

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

**Modalidad: Presencial**

### PLAN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

#### **TEMA:**

**“GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA  
SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO ATUNTAQUI”**

**Línea de investigación:** Desarrollo social y del comportamiento humano

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciatura en  
Administración de Empresas**

#### **AUTOR:**

Castillo Chicaiza Ibeth Marilyn

#### **DIRECTOR:**

MSc. Rosa Elena Rodríguez Trejo

Ibarra, abril de 2024



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## DIRECCIÓN DE BIBLIOTECA

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1004641567		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Castillo Chicaiza Ibeth Marilyn		
DIRECCIÓN:	Ibarra-La Aduana		
EMAIL:	imcastilloc@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0986910523

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ATUNTAQUI"
AUTOR (ES):	Castillo Chicaiza Ibeth Marilyn
FECHA: DD/MM/AAAA	24/04/2024
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> GRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Administración de Empresas
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. Rosa Elena Rodríguez Trejo Msc. Henry Marcelo Vallejos

### 2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los veinticuatro días del mes de abril de 2024

EL AUTOR:

Ibeth Marilyn Castillo Chicaiza

**CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN  
CURRICULAR**

Ibarra, 24 de abril de 2024

MSc. Rodríguez Trejo Rosa Elena

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnicas del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

A handwritten signature in black ink, enclosed within an oval shape. The signature is cursive and appears to read 'Rosa Elena Rodríguez Trejo'. Below the signature is a horizontal dashed line.

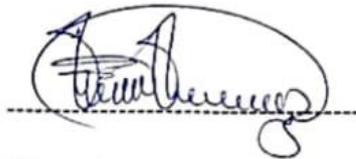
*Msc. Rodríguez Trejo Rosa Elena*

*Docente*

C.C.: 0400986337

## APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El comité calificador del trabajo de Integración Curricular "LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ATUNTAQUI" elaborado por **Castillo Chicaiza Ibeth Marilyn**, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte.



*MSc. Rodríguez Trejo Rosa Elena*

*Directora*

C.C.: 0400986337



*MSc. Henry Marcelo Vallejos Orbe*

*Asesor*

C.C.: 1001813821

## Índice de Contenido

	<b>Pág.</b>
Introducción .....	9
Problema .....	1
Antecedentes .....	2
Justificación .....	4
Objetivos .....	6
Objetivo General .....	6
Objetivos Específicos.....	6
Pregunta de investigación .....	6
Capítulo 1: Marco teórico .....	7
Gestión de Talento Humano .....	7
Reclutamiento del personal.....	9
Selección del personal.....	10
Inducción del personal .....	11
Capacitación y Desarrollo del personal .....	12
Retención del Talento Humano .....	13
Satisfacción Laboral.....	14
Dimensiones de satisfacción laboral .....	15
Teorías de Satisfacción Laboral .....	17
Teoría de Higiene-Motivacional .....	17
Teoría del Ajuste en el trabajo .....	18

Teoría de las necesidades de Maslow .....	19
Factores de la Satisfacción Laboral .....	20
Capítulo 2: Materiales y Métodos .....	21
2.1 Tipo de investigación .....	21
2.2 Técnicas e instrumentos de investigación .....	22
2.3 Preguntas de investigación y/o hipótesis .....	23
2.4 Matriz de operacionalización de variables .....	24
2.5 Participantes .....	26
2.6 Procedimientos y análisis de datos .....	27
Capítulo 3: Resultados y Discusión .....	29
3.1 Gestión de Talento Humano .....	29
3.2 Satisfacción Laboral .....	35
3.3 Pruebas de normalidad .....	43
3.4 Prueba de normalidad en dimensiones .....	43
3.5 Correlación de variables .....	45
3.6 Correlación Dimensional .....	46
3.7 Grafica de la correlación .....	49
Conclusiones .....	51
Recomendaciones .....	51
Anexos .....	64
Bibliografía .....	52

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Dimensiones.....	15
Tabla 2 Variable independiente .....	24
Tabla 3 Variable dependiente .....	25
Tabla 4 Unidades Administrativas.....	26
Tabla 5 Prueba de Shapiro Wilk .....	43
Tabla 6 Prueba de normalidad en dimensiones.....	44
Tabla 7 Coeficiente de correlación .....	45
Tabla 8 Correlación Dimensional .....	46
Tabla 9 Correlación de Pearson .....	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Administración de Recursos Humanos .....	8
Figura 2 Características de la Capacitación .....	13
Figura 3 Necesidades .....	19
Figura 4 Número de trabajadores en el puesto.....	29
Figura 5 Tasa de rotación.....	30
Figura 6 Pruebas profesionales y entrevista.....	30
Figura 7 Políticas .....	31
Figura 8 Programas del fortalecimiento de conocimientos.....	32
Figura 9 Rendimiento .....	33
Figura 10 Procesos de la Gestión de Talento Humano de la cooperativa de ahorro y crédito Atuntaqui.....	34
Figura 11 División de tareas .....	35
Figura 12 Habilidades .....	36
Figura 13 Autonomía .....	37
Figura 14 Comunicación.....	37
Figura 15 Motivación.....	38
Figura 16 Remuneraciones .....	39
Figura 17 Incentivos .....	39
Figura 18 Orden e higiene.....	40
Figura 19 Actividades sociales .....	41
Figura 20 Participación dinámica .....	42
Figura 21 Grafica de la correlación .....	49

## **Resumen**

La investigación realizada se basó en analizar los procesos de la gestión de recursos humanos y el impacto en la satisfacción laboral de cada empleado en la cooperativa de ahorro y crédito Atuntaqui. Para este fin, se analizó las diferentes magnitudes de cada variable con un enfoque mixto, que permitió integrar tanto los métodos cuantitativos como cualitativos dentro del estudio, en la cual a su vez se aplicó los instrumentos entre ellos: la encuesta y la entrevista donde se consiguió reunir la información concreta para identificar los procesos de gestión de talento humano que se lleva a cabo en la entidad y a su vez conocer el grado de satisfacción de los trabajadores, y por último relacionar las variables conociendo el nivel de significancia que tienen al correlacionarse y cómo influyó la variable independiente en la dependiente, esto se realizó a través de pruebas estadísticas como fueron las de Pearson y Spearman que fueron obtenidos a través del programa estadístico de SPSSv25. Los resultados obtenidos mostraron que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui tuvo una relación favorable respecto a la gestión de talento humano y su impacto en el nivel de satisfacción de cada empleado, por tanto, se destacó que posee un desarrollo eficiente que conlleva a tener una productividad eficaz.

## **Abstract**

The research was based on analyzing the processes of human resources management and the impact on the job satisfaction of each employee in the Atuntaqui savings and credit cooperative. For this purpose, the different magnitudes of each variable were analyzed with a mixed approach, which allowed integrating both quantitative and qualitative methods within the study, in which in turn the instruments were applied among them: the survey and the interview where it was possible to gather concrete information to identify the human talent management processes carried out in the entity and in turn to know the degree of satisfaction of the workers, and finally relate the variables knowing the level of significance they have when correlated and how the independent variable influenced the dependent variable, this was done through statistical tests such as Pearson and Spearman that were obtained through the SPSSv25 statistical program. The results obtained showed that Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui had a favorable relationship with respect to human talent management and its impact on the level of satisfaction of each employee, therefore, it was highlighted that it has an efficient development that leads to effective productivity.

## **Introducción**

### **Problema**

Dentro de empresas públicas como privadas el personal es clave, por lo que se busca lograr reclutar personal con un desempeño eficiente para cada puesto de trabajo, aunque la realidad en la que se enfrentan tiene grandes falencias; como la falta de experiencia al gestionar este proceso (Olinda & Mori, 2020).

Según Gonzáles & Molina (2016), debe existir gran relevancia en las fases de gestión de talento humano ya que impulsa a que los empleados puedan tener un potencial que garantice un crecimiento productivo y a su vez logren alcanzar los objetivos planteados. Actualmente, existen muchos desafíos en la conservación y captación del talento humano, por la dificultad que conlleva el procedimiento de selección de los empleados, esto ocasiona a que se retrasen los resultados que busca la empresa y se provoque problemas de mala administración.

En base al criterio de Velasco (2021), la satisfacción laboral busca el bienestar del empleado, sin embargo, la falta de conocimiento, remuneraciones bajas y recorte de personal, llegan a generar insatisfacción en los trabajadores causando desmotivación y rendimiento deficiente lo que impide a que se cumpla las metas de la empresa.

Villar (2019), señaló que una mala aplicación de las técnicas de talento en la organización hace que se vuelva incompetente y no se logre alcanzar las estrategias proyectadas. Las consecuencias de una ejecución de talento humano incorrecta hacen que los funcionarios no cuenten con la experiencia adecuada en el área, lo cual aumenta la rotación de personal debido a manejos inadecuados.

Las causas frecuentes en una organización suele ser los problemas en la comunicación interna y la colaboración, así como la falta de transparencia que afecta negativamente la eficacia y las operaciones de las organizaciones. Según López (2020), la mala comunicación puede generar; malentendidos, objetivos desorientados, conflictos entre diversos niveles

categoricos que afectan la coordinación de actividades, la cultura organizacional y a su vez provocan a que exista un menor compromiso y se genere una insatisfacción laboral.

Finalmente, la investigación se orientó en analizar la gestión de talento humano y su impacto en la satisfacción laboral de los empleados, en donde se podrá conocer cuales procesos desarrollados en la cooperativa son deficientes y no cumplen con las necesidades de los trabajadores en su ámbito laboral.

### **Antecedentes**

Según Gutiérrez (2020), el talento humano tiene sus primeros inicios en el año 1900, en donde se determina que los trabajadores eran considerados como un recurso, así como los equipos y las máquinas. La industrialización en el año 1950, tuvo un rol importante ya que la innovación permitió ejecutar la organización humana, y adquirir el conocimiento como la tecnología, que llegaron a ser un factor primordial para el capital humano, logrando ser la base de la administración de talento humano y que de esta manera se denomine así hasta la actualidad.

Chiavenato (2009), establece los procedimientos que tiene la unidad de talento humano dentro de una sociedad los cuales son técnicas para incluir; personas, organizaciones, recompensas, desarrollo, retención y auditar a los individuos. El objetivo fue determinar las actividades que se desarrollan y así buscar un nuevo mundo competente que tenga momentos de transición y cambio ya que juegan un papel estratégico e innovador.

En un estudio realizado por Comas et al.(2021), desarrollado a Deloitte Consulting en 157 empresas, indica que el 91% tuvieron rotación del personal con un promedio del 17% que viene relacionado con la desvinculación por desempeño, el rango de rotación normalmente en esta empresa se encuentra entre 4% y 5% debido a motivos principales como: problemas de comunicación, insatisfacción laboral, de tal forma es necesario una retención de recursos humanos.

En base a la investigación de Rodríguez et al. (2019), acerca del ámbito financiero popular y solidario en la asociación de ahorro y crédito de muestra que en Ecuador, el 53,16% representa las cooperativas de ahorro y crédito, encontrándose en el segundo país en Latinoamérica, actualmente cuenta con alrededor de 669 entidades financieras. Además, García & Vega (2019), mencionaron que cada una de las organizaciones necesitan tener a disposición un prototipo eficiente de gestión de talento humano ya que es un instrumento que tiene lineamientos que orientan a un proceso eficiente.

De acuerdo con la investigación de Ortega (2019), realizada en la entidad de ahorro y crédito Sumac Llacta Ltda., acerca del modelo gestión de recursos humanos y su efecto en el desarrollo institucional, se demostró que el 63% de los empleados no cuentan con una planificación en cuanto a los procesos adecuados ya que no se encuentran bien estructurados y menciona que esto genera desmotivación en su área laboral. Así mismo también, se verificó que el 50% cumple con las actividades asignadas, mientras que el otro 50% no lo que ocasiona un ambiente muy desfavorable.

En el estudio realizado de acuerdo al procedimiento de talento humano y el desempeño en la asociación de ahorro y crédito Minga Ltda., Sango (2023), determinó que 100% del mecanismo de gestión de talento humano influye la satisfacción del empleado, por su parte el 88,9% de la organización recalzó que deberían tener un modelo adecuado de reclutamiento, selección, capacitación y evaluación.

La satisfacción laboral tuvo inicios a partir del siglo XX basándose en campos de la psicología laboral, la cual veló por el bienestar del individuo, mientras que la conducta estructural se orientó en el compromiso y la efectividad organizacional. En el estudio de Palma (2022), acerca de las tácticas de compensaciones de la recompensa laboral, se destacó elementos que retribuyen con el empleado tales como fueron : beneficios sociales, equidad salarial interna, política de compensaciones, de este modo se pudo entender cuáles son las

preferencias de los colaboradores y así lograr analizar cómo conseguir una productividad eficiente.

Según Ayala (2019), en su análisis acerca de las determinantes de la productividad laboral en Ecuador, mencionó que el 82,7% de la población concluye que el nivel de satisfacción más alto se debe a las horas de trabajo, no obstante, el índice de insatisfacción incrementa cuando su labor es muy extenso. Además, informó que la capacitación dentro de una organización motiva al trabajador en un 89,8%, al igual que la seguridad social con un 87,7%.

En la investigación de Escobar (2021), en Ecuador en el año 2014, mencionó que en el proyecto Happiness acerca de la felicidad, el 56% de una población de 1034 empleados encuestados se consideraban totalmente satisfechos en su área laboral. A través de este estudio se pudo determinar que se establece un mejor vínculo cuando existe motivación en un área laboral puesto que se incrementa el rendimiento por parte de los trabajadores.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui Ltda. tiene sus inicios en el año 1963, cuyo objetivo es enfocarse en brindar servicios acordes a las necesidades de la población. Esta entidad financiera se encuentra ubicada en el cantón Antonio Ante, en la ciudad Atuntaqui en la provincia de Imbabura, actualmente cuenta con 2 sucursales y 6 agencias. A lo largo de su servicio su vida institucional se ha basado en principios y valores esenciales como son: confianza, seriedad, honestidad, responsabilidad social, componentes que han conllevado a la cooperativa tener un desarrollo constante (Palma, 2022).

### **Justificación**

Según Cardozo (2018), la realidad de cuando se entienden los mecanismos que se identifican en el sistema de recursos humanos en una organización resultan vital, debido a que cada progreso consiste en una estructura que está asociada por personas que cumplen roles dentro de ella construyendo procedimientos para la operación empresarial. Es por este motivo

que es un reto ya que estas temáticas dentro de la empresa resultan confusas y minuciosamente van afectado en los trabajadores como en el rendimiento laboral.

Por tal motivo, Vinueza (2017), recalcó que el módulo de talento humano surge de la complejidad en las actividades de una organización lo cual involucra a los empleados como el recurso que va relacionado con el desarrollo de cada una de ellas, puesto que implica la capacidad de poder coordinar y demostrar sus destrezas, aptitudes y experiencias, en consecuencia, de esta manera la gestión fundamenta y genera orden dentro de la organización. Los objetivos que se destacan en el área laboral es lograr mejorar la sostenibilidad, competitividad y viabilidad de la empresa a largo plazo.

Además, Santamaria et al., (2020), sustentó que la gestión del capital humano genera alternativas en correspondencia a la satisfacción laboral, ya que consolida a los empleados permitiéndoles plasmar los conocimientos que cuenta cada uno, es así que se logra un desempeño eficiente de los trabajadores. Una correcta orientación, capacitación al personal al momento del ingreso a la organización fundamentan la perspectiva del empleado acerca de su área laboral es así que estas iniciativas generan el bienestar en el trabajador.

La satisfacción laboral tiene como base fundamental las condiciones de vida de los empleados, ya que de esta manera hace referencia al trabajo significativo que desarrollan cada uno, es por esto que se busca incentivar el bienestar tomando en cuenta que la salud física y mental que es primordial para el trabajador.

Esta investigación se realizó por razones tangibles que no solo se presentó en la entidad de estudio, sino en la mayoría de empresas en el Ecuador, buscar el grado de satisfacción de los empleados es un componente principal de productividad en la compañía. Además, se analizó el proceso de mecanismos de talento humano y su funcionamiento en la cooperativa de ahorro y crédito Atuntaqui; de la forma que influyó en el desempeño para los empleados y de esta manera buscar soluciones que puedan aumentar la rentabilidad de los empleados en la

entidad.

El estudio del sistema de recursos humanos en esta entidad fue clave esencial, porque permitió crear una metodología adecuada para mejorar los resultados laborales de los colaboradores, además esta investigación destacó la influencia de la productividad de los empleados buscando un buen rendimiento de la compañía. A su vez buscó brindar ideas valiosas para que las organizaciones obtengan información actualizada sobre el papel de procedimientos de talento humano en la satisfacción laboral, considerando a las personas como el recurso más importante del éxito de la organización.

De igual forma para Pedraza (2018), la satisfacción laboral de las personas, es un desafío constante porque conduce a tener mejores resultados en los empleados y por ende hace que la organización tenga un desarrollo continuo, el cual aumenta la utilidad logrando que la entidad se destaque por su buen desempeño.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar la gestión de talento humano y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui

### **Objetivos Específicos**

- Identificar los procesos de la gestión de talento humano que se desarrollan en la Cooperativa.
- Determinar el nivel de satisfacción de los empleados.
- Establecer la relación entre los procesos de gestión de talento humano y la satisfacción laboral de los empleados

### **Pregunta de investigación**

¿Cómo influyen los procesos de gestión de talento humano en la satisfacción laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui?

## **Capítulo 1: Marco teórico**

### **Gestión de Talento Humano**

La administración de talento humano se ha transformado en un proceso de sostenimiento gerencial esencial para la guía de las relaciones de trabajo y la consolidación de la cultura corporativa. Esto permite captar al personal adecuado que sea capaz de poder desarrollar sus capacidades aumentando la productividad por medio de instrucción del personal, programas de formación y la integración de la seguridad ocupacional e industrial de cada trabajador (Ataypoma & Inga, 2018).

