



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

CARRERA:

COMERCIO

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2023 – MARZO 2024

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN COMERCIO

TEMA:

**Gestión de Talento Humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo en la
Ciudad de Babahoyo, Periodo 2023**

ESTUDIANTE:

ESTEFANY MICHELLE MONSERRATE MONSERRATE

TUTORA:

ING. SUSANA MORÁN RODRÍGUEZ, MAE

AÑO 2024

Contenido

RESUMEN.....	3
SUMMARY	4
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
2. JUSTIFICACIÓN.....	7
3. OBJETIVOS.....	8
4. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	9
5. ARTICULACIÓN CON EL PROYECTO DE PRACTICAS PRE-PROFESIONALES	10
6. MARCO TEÒRICO	11
7. MARCO METODOLÒGICO	24
8. RESULTADOS	25
9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	34
10. CONCLUSIONES.....	35
11. RECOMENDACIONES	36
Bibliografía.....	37
ANEXOS.....	39

RESUMEN

El estudio de caso sobre la gestión de talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo en Babahoyo durante 2023 se enfoca en comprender y evaluar sus prácticas y estrategias. Su relevancia radica en proporcionar insights para mejorar y fortalecer la administración del capital humano. Beneficia a la comunidad investigativa al ofrecer un caso concreto para investigaciones futuras en gestión empresarial y recursos humanos. También beneficia a la comunidad académica al enriquecer el proceso de enseñanza con ejemplos tangibles. Empresas y emprendedores encuentran utilidad al obtener conocimientos sobre estrategias exitosas y áreas de oportunidad en la gestión del talento humano. Al limitar el alcance a un caso particular, se facilita la recopilación de datos relevantes y la identificación de tendencias específicas. La colaboración con la cooperativa garantiza la viabilidad y calidad del estudio al tener acceso a información verificable y actualizada. Este enfoque específico y colaborativo asegura resultados concretos y aplicables en diferentes entornos empresariales.

Palabras Claves: Administración, Gestión, Recursos, Selección, Talento Humano

SUMMARY

The case study on human talent management at the Chibuleo Savings and Credit Cooperative in Babahoyo during 2023 focuses on understanding and evaluating its practices and strategies. Its relevance lies in providing insights to improve and strengthen human capital management. It benefits the research community by offering a concrete case for future research in business management and human resources. It also benefits the academic community by enriching the teaching process with tangible examples. Companies and entrepreneurs find it useful to obtain knowledge about successful strategies and areas of opportunity in human talent management. Limiting the scope to a particular case makes it easier to collect relevant data and identify specific trends. Collaboration with the cooperative guarantees the viability and quality of the study by having access to verifiable and updated information. This specific and collaborative approach ensures concrete and applicable results in different business environments.

Keywords: Administration, Management, Resources, Selection, Human Talent

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa Chibuelo de Ahorro y Crédito es una institución financiera de carácter cooperativo que brinda servicios de ahorro y préstamo a sus clientes. Su enfoque se centra en promover el desarrollo económico y social de la comunidad a través de productos financieros accesibles y personalizados. En la empresa uno de los principales problema que se presentan es la alta rotación del personal, lo que conlleva a que el desempeño laboral no alcance las expectativas, porque no cumple con las actividades asignadas, ya que acoplarse a un cargo toma tiempo, esto afecta a la continuidad y eficiencia de la empresa en estos sectores donde la construcción de relaciones a largo plazo con los clientes es crucial, la rotación del personal resulta en la pérdida de conexiones valiosas y afectar la retención de clientes, a su vez se enfrenta a dificultades para retener empleados talentosos y la empresa puede perder valiosos activos que aportan a la organización.

La situación de rotación constante de personal genera un ambiente inestable que repercute de manera negativa en la continuidad y eficiencia operativa de la empresa; la ausencia de incentivos y programas de reconocimiento empeora esta situación, lo que a su vez limita la perspectiva y la innovación en la organización, todo esto afecta la rentabilidad de la empresa ya que los empleados pierden interés en dar lo mejor. Los problemas de comunicación internos causan una serie de desventajas donde se ve afectada la eficiencia, el clima laboral y rendimiento general; la falta de comunicación clara da lugar a malentendidos y confusiones, los empleados interpretan mal las instrucciones, lo que lleva a errores y a un trabajo no alineado con los objetivos de la empresa.

