo

PREGUNTA 5	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	7	28%
Satisfecho	10	40%
Neutro	6	24%
Poco Satisfecho	1	4%
No Satisfecho	1	4%
Total, general	25	100%

Figura 9

Satisfecho en el lugar de trabajo



Análisis e interpretación

Según datos de la tabla de la pregunta 5 se puede observar que los colaboradores están satisfechos con su lugar de trabajo en un 40% en comparación con el 4% de los colaboradores que no están satisfecho con el lugar de trabajo, pero el 28% prefieren omitir una respuesta y optar por decir neutro.

6.- Que grado de satisfacción tiene respecto a los equipos y materiales de oficina para realizar su trabajo

Tabla 11

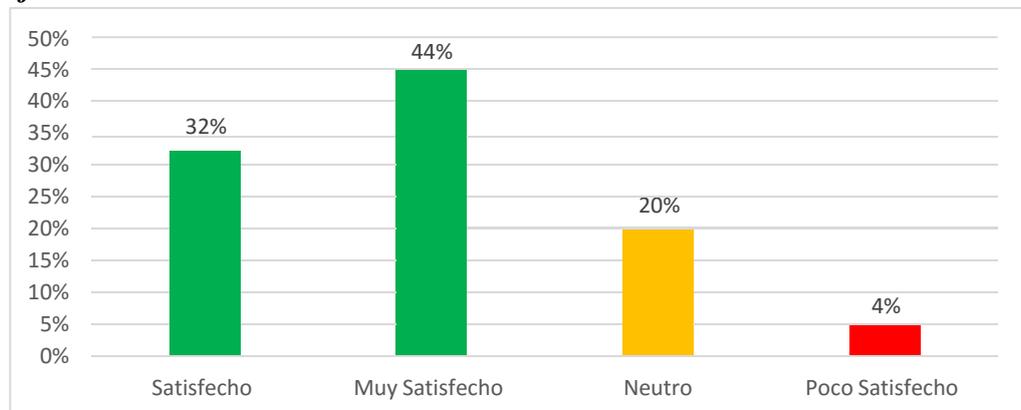
Satisfacción tiene respecto a los equipos y materiales de oficina para realizar su trabajo

¿Qué grado de satisfacción tiene respecto a los equipos y materiales de oficina para realizar su trabajo?

PREGUNTA 6	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfecho	8	32%
Muy Satisfecho	11	44%
Neutro	5	20%
Poco Satisfecho	1	4%
Total, general	25	100%

Figura 10

Satisfacción tiene respecto a los equipos y materiales de oficina para realizar su trabajo



Análisis e interpretación

En relación de recursos para realizar el trabajo de asesores de negocios el 44% de los encuestados indicaron que están muy satisfecho, en comparación con el 4% que se siente poco satisfecho, también se puede mencionar que el 32% se siente satisfecho donde se tendría que consultar que le haría falta para completar su satisfacción.

7.- Que grado de satisfacción tiene respecto a la colaboración y compañerismo entre los trabajadores

Tabla 12

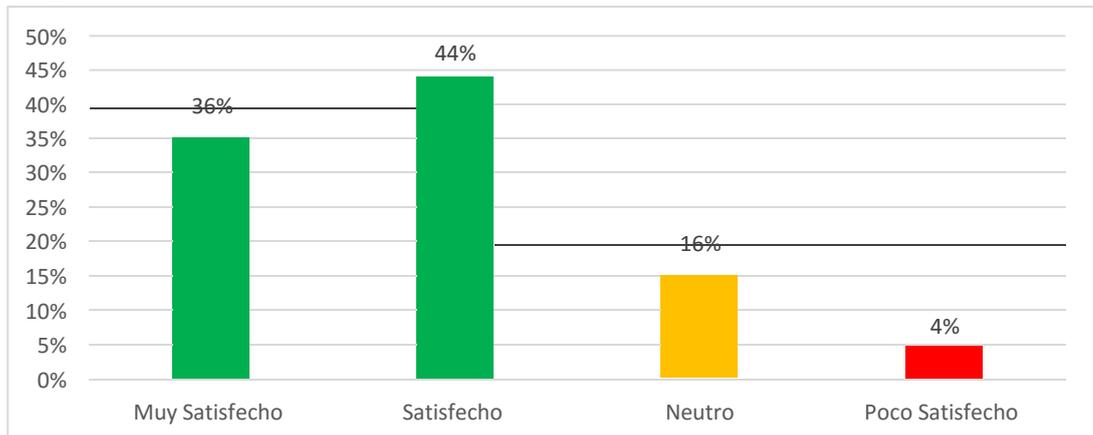
Satisfacción tiene respecto a la colaboración y compañerismo entre trabajadores

¿Qué grado de satisfacción tiene respecto a la colaboración y compañerismo entre trabajadores

PREGUNTA 7	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	9	36%
Satisfecho	11	44%
Neutro	4	16%
Poco Satisfecho	1	4%
Total, general	25	100%

Figura 11

Satisfacción tiene respecto a la colaboración y compañerismo entre trabajadores



Análisis e interpretación

De acuerdo con las personas encuestada en relación al grado de satisfacción en referencia al compañerismos y colaboración el 44% de los asesores mantiene un grado de satisfacción, para el 36% de los asesores que se mantienen muy satisfecho, y el 4% que dicen sentirse poco satisfecho.

8.- ¿Está satisfecho con el enfoque administrativo de sus superiores?

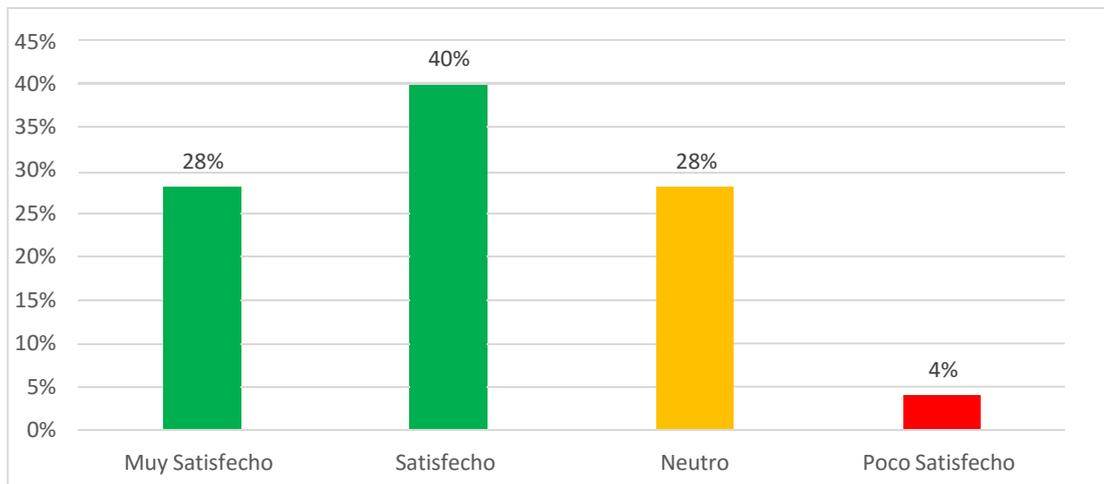
Tabla 13

Enfoque administrativo de sus superiores

PREGUNTA 8	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	7	28%
Satisfecho	10	40%
Neutro	7	28%
Poco Satisfecho	1	4%
Total, general	25	100%

Figura 12

Enfoque administrativo de sus superiores



Análisis e interpretación

El liderazgo que se enfoca dentro de la cooperativa está bien estructurado de la mano del equipo gerencial y personal operativo se siente satisfecho con el liderazgo que se impone dentro de la cooperativa a diferencia del 4% que no se siente poco satisfecho con el liderazgo que se llevan dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca.