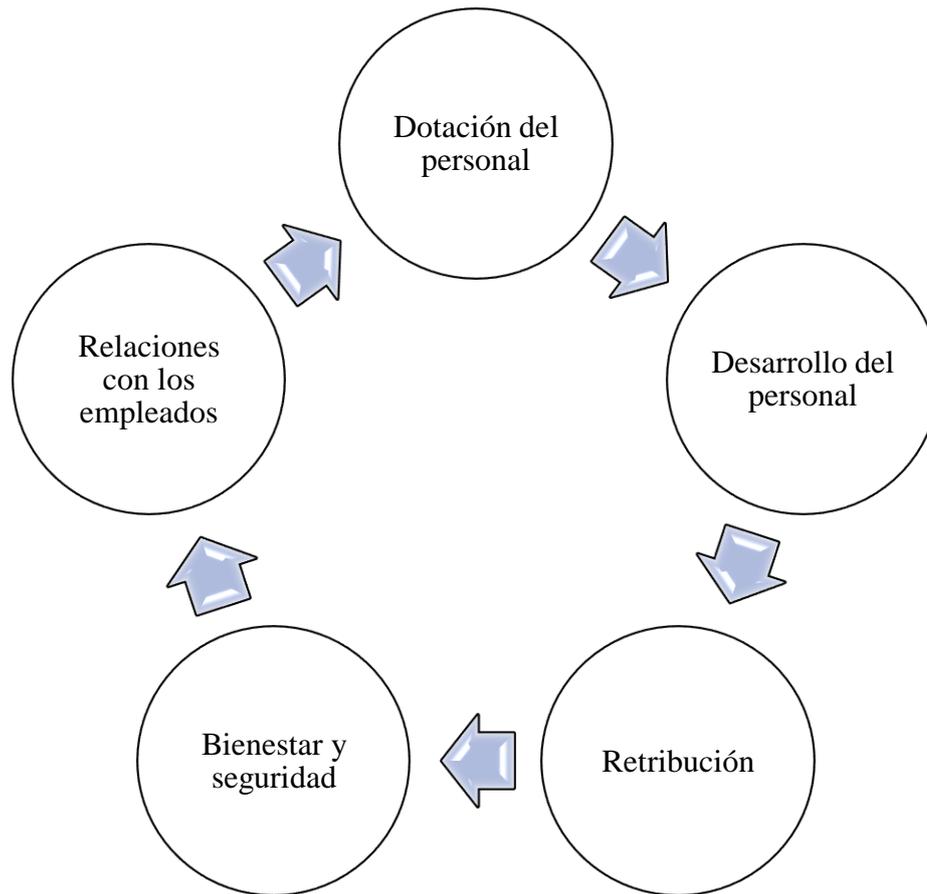
En cada organización el recurso humano, se ha transformado en una parte importante ya que es la pieza clave que ayuda a poder lograr los objetivos mediante la perspectiva positiva de los empleados. Por lo tanto, las capacitaciones son la base ya que interactúan directamente con el empleado, buscando que sea más comprometido con su trabajo.

Según Membiela et al., (2019), resaltó que el sistema de gestión hace relación a las habilidades, entendimiento y competencias de fuerza laboral acoplados a través de la formación y la experiencia, lo cual tienen una gran orientación al rendimiento tanto de servicios como de bienes. Existen diferentes determinantes que influyen en las capacidades humanas las cuales son:

- Le educación en sus niveles de formación
- La capacitación personal, incluidos los programas de amplitud
- Los movimientos migratorios que facilitan la adaptación laboral
- La influencia de cómo afecta la inversión de servicios en la esperanza de vida.

En cuanto al criterio de Wayne (2010), mencionó que la gestión de recurso humanos hace mención a que cada individuo de la organización debe estar involucrado con los objetivos logrando obtener un sistema integrado eficiente:

Figura 1 Administración de Recursos Humanos



Nota. Elaborado en base al Modelo de la administración de Recursos Humano por (Esterilla, 2019)

- Dotación del personal: es la evolución por la cual una institución se anticipa que contará con la cantidad de empleados con las habilidades adecuadas en el momento preciso para poder alcanzar los objetivos planteados.
- Desarrollo del personal: consiste en la planeación de las actividades dentro de la organización, que busca adecuar los puestos en base a las habilidades y conocimientos de cada individuo, logrando tener un buen desempeño laboral y un entorno competitivo.
- Retribución: hace referencia al sistema de pago que se le brinda de manera justa a cada empleado por el alcance de los objetivos organizacionales.
- Bienestar y seguridad: busca controlar y proteger a los empleados de los diferentes accidentes que pueden ocasionarse en el trabajo, es de suma importancia que en su área laboral disfruten de un ambiente seguro ya que de esta manera se logrará que cada

trabajador sea más productivo.

- Relaciones con los empleados: consiste en evaluar el éxito del personal, buscando reconocer los fracasos y tratar de no volver a repetir.

Cada procedimiento de recursos humanos al abordarlo es importante descifrar cada uno de ellos. Dessler (2015), mencionó que un proceso está conformado por una agrupación de etapas encadenadas, las cuales reforman los elementos de ingreso en resultados. Los procesos que se incluyen son los siguientes: reclutamiento, selección del personal, inducción, retención de recursos humanos, capacitación y evolución del personal.

### **Reclutamiento del personal**

Determinando la necesidad del puesto se continua con el reclutamiento, lo cual busca identificar empleados potenciales con los requisitos que se necesita para realizar su trabajo correspondiente, es importante atraer algunos candidatos para que pueda ejecutarse la selección de uno de ellos. De acuerdo a Rivera (2019), un proceso consiste de dos vías que son divulgar e informar las oportunidades de ocupación que se desarrollan en la empresa, es así que permite que se desenvuelvan sin complicaciones en su área laboral y de esta manera enfrentar los retos y lograr que la empresa vaya innovando.

Según Chiavenato (2009), se encontraron objetivos determinados por el reclutamiento que son los siguientes:

- Utilizando los datos del análisis de puesto poder diagnosticar las necesidades actuales y próximas de contratación.
- Proporcionar un grupo suficiente de trabajadores calificados a un bajo costo para poder satisfacer las exigencias de la empresa.
- Incrementar el éxito en cuanto a la fase de la selección.
- Reducir la tasa de rotación de la organización.
- Mejorar la productividad tanto a corto como a largo plazo en la institución.

- Durante la fase de contratación evaluar la eficacia de los procedimientos y estrategias utilizadas.

Existe dos modelos de reclutamiento entre ellos están:

*Reclutamiento interno:*

Utiliza principalmente a sus propios empleados, lo cual pueden ser ascendidos para contratar al candidato adecuado para el puesto, puede incluir promociones, transferencias y programaciones de progreso personal. La ventaja de este reclutamiento es que puede ser más económico y a su vez reducir la etapa de entrenamiento, como aspecto positivo permite la competencia entre el personal lo cual hace que cada empleado tenga oportunidades donde demuestren sus capacidades y sean merecedores de su puesto de trabajo.

*Reclutamiento externo:*

Se fundamenta en investigar aspirantes fuera de la empresa que sean competentes para su área laboral, este a su vez atrae candidatos potenciales disponibles en otra empresa. Las dos formas de abordar el reclutamiento es a través del enfoque directo e indirecto, los beneficios que puede brindar es que incluye la incorporación de recurso humanos con una variedad de conceptos y métodos innovadores que posibilita a que la empresa se encuentre actualizada contantemente.

### **Selección del personal**

En definido Garcia (2017), manifestó que es la agrupación de métodos que permite identificar a las personas apropiadas para puestos específicos, se trata de elegir los candidatos más óptimos preseleccionados, para el trabajo requerido. Las empresas utilizan una variedad de técnicas para la recopilar y analizar datos sobre los candidatos preseleccionados, la cual se relaciona con las cláusulas necesarias para cumplir las funciones del lugar de trabajo.

*Técnicas para la selección del personal*

Cada organización utilizará las herramientas que más le convenga para lograr sus

objetivos de manera eficiente, de acuerdo con los recursos y necesidades disponibles. Las cuáles son las siguientes:

- Análisis del formulario de solicitud de empleo y/o curriculum: es la manera más rápida de conocer la información principal del candidato como es la formación, experiencia donde busca conocer cuál de ellos no cumple con los requerimientos solicitados y así descartarlos.
- Pruebas profesionales: estas pruebas son cruciales para seleccionar candidatos calificados para puestos que requieren experiencia, además son consideradas verdaderamente válidas ya que elimina la probabilidad de que puedan engañar o exagerar acerca de sus conocimientos.
- Pruebas de conocimiento: estas pruebas se realizan para determinar si los candidatos son adecuados para desempeñar las funciones que se requiera en el puesto, se realizan a través de exámenes escritos y orales.
- Entrevistas: la utilizan para poder ampliar la impresión del candidato y obtener las perspectivas acerca del puesto de trabajo.
- Test psicotécnicos: el propósito de estas pruebas es identificar, explicar, clasificar y predecir el comportamiento que tiene un candidato.

### **Inducción del personal**

La inducción es una forma de socialización en el que se relaciona con el empleado al proporcionarle información para que se integre en el lugar de trabajo y de esta manera mejorar su desempeño. En su investigación Xicay (2023), señaló que es fundamental el proceso de inducción para poder incorporar a un nuevo empleado ya que le brinda un comienzo productivo en su área laboral.

El objetivo de la inducción es brindar información que necesitan para adaptarse a su nuevo trabajo e identificarse con la empresa, es una gran ventaja ya que de esta manera los

empleados podrán acoplarse al nuevo entorno laboral, por medio de esto se da a conocer acerca de la historia, reglamentos, políticas, servicio y productos que tiene la organización y así lograr fomentar en el personal actitudes adecuadas hacia su departamento, trabajo y compañeros.

El procedimiento de inducción es conocido también como el instrumento que proporciona información de manera general y específica de un organismo dentro de la gestión de talento humano. Es por esta razón, que Almeida et al. (2021), dijo que la inducción influye de manera esencial en el desarrollo de reclutar personal, dado que hace referencia a la bienvenida y brindar información importante que tiene la empresa. Es así que cada empleado debe familiarizarse con la normativa que posea la organización, ya que es aquella que consta de reglamentos y políticas que direccionan al trabajador fomentando la visión de la entidad.

Existen diferentes tipos de inducción los cuales son los siguientes:

- Inducción general: consisten en que el empleado reciba una descripción detallada de la organización, así como información relevante para el crecimiento y conocimiento del puesto.
- Inducción específica: el departamento de gestión humana es la clave esencial en este caso ya que busca conseguir datos sobre la evolución, historia, así como su misión, visión, posicionamiento, objetivos, reglamentos y labores que se harán en la compañía.

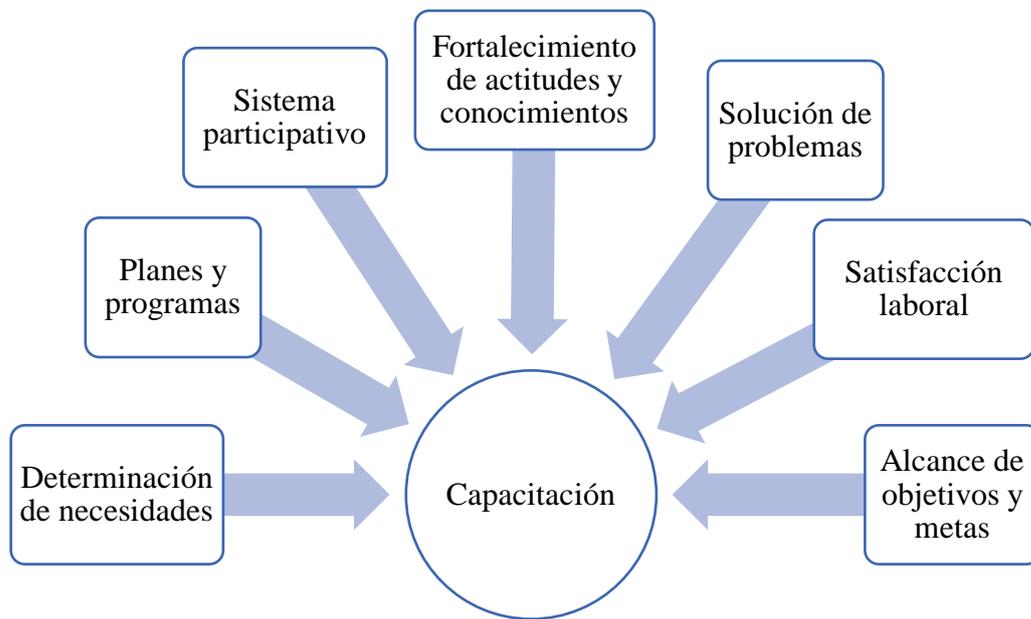
### **Capacitación y Desarrollo del personal**

Según Navarrete (2018), la capacitación dentro de una empresa es fundamental ya que brinda a las personas las habilidades necesarias para realizar sus actividades, esto puede incluir cursos de terminologías que brinde conocimientos acerca del funcionamiento del sistema de la empresa puede ser practico como teórico. Este proceso busca implantar formas de trabajo actuales, ya que de esta manera puede aportar un valor agregado y tener una mejora continua.

Esta herramienta permite que una organización mejore en su calidad en el servicio, así

como el ámbito laboral ya que además de ser un sistema autorizado es una manera de tener un control interno que ayudará a que el desarrollo sea eficiente. Existe características principales del sistema de capacitación que son:

*Figura 2 Características de la Capacitación*



*Nota.* Elaborado en base a capacitación laboral y el desempeño laboral por (Navarrete, 2018)

De acuerdo a Peraza (2023), aludió que las organizaciones en la actualidad debido a los retos, oportunidades y la competitividad, el potencial del talento humano han comenzado a marcar una diferenciación la cual se lleva a cabo diferentes procesos que son esenciales, ya que de esta manera se crea estrategias que buscan un equilibrio en la vida tanto laboral como personal en los trabajadores, tener una estructura de procesos en la empresa beneficia ya que ayuda a ser potenciales, fomentando una mayor satisfacción de los colaboradores.

### **Retención del Talento Humano**

La viabilidad de una organización es cuantificada a partir de la perspectiva de los recursos humanos, esto se realiza con el propósito de lograr atraer y retener un personal adecuado en cada área laboral. Por lo tanto, para que los empleados se encuentren motivados y a la vez satisfechos es necesario realizar planes de remuneración económica, así como los beneficios sociales y de seguridad e higiene.

Según el criterio de Pérez (2022), una organización busca que cada empleado cuente con las capacidades adecuadas para realizar sus actividades correspondientes, es por eso que la retención de talento humano busca reconocer las aptitudes o destrezas conservando a los empleados que se destacan en sus tareas laborales, mediante la credibilidad y habilidades profesionales como personales. Es así, que se basa en poder mantener los activos esenciales tomando en cuenta que procura evitar una rotación constante debidos a factores en los trabajadores como la falta de motivación y la desorganización de planes en el trabajo.

#### *Políticas de Retención del talento humano*

Según Chiavenato (2007), las empresas deben establecer un conjunto de políticas eficientes que son las siguientes:

- Normas para conservar la estimulación, la cooperación, la moral potencial y el rendimiento de la fuerza laboral en un ambiente de trabajo adecuado.
- Criterios de remuneraciones de manera directa a los trabajadores donde consideran esencial la valoración de los trabajos y sus salarios adecuados, así como la situación de la organización en relación con otras variables.
- Los estándares físicos ambientales de seguridad e higiene que afectan al funcionamiento de los espacios y equipos de la asociación.
- Criterios de remuneraciones de carácter indirecto con sus trabajadores teniendo en cuenta el planteamiento de la prestación social como son las necesidades de los cargos y la posición en la entidad.

#### **Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral ha sido analizada desde diversas perspectivas, pero en el ámbito empresarial, es fundamental para la gestión del personal ya que hace referencia al estado positivo o negativo que muestra el empleado en su área laboral, esto describe la estimación que observa el trabajador como efecto de los beneficios y perspectivas del puesto que desempeñan

(Pedraza, 2020).

En base a Sánchez & Lourdes (2017), destacó que en el ámbito laboral la satisfacción laboral es una particularidad que muestra mucho interés en los trabajadores, el objetivo de estudios realizados ha sido conocer los factores que influyen lo cual determina que afecta en el desempeño laboral, la salud y calidad de vida, así como aspectos relacionados con los empleados dentro de la institución.

Además, en la satisfacción laboral la fase de la motivación es un factor principal ya que crea un vínculo que impulsa a que los trabajadores se esfuercen y tengan presente alcanzar una meta. Por otro lado, la dirección ayuda a crear condiciones apropiadas que influencia en la integración de los empleados esto es un desafío, pero de esta manera se logra que cada individuo se comprometa y sean capaces de poder enfrentar cada reto en su área laboral.

### **Dimensiones de satisfacción laboral**

De acuerdo a Zayas et al.(2015), relacionó que las dimensiones propuestas hacen referencia a las condiciones de trabajo y condiciones de bienestar que muestran el desempeño laboral del empleado. El modelo de satisfacción laboral se muestra a continuación:

*Tabla 1 Dimensiones*

<b>Dimensión</b>	<b>Definición</b>
<b>La estructura</b>	Es la manera en que la organización divide las actividades y las coordina, como es en la división de tareas y funciones estableciendo relaciones e independencia en los niveles y cadenas de mando que la componen.
<b>Las normativas, valores y costumbres</b>	El trabajo se percibe tal y como una diversidad de independencia, capacidades,

	importancia, organización y autonomía.
<b>La naturaleza y contenido de trabajo</b>	Es el grupo de valores culturales, creencias y normas que imparte cada individuo de la organización creando un ambiente agradable en los subordinados de la empresa. Los patrones de comunicación, procesos y sistemas también son considerados indicadores culturales.
<b>Estimulaciones y el salario</b>	Esto hace referencia a las evaluaciones de desempeño, oportunidades de promociones y remuneraciones. Existen factores que determinan la estimulación como es la comprobación, la suficiencia y la estabilidad entre los estímulos de materiales y morales.
<b>Condiciones laborales</b>	Se promueve la existencia de materiales y medios necesarios que se lleva a cabo en el trabajo como es mantener el orden y la higiene.
<b>Las condiciones de bienestar</b>	Hace referencia a el horario de trabajo, las actividades recreativas, los servicios de salud y actividades de crecimiento personal y profesional.
<b>Aspectos socio-psicológicos</b>	Se basa en las relaciones interpersonales y

---

comunicación donde se relacionan los directivos para poder dar solución a los conflictos. Otra compostura importante es el dominio y la resolución de decisiones la cual ayuda a la estimulación logrando en el potencial en el trabajador. También el compromiso con el trabajo es otro indicador esencial ya que define el grado en el cual se encuentra una persona teniendo en cuenta su desempeño laboral.

---

*Nota.* Elaborado en base a los principios de la satisfacción laboral en una empresa mayorista por (Zayas et al., 2015)

## **Teorías de Satisfacción Laboral**

### **Teoría de Higiene-Motivacional**

De acuerdo al estudio de Chavez & Hurtado (2021), en base a la satisfacción laboral manifestó que el comportamiento del empleado está relacionado con la presencia de distintos factores, al igual que la insatisfacción laboral que esta correlacionada con algunos de esos componentes. A su vez algunos factores ayudan a poder aumentar la satisfacción de los trabajadores.

#### *Factores motivacionales:*

Son intrínsecos y mencionan el reconocimiento de las actividades desarrolladas, el grado de responsabilidad y las oportunidades brinda que el empleado tenga crecimiento profesional.