Estos problemas generan desconfianza y frustración entre los empleados estos suelen llegar a trabajar en proyectos similares sin saberlo y lleva a la duplicación de esfuerzos y a la pérdida de recursos, así mismo los procesos de reclutamiento ineficientes afectan tanto a los empleados. Los

recursos en la búsqueda de candidatos porque; publicar anunciar, realizar entrevistas y llevar a cabo las pruebas resultan costosos, especialmente si el proceso se repite debido a errores, cabe resaltar que sin evaluaciones de desempeño, los empleados carecen de información específica sobre su rendimiento y esto da lugar a una falta de alineación o desconexión entre los objetivos individuales y los objetivos organizacionales es decir los empleados no comprenden completamente cómo su trabajo contribuye al éxito general de la empresa, esto también limita las oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, ya que los empleados pueden sentirse estancados en sus roles sin una guía.

De hecho, esto va de la mano con que la falta de políticas de bienestar contribuye al descontento y la insatisfacción laboral entre los empleados, la percepción de que la empresa no se preocupa por su bienestar afecta negativamente el compromiso y la moral, influyendo también en la ausencia de medidas de bienestar que conduce a niveles más altos de estrés y fatiga entre los empleados, porque no se apoya el equilibrio entre el trabajo, la vida personal, el bienestar emocional y físico del personal, ósea no cuentan con apoyo psicológico y tampoco promueven reconocimientos.

La carencia de capacitación y habilidades entre los empleados trae con ello un impacto significativo en la calidad del servicio al cliente y la eficiencia general del equipo. Cuando los trabajadores carecen de las competencias necesarias, es probable que se sientan inseguros en sus funciones, lo que puede resultar en un incumplimiento de las expectativas laborales. Además, la falta de programas de reconocimiento puede obstaculizar la promoción de la diversidad e inclusión en el lugar de trabajo, lo que a su vez limita la capacidad de innovación y fomenta un ambiente laboral poco inclusivo, es esencial abordar estas deficiencias para garantizar un entorno de trabajo. Los problemas del servicio al cliente afectan gravemente a la empresa, cada cliente o usuario es importante para el éxito de la empresa, y si la atención al cliente es deficiente la experiencia es deficiente y poco satisfactoria lo que se traduce a un mal servicio y exceso de quejas del cliente,

2. JUSTIFICACIÓN

La realización del presente estudio de caso sobre la gestión de talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo en la ciudad de Babahoyo durante el período 2023 se justifica por su relevancia e impacto en diversos ámbitos, este análisis se lleva a cabo con el propósito de comprender y evaluar las prácticas y estrategias empleadas por la cooperativa en la administración de su capital humano, con intenciones de identificar áreas de mejora y fortalecimiento, el estudio beneficia a múltiples sectores, una de las áreas que beneficia es la comunidad investigativa obtiene un caso de estudio concreto que puede servir como referencia para investigaciones futuras en el campo de la gestión empresarial y de recursos humanos.

Además, la comunidad académica se beneficia al contar con un recurso tangible que enriquece el proceso de enseñanza y aprendizaje, permitiendo a estudiantes y profesores analizar y debatir sobre prácticas reales en un contexto específico. Empresas y emprendedores también encuentran utilidad en este estudio de caso, ya que ofrece insights sobre estrategias exitosas o áreas de oportunidad en la gestión del talento humano dentro de una cooperativa financiera, estas lecciones pueden aplicarse en diversos entornos empresariales, fomentando prácticas más efectivas y sostenibles en la administración del recurso humano.

Al limitar el alcance a un caso particular, se facilita la recopilación de datos relevantes y la identificación de patrones y tendencias específicas a esa organización en particular; además, el acceso a la información necesaria y la colaboración con la cooperativa garantizan la calidad del estudio, al contar con datos verificables y actualizados, la viabilidad está en su enfoque específico y en la colaboración con la organización objeto de estudio para obtener un resultado. Además, la colaboración estrecha con la organización como objeto de estudio asegura la posibilidad del caso.

3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Evaluar la gestión de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo en la ciudad de Babahoyo en el año 2023, mediante técnicas apropiadas para la optimización del departamento.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer la situación actual de la empresa con relación a procesos de reclutamiento y selección de trabajadores, mediante una entrevista al jefe del departamento de RR. HH para determinar el desempeño organizacional de la empresa.
- Identificar los procesos de la gestión de talento humano, mediante una entrevista a los colaboradores de la empresa, para obtener diferentes perspectivas a futuro.
- Proponer estrategias de optimización de reclutamiento y selección de talento humano, para mejorar el desempeño laboral de la empresa.

4. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El estudio de caso titulado Gestión del talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo en la ciudad de Babahoyo en el periodo 2023, es un análisis de la gestión del talento humano en el cual se valoraran los diferentes aspectos relevantes y falencias que se presentan en la empresa Chibuleo, el presente trabajo conforme al planteamiento del tema se vincula estrechamente con la línea de investigación de Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, y se enmarca específicamente en la sublínea de Empresas e Instituciones Públicas o Privadas, en el contexto de la cooperativa Chibuleo, la Gestión del Talento Humano es crucial para garantizar el éxito en todas las áreas de operación. La eficaz gestión del capital humano influye directamente en la calidad del servicio ofrecido a los socios y clientes, así como en la eficiencia y rentabilidad.