9.- Como evalúa la satisfacción en cuanto a las oportunidades que le brinda la empresa.

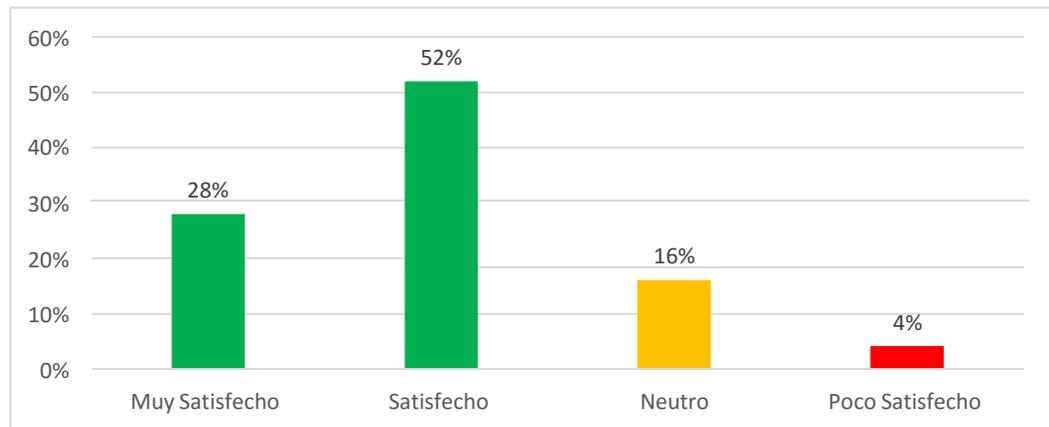
Tabla 14

Satisfacción en cuanto a la remuneración que recibe

PREGUNTA 9	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	7	28%
Satisfecho	13	52%
Neutro	4	16%
Poco Satisfecho	1	4%
Total, general	25	100%

Figura 13

Satisfacción en cuanto a la remuneración que recibe



Análisis e interpretación

Para el gráfico de la pregunta número 9 nos indica sobre la satisfacción que brinda la cooperativa, dentro de los parámetros evaluados a los asesores de negocios indica que el 52% se encuentra satisfecho de lo que la oportunidad que le brinda la cooperativa de para hacer carreras en comparación al 28% que están muy satisfecho de la oportunidad en cambio el 4% que está poco satisfecho.

10.- ¿Cómo evalúa la satisfacción en cuanto a la remuneración que recibe?

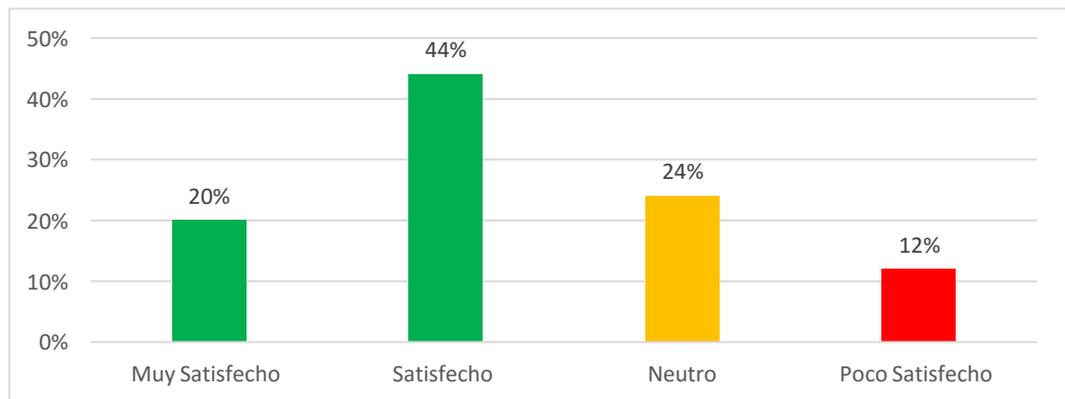
Tabla 15

Remuneración que recibe

PREGUNTA 10	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	5	20%
Satisfecho	11	44%
Neutro	6	24%
Poco Satisfecho	3	12%
Total, general	25	100%

Figura 14

Remuneración que recibe



Análisis e interpretación

Cómo podemos observar en el cuadro de la pregunta número 10, se consulta sobre la satisfacción en cuanto a la remuneración que recibe, los asesores de negocios en un 44% se encuentra satisfecho con la remuneración que recibe mensualmente, en comparación con el 20% dicen que se encuentra muy satisfecho, en relación con el 24% se encuentra neutro y un 12% indica que se encuentra poco satisfecho con la remuneración o el salario mensual que recibe.

11.- ¿Es satisfactorio la comunicación que posee la institución al informar sobre las actividades y logros que como equipo ha alcanzado la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca?

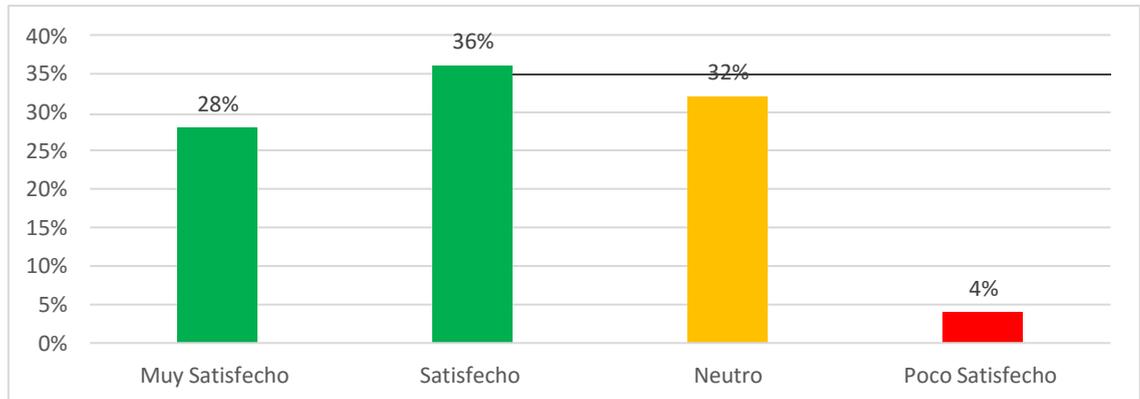
Tabla 16

Comunicación que posee la institución

PREGUNTA 11	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	7	28%
Satisfecho	9	36%
Neutro	8	32%
Poco Satisfecho	1	4%
Total, general	25	100%

Figura 15

Comunicación que posee la institución



La satisfacción en cuanto a la comunicación que mantiene la Cooperativa sobre informar las actividades y logro, en el cuadro de la pregunta 11 nos indica que los asesores de negocio en un 36% están satisfechos con la comunicación recibida sobre las actividades y logros que como equipo han alcanzado, en relación al 32% que se mantiene en neutro y el 28% muy satisfecho, en comparación con el 4% indica que está poco satisfecho sobre la comunicación que se mantiene dentro de la cooperativa.

12.- ¿Está usted satisfecho con los canales de comunicación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito para comunicar eventos internos y externos?