#### *Factores de higiene:*

Son externos y se considera dentro de ellos los beneficios, las situaciones de ocupación

y las conexiones interpersonales.

Según esta teoría, la productividad laboral surge de la evaluación del trabajo como una forma de lograr los valores laborales y generar un estado emocional en el trabajador. De esta manera se define el carácter vigoroso de los principios que tiene las personas, cada experiencia laboral de satisfacción es el resultado del valor de discrepancia entre la captación del valor de una persona.

### **Teoría del Ajuste en el trabajo**

Según este postulado muestra que, al existir una relación más sólida entre las habilidades de una persona, así como la experiencia, conocimiento, comportamiento y actitudes, es verídico que se realice un buen trabajo y de esta manera el empleador puede sentirse de manera satisfactoria.

De igual manera Llanos (2019), señaló que cuanto más tenga correlación los refuerzos de la empresa con los principios que posee un individuo para satisfacerse mediante el trabajo como; la autonomía, altruismo, estatus, defensa, es posible que se sienta motivado. El grado de satisfacción es considerado como un pronóstico de la oportunidad de que un trabajador permanezca en su puesto de trabajo, y a su vez consiga tener éxito en su desempeño laboral y obtenga reconocimientos por su buen desenvolviendo en su área.

Se concluye lo siguiente:

- Se puede lograr respuestas favorables de la relación entre las habilidades y competencia de cada persona, así como las aptitudes necesarias para ejecutar las funciones. Esto implica una conexión entre las retribuciones y las obligaciones de cada persona.
- El bienestar laboral se fundamenta en las competencias individuales y requeridas manteniendo una relación de dependencia en un sistema de recompensas.
- La satisfacción en el trabajo es evaluada de la relación que existe entre las

competencias y los resultados satisfactorios.

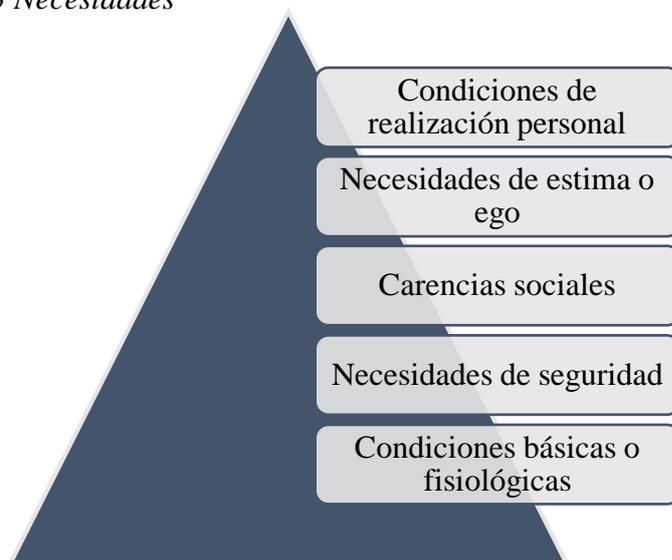
### **Teoría de las necesidades de Maslow**

En el estudio de Torres (2018), esta teoría se basa en un esquema que consta de cinco niveles, la cual hace referencia a la motivación de los trabajadores basándose en que conforme logran satisfacer sus necesidades básicas cada uno desarrolla necesidades elevadas.

De acuerdo a la investigación de Angarita (2007), acerca de la teoría de las necesidades de Maslow, señaló que en el primer estrato se encuentra las necesidades primarias o fisiológicas, la cual se basa a lo indispensable para la vida de un individuo como es la vestimenta, alimentarse, aseo entre otros. En el segundo nivel se encuentran las necesidades de seguridad, la cual mencionó que surgen al momento de que las necesidades básicas han logrado ser satisfechas como es la seguridad económica, en la salud.

En el tercer grado se ubican las necesidades sociales, que hizo observación a los sentimientos en cuanto a un grupo social, compañeros de trabajo, amigos. En el cuarto estatus están las necesidades de estima o ego, las cuales recalzó que es importante el reconocimiento tal como la independencia, la confianza, las metas financieras. Por último, se puede encontrar las necesidades de realización personal las cuales se basaron en el éxito personal que tiene una persona al haber logrado todas necesidades mencionadas.

*Figura 3 Necesidades*



Nota. Elaborado en base aspectos que afectan la gestión del talento humano en el sector construcción en Colombia (Torres, 2018)

### **Factores de la Satisfacción Laboral**

Según Robbins (2005) , mostró que existen cinco factores que señalaron la satisfacción del empleado, entre los cuales encontramos:

- **Diversidad de aptitudes:** en qué medida un puesto requiere una variedad de tareas para complementar el trabajo, las destrezas y el talento por parte de cada trabajador de la organización.
- **Similitud de la tarea:** hizo mención al nivel que se requiere para poder completar una actividad o tarea desde el proceso de inicio hasta el resultado evidente.
- **Significación de la tarea:** mostró el impacto de cómo afecta sobre la vida el puesto de trabajo que posee cada empleado dentro o fuera de la organización.
- **Autonomía:** dio a conocer la magnitud en la cual el cargo brinda al funcionario autodeterminación, autonomía y como proporciona una reserva significativa en cuanto a la utilización de las herramientas proporcionadas en su área laboral.
- **Retroalimentación del puesto:** se basó en el grado que un empleado obtiene información directa y entendible sobre la efectividad en cuanto a el resultado obtenido del cumplimiento de las funciones de trabajo desarrolladas en el puesto laboral.

## **Capítulo 2: Materiales y Métodos**

En este capítulo acerca de la metodología se dio a conocer de forma clara y concisa los métodos, instrumentos y técnicas que se acopló en el estudio para de esta manera cumplir con la finalidad de investigación en la empresa requerida. Además, se buscó información con el objetivo de construir la matriz de operación y los indicadores para poder ejecutar el objetivo dentro de la organización.

### **2.1 Tipo de investigación**

Para la recopilación de información en cuanto al conocimiento de cuáles son los procesos de la gestión de talento humano que tienen y como inciden en la satisfacción de cada uno de los empleados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui se basó en un enfoque mixto. Esto se debe a que se hizo una combinación de métodos logrando tener una perspectiva amplia ya que entrelaza tanto el enfoque cuantitativo como cualitativo tomando en cuenta la interacción que se logró.

El caso de estudio, se fundamentó en el enfoque mixto ya que se cuantificaron los datos recolectados en cuanto a los distintos instrumentos que se aplicaron. Por otro lado, Ramírez et al.(2018), recalcó que el enfoque cualitativo busca tener una percepción descriptiva tal y como es poder analizar información concisa que permita interpretar y orientar lo que se examinara en el estudio.

Además, la investigación que se realizó fue de manera correlacional, ya que en este caso se pudo conocer la relación que tienen las dos variantes de estudio, lo que permitieron medir el grado de relación que existe logrando identificar el nivel de intensidad al conocer si dichas variables se correlacionan (Arias et al., 2020).

El proyecto que se aplicó en la investigación es no experimental transversal, debido a que se obtuvo información en el momento que fue solventado el estudio, se realizó en el mes de agosto a septiembre y así se podrá analizar e interpretar la información obtenida.

## **2.2 Técnicas e instrumentos de investigación**

### **Técnicas**

Las metodologías que se aplicó en el caso de estudio, fueron manifestadas por medio de una encuesta a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui y a su vez se realizó una entrevista dirigida al jefe de Talento Humano. La encuesta permitió conocer mediante le escala de Likert como los procesamientos de recursos humano inciden en la satisfacción de los empleados y así cuantificarlos, mientras que la entrevista fue descriptiva ya que se pudo conocer cuál es el desarrollo de talento humano que se lleva en la entidad.

A través de esto estas dos técnicas empleadas se logró recaudar los datos, que permitieron conocer el rango de satisfacción que tiene cada empleado y cómo influyó cada uno de los procesos, además estas técnicas determinaron las dimensiones y factores lo cual fueron la finalidad de la investigación.

### **Instrumentos**

#### Encuestas

Es considerado un método que sirve para la recolección de información en una población con el objetivo de formar descriptores cuantitativos, la cual analiza las perspectivas e interacciones que considera cada individuo independientemente de la cantidad de los miembros que la conforman, por lo tanto, estudia la diversidad y la inclusión. (Sime et al., 2020)

La encuesta se efectuó a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui con la finalidad de poder recopilar los datos acerca de cómo los procesos del capital humano afectan en el nivel de satisfacción laboral dentro de la entidad.

#### Entrevistas

Se basa en la relación interpersonal entre el sujeto y el investigador para de esta manera obtener referencias precisas que se requiere en el objeto de estudio. Es ejecutada de manera

práctica permitiendo especificar y explicar el propósito de estudio del investigador.(Ávila et al., 2020)

Se realizó una encuesta dirigida al jefe de talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui, con el propósito de poder identificar cuáles son los procesos de gestión de talento humano y determinar el grado de satisfacción laboral.

### **2.3 Preguntas de investigación y/o hipótesis**

¿Cómo influyen los procesos de gestión de talento humano en la satisfacción laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui?

En la investigación se ejecutó la pregunta de investigación la cual permitió dar una respuesta clara y concisa en cuanto al propósito del estudio. Esto a su vez ayudó a poder analizar la factibilidad y el impacto que se puede tener el estudio previo, es así que se pudo conocer cómo influye la variable independiente sobre la dependiente. Por otro lado, la pregunta de investigación buscó definir con claridad el proceso de la indagación realizado a través del análisis de datos, de esta manera se logró dar diferentes perspectivas acerca del estudio indagado.(Tapia et al., 2019)

## 2.4 Matriz de operacionalización de variables

Tabla 2 Variable independiente

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items encuesta	Items entrevista
Gestión de Talento Humano	Es un elemento esencial que permite mantener, implementar y mejorar las técnicas humanas y profesionales de los empleados orientándoles en el fortalecimiento de habilidades, actitudes y capacidades, para la ejecución de la toma de decisiones como las tareas asignadas dentro de su área laboral (Cusquisiban, 2020).	Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui la gestión de talento humano es muy esencial ya que permite identificar las actitudes y competencias profesionales que necesita los empleados para desenvolverse en el cargo requerido logrando un crecimiento interno dentro de la entidad.	Reclutamiento	Análisis del puesto	1	1,2,3
				Número de trabajadores en el puesto	2	
				Tasa de rotación	3	
			Selección del personal	Análisis del curriculum	4	4
				Pruebas profesionales	5	
				Pruebas de conocimiento	6	
				Entrevista	7	
			Inducción	Test psicotécnicos	8	
				Reglamentos	9	5
			Políticas		10	
				Capacitación y Desarrollo del Personal	Planes	11
			Programas de fortalecimiento de conocimientos		12	6
			Retención del Talento Humano	Rendimiento	13	7,8
Seguridad	14					

Tabla 3 Variable dependiente

Variable dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items encuesta	Items entrevista
Satisfacción Laboral	Dentro de las organizaciones, la satisfacción laboral es un factor importante ya que refleja el índice de bienestar del empleador con el trabajo. Este tema es de interés para todos los individuos ya que relaciona las actitudes frente al logro de las metas y objetivos de la compañía (Hualcas, 2021).	Al ser un componente clave dentro de la entidad influye de manera positiva para los empleados ya que a través de esto se permite conocer el nivel de satisfacción que posee cada trabajador y así poder identificar las causas existentes para tener en cuenta medidas que pueden ayudar a mejorar.	Estructura	División de tareas	15	9
			Normativas, valores y costumbres	Habilidades	16	
				Organización	17	
				Autonomía	18	
			Naturaleza y contenido de trabajo	Comunicación	19	10
				Creatividad	20	
				Motivación	21	11
			Estimulaciones y el salario	Desempeño	22	
				Remuneraciones	23	12
				Incentivos	24	13
			Condiciones laborales	Orden e higiene	25	14
				Medios de protección	26	
			Condiciones de bienestar	Horario de trabajo	27	
				Actividades sociales	28	
Aspectos socio-psicológicos	Relaciones laborales	29				
	Participación	30				
	Orientación y compromiso	31				

*Nota.* Elaborado con base en “Gestión del Talento Humano” por (Chavienato, 2009); “Análisis de puestos de trabajo y selección del personal” por (García, 2017); “Colaboradores por medio de la inducción del personal” por (Xicay, 2023); “Compensación emocional y retención del talento en los colaboradores en la empresa de comida rápida Lima” por (Pérez, 2022); “La capacitación laboral y el desempeño laboral” por (Torres, 2018); “Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista” por (Zayas et al., 2015)

## 2.5 Participantes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui Ltda., es una asociación financiera monitoreada por la Superintendencia de Bancos cuyo objetivo es promover servicios financieros oportunos con la sociedad, y a su vez fomentar el desarrollo y bienestar de sus clientes y socios. Actualmente posee nueve oficinas, seis de ellas se encuentran ubicadas en la provincia de Imbabura y tres en la provincia de Pichincha (Atuntaqui, 2021).

Los instrumentos fueron aplicados en la sucursal ubicada en la ciudad de Ibarra, en la calle Olmedo y Pérez Guerrero donde se tuvo apertura, en este lugar se encuentra la unidad de talento humano, la cual es requerida porque permitió obtener la información necesaria para la investigación.

Esta sucursal cuenta con alrededor de 60 empleados entre mujeres y hombres, las encuestas se realizaron a 41 administrativos cuyo alcance de edad es de 18 a 51 años, se eligió este conjunto de empleados debido a que conservan una relación laboral más estrecha con la unidad de talento humano. Se tomaron en cuenta las unidades administrativas que actualmente están funcionando en la ciudad de Ibarra que son:

*Tabla 4 Unidades Administrativas*

Auditoria Interna	3
Call Center	8
Coordinación Administrativa	1
Cumplimiento	2
Desarrollo de Software	2
Fabrica a Crédito	9
Seguridad Organizacional	2
Seguridad y Salud Ocupacional	2
Sistema y base de datos	2

Talento Humano	6
Tecnología de la información	4
Total General	41

*Nota.* Elaborado en base a la cooperativa de ahorro y crédito Atuntaqui (2023)

Debido al número que conforma la población se aplicó la técnica del censo, por ende, se pudo recabar la información pertinente para la investigación.

## **2.6 Procedimientos y análisis de datos**

Las observaciones de datos hicieron hincapié a que se puede realizar la explicación de acuerdo a los datos obtenidos, con el objetivo cumplir con la investigación planteada, es así que se puede responder a los diferentes aspectos designados y de esta manera conseguir una interpretación concisa del estudio realizado (Gallardo, 2017).

El diagnóstico de los datos cuantitativos se realizó mediante encuestas a través de Forms, las cuales fueron dirigidas a los empleados administrativos, de esta forma se pudo observar las distintas apreciaciones que tiene cada empleado de la entidad en cuanto al sistema de talento humano y cómo influyen cada proceso en su satisfacción laboral, y así conocer las resoluciones que se aplican dentro de la compañía para lograr una buena satisfacción en cada trabajador, esto permitió definir la situación en la cual se encuentra la empresa.

En cuanto, a la obtención de datos cualitativos se realizó a través de la entrevista que fue de manera directa con el jefe de Talento Humano para así poder analizar la información de manera clara y certera.

Las cantidades fueron gestionados por medio del programa estadístico SPSS que permitió ejecutar el estudio de los datos alcanzados, es así que se logró calcular de manera fácil y eficiente, de esta manera se logró los objetivos de poder distinguir los diferentes resultados obtenidos y así ejemplificar las respuestas recabadas a través de la escala de Likert (Rodríguez & Álvarez, 2020).

De acuerdo a Espinoza (2018), expresó que la variable del talento humano es independiente porque es la delegada de determinar las características y ejercer un rol importante en la investigación; por lo tanto, se buscó lograr obtener resultados a través de los procesos de talento humano asociados con la satisfacción laboral en los empleados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui Ltda.

Según Guevara et al., (2020), mencionó que la productividad laboral hace referencia a las emociones percibidas en un operario en su área laboral, en la investigación es denominada como la variable dependiente, que es aquella que se va alterando por la acción de la variable independiente, es decir son los efectos que se derivan de los resultados de la búsqueda. En este estudio, se puede reflejar la satisfacción de cada empleador en cuanto a los métodos de talento humano que se desarrollan en la entidad.

El objetivo específico final del estudio se sustentó, en establecer la relación entre los procesos del mecanismo de talento humano y la satisfacción laboral de los empleados, lo cual se requirió de datos estadísticas que mostraron influir la información de las variables del caso de estudio. Es así que como primer punto se realizó la prueba de normalidad de Shapiro Will la cual se emplea cuando el tamaño del muestrario es menor a 50 observaciones, es así que se puede proceder a calcular la media, la varianza maestra.

Según (Flores & Flores, 2021), esta prueba esta prueba se introdujo basándose en la idea de que un gráfico de probabilidad normal que examina lo bien que se ajusta un grupo de datos normales siendo similar a un gráfico de regresión lineal.

El coeficiente utilizado en la investigación fue el de Spearman dado que es una prueba no paramétrica que se maneja para variables cuantitativas con distribución autónoma o datos ordinales, en la cual de determina relaciones monótonas, pero no lineales (Ortiz Pinilla & Ortiz Rico, 2021).

### Capítulo 3: Resultados y Discusión

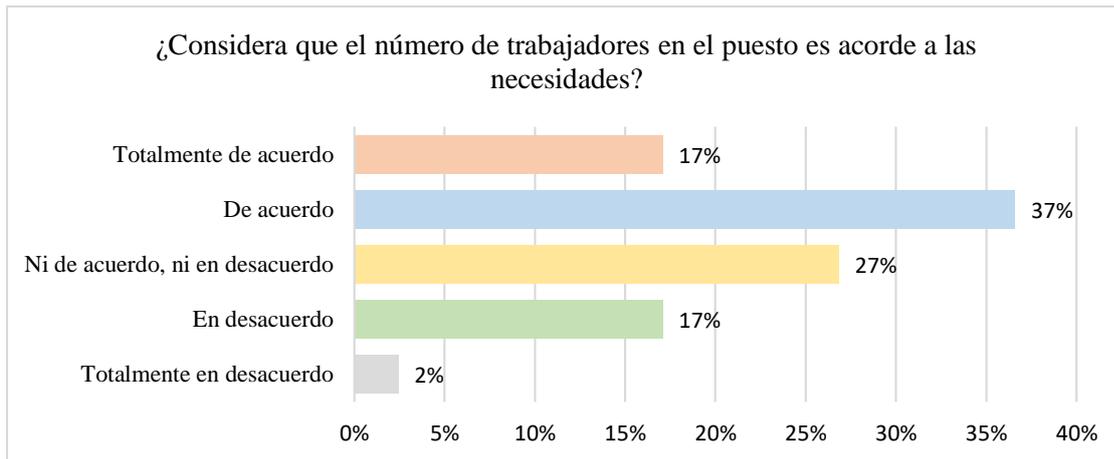
Después que se finalizó el proceso de la recopilación de información en la entidad, se realizó la interpretación y el desglose de los datos adquiridos que se presentaron por medio de tablas estadísticas con el fin de analizar de qué manera influye cada proceso de talento humano en la satisfacción de los trabajadores.

Los datos obtenidos ayudaron a poder responder a los objetivos específicos planteados, es así que se pudo averiguar y conocer las diferentes dimensiones que posee la empresa y cumplir con el análisis planteado. Este proceso se orientó en determinar los métodos que ejecuta la empresa, permitiendo así establecer conclusiones que muestren la similitud entre las variables.

#### 3.1 Gestión de Talento Humano

- Reclutamiento

*Figura 4 Número de trabajadores en el puesto*

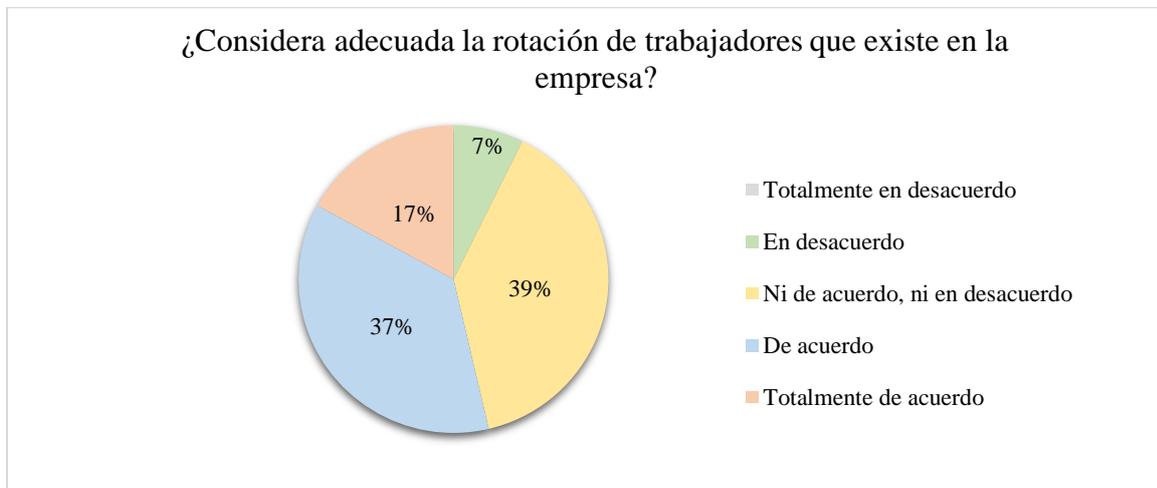


*Nota:* Elaborado con base en los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de la entidad

Se evidenció que la mayoría de los encuestados en un porcentaje mayoritario está de acuerdo con el número de trabajadores de cada puesto designado, aduciendo la suficiencia de los mismos para satisfacer las necesidades y reflejando que la cantidad de empleados permite el desarrollo continuo dentro de la empresa (Delgado et al., 2018). Por otro lado, el 19%

manifestó estar desacuerdo, lo cual indicó que existe indecisión o falta de interés por la proporcionalidad del personal con las necesidades de cada puesto de trabajo, estos resultados apuntan a que se logra satisfacción con el número de trabajadores adecuado.

*Figura 5 Tasa de rotación*

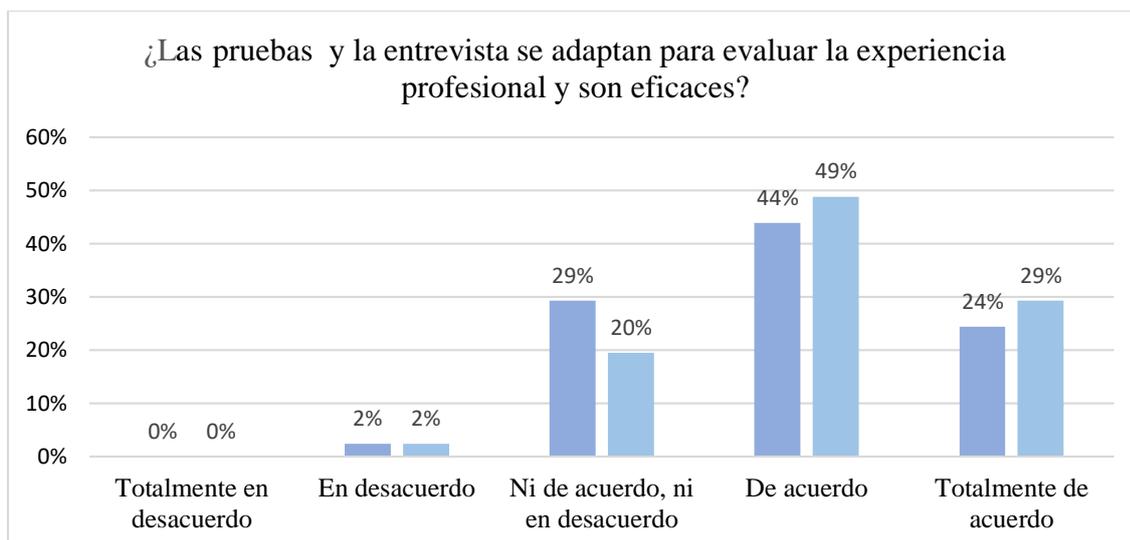


*Nota:* Elaborado con base en los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de la entidad

Cómo se aprecia el porcentaje más alto de encuestados es del 39% que no definieron su opinión de acuerdo o en desacuerdo con la rotación de trabajadores, evidenciando una conformidad relativa o la falta de interés y relevancia atribuida a esta acción, la tasa de rotación suele suceder cuando se concreta la formalización de un trabajador en base a su decisión de renuncia a su puesto de trabajo. Es así, que un porcentaje similar del 37% indicaron estar de acuerdo con la rotación de trabajadores en la empresa, definiendo así una tendencia mayoritaria a apoyar este accionar. Sin embargo Gómez Barreto et al. (2021), resalta que es necesario mitigar algunos sucesos en este proceso para así retener al trabajador a través de acciones estratégicas, que eviten que procedan a una ruptura laboral.

- Selección del personal

*Figura 6 Pruebas profesionales y entrevista*



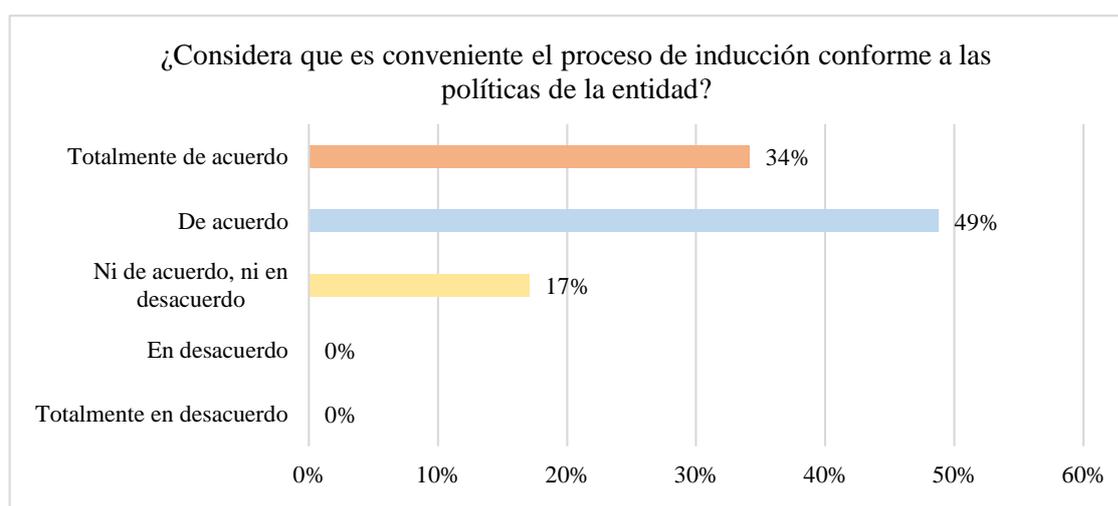
*Nota:*

Elaborado con base en los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de la entidad

Las pruebas profesionales son una herramienta que permite al candidato demostrar la experiencia que tiene en el cargo que se requiere y el desempeño al realizar diversas tareas (Melo, 2019). Se reflejó que la mayoría de los encuestados están adaptados con la eficacia de la evaluación con lo que se verifica la conformidad con este proceso. La aplicación de las entrevistas y pruebas profesionales permiten conocer las competencias necesarias en el puesto (Mocha, 2018). Este resultado indicó la relevancia que se tiene respecto de la evaluación, ejecución de pruebas y entrevistas para calcular el profesionalismo y la capacidad de los trabajadores.

- Inducción

*Figura 7 Políticas*



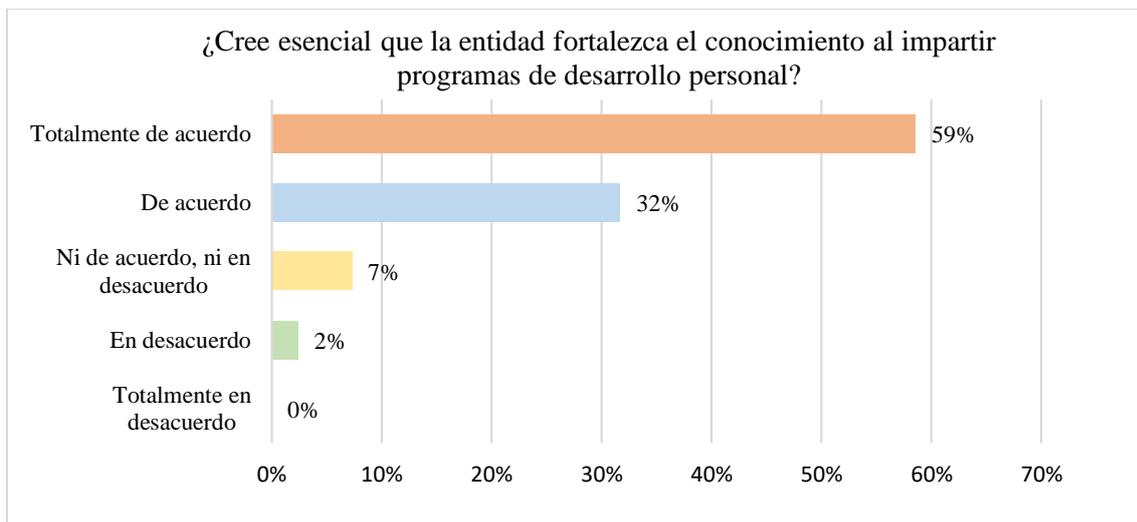
*Nota:* Elaborado con base en los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de la entidad

Según Ramos (2021), manifestó que las políticas dentro de una organización son guías que prescriben los límites al momento de ejecutarse diferentes actividades, es así que el 83% de los encuestados mostraron estar de acuerdo con el proceso de inducción conforme a las políticas de la entidad, mientras que el 17% estuvo desacuerdo lo cual es indicativo del desconocimiento o dudas al respecto.

Con estos resultados se mostraron que los funcionarios están satisfechos con el proceso de capacitación, inducción que les permite a conocer su puesto de trabajo, así como sus funciones y responsabilidades.

- Capacitación y Desarrollo del Personal

*Figura 8 Programas del fortalecimiento de conocimientos*



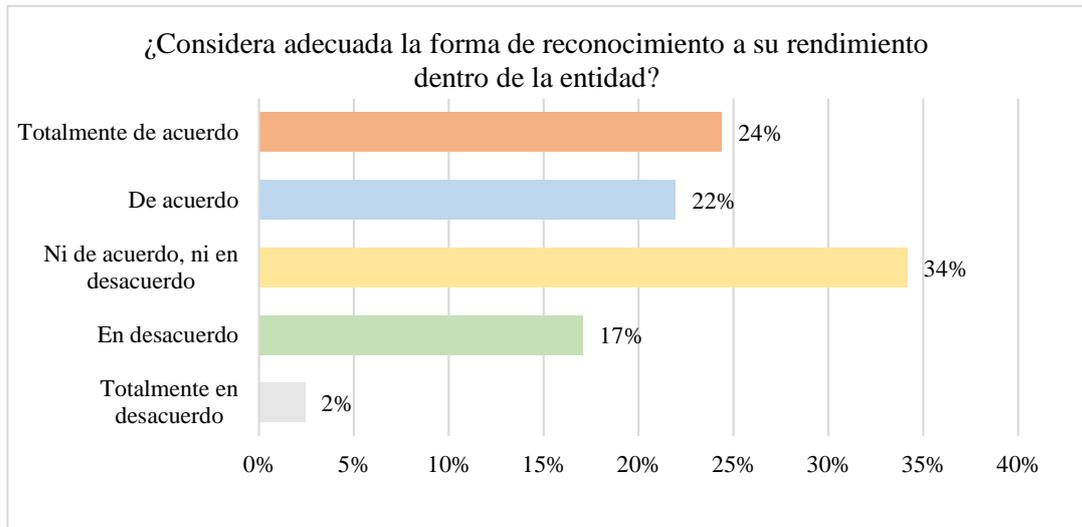
*Nota:* Elaborado con base en los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de la entidad

Según Arijos (2019), determina que los programas que se implementan ayudan al desarrollo y entrenamiento del personal, el 59% de encuestados indican estar totalmente de acuerdo, y el 32% de acuerdo con la necesidad de que la entidad fortalezca el conocimiento de los trabajadores. Estos resultados indican que existen capacitaciones y formación continua hacia los trabajadores, esto a su vez fortalece sus habilidades y destrezas, cumpliendo metas, y

logrando efectividad y eficiencia de la empresa.

- Retención del Talento Humano

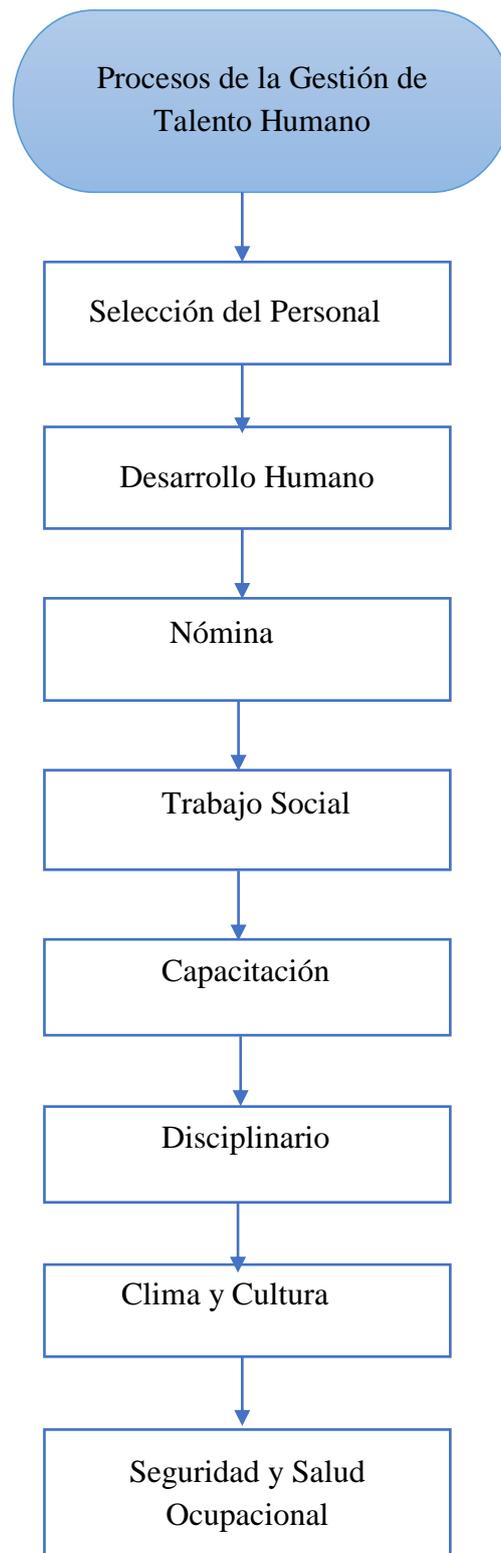
*Figura 9 Rendimiento*



*Nota:* Elaborado con base en los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de la entidad

El rendimiento es el comportamiento que imparte un trabajador al cumplir metas dentro de la organización logrando resultados deseados, los datos recolectados presentaron que el 46% de los encuestados manifiestan estar conformes con el reconocimiento que se les ha dado por su rendimiento en la empresa, esto estimula a que cada miembro contribuya un grado de valoración ante las destrezas aplicadas (Carhuayal Huaranga, 2020). Sin embargo, el 17% indicaron estar en desacuerdo, lo que evidencia que aún está latente la inconformidad o necesidad en torno a estos reconocimientos, lo cual es necesario fortalecer estos procesos en la empresa como motivación y atributo de mayor rendimiento.

Figura 10 Procesos de la Gestión de Talento Humano de la cooperativa de ahorro y crédito Atuntaqui



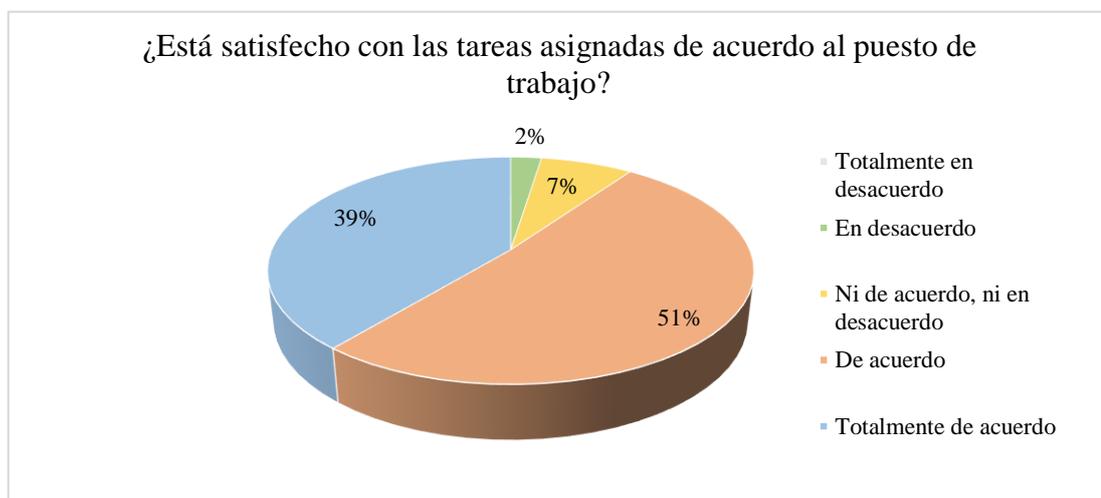
Nota. Elaborado en base a los procesos de gestión de talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito Atuntaqui: Talento Humano (2023)

Una vez analizado los métodos de gestión de talento humano obtenidos en el flujograma, se pudo verificar que la entidad cuenta con ocho procesos que se ejecutan para los trabajadores . Es así que en este apartado se ha alcanzado a poder cumplir con el objetivo específico 1 del estudio que es determinar los procesos de la gestión de talento humano que se desarrolla en la cooperativa.