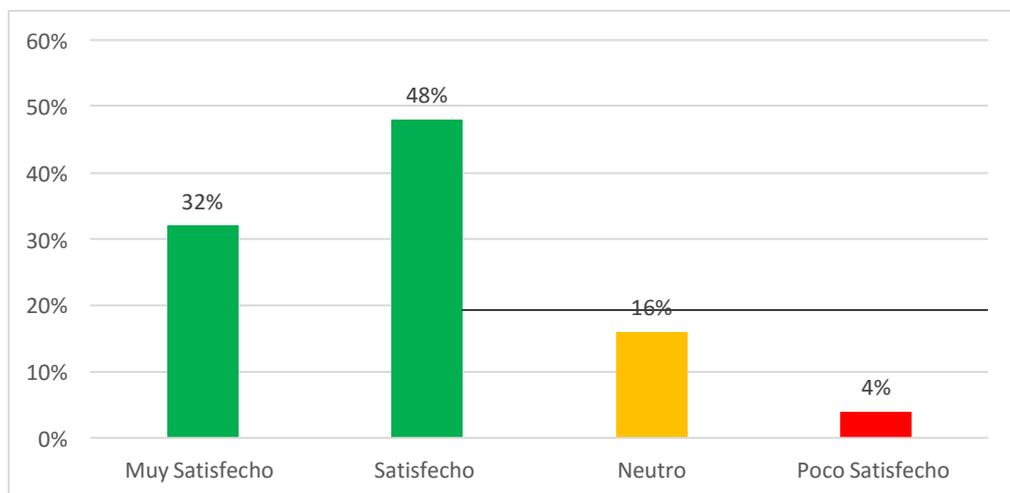
Tabla 17

Canales de comunicación en la Cooperativa

PREGUNTA 12	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	8	32%
Satisfecho	12	48%
Neutro	4	16%
Poco Satisfecho	1	4%
Total, general	25	100%

Figura 16

Canales de comunicación en la Cooperativa



Según las personas encuestadas para poder sobre la comunicación y los canales que mantiene la cooperativa al momento de comunicar eventos internos y externos el 48% de las personas encuestadas indican que los canales son satisfactorios en relación al 4% que indica que son poco satisfactorio, y el 16% y prefieren abstenerse de emitir comentario sobre la comunicación interna y externa que se maneja dentro de la cooperativa.

13.- ¿Está usted satisfecho con las herramientas que se utiliza para realizar su actividad laboral están adaptadas a las necesidades del trabajo?

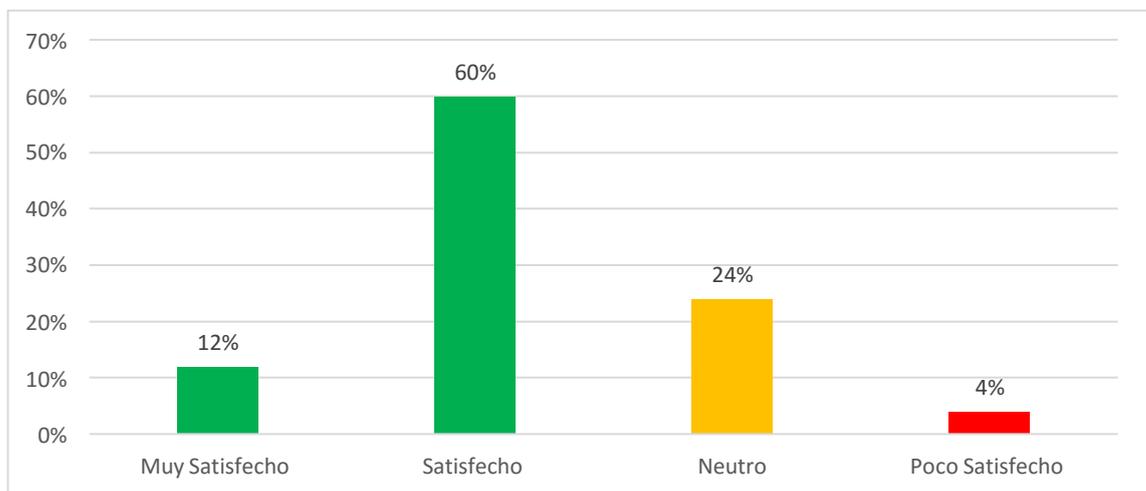
Tabla 18

Satisfacción

PREGUNTA 13	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	3	12%
Satisfecho	15	60%
Neutro	6	24%
Poco Satisfecho	1	4%
Total	25	100%

Figura 17

Satisfacción



La tabla de la pregunta número 13 sobre el nivel de satisfacción con las herramientas que utiliza los asesores de negocios para realizar las actividades laborales ellos manifestaron en un 60% estar satisfecho de las herramientas que utiliza para realizar sus tareas diarias, en relación al 4% que indica que está poco satisfecho pero el 24% no están indeciso y el 12% están muy satisfecho de contar con herramientas tecnológicas que ayuden a minimizar tiempo y recursos en los créditos para ser aprobado.

14.- La participación y la solución de problemas de los colaboradores es muy satisfactoria cuando hay un desafío para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

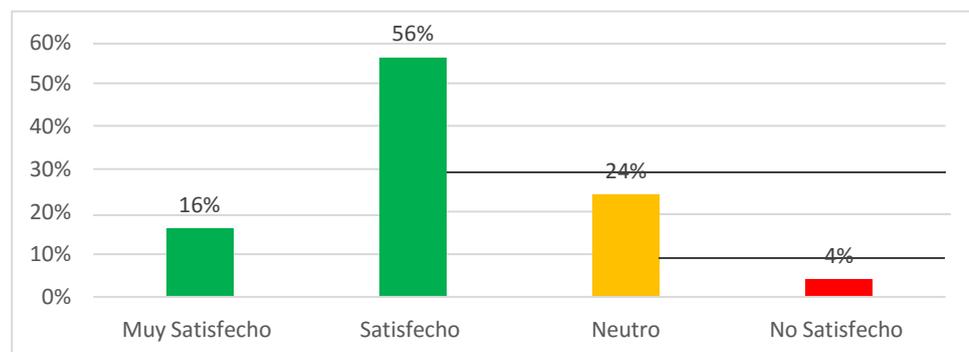
Tabla 19

Participación y la solución de problemas

PREGUNTA 14	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	4	16%
Satisfecho	14	56%
Neutro	6	24%
No Satisfecho	1	4%
Total, general	25	100%

Figura 18

Participación y la solución de problemas



Sobre la participación de la solución de conflictos dentro de la cooperativa los asesores de negocios indicaron que el 56% está satisfecho sobre la solución de conflictos en el interior de la cooperativa, pero el 4% que no se siente no se siente satisfecho de las soluciones que es el que se plantea para poder seguir avanzando, el 24% indica de que están neutro en emitir un comentario sobre la participación, en relación al 16% de que están muy satisfechos por la forma de cómo se solucionan los inconvenientes y la participación que todos los colaboradores para la solución de conflictos.

15.- ¿Está usted satisfecho con el control periódico que se realizan para alcanzar las metas mensuales propuesta?