### 3.2 Satisfacción Laboral

- Estructura

*Figura 11 División de tareas*

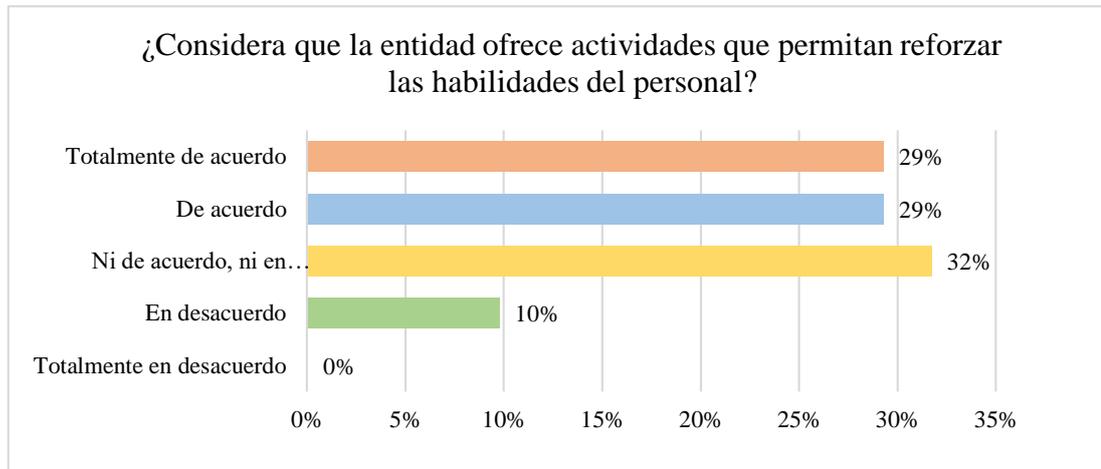


*Nota:* Elaborado con base en los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de la entidad

La mayoría de la población indicaron que el 91% están conformes con las tareas atribuidas a cada lugar de trabajo, lo cual evidencia satisfacción con la atribución de las actividades a desarrollar, las cuales son importantes para que cada trabajador defina las funciones que debe cumplir en su área laboral (Castiñeira, 2020). Estos resultados indicaron que la cualificación, distribución de actividades se ha planificado y atribuido con criterio y tecnicismo pertinente para la asignación adecuada y proporcional a cada puesto de trabajo, mostrando en conjunto al rendimiento y ejecución de competencias satisfactorios para la empresa.

- Normativas, valores y costumbres

*Figura 12 Habilidades*

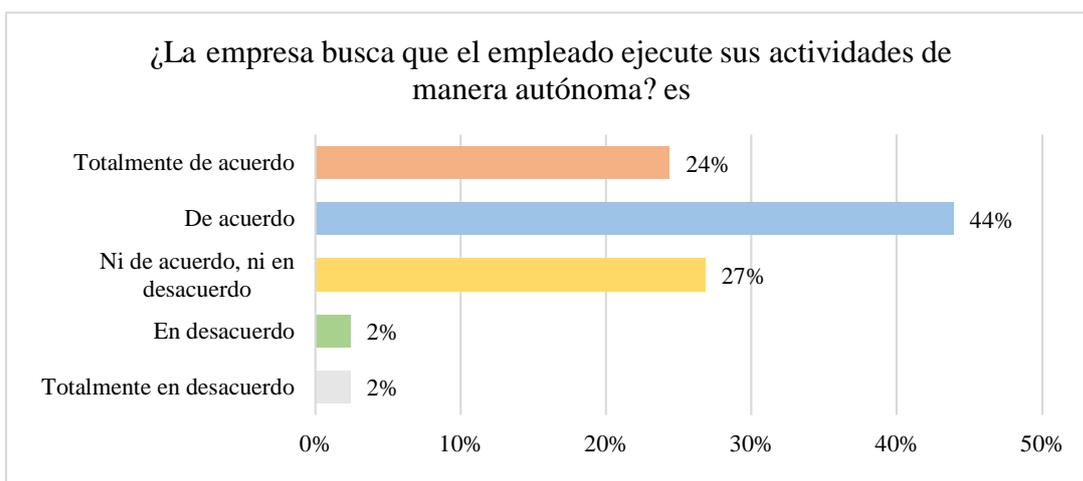


*Nota:* Elaborado con base en los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de la entidad

Las habilidades del personal son factores claves dentro de una empresa, en cuanto a la obtención de los datos se presentaron que el 58% de encuestados están de acuerdo con la entidad al ofrecer actividades que fortalecen las destrezas de los trabajadores, logrando un eficiente desempeño laboral. Un porcentaje de 10% no define su postura y evidencian dudas o inconformidad, en base a al criterio de Lizancos & Castro (2018), esto sucede debido a la inexistencias de espacios en formación y capacitación.

Estos indicadores evidencian la necesidad de diseñar actividades que refuercen las habilidades de los trabajadores, a través de las cuales se logra formar al trabajador no solo en cuestiones del trabajo, sino también, en destrezas, habilidades de interacción, relaciones personales y trabajo en equipo para los fines propios de la empresa.

Figura 13 Autonomía

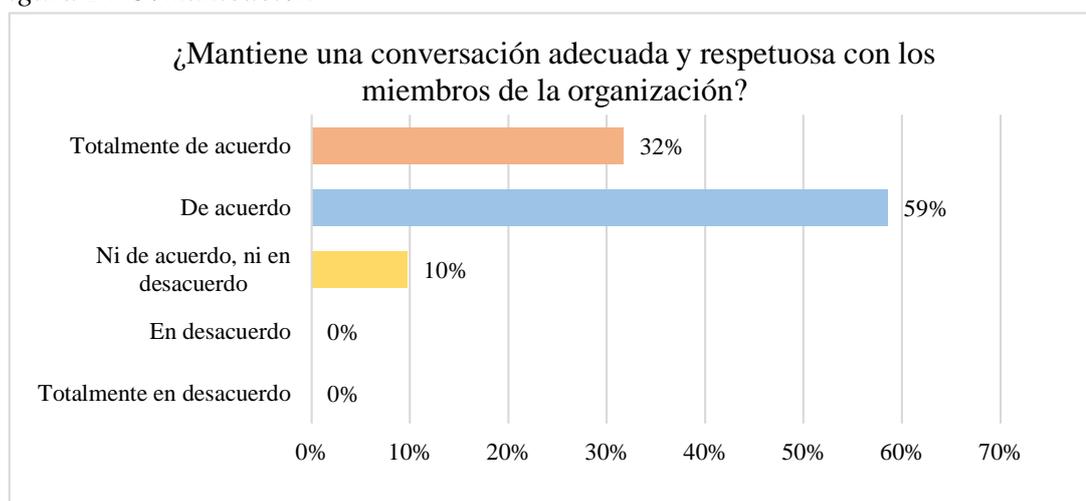


Nota: Elaborado con base en los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de la entidad

Se evidenció en las encuestas realizadas que una proporción mayor indica estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la autonomía. En base al criterio de Faya et al. (2018), recalca que una entidad genera satisfacción en los trabajadores, cuando un individuo se propone metas a cumplir en sus métodos de trabajo, por otro lado el 4% de encuestados indicaron no estar de acuerdo. En base a estos resultados se tiene relevancia en la autonomía del desempeño, ya que permite a cada trabajador la independencia para realizar sus actividades, organizar su tiempo, reforzando el factor de confianza e iniciativa.

- Naturaleza y contenido de trabajo

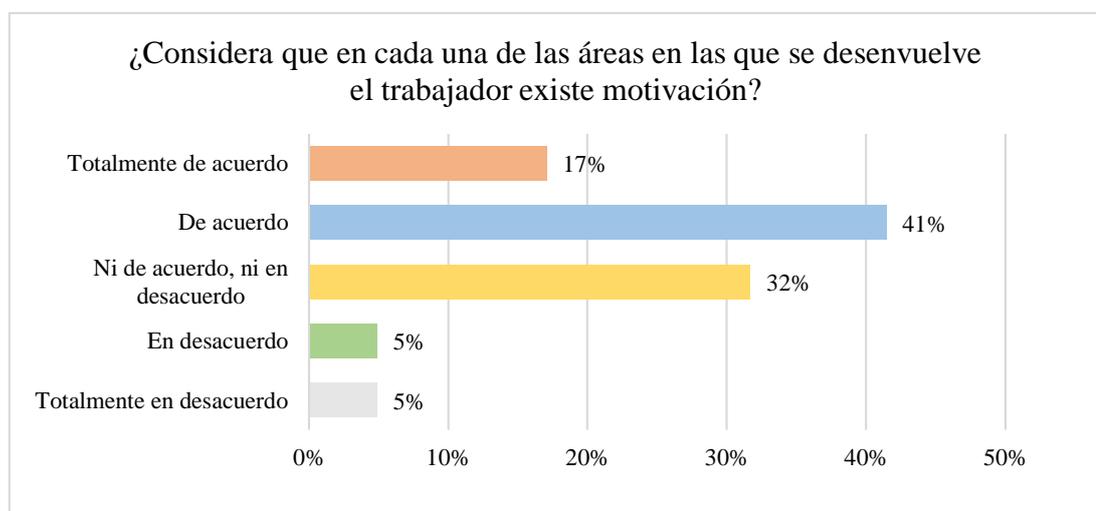
Figura 14 Comunicación



Nota: Elaborado con base en los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de la entidad

El porcentaje mayoritario del 59% indicaron estar de acuerdo con una conversación adecuada con los miembros de la organización, donde muestra que expresar sus criterios suele ser de ayuda para lograr intercambio de información (Viñaras et al., 2019). Estos resultados se refieren a que existe adecuadas relaciones entre los trabajadores y sus representantes, así como con el empleador, mostrando la importancia que existe entre una comunicación saludable y la fluctuación de información de primera mano, que genera confianza y rendimiento en los trabajadores y la empresa.

*Figura 15 Motivación*



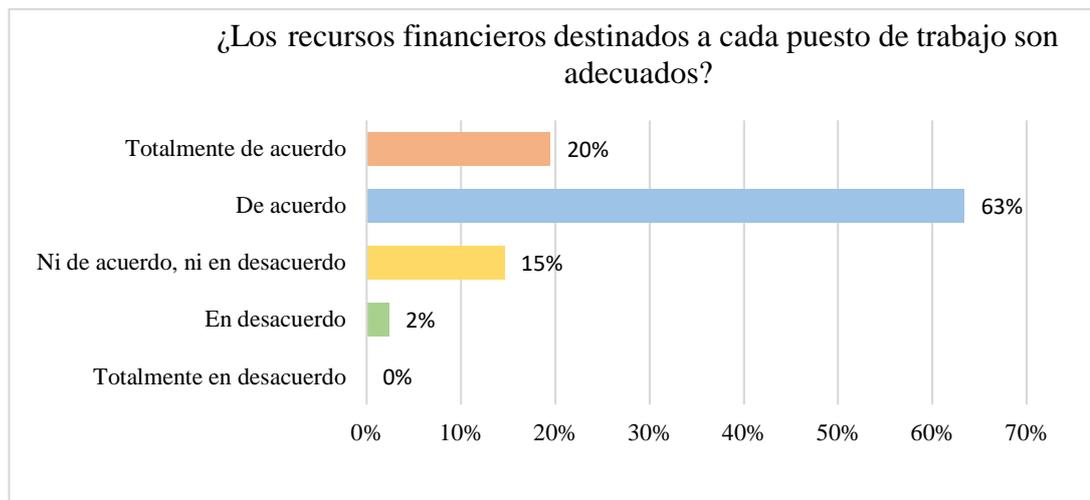
*Nota:* Elaborado con base en los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de la entidad

La motivación es un factor muy esencial dentro de una organización, es así que los datos recabados mostraron que el 58 % están de acuerdo. En lo cual Peña & Villón (2018), recalcan que la motivación se basa en la capacidad de implicar a sus trabajadores en el rendimiento y comportamiento para lograr una mayor productividad en la entidad, mientras que el 5% no definen su postura lo cual indica dudas respecto a la adecuada motivación.

Con estos resultados hace referencia a la relevancia que existe respecto al ambiente adecuado y motivacional para los trabajadores, los incentivos necesarios para valorar y cualificar el desempeño de los mismos, así como la conformidad y satisfacción con su trabajo y el impacto que éste tiene en el rendimiento de la empresa.

- Estimulaciones y el salario

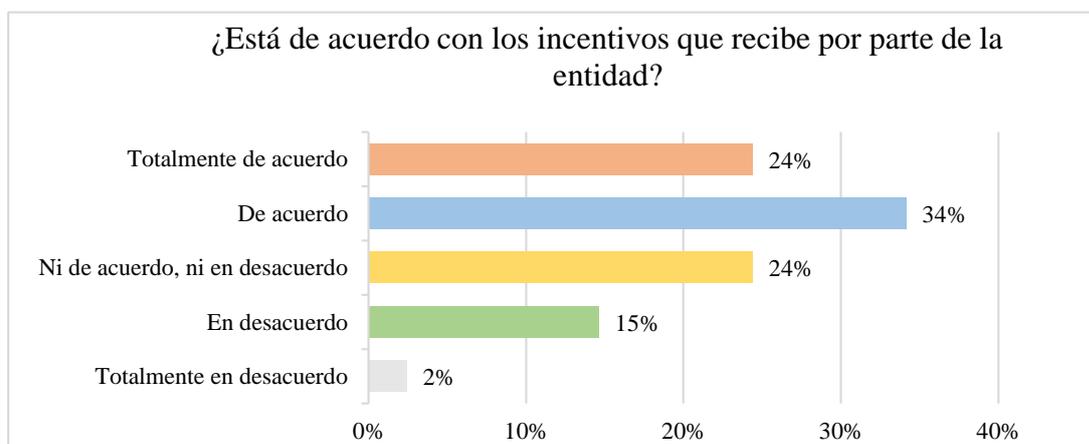
*Figura 16 Remuneraciones*



*Nota:* Elaborado con base en los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de la entidad

En este estudio, los resultados presentaron un porcentaje alto y considerable del 83% se enfocaron conformes con las remuneraciones recibidas, lo cual evidencia satisfacción y un adecuado destino de los ingresos para los trabajadores y la rentabilidad de la empresa, de esta manera cada empleado recibe lo asignado de acuerdo al cargo en el que se desempeña tomando en cuenta el rendimiento, permitiendo que no existan limitaciones que frenen o impidan la obtención de metas y objetivos con el fin de lograr la equidad interna en la entidad (Durán, 2020).

*Figura 17 Incentivos*



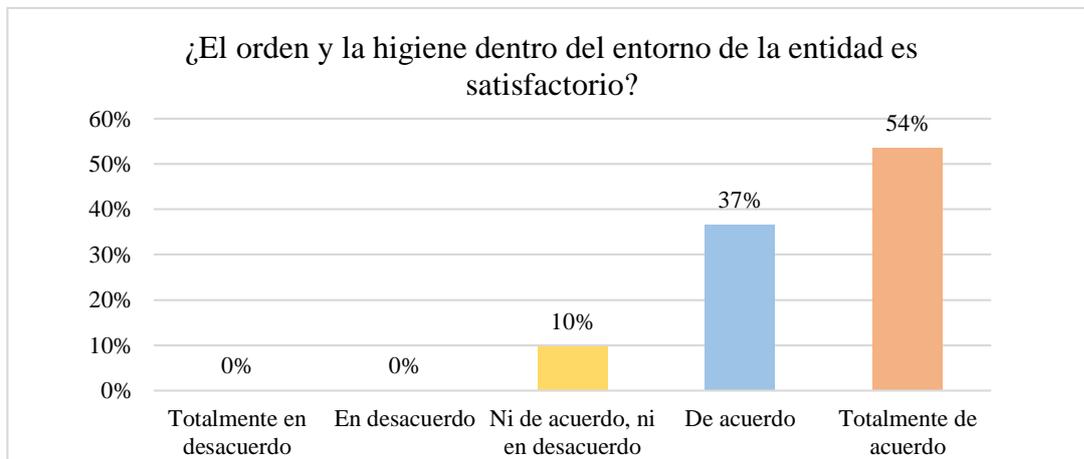
*Nota:* Elaborado con base en los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de la entidad

De acuerdo a Dávila (2022), los incentivos laborales son una manera de contribuir al

trabajador por la ejecución de sus habilidades y aptitudes frente a los objetivos propuestos, se evidenció que un porcentaje del 58% están conformes con los incentivos que la entidad facilita y otorga a los trabajadores, mientras que el 24% no define su conformidad mostrando cierta insatisfacción, es así que aún existe un porcentaje minoritario que debería mejorar para que cada empleado sienta motivad en su área laboral. Estos resultados refuerzan la idea y necesidad en torno a la definición de bonificaciones adecuadas para motivar el rendimiento y desempeño de los funcionarios, definidos como un aporte a la eficiencia y eficacia empresarial.

- Condiciones laborales

*Figura 18 Orden e higiene*

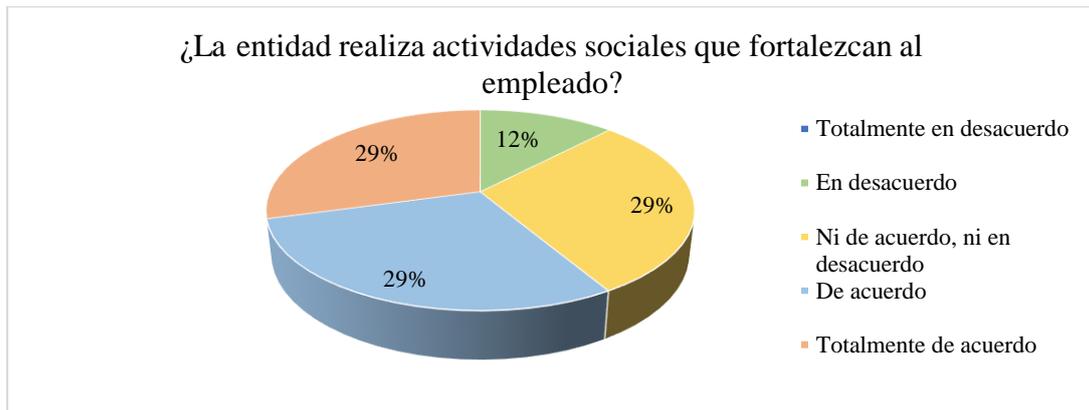


*Nota:* Elaborado con base en los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de la entidad

El orden e higiene son hábitos que garantizan una cultura de mejora laboral, es así que el 54% de los trabajadores indicaron estar totalmente de acuerdo con la satisfacción de higiene y orden existentes en el entorno empresarial, es importante indicar que nadie manifestó su desacuerdo con este indicador lo cual refiere conformidad con su entorno laboral (Vargas & Camero, 2021). La higiene y orden hacen parte fundamental del entorno y ambiente laboral equilibrados, así como son concordantes con el bienestar del trabajador, este principio es imprescindible en una empresa para el adecuado desempeño y rendimiento.

- Condiciones de bienestar

*Figura 19 Actividades sociales*

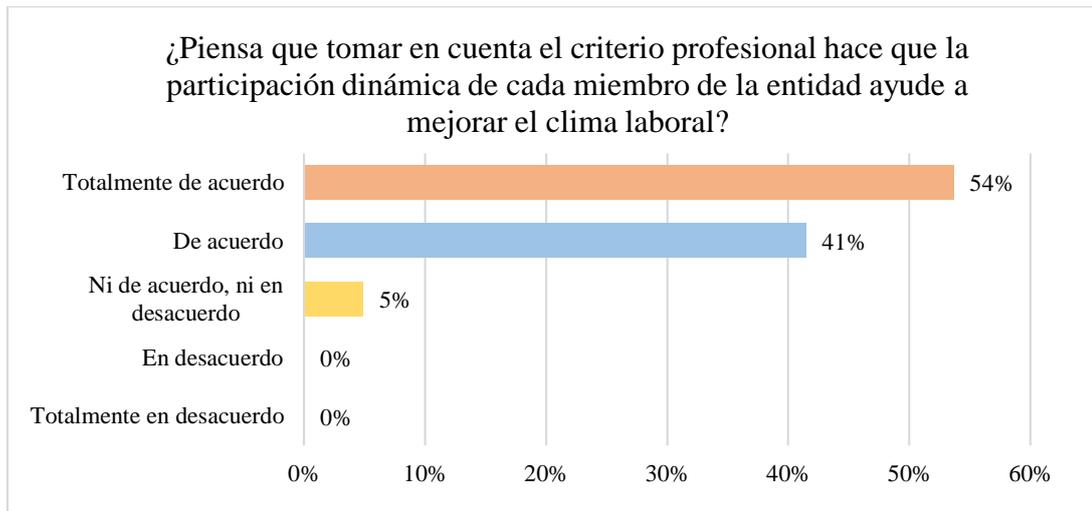


*Nota:* Elaborado con base en los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de la entidad

El porcentaje obtenido mostró que un 29% está totalmente de acuerdo, así como de acuerdo y ni de acuerdo, con las actividades que la empresa realiza para el trabajador. Esto da a conocer que existe un rango, que debería mejorar en las actividades sociales que imparte la entidad en cada área para así lograr mayor satisfacción en el trabajador. Según Fernández et al., (2019), menciona que este indicador sobre actividades de interacción social para los trabajadores, se refiere a la necesidad de fortalecer estos espacios que permitan una adecuada comunicación y relaciones interpersonales como parte del adecuado ambiente de trabajo y el rendimiento, por ello es importante que dentro de una entidad se genere un grado de satisfacción que permite mejorar la colaboración de cada empleado en la organización.

- Aspectos psicológicos

*Figura 20 Participación dinámica*



*Nota:* Elaborado con base en los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de la entidad

De los informantes el 54% de la localidad manifestó estar totalmente de acuerdo con el criterio profesional a favor del clima laboral de la empresa, además muestra que no hay opinión en desacuerdo por parte de los trabajadores. Según Reyes (2018), la participación dinámica de cada miembro de la entidad, mejora el clima laboral, esto favorece a que exista resultados óptimos de rendimiento individual y de la empresa en conjunto, además el perfeccionamiento, conocimiento y profesionalismo son necesarios para la adecuada organización y planificación de la empresa.

En base a la información recabada se dio cumplimiento al objetivo específico 2, de la investigación, que trata acerca de poder determinar el grado de satisfacción de los empleados, es así que de las encuestadas aplicadas se conoció las diferentes perspectivas que tiene cada trabajador en su área de trabajo, permitiendo analizar los diferentes aspectos acerca de la rentabilidad laboral.

### 3.3 Pruebas de normalidad

Tabla 5 Prueba de Shapiro Wilk

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>Gestión del Talento Humano</b>	0,145	41	0,030	0,952	41	<b>0,083</b>
<b>Satisfacción Laboral</b>	0,168	41	0,005	0,927	41	<b>0,012</b>

Nota. Elaborado con base a los datos obtenidos de la encuesta aplicado a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Atuntaqui y procesado en la herramienta SPSSv25

De acuerdo a Cabrera et al., (2017), recalcó que la prueba de normalidad permite hacer una revisión de las distintas aproximaciones, la cual ayuda a que se pueda seleccionar la prueba estadística adecuada en la investigación, además estima las situaciones para la detección de la distribución uniforme.

Es así que se aplicó en la investigación la prueba de Shapiro-Wilk, ya que el muestreo es de 41 encuestados, por ende, se pudo determinar que la gestión de talento humano tuvo un coeficiente de  $p=0,083$  siendo mayor a 0,05 lo cual dice que se acepta la  $H_0$ , y se asevera que esta variable tiene una distribución normal, mientras que la satisfacción laboral de  $p=0,012$  que es menor a 0,05 mostrando así tener sus datos no normales (Romero, 2016).

La prueba de normalidad de Shapiro-Wilk muestra dos hipótesis contrastadas de la siguiente manera:

$H_0$ : la muestra tiene una distribución normal cuando sus datos son  $> 0,05$

$H_1$ : la muestra no sigue una distribución normal cuando sus datos son  $< 0,05$

### 3.4 Prueba de normalidad en dimensiones

Tabla 6 Prueba de normalidad en dimensiones

Variable	Dimensiones	Test Normalidad Shapiro-Wilk	Resultado	Prueba para correlacionar	Coefficiente de correlación
<b>Gestión de Talento Humano</b>	Reclutamiento	0,074	<i>Se acepta la Ho</i>	Paramétrica	Coefficiente de Pearson
	Selección del personal	0,013	<i>Se rechaza la Ho</i>	No paramétrica	Coefficiente de Spearman
	Inducción	0,000	<i>Se rechaza la Ho</i>	No paramétrica	Coefficiente de Spearman
	Capacitación	0,000	<i>Se rechaza la Ho</i>	No paramétrica	Coefficiente de Spearman
	Retención del Talento Humano	0,003	<i>Se rechaza la Ho</i>	No paramétrica	Coefficiente de Spearman
<b>Satisfacción Laboral</b>	Estructura	0,000	<i>Se rechaza la Ho</i>	No paramétrica	Coefficiente de Spearman
	Normativas, valores y costumbres	0,019	<i>Se rechaza la Ho</i>	No paramétrica	Coefficiente de Spearman
	Naturaleza y contenido de trabajo	0,008	<i>Se rechaza la Ho</i>	No paramétrica	Coefficiente de Spearman
	Estimulaciones y el salario	0,026	<i>Se rechaza la Ho</i>	No paramétrica	Coefficiente de Spearman
	Condiciones Laborales	0,000	<i>Se rechaza la Ho</i>	No paramétrica	Coefficiente de Spearman
	Condiciones de bienestar	0,001	<i>Se rechaza la Ho</i>	No paramétrica	Coefficiente de Spearman
	Aspectos socio-psicologicos	0,002	<i>Se rechaza la Ho</i>	No paramétrica	Coefficiente de Spearman

Nota. Elaborado con base a los datos obtenidos de la encuesta aplicado a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Atuntaqui y procesado en la herramienta SPSSv25

En cuanto a datos adquiridos se verificó que la variable de talento humano en su dimensión del reclutamiento tiene  $p=0,074$ , la cual acepta el  $H_0$ , y es paramétrica, correspondiente al coeficiente de Pearson, ya que el resultado es mayor a 0,05, su correlación fue positiva media, se puede sintetizar que tuvo una distribución normal, esto se debe a que al recolectar las respuestas de los trabajadores, sus datos fueron consecuentes es decir no tuvieron una variabilidad relevante, es por esta razón que sus niveles de dispersión se encontraron

iguales entre sí (Calle, 2020).

Mientras que las otras dimensiones no tienen una distribución normal y sus datos son no paramétricos, para esto se tomó en cuenta la prueba de Spearman ya que según Santabarara (2019), señaló que el coeficiente de Spearman es un evaluador no paramétrico que se utiliza para las situaciones en las cuales se analiza las variables ordinales que no cumplen con un criterio necesariamente de normalidad, en otras palabras no muestran una dispersión funcional no lineales en las variables de estudio. Además, examina la magnitud y la dirección entre dos variables cuantitativas, permitiendo conocer cómo influyen entre sí, y mostrando como afecta a la otra variable (Mondragón, 2014).

### 3.5 Correlación de variables

*Tabla 7 Coeficiente de correlación*

		<b>Gestión del Talento Humano</b>		<b>Satisfacción Laboral</b>	
<b>Rho Spearman</b>	de Gestión del Talento Humano	Coeficiente de correlación	de 1,000		,901**
		Sig. (bilateral)			0,000
		N	41		41
	de Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	de ,901**		1,000
		Sig. (bilateral)	0,000		
		N	41		41

*Nota.* Elaborado con base a los datos obtenidos de la encuesta aplicados a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Atuntaqui y procesado en la herramienta SPSSv25

Una vez que se aplicó la prueba estadística se identificó que tiene una correlación de 0,901 de las dos variantes, con una correspondencia positiva alta, esto significa que cuando la entidad gestiona los procesos de manera eficiente, tiende a que los empleados incrementen su nivel de satisfacción en sus áreas laborales, es así que mientras vayan aumentando los valores de la variable de talento humano aumentan de manera positiva en la satisfacción laboral. Según Bendezú (2019), en su investigación acerca la gestión de talento humano y la satisfacción laboral mostró que existe un nivel de significancia mayor a 5% en la cual contradice la hipótesis nula y aprueba la alterna con un valor de  $p=0,892$  que corresponde a una correlación alta.

### 3.6 Correlación Dimensional

Tabla 8 Correlación Dimensional

			SATISFACCION LABORAL						
			Estructura	Normativa, valores y costumbres	Naturaleza y contenido de trabajo	Estimulaciones y salarios	Condiciones laborales	Condiciones de bienestar	Aspectos socio-psicológicos
			Coefficiente Spearman rs	Coefficiente Spearman rs	Coefficiente Spearman rs	Coefficiente Spearman rs	Coefficiente Spearman rs	Coefficiente Spearman rs	Coefficiente Spearman rs
GESTION DE TALENTO HUMANO	Selección del personal	Coefficiente Spearman rs	rs=0,816* 0,000	rs=0,778* 0,000	rs=0,779* 0,000	rs=0,806** 0,000	rs=0,488* 0,001	rs=0,767* 0,000	rs=0,659* 0,000
	Inducción	Coefficiente Spearman rs	rs=0,567* 0,000	rs=0,643** 0,000	rs=0,669* 0,000	rs=0,648** 0,000	rs=0,430* 0,005	rs=0,564* 0,000	rs=0,536* 0,000
	Capacitación	Coefficiente Spearman rs	rs=0,675** 0,000	rs=0,620** 0,000	rs=0,659* 0,000	rs=0,600** 0,000	rs=0,396* 0,010	rs=0,525* 0,000	rs=0,530* 0,000
	Retención del Talento Humano	Coefficiente Spearman rs	rs=0,649* 0,000	rs=0,724* 0,000	rs=0,680* 0,000	rs=0,730** 0,000	rs=0,407* 0,008	rs=0,793* 0,000	rs=0,627* 0,000
			n	n	n	n	n	n	n
			41	41	41	41	41	41	41

Nota. Elaborado con base a los datos obtenidos de la encuesta a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Atuntaqui y procesado en la herramienta SPSSv25

Al ejecutar la prueba estadística del coeficiente de Spearman se dio cumplimiento al 3 objetivo específico y al objetivo general de la investigación que se basó en mostrar la incidencia que existe entre las dos variables estudiadas. En base a los datos reunidos por cada dimensión se mostró la correlación que existe al asociar cada una de ellas.

Los datos recabados arrojaron que las correlaciones tuvieron un alcance de 0,816 como el coeficiente más alto y 0,396 como el coeficiente más bajo, mostrando de tal manera que existió correlaciones positiva altas, moderadas y bajas (Martinez & Campos, 2015).

De acuerdo a lo observado, se examina que el coeficiente más elevado está situado entre la selección del personal y la estructura con una correlación de 0,816, señalando de este modo

que es hay una asociación muy significativa ya que muestra que al centralizarse las dos dimensiones hace que influyan dentro de la entidad. Según Martínez & Vargas (2019), mencionó que uno de los procesos claves que se debe llevar a cabo, es poder contar con el personal competente dentro de la organización, puesto que logra tener un efecto específico en la eficiencia y la productividad. Mientras que la dimensión de la estructura que se realiza en una entidad, define la participación dinámica que existe internamente, en la cual se realiza la toma de decisiones que promuevan una alineación satisfactoria laboral logrando así cumplir con las actividades a desempeñar (Soria et al., 2019).

Por otra parte Manco (2018), en su estudio acerca de la selección del personal en el departamento de patología, indicó que existe una correlación significativa en su investigación dando un resultado positivo en la cual rechaza la hipótesis nula y efectúa la alterna ya que sus datos son óptimos siendo mayores a 0,05.

El segundo coeficiente con una puntuación alta es la selección del personal y las estimaciones, salarios que se encuentra con un rango de significancia de 0,806, demostrando que al vincularse estas dos dimensiones existió una conexión positiva alta, es decir que mientras tenga una misión eficaz de los recursos humanos fortalece a que exista una conexión de desempeño laboral que genere motivación en el personal. En España, en un estudio acerca de los componentes determinantes de la satisfacción laboral, se mostró el grado de satisfacción de un trabajador referente al salario, fue de 0,089 indicando tener un coeficiente positivo, la cual hace referencia a que este factor influye en la productividad en cada área del empleado (Sánchez & Sánchez, 2016).

En el tercer coeficiente se pudo verificar que el nivel de significancia es de 0,793, que hace alusión a las facetas de la retención del talento humano y las condiciones de bienestar, donde señalaron tener una asociación positiva alta. En base al estudio de Salazar et al. (2020), acerca del clima organizacional y la satisfacción laboral, expuso que la seguridad, salud y el

bienestar es muy importante para los trabajadores ya que tienen una influencia esencial para evitar riesgos laborales.

El coeficiente de menor correlación es la capacitación y condiciones laborales con un grado de significancia de 0,396, mostrando que encuentra en un rango de asociación positiva baja, esto puede suceder debido a que exista una baja productividad, desmotivación que enfrentan los trabajadores durante las capacitaciones y cómo influye en su área laboral. En base a la investigación emitida por Pérez (2016), acerca del desempeño laboral en la empresa de McDonald's, concluyó que las condiciones laborales tienen un nivel de significancia de 0,478 encontrándose en una correlación positiva débil semejante al coeficiente obtenido, por lo tanto al asociarse estas dos dimensiones no tienen una relación muy fuerte y sus puntos la dispersión tienden a seguir una dirección decreciente. Según García & Ulloa (2018), señaló que una adecuada capacitación brinda condiciones laborales que muestran la calidad de tiene el personal al identificar y conocer aspectos importantes de la entidad, ya que permite la adaptación del trabajador a diversos cambios y ayuda a que el rendimiento de la empresa ascienda.

### Correlación de Pearson

*Tabla 9 Correlación de Pearson*

		Estructura	Normativas, valores y costumbres	Naturaleza y contenido de trabajo	Estimulaciones y salarios	Condiciones laborales	Condiciones de bienestar	Aspectos socio-psicologicos
Reclutamiento	Correlación de Pearson	,688**	,813**	,717**	,724**	,346*	,688**	,627**
	Sig.	0,000	0,000	0,000	0,000	0,026	0,000	0,000
	N	41	41	41	41	41	41	41

*Nota.* Elaborado con base a los datos obtenidos de la encuesta a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Atuntaqui y procesado en la herramienta SPSSv25

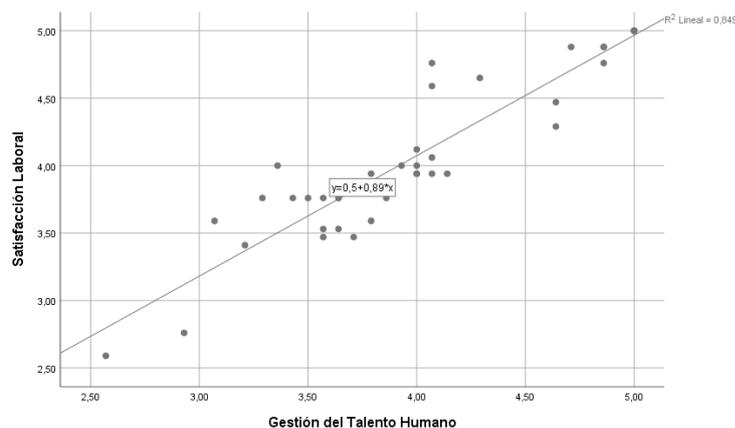
Una vez aplicada la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk se determinó, que, en base a datos arrojados en la dimensión del reclutamiento, se tuvo que ejecutar la prueba de Pearson,

que manifiesta el grado de covariación de manera continua entre las variables además evalúa la intensidad y dirección que existe en cada dimensión. Una de sus principales ventajas es que mide de manera específica la relación línea entre dos variables, (Jimenez, 2020).

El coeficiente más alto se encontró reflejado entre la correlación del reclutamiento y las normativas, valores, costumbres con un valor de significancia de 0,813 llegando a ser una correlación positiva fuerte que muestra tener una conexión significativa e inmediata entre las dos variables. Según Nieto (2018) , en su estudio acerca la satisfacción laboral del área de hipermercados, tiene un coeficiente alto de 0,714, ya que manifiesta que al conocer las culturas, valores y normas que se aplican en una organización hace que se cree un ambiente laboral adecuado procurando a que cada trabajador ejecute bien sus actividades.

### 3.7 Grafica de la correlación

Figura 21 Grafica de la correlación



Nota. Elaborado con base a los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados de la entidad

La figura 27 muestra que al tener datos no paramétricos los puntos de dispersión se encuentran alejados de la línea de tendencia, argumentando que tanto la variable de la gestión de talento humano y la satisfacción laboral tienen una asociación significativa, esto surgió debido a diferentes perspectivas de las respuestas en los factores.