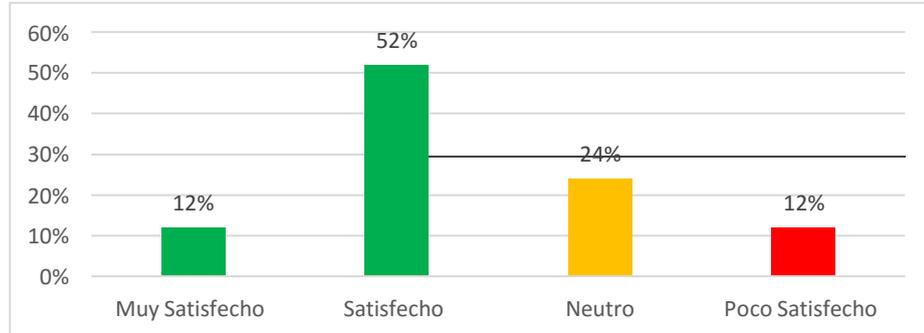
Tabla 20

Satisfecho con el control periódico

REGUNTA 15	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	3	12%
Satisfecho	13	52%
Neutro	6	24%
Poco Satisfecho	3	12%
Total, general	25	100%

Figura 19

Satisfecho con el control periódico



Análisis e interpretación

El cuadro y la tabla de la pregunta número 15 sobre el control periódico que se realizan a los asesores de negocios para poder cumplir con las metas propuestas de manera mensual, el 52% está satisfecho de como realizan el control periódico en relación al 12% quienes indican estar poco satisfecho y por con el 12% manifestaron estar muy satisfecho de qué se le realizan de manera constante un monitoreo a sus actividades y el 24% prefieren omitir comentarios sobre la participación o el control periódico que se realiza antes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca.

16.- ¿Cuan satisfecho se siente cuando le socializan los resultados del proceso de evaluación del desempeño de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca?

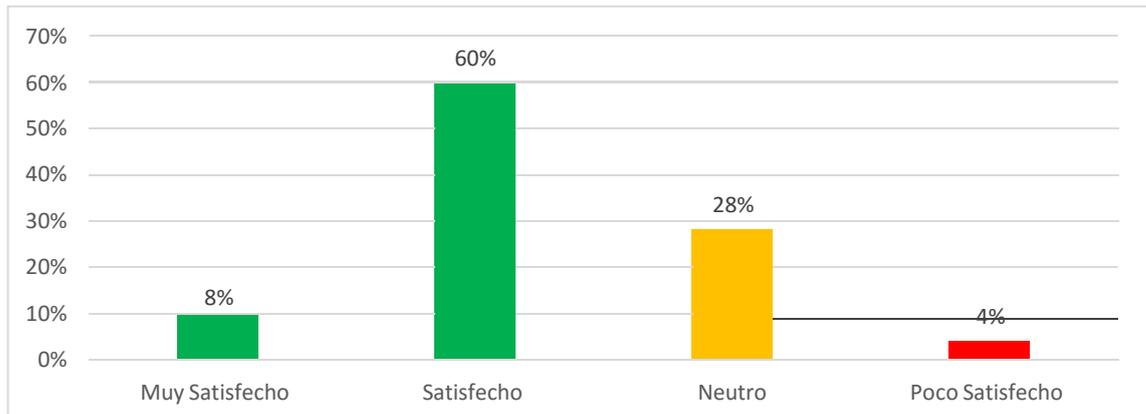
Tabla 21

Socializan los resultados

PREGUNTA 16	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	2	8%
Satisfecho	15	60%
Neutro	7	28%
Poco Satisfecho	1	4%
Total, general	25	100%

Figura 20

Socializan los resultados



Según la tabla de la pregunta 16 para medir el nivel de satisfacción de los asesores de negocios sobre la socialización de los resultados del proceso de evaluación de desempeño en un 60% indicaron estar satisfecho, al contrario del 4% que indica en que está poco satisfecho, y el 28% prefieren no emitir algún tipo de comentario y prefieren estar neutro en cambio el 8% indicaron estar muy satisfecho, con la socialización de resultados de la evaluación de desempeño de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca.

17.- Se establecen medidas alternativas a través de la evaluación de desempeño para incrementar la productividad y rentabilidad

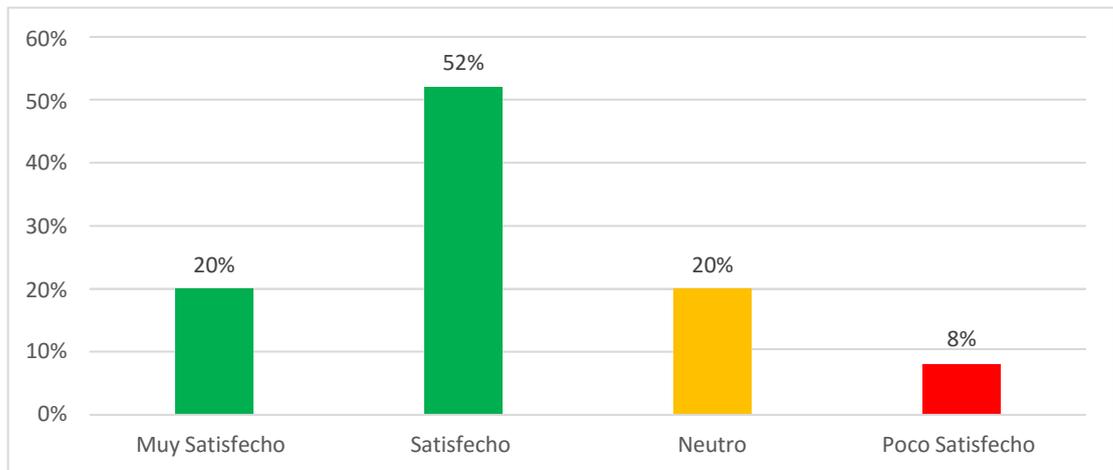
Tabla 22

Medidas alternativas

PREGUNTA 17	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	5	20%
Satisfecho	13	52%
Neutro	5	20%
Poco Satisfecho	2	8%
Total, general	25	100%

Figura 21

Medidas alternativas



De la tabla de la pregunta 17 de como poder medir alternativa que ayude incrementar la productividad de la evaluación de desempeño de los asesores de negocios en 52% indicaron estar satisfecho de como utilizan medidas, en relación al 20% dónde manifestaron que estar muy satisfecho 20% y con ese mismo porcentaje los asesores de negocios dicen estar neutro, pero el 8% informaron estar poco satisfecho sobre cómo se establecen las medidas para incrementar la productividad en las actividades que realizan los asesores de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca.

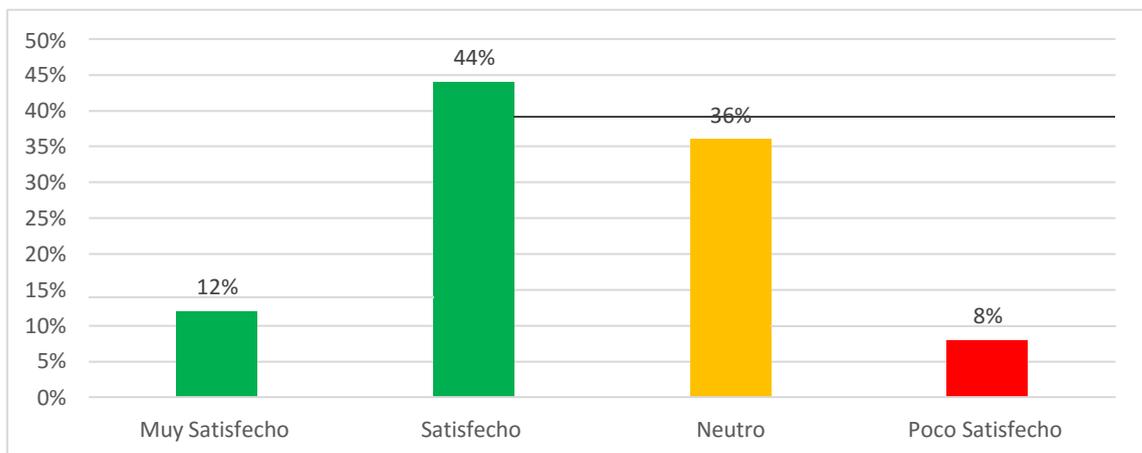
18.- ¿Está satisfecho con los beneficios que recibe por el cumplimiento de metas?