Por otro lado, se observa que la línea de tendencia es positiva ya que se encuentra de manera ascendente. Según Villanueva (2017), en su estudio obtiene que la influencia de las variables de talento humano y satisfacción laboral es relevante teniendo una asociación positiva

en los trabajadores. Al igual que Castillo (2021), mostró que al aplicar el coeficiente de Spearman obtuvo 0,735, lo que quiere decir que entre mayor sea el valor de la variable de gestión de talento humano, el valor de la satisfacción laboral irá incrementando. Es así que se pudo verificar que en base a los casos investigados por diferentes autores estas dos variables son sumamente importantes ya que benefician a que el potencial de los trabajadores mejore y a su vez tengan un desarrollo profesional satisfactorio.

Además, se verificó que en base a las investigaciones analizadas en cuanto a las variables de estudio, mostraron resultados semejantes a la correlación obtenida de la variable de gestión de talento humano y la satisfacción laboral en la cooperativa de ahorro y crédito Atuntaqui, se informó que al correlacionarles mediante las pruebas estadísticas de Spearman y Pearson , tiene un rango de significancia muy alto, concluyendo que mientras aumenta la eficiencia en cada proceso que se desarrolla internamente de la gestión de talento humano, se llega a generar un nivel de bienestar adecuado en los trabajadores.

En el estudio realizado por Hayes (2016), acerca de la motivación del talento humano, sugirió que para poder retener y generar satisfacción laboral es esencial mantener una apropiada gestión de los proceso de talento humano ya que influye directamente en el desempeño y bienestar de cada empleado atrayendo, captando e incorporando a nuevos candidatos en el cargo requerido en la organización. Esto genera una ventaja puesto que mantiene un clima adecuado y mejora la rentabilidad y el éxito de la entidad.

## **Conclusiones**

Finalmente, se concluye que a través de a la información obtenida se logró identificar los procesos que desarrolla la cooperativa de ahorro y crédito Atuntaqui que fueron plasmados en un flujograma verificando que cuenta con ocho procesos, mismos que contribuyen a una adecuada gestión de talento humano orientada al bienestar de los empleados.

En resumen, las actividades que se desarrollan en cada área dentro de la entidad son equitativamente proporcionales, lo que ha determinado que el nivel de la satisfacción de los trabajadores sea moderado, en vista que existen prácticas que han permitido lograr que exista un buen clima laboral. Sin embargo, existen funciones en las que es necesario mejorar para que de este modo se pueda conseguir un equilibrio laboral eficiente y productivo.

En base a la relación entre los procesos de la gestión de talento humano y la satisfacción laboral se alcanzó un coeficiente de 0,901 que se encuentra en una correlación positiva alta, mostrando que existe eficiencias en cada proceso que aplica la institución financiera, además se observó que al vincular cada dimensión se alcanzó resultados de asociaciones altas tales y como fueron la selección de personal con su correlación de estructura que obtuvo un coeficiente de 0,816 y con estimulaciones y salarios que fue de 0,806, por otra parte se verificó asociaciones bajas como fue la capacitación y las condiciones de bienestar con un coeficiente de 0,396, lo que podría causar un impacto deficiente en la entidad.

## **Recomendaciones**

Se recomienda segregar los procedimientos de la gestión de talento humano tales y como es el reclutamiento, la retención de talento humano. Estas fases son aspectos críticos que ayuda a lograr alcanzar objetivos a largo plazo dentro de la entidad, donde a su vez al ejecutarles minuciosamente garantiza que cuente con un talento humano adecuado.

La entidad debe llevar a cabo mediciones y evaluaciones específicos que permitan analizar y saber el grado de satisfacción de los empleados. Por lo tanto, se sugiere que se implemente un plan de motivación laboral, esta determinación se enfoca en lograr una sostenibilidad eficiente en cada trabajador logrando el bienestar y una cultura organizacional saludable, evitando de este modo contraer consecuencias negativas que afecten a los empleados.

Finalmente, se recomienda fortalecer algunas de las dimensiones a través de un enfoque proactivo, como impartir capacitaciones de formación específica para cada área o departamento relacionándose con las actividades a realizar, ya que permitirá un crecimiento constante y un buen desarrollo laboral, aumentando a su vez la estabilidad en los trabajadores y la productividad en la entidad.

## **Bibliografía**

- Almeida Blacio, J. H., Bravo Medina, J. S., & García Fallú, K. M. (2021). Análisis de las estrategias de inducción del talento humano en las PYMEs de Quinindé periodo 2020 - 2021. *Journal of Economic and Social Science Research*, 1(2), 20–37. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v1/n2/29>
- Anais, V. (2017). Gestión del Talento Humano y su Incidencia en la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Maderera Loreto, Huaraz, 2017. *Proceso de Gestion de Compras de La Empresa Cencosud S.A. Metro*, 1, 67. <https://bit.ly/3BXwq5b>
- Angarita, J. R. Q. (2007). Teoría De Las Necesidades De Maslow. *Psychological Review*, 50, 370–396. <http://paradigmaseducativosuft.blogspot.com/>
- Arias, J., Covinos, M., & Cáceres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 237–247. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.73](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.73)
- Ataypoma, D., & Inga, B. (2018). La gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) en la provincia de Huancavelica – periodo 2018. *Tesis*, 117. <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1378/TP - UNH. ENF. 0101.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Atuntaqui, L. C. (2021). *RELACIÓN CON LOS ODS-2030*. 1–13.
- Avila, H. F., González, M. M., & Silverio Mantecón Licea. (2020). *La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica?* 62–79. <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=46&sid=06a305f3-b6bb-4886-885f-4d5c069f391e%40sessionmgr4008>
- Ayala, A. (2019). *Determinantes de la satisfaccion laboral en el Ecuador*.
- Bautista, M. (2014). *Modelo de gestión del talento humano para optimizar el desemeño laboral en la empresa Andelas CIA.LTDA*. (Vol. 3, Issue 1). <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>

- Bendezú, K. I. (2019). *Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada*. 14(1), 22–28.
- Cabrera, G., Zanazzi, J. F., Zanazzi, J. L., & Boaglio, L. (2017). Comparación de potencias en pruebas estadísticas de normalidad, con datos escasos. *Revista de La Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales*, 4(2), 47–47. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/FCEFYN/article/view/16775>
- Calle, L. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en servidores públicos una revisión de la Literatura Científica de los últimos 5 años. *Universidad Privada Del Norte*, 91. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2216%0Ahttp://www.scielo.br/pdf/ean/v13n2/v13n2a08.pdf>. 2009 abr-jun; 13(2).
- Cardozo, P. (2018). *Importancia de la gestión de conocimiento y el talento humano en el desarrollo e innovación de la empresa*.
- Carhuayal Huaranga, O. L. (2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A. *Gestión En El Tercer Milenio*, 23(46), 57–64. <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19134>
- Castillo, D. (2021). La gestión del talento humano y su relación con la satisfacción laboral en el Grupo Ansoid. *Proceso de Gestion de Compras de La Empresa Cencosud S.A. Metro*, 1, 67. <https://bit.ly/3BXwq5b>
- Chavez, N., & Hurtado, A. (2021). *Satisfacción Laboral en docentes de nivel primaria y secundaria de instituciones educativas estatales y particulares*. 0–1. <http://hdl.handle.net/20.500.11955/908>
- Chavienato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. [http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento humano 3ra ed.pdf](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf)

- Comas, R., Cuarán, M., & Rivera, G. (2021). Niveles de rotación del talento humano en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4 del cantón Ambato. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(S3), 400–407. <https://orcid.org/0000-0003-1353-2279>
- Cristian, R., & Macedo, L. (2021). *Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de IQUITOS, año 2020*. [http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1337/Roger Arevalo Armas y Richar Cristian Leveau Macedo - TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1337/Roger%20Arevalo%20Armas%20y%20Richar%20Cristian%20Leveau%20Macedo%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cruz Ati, P.; Jordán Vaca, J. (2017). “Satisfacción Laboral Y Su Incidencia En La Productividad De Laboratorios Laturi Cia Ltda.” *Universidad Técnica de Ambato*, 208.
- Cusquisiban, O. (2020). Gestión del talento humano y satisfacción laboral en la I.E.P. Magda Portal de San Martín de Porres, 2019. *Universidad Cesar Vallejo*, 72. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46936>
- Dávila, R. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *γ7κ7*, 8.5.2017, 2003–2005.
- Del Ángel-Salazar, E. M., Fernández-Acosta, C. A., Santes-Bastián, M. C., Fernández-Sánchez, H., & Zepeta-Hernández, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería Universitaria*, 17(3), 273–283. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>
- Delgado, D., Mar, & Chávez, G. (2018). Las pymes en el Ecuador y sus fuentes de financiamiento. *Revista Observatorio de La Economía Lationamericana*, Abril, 1–18. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/pymes-ecuador-financiamiento.html>
- Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos Humanos: Vol. Decimo cua* (PEARSON ED).
- Escobar, J. (2021). Evaluación Del Desempeño En Tiempos De Covid-19 Y Su Incidencia En El Rendimiento Laboral De Los Colaboradores Administrativos De La Comercializadora De Agroquímicos De La Ciudad De Guayaquil. *Journal of Chemical Information and*

*Modeling*, 62.

- Espinoza Freire, E. E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. parte I. *Revista Pedagógica de La Universidad de Cienfuegos*, 14(65), 39–49.
- Esterilla, R. (2019). *Modelo de gestión para la administración del Talento Humano en la empresa pública Petroamazonas*. 302.
- Faya Salas, A., Venturo Orbegoso, C., Herrera Salazar, M., & M. Hernández, R. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Apuntes Universitarios*, 8(3), 43–56. <https://doi.org/10.17162/au.v8i3.330>
- Flores, C., & Flores, K. (2021). Pruebas Para Comprobar La Normalidad De Datos En Shapiro-Wilk Y Kolmogórov-Smirnov -Tests To Verify the Normality of Data in Production Processes. *Societas*, 23(2), 83–106. <http://orcid.org/0000-0002-1892http://orcid.org/0000-0003>
- Gallardo Echenique, E. (2017). Metodología de la Investigación. *Universidad Continental*, 1, 98. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- Gallegos, M. (2017). Estrategia de Gestión de Talento Humano en el hotel mansión Santa Isabella en la ciudad de Riobamba. *BMC Public Health*, 5(1), 1–8. <https://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/siklus/article/view/298><http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf><http://dx.doi.org/10.1016/j.jana.2015.10.005><http://www.biomedcentral.com/1471-2458/12/58><http://ovidsp.ovid.com/ovidweb.cgi?T=JS&P>
- García, F. M., & Ulloa, P. Y. M. (2018). Working conditions of graduates from higher education institutions in Mexico. *Revista Electronica de Investigacion Educativa*, 20(3), 56–68. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.3.1644>

- García, R., & Vega, V. (2019). Gestión del talento humano en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón la maná, provincia de Cotopaxi, Año 2018. *Sistema Biodigestor*.  
<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/6265>
- García, S. (2017). *ANÁLISIS DE PUESTOS DE TRABAJO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL*.
- Gómez Barreto, J., Gonzales Jorge, L., & Vicente Verástegui Martínez, A. (2021). *Work Engagement y Satisfacción Laboral, y su correlación con la Intención de Rotación Laboral de Teleoperadores*. <https://orcid.org/0000-0002-6374-8062>
- González, M., & Molina, A. (2016). Gestión de Talento: Reflexiones desde la Atención Primaria. *Rev Medisur*, 14(2), 97–100.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2016000200002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000200002)
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodología de Investigación Educativa. *Indivisa, Boletín de Estudios e Investigación*, 5, 9.  
<https://doi.org/10.37382/indivisa.vi5.395>
- Gutiérrez, E. (2020). La Gestión Del Talento Humano: Estructura Y Desarrollo. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.
- Hayes, D. (2016). *Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa*.
- Hidalgo, M., & Gonzales, D. (2021). Gestión del Talento Humano y Desempeño laboral en la Cooperativa Agraria APPBOSA, Sullana 2022. *Proceso de Gestion de Compras de La Empresa Cencosud S.A. Metro*, 1, 67. <https://bit.ly/3BXwq5b>
- Hualcas, M. (2021). Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos. *Revista Ciencia y Tecnología*, 17(4), 91–103.  
<https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2021.04.07>
- Llanos Yali, N. Z. (2019). “Estilos de comunicación organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de tercerización de servicios en Lima, 2018.” *Estilos de Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral En Trabajadores de Una Empresa*

- de Tercerización de Servicios En Lima, 2018,” 85.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32163/Llanos\\_YNZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32163/Llanos_YNZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Manco Cuya, C. (2018). Reclutamiento y selección del personal y el desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica 2016. *Universidad César Vallejo*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16208/Manco\\_CCS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16208/Manco_CCS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martinez, Rebollar Campos, F. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores / The Correlation Among Social Interaction Activities Registered Through New Technologies and Elderly’s Social I. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica VO - 36*, 36(3), 181. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmib/v36n3/v36n3a4.pdf>
- Martínez, O., & Vargas, T. (2019). Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(2), 225–242. <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/241>
- Megías Lizancos, F., & castro molina, francisco javier. (2018). Competencia personal y social. las habilidades sociales. *Metas de Enfermería*, 21(may), 68–71.  
<https://doi.org/10.35667/metasenf.2019.21.1003081236>
- Melo, J. (2019). Técnicas de selección de personal. fundación universidad de américa facultad de educación permanente y avanzada especialización en gerencia de talento humano Bogotá D.C 2019, 224(11), 122–130.
- Membiela, M., Pena, J., & Sánchez, E. (2019). La interrelación entre el “capital humano” y el “capital social”: Una aproximación al caso español. *Atlantic Review of Economics (ARoEc)*, 2(2), 1–18. <https://www.econstor.eu/handle/10419/213802>

- Mondragón Barrera, M. A. (2014). Uso De La Correlación De Spearman En Un Estudio De Intervención En Fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98–104. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Navarrete, M. J. (2018). *La capacitacion laboral y el desempeño laboral*. 1–125. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28329>
- Nieto Ramirez, A. P. (2018). Clima organizacional y su relacion con la satisfaccion laboral del area de cajas de hipermerdacos Tottus Jockey Plaza , Lima, 2018. *Proceso de Gestion de Compras de La Empresa Cencosud S.A. Metro*, 1, 67. <https://bit.ly/3BXwq5b>
- Olinda, K., & Mori, C. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral , Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020 Management of human talent in work performance , Special Project Huallaga Central and Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215, 684–703.
- Ortega Ortega, Á. Wi. (2019). La gestión de talento humano y su incidencia en el desarrollo organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac LLacta LTDA. *Progress in Retinal and Eye Research*, 561(3), 5–10.
- Ortiz Pinilla, J., & Ortiz Rico, A. F. (2021). ¿Pearson y Spearman, coeficientes intercambiables? *Comunicaciones En Estadística*, 14(1), 53–63. <https://doi.org/10.15332/23393076.6769>
- Palma, E. A. V. (2022). *Plan estrategico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui LTDA, para el impulso de emprendimiento de socios y pequeñas y medianas empresas*.
- Pedraza, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9–24.
- Pedraza, N. A. M. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigacion*, 15(1), 90–101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>

- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177–192.
- Peraza-villarreal, N. S. (2023). *Gestión del talento humano en la era de la inteligencia artificial: retos y oportunidades en el entorno laboral Human talent management in the age of artificial intelligence: challenges and opportunities in the work environment*.
- Perez, A. (2016). Condiciones laborales y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Mcdonald'S-Independencia, 2016. *Facultad de Ciencias Sociales*.
- Pérez Alvarez, D. I. (2022). *Compensación emocional y retención del talento en los colaboradores en una empresa de comida rápida de Lima - 2021*.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11326/1/IV\\_FCE\\_315\\_TE\\_Perez\\_Alvarez\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11326/1/IV_FCE_315_TE_Perez_Alvarez_2022.pdf)
- Ramírez Hernández, O. I., Cruz Jiménez, G., & Vargas Martínez, E. E. (2018). Un acercamiento al capital social y al turismo desde el enfoque mixto y mapeo de actores. *Antropología Experimental*, 18, 55–73. <https://doi.org/10.17561/rae.v0i18.3806>
- Ramos, W. (2021). Manual de Funciones y Procedimientos en la estructura de las empresas. *Estadística* 1, 5(48), 01–115.  
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/25934/T-2902.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rieiro Castiñeira, A. (2020). La economía social y la recuperación del trabajo en Uruguay. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 135(135), e69175.  
<https://doi.org/10.5209/reve.69175>
- Rivera, L. M. (2019). Reclutamiento y selección del personal empresarial. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X . *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 4(12), 58–71. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i12.65>

Robbins, S. (2005). *Administración*.

Rocío Esterilla Tenorio. (2010). Modelo de gestión para la administración del Talento Humano en la empresa pública Petroamazonas AUTORA: In *Nervenheilkunde* (Vol. 36, Issue 10).  
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>

Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach.  
<https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>

Rodríguez Solarte, Á. E., Chávez Rojas, J. I., Ávalos Peñafiel, V. G., & Sánchez Chávez, R. F. (2019). Sector Financiero Popular y Solidario: cooperativas de ahorro y crédito del segmento 5 en Ecuador. *Ciencia Digital*, 3(3.2.1), 217–227.  
<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.3.809>

Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Enfermería Del Trabajo*, 6(3), 105–114.

Sabater Fernández, C., De Armas Bravo, D., & Cabezas Medina, P. (2019). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. *Cuadernos de Trabajo Social*, 32(2), 397–406.  
<https://doi.org/10.5209/cuts.58635>

Sánchez-Sellero, M. C., & Sánchez-Sellero, P. (2016). Factores determinantes de la satisfacción laboral en España antes y durante la crisis de 2008. *Intangible Capital*, 12(5), 1192–1220. <https://doi.org/10.3926/ic.844>

Sánchez, M., & Lourdes, G. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 163.  
<https://doi.org/10.22517/23447214.11471>

Sango, M. (2023). *Gestión de administración del talento humano y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda, en la ciudad de Riobamaba*. 4(1), 88–100.