Tabla 23 *Satisfecho con los beneficios que recibe*

PREGUNTA 18	FRFECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	3	12%
Satisfecho	11	44%
Neutro	9	36%
Poco Satisfecho	2	8%
Total, general	25	100%

Figura 22

Satisfecho con los beneficios que recibe



En relación sobre los beneficios que reciben los asesores de negocios y verificar el nivel de satisfacción el 44% indicaron estar satisfechos con los beneficios que reciben, el 36% prefieren mantenerse neutro al momento de contestar la interrogante planteada, el 12% indica que estar muy satisfecho y el 8% indicaron estar poco satisfecho.

Discusión

El presente trabajo de investigación sobre el Desempeño Laboral de los Asesores de Negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, en el cantón La Libertad con un total de personas involucrada en la investigación 25 colaboradores (22 asesores de negocios, 1 jefe de Talento Humano, 1 jefe de Crédito, 1 Analista de Crédito) en los resultados arrojados de la investigación se determinó que las personas involucradas en su mayoría están satisfechas dentro de la organización, en comparación que son pocas personas que se encuentra poco satisfecha.

El desempeño laboral se precisa como unas de las acciones que se requiere implementar para llevar un monitoreo de los colaboradores en sus actividades que realiza a diario para el cumplimiento de las metas propuestas exigidas por la organización de manera eficiente y eficaz para alcanzar con las metas individuales y colectivas.

Como lo indica (Bautista Cuello, Rossmery, 2020) en su trabajo de investigación donde indica que la evaluación de desempeño es el resultado del comportamiento de los trabajadores en consecuencia de sus actividades asignadas y aportes en función a su cargo que dependerá de un regulador entre el colaborador y la empresa.

En relación con la satisfacción de los colaboradores cuando se realizan las evaluaciones de desempeño se le consultó sobre la satisfacción de las evaluaciones de desempeño acorde al cargo que actualmente ejercen el 64% de los encuestados manifestaron estar satisfecho con las evaluaciones que se realiza, estos le permiten mejorar en cada retroalimentación, esto ayuda al departamento a detectar capacitaciones a los asesores de negocios.

Para los asesores de negocios el sistema de evaluación que aplica dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca es satisfactorio en un 52% donde se siente conforme con los parámetros que se aplica en las evaluaciones por objetivos mensuales que realizan para el pago de las comisiones, verificar el nivel de cumplimiento y los controles internos que se realiza para el control de cartera vencida, en comparación con el 8% de los asesores de negocios que no se encuentra satisfecho

de como se evalúan para el pago de las comisiones, se debe tomar en cuenta que existe un 27% de los asesores de negocios que prefieren no referirse a un grado de satisfacción en cuanto al método de aplicación del modelo de evaluación de desempeño.

Para la evaluación de desempeño por objetivo que se aplica en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca entre los factores que utilizan los ejecutivos para medir el rendimiento de los colaboradores en este caso se está siendo como objeto de investigación los asesores de negocios a ellos se lo evalúan mediante la plataforma Vimasistem un sistema que permite el control de días las planificaciones, visitas de socios, el nivel de crecimiento de su cartera, estos se suma a las reuniones semanales para la retroalimentación que la jefe de agencia debe realizar.

En cuanto a la satisfacción del lugar de trabajo el 45% están manifestaron sentirse satisfecho en el ambiente laboral donde desarrollas sus actividades diarias, en comparación con el 25% que se sienten muy satisfecho, pero el 7% no se siente cómodo en su lugar de trabajo, esto permitirá verificar las condiciones en las que trabaja los asesores de negocios para implementar nuevas condiciones para mejorar el ambiente laboral, se debe considerar que las personas involucrada en esta investigación en un 23% prefirieron no calificar en cuanto al ambiente y satisfacción laboral.

Para los asesores de negocios en un 52% se siente satisfecho con las oportunidades que le brinda la organización en realizar carrera en la cooperativa en comparación con el 16% sitiándose poco satisfecho con las oportunidades que brinda la organización, esto se basa en analizar el perfil para solicitar un acceso o participar en procesos para el cambio de funciones.

En cuanto al desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa se ha evaluado que hay un 45% de ellos que tienen un buen desempeño y que cumplen las metas establecidas, sin embargo, el restante de colaboradores no llegan a cumplir con lo establecido por la Cooperativa lo cual representa un déficit en cuanto a los requerimientos, esto se debe a que existen diversos factores que inciden a que muchos de aquellos asesores de negocios no se sientan motivados para fortalecer su buen desempeño laboral.

Entre los principales factores que influyen en el escaso desempeño laboral de los asesores de negocio de la Cooperativa se encuentra el escaso incentivo no económico, es decir, los trabajadores necesitan mayor motivación, capacitación constante, sobre todo conocer más a fondo las políticas que rigen a la actividad financiera en que se desenvuelve la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, lo que ayudaría a fortalecer el desempeño laboral de todo el personal que labora en las asesorías de crédito.

Además, es importante señalar que el proceso de evaluación al desempeño laboral en la asesorías de Negocio aplicadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito se la ejecuta en un lapso de tiempo muy largo, esto quiere decir, que los colaboradores no son evaluados constantemente en sus habilidades, solo cuentan con evaluaciones para medir el rendimiento de alcance de sus metas mensuales, lo que les hace perder el hilo conductual en los procesos que deben seguir para mejorar su desempeño laboral; por otra parte, el proceso aplicado en la evaluación al desempeño laboral es muy generalizado, es decir, no está enfocado a cada área de desempeño lo cual pierde la efectividad a la hora de conseguir resultados favorables en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Cooperativa.

Finalmente, otro aspecto que hay que destacar que en el proceso de la evaluación al desempeño laboral no se la ejecuta de forma profesional, es decir, no existe actores externos que realicen este proceso evaluativo, simplemente es llevado a cabo por personal de la empresa como el gerente o administrador del área, lo que hace que la evaluación no cumpla con las normas técnicas en la evaluación al desempeño laboral, haciendo que la misma sea considerada una evaluación al desempeño laboral muy deficiente e inconsistente.

Conclusiones

De acuerdo con el levantamiento de información realizada y a los objetivos se concluye que:

El sistema de evaluación de desempeño que utiliza la cooperativa es la evaluación por objetivos que determina el alcance de metas mensuales, la misma que no está acorde a las exigencias de sus funciones y tampoco de acuerdo a los incentivos que reciben los colaboradores, de conformidad a la normativa y los elementos orientadores y a la naturaleza de la empresa.

Los factores considerados en la evaluación de los asesores son el cumplimiento de las metas utilizando la tecnología en la ejecución de las tareas diarias acorde a las exigencias del mercado y de los colaboradores que indicaron que están bien organizada para el cumplimiento de sus funciones. El nivel de conocimiento de los asesores de negocios no es tan ligado en su totalidad a las del manual de funciones, generando desconocimiento en las acciones laborales puesto que carece de un método de análisis.

El jefe de negocios deberá evaluar mediante la plataforma los ejes e indicadores para determinar si los asesores han cumplido con las metas propuestas y por ende la agencias cada uno de los rubros posee un saldo inicial y un saldo final y el porcentaje de crecimiento por el mes, esta adicional determinará el pago de las comisiones como ranking II.

Para el ultimo cortes del mes de diciembre el promedio de cartera de los asesores de negocios asciende a \$ 95,7912.66 que no es tan favorable con lo proyectado, el crecimiento en un 49%, numero de prestarías de un -291% número de operaciones 108%, cartera de par 5 32% provisión 25%, cartera castigada 0.

Donde los asesores con menos y a quienes se le dará un seguimiento para la retroalimentación, asesores que necesitan acompañamiento para verificar si cumple con el debido proceso de aplicar estipulado en el manual y reglamento de crédito.

Los resultados de evaluación de desempeño de los asesores de negocios de la cooperativa no son en mayoría favorable, situación que al relacionar con las respuestas de los asesores crea un desacuerdo dado que solo se dan incentivos económicos reflejados en las comisiones, dejando de lado el salario emocional, escalafonario y clima laboral, aspectos que ayudan a mejorar el rendimiento individual e institucional.

Recomendaciones

Se realiza la siguiente recomendación al trabajo de investigación realizado:

Elaborar planes de evaluación de desempeño, estableciendo un método de evaluación del desempeño acorde a las competencias, funciones y metas, que permita una mejora continua y logro de objetivos, evidenciando un proceso sistémico y estructurado, de esta forma se verifica si los talentos están aportando con sus conocimientos técnicos al avance de las funciones de los asesores de negocios.

Actualizar la normativa y proceso de evaluación, incluyendo factores como el ambiente laboral de los asesores de negocios acorde a las exigencias para el cumplimiento de sus funciones, recursos físicos, salarios emocionales, efectos de la evaluación como incentivos, acciones de mejoras y sanciones.

Incluir en el proceso de evaluación la fase de retroalimentación, que permita al asesor conocer sus debilidades, así como al jefe inmediato superior orientar al subordinado en el cumplimiento de metas, comportamientos, aptitudes, en un ambiente laboral favorable y de confianza.

Bibliografía

- Amo Arturo, Ana. (2020).
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=63flDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=que+es+el+Reclutamiento+&ots=4pbn4tzzIU&sig=ydhFvg5GmlH44WUn7GsWVn1DzI4#v=onepage&q&f=false>
- Asamblea Nacional (CODIGO DEL TRABAJO). (2005)..
<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Asamblea Nacional (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR).
 (2008). https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Asamblea Nacional (Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del Covid-19). (2020).
https://www.emov.gob.ec/sites/default/files/transparencia_2020/a2_41.pdf
- Asamblea Nacional (LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA). (2011).
<https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf>
- Asamblea Nacional (PLANNACIONAL DE DESARROLLO). (2021).
<http://www.eeq.com.ec:8080/documents/10180/36483282/PLAN+NACIONAL+DE+DESARROLLO+2021-2025/2c63ede8-4341-4d13-8497-6b7809561baf>

Bautista Cuello, R. C. (2013).

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3687/Rosita_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Bautista Cuello, Rossmery. (2020).

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3687/Rosita_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Bautista Cuello, Rossmery. (2020).

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3687/Rosita_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Briones, D., Pamela, E., & Cristhian Paúl. (2015).

<https://docplayer.es/115463330-Universidad-catolica-de-santiago-de-guayaquil-titulo.html>

Callata Choque, Edwin Isaac. (2019).

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10563/RIcachei.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Córdoba Gómez, Rancisco Javier. (2009).

<https://rieoei.org/historico/deloslectores/1388Cordoba-Maq.pdf>

Coronado-Guzmán, Graciela; Valdivia-Velasco, Magali; Aguilera-Dávila, Aída; Alvarado-Carrillo, Araceli. (15 de 12 de 2020).

<https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf>

Durán Asencio, Alejandro. (2018).

https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n_eficaz_del_trabajo_en_equipo/Zouac4rcgBIC?hl=es&gbpv=1&dq=concepto+de+trabajo+en+equipo&pg=PA9&printsec=frontcover

Ferragud, Cynthia Elizabeth. (2019).
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/16876/Ferragud%20Cynthia%20Elizabeth%20TFG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Formichella, María Marta. (2016).
<https://core.ac.uk/download/pdf/48031881.pdf>

Jara Martínez, Antonio Miguel; Asmat Vega, Nicanor Segismundo; Alberca Pintado, Nancy Elizabeth;. (2018).
<https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>

Lagos García, C. (2012).
<https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/5549/TRSLagos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Leyva, C., Guzmán, M., & Pérez, R. (2016). La evaluación del desempeño, los procesos y la organización. Cuba: Ing. Ind. vol.37 no.2 La Habana mayo.- ago. versión On-line ISSN 1815-5936.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v37n2/rii06216.pdf>

Luque Mojica, Jorge Gregorio. (2019).
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/20667/TESIS%20DE%20GRADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mamani Avendaño, Y. M. (2019).
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2260/Yini_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maristany. (2000). More, G., & Marilú, S. (2020).
 Retrieved 1 de 12 de 2022, from
<https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2602/Garcia%20More%20Sandra%20Maril%20C3%BA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

NARANJO ALVAREZ, OSCAR DAVID. (2017).

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16010/NaranjoAlvarezOscarDavid2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Nolasco, D. G. (2020). La evaluación del desempeño y su relación con la satisfacción laboral, área Subdirección Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo – EMASEO EP.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7316/1/T3190-MDTH-Nolasco-La%20evaluacion.pdf>

Pérez Porto, J., Gardey, A. (2021).

<https://definicion.de>. <https://definicion.de/estructura/>

Pérez Porto, J., Gardey, A. (2022). <https://definicion.de/legal/>

Pilligua Lucas, Cristhian Fabricio; Arteaga Ureta., Flor María. (2019).

<https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686/2177>

Pionce Montalván, Adriana Andrea. (2019). Retrieved 20 de 12 de 2022, from <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4683/UPSE-TAE-2019-0034.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quispe Challco, Alejandro Dario, Cónдор Cubas Josué Esteban. (2021). Alejandro Dario Quispe Challco

Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. Cuba: Scielo. AMC vol.23 no.2 Camagüey mar.-abr. versión On-line ISSN 1025-0255. <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v23n2/1025-0255-amc-23-02-159.pdf>

ROBALINO MOLINA;LENIN ALEXANDER. (30 de junio de 2022).
Retrieved 20
de 12 de 2022, from
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8156/1/UPSE-MTH-2022-0024.pdf>

Vera, L. N. (2020). Repositorio de tesis Usat. Repositorio de tesis Usat:
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/2050/T-UTB-CEPOS-MAE-000044.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zambonino Cayo, Paulina de las Mercedes. (2018).
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27150/1/17%20GTH.pdf>

Apéndice

Apéndice 1

Matriz

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Desempeño Laboral de los asesores de negocios de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, cantón La Libertad año 2022”.	<p>Formulación del Problema</p> <p>¿Como es el desempeño laboral de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva?</p> <p>Sistematización del problema</p> <p>¿De qué manera se lleva la evaluación de desempeño en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca?</p> <p>¿Cuáles son los factores que influyen en la evaluación de desempeño laboral los asesores de negocios?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Analizar desempeño laboral de los asesores de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>*Describir las condiciones del ambiente laboral de asesores de negocios de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca.</p> <p>*Describir las habilidades y actitudes para el cumplimiento de sus funciones de los asesores de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca.</p> <p>*Identificar la situación actual del desempeño laboral de los asesores de negocios de Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>Condiciones y Ambientes Laborales</p> <p>Trabajo en Equipo.</p> <p>Evaluación de desempeño</p>	<p>Estructura Legal</p> <p>Condiciones Físicas</p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p>Comunicación</p> <p>Innovación</p> <p>Participación</p> <p>Sistema de evaluación de desempeño.</p> <p>Informe de resultado anual.</p> <p>Efectos de evaluación: incentivos, sanciones y acciones de mejoras.</p>	<p>Metodología</p> <p>Descriptiva</p> <p>Enfoque Cualitativo</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Métodos de Investigación</p> <p>Método Inductivo</p> <p>Método Deductivo</p> <p>Métodos Analíticos</p> <p>Técnicas e instrumento</p> <p>Entrevistas 3</p> <p>Encuestas a 22 personas</p> <p>Población</p> <p>25 personas</p>

Apéndice 2

Cuestionario al jefe de Crédito

JEFE DE CRÉDITO

¿Cuál es tipo de liderazgo debe contar el asesor de negocio dentro la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca?