- Santabarara, J. (2019). Cálculo del intervalo de confianza para los coeficientes de correlación mediante sintaxis en SPSS. <https://doi.org/10.1344/reire2019.12.228245>
- Santamaria, Á., Hernández, H. G., & Niebles, W. A. (2020). Gestión estratégica de talento humano: su influencia sobre la satisfacción laboral en el sector hotelero de la costa caribe colombiana. *Espacios*, *41*(38), 146–161. <https://www.revistaespacios.com>
- Sime, L., Revilla, D., Alayza, M., Tafur, R., & Mendívil, L. (2020). Método de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación. In *Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de Maestría en Educación*. <https://files.pucp.edu.pe/posgrado/wp-content/uploads/2021/01/15115158/libro-los-metodos-de-investigacion-maestria-2020-botones-2.pdf>
- Soria, A. C., Pedraza, N. A., & Bernal, I. (2019). El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior. *Acta Universitaria*, *29*, 1–14. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-62662019000100198&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-62662019000100198&script=sci_arttext)
- Tapia, L. I., Palomino, M. A., Lucero, Y., & Valenzuela, R. (2019). Pregunta, hipótesis y objetivos de una investigación clínica. *Revista Medica Clinica Las Condes*, *30*(1), 29–35. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.003>
- Torres, E. Y. (2018). Aspectos que afectan la gestión del talento humano en el sector construcción en Colombia. *SIGNOS - Investigación En Sistemas de Gestión*, *10*(2), 103–117. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.06>
- Vargas Crisóstomo, E. L., & Camero Jiménez, J. W. (2021). Aplicación del Lean Manufacturing (5s y Kaizen) para el incremento de la productividad en el área de producción de adhesivos acuosos de una empresa manufacturera. *Industrial Data*, *24*(2), 249–271. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.19485>
- Velasco, J. (2021). Clima organizacional y la incidencia en la satisfacción laboral en la EP

cuerpo de bomberos. *Repositorio Institucional de La Universidad Técnica de Ambato*, 69.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12640>

Victor Jimenez. (2020). *COMERCIO ELECTRÓNICO Y SISTEMAS DE RECOMENDACIÓN BASADOS EN LA CORRELACIÓN DE PEARSON*. 8–10.

Villar, Á. B. C. (2019). *Universidad Nacional De Chimborazo Facultad De Ciencias Políticas Y Administrativas Título “ Gestión Del Talento Humano Y Sus Efectos En El Autor*.

Vinueza, A. (2017). Modelo de gestión de talento humano, basado en el clima organizacional como factor de influencia en la satisfacción del personal de las empresas de embutidos de la ciudad de Riobamba - Ecuador [Tesis de doctorado. Universidad Mayor de San Marcos]. *Repositorio Institucional*, 143.

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6557/Vinueza\\_ja.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6557/Vinueza_ja.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Xicay, G. (2023). *Colaboradores por Medio de la Induccion de Personal*. 1–155.

Zayas, P., Baez, R., Zayas, J., Hernandez, M., Antonio, R., Santana, B., Feria, J. Z., & Lobaina,

M. H. (2015). CAUSAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN COMERCIALIZADORA MAYORISTA \* CAUSES OF JOB SATISFACTION IN A MARKETING ORGANIZATION WHOLESAL 1 2 3 4 5 \*

Artículo resultado de investigación científica. *Rev.Fac.Cienc.Econ*, XXIII(2), 35–51.

<http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf>

Anexos

Instrumentos



## ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
*Universidad Acreditada Resolución 002-CONEA-2010-129-DC.  
Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13*

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“Gestión de Talento Humano y su incidencia en la Satisfacción Laboral”

La encuesta a realizar tiene como objetivo obtener información de cómo los procesos de la Gestión de Talento Humano tienen incidencia con la Satisfacción Laboral de los empleados.

La información recopilada será confidencial y será usada con fines académicos

**Instrucción:** Por favor lea las siguientes preguntas y conteste honestamente cada una de ellas.

Tabla de puntuación:

Escala de Likert	Puntuación
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

**Cuestionario:**

**Encuesta dirigida a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Atuntaqui”**

**1. Datos generales**

**Edad**

- a) De 18 a 30
- b) De 31 a 40
- c) De 41 a 50
- d) De 51 en adelante

**I. Gestión del Talento Humano**

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>No</b>	<b>Con que frecuencia</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
Reclutamiento	Análisis del puesto	1	¿El procedimiento para realizar el análisis de puesto es eficiente?					
	Número de trabajadores en el puesto	2	¿El número de trabajadores en el puesto es acorde a las necesidades?					

	Tasa de rotación	3	¿Considera que la tasa de rotación existente en la empresa es la adecuada?					
Selección del personal	Análisis del curriculum	4	¿Su curriculum cumple con los requisitos de la vacante y tiene un impacto en su desempeño laboral?					
	Pruebas profesionales	5	¿Las pruebas profesionales que se usan para medir las capacidades del postulante son eficientes?					
	Pruebas de conocimiento	6	¿Las pruebas de conocimiento que se adaptan para evaluar la experiencia profesional o técnica del postulante son eficaces?					
	Entrevista	7	¿La entrevista efectuada en el proceso de selección es eficaz?					
	Test psicotécnicos	8	¿Se siente cómodo al efectuar los test psicotécnicos?					
Inducción	Normativa	9	¿Considera que es adecuado el proceso de inducción respecto a los reglamentos					

			de la entidad en referencia al talento humano?					
		10	¿Considera que es conveniente el proceso de inducción conforme a las políticas de la entidad?					
Capacitación y Desarrollo del Personal	Planes	11	¿Considera relevante la planificación de capacitaciones que se ejecuta en la entidad?					
	Programas del fortalecimiento de conocimientos	12	¿Cree esencial que la entidad fortalezca el conocimiento al impartir programas de desarrollo personal?					
Retención del Talento Humano	Rendimiento	13	¿Considera adecuada la forma de reconocimiento a su rendimiento dentro de la entidad?					
	Seguridad	14	¿La empresa se preocupa por desarrollar e implementar un plan seguridad?					

## II. Satisfacción Laboral

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>No</b>	<b>Con que frecuencia</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
Estructura	División de tareas	15	¿Está satisfecho con las tareas asignadas de acuerdo al puesto de trabajo?					
Normativas, valores y costumbres	Habilidades	16	¿Considera que la entidad ofrece actividades que permitan reforzar las habilidades del personal?					
	Organización	17	¿La organización que tiene la empresa le brinda satisfacción en su área laboral?					
	Autonomía	18	¿La empresa busca que el empleado ejecute sus actividades de manera autónoma?					
Naturaleza y contenido de trabajo	Comunicación	19	¿Mantiene una conversación adecuada y respetuosa con los miembros de la organización?					
	Creatividad	20	¿La entidad busca conocer las opiniones de cada integrante?					

	Motivación	21	¿Considera que en cada una de las áreas en las que se desenvuelve el trabajador existe motivación?					
Estimulaciones y el salario	Desempeño	22	¿Las condiciones de trabajo que ofrece la entidad le ayuda en su desempeño laboral?					
	Remuneraciones	23	¿Los recursos financieros destinados a cada puesto de trabajo son adecuados?					
	Incentivos	24	¿Está de acuerdo con los incentivos que recibe por parte de la entidad?					
Condiciones laborales	Orden e higiene	25	¿El orden y la higiene dentro del entorno de la entidad es satisfactorio?					
	Medios de protección	26	¿La empresa cuenta con medios de protección que garantice la seguridad?					
Condiciones de bienestar	Horario de trabajo	27	¿Está de acuerdo con el horario asignado por parte de la entidad?					

	Actividades sociales	28	¿La entidad realiza actividades sociales que fortalezcan al empleado?					
Aspectos socio-psicológicos	Relaciones laborales	29	¿La cooperativa mantiene relaciones de trabajo adecuados entre trabajadores y supervisores?					
	Participación	30	¿Piensa que tomar en cuenta el criterio profesional hace que la participación dinámica de cada miembro de la entidad ayude a mejorar el clima laboral?					
	Orientación y compromiso	31	¿Considera que la orientación y el compromiso por parte de la empresa apoya en las dificultades que presenta el personal frente al rendimiento laboral?					

*Fuente.* Elaborado con base en “Modelo de gestión del talento humano para optimizar el desempeño laboral en la empresa Andelas Cia.Ltda.” por (Bautista, 2014); "Satisfacción Laboral y su Incidencia en la productividad de laboratorios Laturi Cia Ltda."(Cruz, 2017)



## ENTREVISTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

*Universidad Acreditada Resolución 002-CONEA-2010-129-DC.*

*Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13*

### **CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

“Gestión de Talento Humano y su incidencia en la Satisfacción Laboral”

La presente entrevista tiene como objetivo obtener información acerca de los procesos de la Gestión de Talento Humano y la incidencia que tiene en la Satisfacción Laboral en los empleados.

La información recollorada será confidencial y será usada con fines académicos

**Instrucción:** La entrevista tendrá una duración de 10 minutos. Por favor responder de la manera más sincera y clara cada pregunta planteada.

#### **I. Gestión del Talento Humano**

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>No</b>	<b>Pregunta</b>
Reclutamiento	Análisis del puesto	1	¿Actualmente cuenta con un modelo de Gestión del Talento Humano en la empresa?
		2	¿Se realiza el análisis de puesto y perfil por competencias requeridas para definir características del puesto de trabajo previo a un proceso de selección?
Selección del personal	Pruebas profesionales	3	¿En el proceso de selección de personal que tipo de pruebas considera de mayor importancia y las aplica con mayor frecuencia en la organización?
Inducción	Normativa	4	¿En el procedimiento de inducción se aborda temas relacionados con la normativa a aplicar y tareas a ejecutar por parte del trabajador contratado?
Capacitación y Desarrollo del Personal	Planes	5	¿Cuenta con un plan de capacitación para los empleados?
		6	¿En qué períodos se capacita al personal?
Retención del personal	Seguridad	7	¿La empresa proporciona condiciones de seguridad laboral al trabajador?

## II. Satisfacción Laboral

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>No</b>	<b>Preguntas</b>
Estructura	División de tareas	8	¿Al momento de asignar las tareas a cada puesto de trabajo considera el criterio de quienes se desempeñan en dichos puestos?
<b>Naturaleza y contenido de trabajo</b>	Comunicación	9	¿Considera que los medios de comunicación interna que se utilizan en la empresa son los adecuados?
	Motivación	10	¿Cree que la entidad apoya para que los empleados cumplan con sus objetivos tanto a largo plazo como a corto plazo?
	Remuneración	11	¿Las remuneraciones asignadas a cada puesto de trabajo se establecen en base a las funciones que se cumplen en cada cargo?

<b>Estimulaciones y el salario</b>	Incentivos	12	¿Existe un reconocimiento adicional que beneficie a los empleados que cumplan con las tareas designadas?
<b>Condiciones laborales</b>	Orden e higiene	13	¿Proporciona elementos de protección laboral e higiene a los trabajadores?

Fuente. Elaborado con base a “Estrategia de Gestión de Talento Humano en el hotel mansión Santa Isabella en la ciudad de Riobamba” por (Gallegos, 2017); “Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020” por (Cristian & Macedo, 2021).



## ENTREVISTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

*Universidad Acreditada Resolución 002-CONEA-2010-129-DC.*

*Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13*

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“Gestión de Talento Humano y su incidencia en la Satisfacción Laboral”

La presente entrevista tiene como objetivo obtener información acerca de los procesos de la Gestión de Talento Humano y la incidencia que tiene en la Satisfacción Laboral en los empleados.

La información recollada será confidencial y será usada con fines académicos

**Instrucción:** La entrevista tendrá una duración de 10 minutos. Por favor responder de la manera más sincera y clara cada pregunta planteada.

**Entrevista realizada al Jefe de Talento Humano:** Ing. Lorena Carrillo

#### I. Gestión del Talento Humano

- 1. ¿Actualmente cuenta con un modelo de Gestión del Talento Humano en la empresa?**

Sí, nosotros actualmente manejamos ocho subsistemas. Dentro de los procesos o de los subsistemas de talento humano tenemos selección de personal, tenemos desarrollo de personal, tenemos nómina, trabajo social, responsabilidad social, mantenemos todo lo que es

el tema de comunicación organizacional, adicionalmente seguridad y salud ocupacional. Dentro de cada uno de los subsistemas tenemos manuales, procedimientos y políticas.

**2. ¿Se realiza el análisis de puesto y perfil por competencias requeridas para definir características del puesto de trabajo previo a un proceso de selección?**

Claro que sí, una vez que una persona hace el requerimiento de la persona, nosotros tenemos un manual aprobado de funciones que se actualiza cada que se requiere. Esto es aprobado por el Consejo de Administración, obviamente lo sabe la Gerencia General, y para hacer las publicaciones para el proceso de reclutamiento, nosotros aplicamos todo lo que tiene que ver con las funciones ya determinadas de mercado, que como le digo están ya dentro del manual de funciones.

**3. ¿En el proceso de selección de personal que tipo de pruebas considera de mayor importancia y las aplica con mayor frecuencia en la organización?**

Ok, nosotros aplicamos por lo general pruebas de tipo técnico, el gerente de área a la cual va la persona a ser contratada, y también nosotros tenemos baterías de pruebas psicológicas a través de evaluar, ahí nosotros tenemos como su nombre lo indica, es una batería de alrededor de unas 10 pruebas psicológicas en la que te mide absolutamente todo, razonamiento numérico, razonamiento abstracto, ética, liderazgo, depende del cargo también.

**4. ¿En el procedimiento de inducción se aborda temas relacionados con la normativa a aplicar y tareas a ejecutar por parte del trabajador contratado?**

Sí, claro que sí, nosotros tenemos, de hecho estamos reforzando el proceso de inducción de personal, nosotros les damos la más cordial bienvenida y luego de eso nosotros aplicamos todo lo que es temas de reglamento interno de trabajo, código de ética, principales

reglamentos de seguridad y salud ocupacional, y depende también del área a la que vaya, tenemos nosotros manuales y reglamentos de cada una de las áreas, por ejemplo si va a negocios, si tiene ya un tema de negocios, leemos las reglas, leemos las captaciones, manual de cobranzas, etcétera, pero la persona, obviamente tiene que dar una prueba después de la inducción para ver si está capacitada para ir al cargo.

#### **5. ¿Cuenta con un plan de capacitación para los empleados?**

Todos los años, los meses de octubre nosotros realizamos una detección de necesidades de capacitación, lo cual nos sirve para realizar el plan anual de capacitación que es autorizada por la gerencia general y también por el consejo de administración, de hecho, ellos también se les pide, y luego de eso nosotros tenemos ya elaborado, además llevamos un cronograma obviamente con los objetivos y el presupuesto que se va a utilizar.

#### **6. ¿En qué períodos se capacita al personal?**

En el mes de octubre nosotros estamos realizando en este momento, estamos realizando ya la detección de necesidades de capacitación de todos los empleados y de los señores directivos también.

#### **7. ¿La empresa proporciona condiciones de seguridad laboral al trabajador?**

Sí, nosotros tenemos todo el tema de seguridad, nosotros más que nadie conocemos cuáles son las políticas, cuáles son los beneficios, así también como cuáles son los deberes de los trabajadores, así que contamos con todo eso, tenemos adicionalmente un código de ética, nosotros cumplimos al 100% con todos los beneficios que tiene la empresa y obviamente aplicamos todo lo que concierne al código del trabajo, en donde está este código de seguridad y salud ocupacional, código de ética y obviamente nuestras políticas y manuales

en lo que es, y todo lo que tiene que ver, con los deberes y derechos de los trabajadores, no que son irrenunciables.

## **II. Satisfacción Laboral**

### **8. ¿Al momento de asignar las tareas a cada puesto de trabajo considera el criterio de quienes se desempeñan en dichos puestos?**

Las tareas ya están definidas para cada uno de los cargos, todas las tareas de cada uno de los cargos, y eso como te comentaba está dentro del manual de perfiles y funciones, entonces la persona que va a ocupar ese cargo, tiene que realizar las tareas, a no ser que el gerente del área, en este caso piense lo contrario, es decir, digamos que es una persona nueva y no va a realizar esta tarea hasta que no tenga total expertise y lo realiza por persona, que en definitiva las tareas ya están asignadas, todas las tareas de funciones

### **9. ¿Considera que los medios de comunicación interna que se utilizan en la empresa son los adecuados?**

Si, nosotros de hecho dentro del departamento de terrenos públicos, tenemos los medios de comunicación internos que se utilizan en la empresa son los adecuados y este año tenemos un sistema de comunicación interno que nos ha dado bastante reto, de hecho ahí comunicamos todo lo que son promociones, nuevos colaboradores, uniformes, todos los beneficios de los trabajadores, hemos trabajado en e-learning, todo lo que se está realizando porque son una manera de no solo de venderse, sino también de que los trabajadores se sientan bien, primero comunicables y en lo que se trata la cooperativa tiene muchos beneficios, está trabajando para ellos.

**10. ¿Cree que la entidad apoya para que los empleados cumplan con sus objetivos tanto a largo plazo como a corto plazo?**

Sí, la cooperativa presenta incentivos a los colaboradores para que ellos cumplan al 100% con todos los objetivos. Recordemos que como entidad financiera nosotros vivimos de, o sea, somos números y tenemos que cumplir con cierto número de metas, nosotros tenemos que cumplir con metas que son asignadas todos los meses, entonces para eso está el área de talento humano, para hacerles un reconocimiento, para también brindarles todo lo que ellos necesitan para el cumplimiento de esto, es decir, que cuenten con un lugar, por ejemplo, libre de acoso, que cuenten con incentivos, que se les pague a tiempo, que cuenten con los beneficios, por ejemplo, uniforme, seguro médico, capacitación, plan carrera, etcétera

**11. ¿Las remuneraciones asignadas a cada puesto de trabajo se establecen en base a las funciones que se cumplen en cada cargo?**

Sí, nosotros tenemos una política salarial y la política salarial en la que también estamos trabajando tiene una remuneración variable, entonces nosotros trabajamos, claro, de acuerdo a lo que establece la política, de acuerdo a bandas salariales, a lo que establece el mercado, a lo que establece cada cargo, pero eso en Asia ya directamente está íntimamente ligado a lo que es la política salarial que maneja la cooperativa.

**12. ¿Existe un reconocimiento adicional que beneficie a los empleados que cumplan con las tareas designadas?**

Sí, nosotros siempre estamos premiando a los colaboradores que cumplen las metas, les estamos felicitando, nosotros solamente contamos con unas semaforizaciones, es decir, verde, amarillo y rojo, verde, todas las personas que han cumplido con sus metas y los indicadores se les manda una carta de felicitación, algún incentivo económico, puede ser un incentivo no económico. Como una tarde libre, por ejemplo, una pizza, lo que sea, pero siempre la cooperativa está tratando de motivar y automotivar a los colaboradores.

### **13. ¿Proporciona elementos de protección laboral e higiene a los trabajadores?**

Claro, nosotros dentro de uno de los subsistemas de seguridad y salud ocupacional, y de hecho eso es por ley, o sea, nosotros tenemos que darles, por ejemplo, a los motorizados el chaleco, las botas, ver que tengan absolutamente todo, igual el tema del mar, o sea, que tengan todo, a los trabajadores, a las cajeras, etcétera, etcétera, porque eso es por ley, o sea, puede venir el día de mañana el ministerio y nos audita y si no tenemos eso, la cooperativa puede ser objeto de sanción

## Evidencias