**¿Considera usted que el tipo liderazgo que se maneja dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca es el idóneo para cumplir con las metas establecidas?
¿Por qué?**

¿Cada que tiempo actualizan los manuales de crédito?

¿Para el proceso de reclutamiento y selección se considera los perfiles de los asesores de crédito? ¿Cuáles son los perfiles?

Considera que el entrenamiento que reciben los asesores de negocios es el adecuado para el cumplimiento de sus funciones.

¿Existe reconocimiento por parte de la empresa para el personal por su esfuerzo y/o aportaciones al logro de objetivos y metas?

¿La evaluación de desempeño obliga a los colaboradores a estar en constante actualización de conocimientos para ejecutar las funciones de asesor de negocios?

¿Qué sucede cuando un asesor tiene una calificación en la evaluación del desempeño no satisfactoria?

¿Qué mejoraría del proceso de evaluación de desempeño de los asesores de negocios?

Apéndice 3

Cuestionario Analista de Crédito

ANALISTA DE CREDITO

¿Cuál es tipo de liderazgo debe contar el asesor de negocio dentro la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca?

**¿Considera usted que el tipo liderazgo que se maneja dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca es el idóneo para cumplir con las metas establecidas?
¿Por qué?**

¿Cada que tiempo actualizan los manuales de crédito?

Considera que el entrenamiento que reciben los asesores de negocios es el adecuado para el cumplimiento de sus funciones.

¿Existe reconocimiento por parte de la empresa para el personal por su esfuerzo y/o aportaciones al logro de objetivos y metas?

¿La evaluación de desempeño obliga a los colaboradores a estar en constante actualización de conocimientos para ejecutar las funciones de asesor de negocios?

Apéndice 4

Cuestionario para la Encuesta a los Asesores de Negocios



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA



El presente cuestionario determinará el desempeño laboral de los asesores de negocios de la cooperativa de ahorro y crédito nueva huancavilca en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena para el año 2022.

Datos informativos:

Agencia: _____

Cargo: _____

Genero: _____

Tiempo laborando en la institución

Menos de 5 años	Entre 5-10	Mas de 10 años

Instrucciones:

A continuación, encontrará algunos indicadores para describirse a sí mismo. Lea cada reactivo y marque con una (X) la opción que mejor lo describe. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Las opciones son las siguientes:

1: Muy satisfecho 2: Satisfecho 3: Neutro 4: Poco satisfecho 5: No satisfecho

CONDICIONES Y AMBIENTE LEGALES					
Estructura Legal					
Pregunta	1	2	3	4	5
1.- Grado de satisfacción en cuanto a conocimiento de reglamentos y normativas					
2.- Grado de satisfacción de la relación de la evaluación del desempeño con las funciones inherentes al cargo.					
3.- Grado de satisfacción de la retroalimentación de los resultados de la evaluación de desempeño.					
4.- ¿Qué tan satisfecho estás con fechas que se evalúan a los asesores de negocios?					
CONDICIONES FISICA					
5.- Actualmente está satisfecho en su lugar de trabajo.					
6.- Que grado de satisfacción tiene respecto a los equipos y materiales de oficina para realizar su trabajo					
7.- Que grado de satisfacción tiene respecto a la colaboración y compañerismo entre los trabajadores					
SATISFACCIÓN LABORAL					

8.- ¿Está satisfecho con el enfoque administrativo de sus superiores?					
9.- ¿Como evalúa la satisfacción en cuanto a las oportunidades que le brinda la empresa?					
10.- Cómo evalúa la satisfacción en cuanto a la remuneración que recibe?					
TRABAJO EN EQUIPO					
COMUNICACIÓN					
11.- ¿Es satisfactorio la comunicación que posee la institución al informar sobre las actividades y logros que como equipo ha alcanzado la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca?					
12.- ¿Está usted satisfechos con los canales de comunicación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito para comunicar eventos internos y externos?					
INNOVACIÓN					
13.- ¿Está usted satisfecho con las herramientas que se utiliza para realizar su actividad laboral están adaptadas a las necesidades del trabajo?					
PARTICIPACIÓN					
14.- La participación y la solución de problemas de los colaboradores es muy satisfactoria cuando hay un desafío para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca					
SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					
SISTEMA DE EVALUACIÓN					
15.- ¿Está usted satisfecho con el control periódico que se realizan para alcanzar las metas mensuales propuesta?					
INFORME DE RESULTADO					
16.- ¿Cuan satisfecho se siente cuando le socializan los resultados del proceso de evaluación del desempeño de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca?					
EFECTO DE EVALUACIÓN					
17.- Se establecen medidas alternativas a través de la evaluación de desempeño para incrementar la productividad y rentabilidad					
18.- ¿Está satisfecho con los beneficios que recibe por el cumplimiento de metas?					

Apéndice 5
Carta Aval Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca



Oficio N°036-DTH-12012023

La Libertad, 12 de enero del 2023

Lcdo.
 José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
 Director de la Carrera de Administración de Empresa

Reciba cordiales saludos de parte de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCABILCA** deseando éxitos en sus labores diarias en favor de la comunidad universitaria.

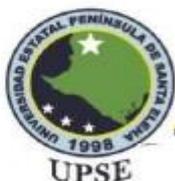
Ingeniero **LUIS ALBERTO CAISA GALARZA** Gerente General de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCABILCA** extiende su **AUTORIZACIÓN** ante la solicitud de la estudiante **RODRIGUEZ GONZABAY DARÍO RUBÉN** con cédula de identidad **0923676787** para desarrollar el Trabajo de Integración Curricular denominado: **"DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE NEGOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCABILCA, CANTON LA LIBERTAD, AÑO 2022"**.

Atentamente,

Ing. Luis Caisa Galarza MSc
 Gerente General
 Cooperativa de Ahorro y Crédito
 Nueva Huancavilca

Apéndice 6

Certificado de Validación de Instrumento de Trabajo de Investigación



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: **“DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE NEGOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCAVILCA EN EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA PARA EL AÑO 2022”** planteado por el estudiante **RODRIGUEZ GONZABAY DARIO RUBEN**, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encuesta.
2. Entrevista.

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

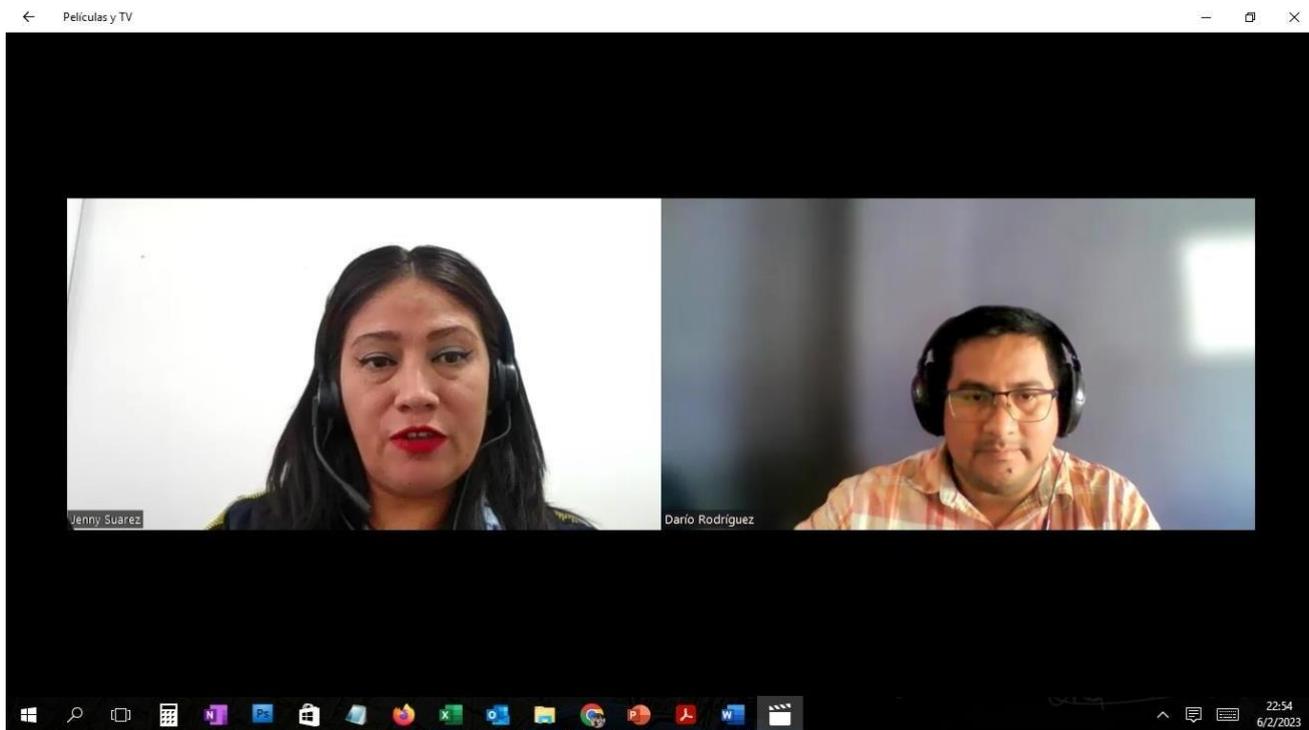
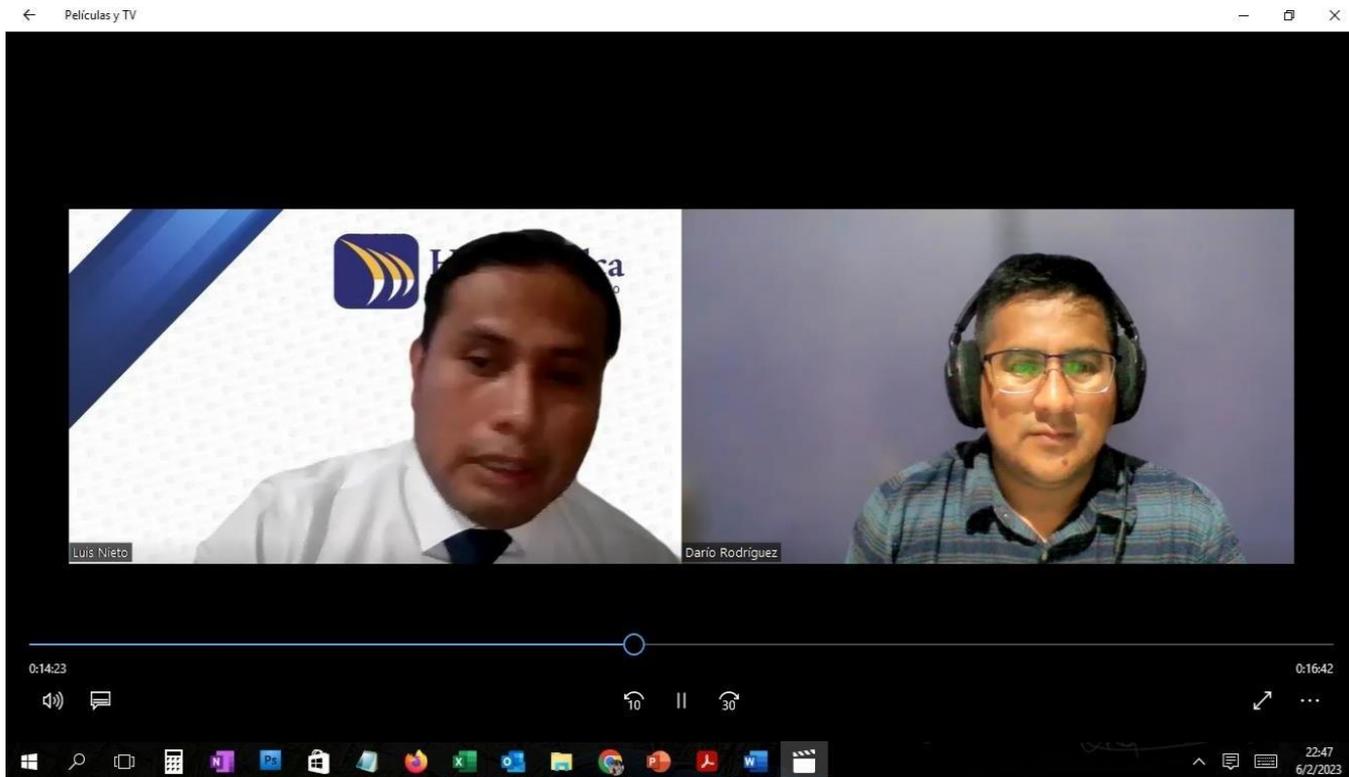
Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 1 de febrero del 2023

Ing. Lorena Reyes Tomalá. PhD
Docente de la Carrera de Administración de Empresa

Apéndice 7

Fotografía de las Entrevistas



Apéndice 8
Certificado Gramatólogo

CERTIFICACIÓN DE GRAMATÓLOGO

Yo, **GONZABAY PANCHANA JENNY PILAR**, MAESTRA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION con registro SENESCYT No 6043180718 y LICENCIADA EN EDUCACION PARVULARIA, con registro SENESCYT No 1023-2016-1668358 y, por medio del presente tengo a bien.

CERTIFICAR:

Que he revisado la redacción, estilo y ortografía del **TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR** elaborado por:

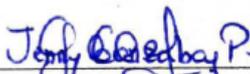
DARÍO RUBÉN RODRÍGUEZ GONZABAY
C.I: 0923676787

Previo a la obtención del Título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, con el tema:

DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE NEGOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCABILCA EN EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA PARA EL AÑO 2022

Trabajo de investigación que ha sido escrito de acuerdo a las normas ortográficas y de sintaxis vigentes.

Atentamente,



Lcda. Gonzabay Panchana Jenny Pilar Mgtr.
C.I: 0913501953
Celular: 099 187 6292