El estrecho vínculo se da desde una perspectiva financiera y administrativa, la gestión del talento humano implica la asignación eficiente de recursos para reclutar, capacitar y retener al personal adecuado, esto incluye la evaluación de costos asociados con la contratación, formación y desarrollo del personal, así como la implementación de políticas de compensación y beneficios que fomenten la motivación y el compromiso de los empleados, en el ámbito tributario, la gestión del talento humano también juega un papel importante, dado que los aspectos relacionados con la nómina, los impuestos sobre la renta y las prestaciones deben ser de acuerdo con la normativa.

Este estudio beneficia de forma general tanto a los dueños de la empresa, comunidad científica, académica y usuarios dado que ofrece información valiosa para el conocimiento, este análisis proporcionará una perspectiva enfocada al área del talento humano, cambiará la perspectiva con la cual se ha reflejado en los últimos años, al ser un estudio de libre acceso beneficia de forma global a todos los interesados en el área, todos los aspectos abordados en el mismo serán útiles.

5. ARTICULACIÓN CON EL PROYECTO DE PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES

El presente análisis pretende relacionar el trabajo realizado en las prácticas pre- profesionales con el proyecto que se nombró, aplicación de procesos administrativos o comerciales en instituciones públicas o privadas, en el cual los conocimientos obtenidos durante estas experiencias han demostrado ser muy útiles al abordar y resolver problemas de manera efectiva entorno al presente estudio de caso denominado “Gestión de Talento Humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo en la Ciudad De Babahoyo, Periodo 2023” Durante la experiencia previa que brindó las prácticas pre-profesionales de la carrera, donde se brinda una oportunidad única para que los estudiantes y futuros profesionales adquieran experiencia práctica en entornos laborales reales.

Durante este periodo, es posible aplicar los conceptos teóricos aprendidos en el aula a situaciones del mundo real, lo que permite a los estudiantes comprender cómo funcionan realmente los procesos administrativos y comerciales en el contexto empresarial, estas experiencias adquiridas contribuyen de forma positiva a la realización del presente trabajo de titulación ayudando a establecer las problemáticas y los posibles enfoques para sugerir cambios o detectar puntos críticos entorno a la empresa. El análisis realizado proporciona una base sólida para identificar problemas

Dentro de las organizaciones, los conocimientos adquiridos permiten identificar de manera efectiva los desafíos y áreas de mejora, lo que a su vez contribuye al desarrollo de estrategias y soluciones adecuadas; la contribución positiva de este trabajo se evidencia en la capacidad para implementar estrategias, tácticas, técnicas y conocimientos en el ámbito laboral y profesional, aquellos que han participado en estas experiencias laborales están mejor preparados para enfrentar desafíos reales en el mundo laboral y preparando a los profesionales para desafíos en la vida real empresarial, los conocimientos adquiridos en el trabajo mejoran la preparación laboral y profesional.

6. MARCO TEÓRICO

Fundamentos de la gestión de talento Humano

La gestión de talento humano (GTH) constituye un enfoque estratégico para administrar el recurso más valioso de cualquier organización: su capital humano. Este campo se fundamenta en la premisa de que el talento y las habilidades de los empleados son cruciales para el éxito organizacional. Los fundamentos de la Gestión de talento Humano, abarcan una serie de principios y prácticas que buscan reclutar, desarrollar, retener y motivar a los empleados para alcanzar los objetivos corporativos (Chiavenato I, 2019, pág. 34).

La gestión de talento humano, se basa en el reconocimiento de que los empleados no son meros recursos, sino seres humanos con necesidades, aspiraciones y potencialidades únicas. Esto implica adoptar un enfoque centrado en la persona, que promueva el desarrollo integral y el bienestar laboral, además, la gestión de talento humano se fundamenta en la alineación de los objetivos organizacionales con las habilidades y competencias del personal. Esto implica identificar las necesidades de talento de la empresa y diseñar estrategias para atraer, desarrollar y retener a los empleados que mejor se ajusten a esas necesidades.

Asimismo, los fundamentos de la gestión de talento humano incluyen la creación de un entorno de trabajo propicio para el crecimiento y la innovación. Esto implica fomentar una cultura organizacional que valore el aprendizaje continuo, la colaboración y la diversidad de ideas. Los fundamentos de la gestión de talento humano se centran en reconocer el valor del capital humano, alinear los objetivos organizacionales con las habilidades del personal, y crear un entorno laboral que promueva el crecimiento y la innovación.

Definición y concepto de gestión de talento humano:

La gestión de talento humano, se define como el conjunto de procesos y prácticas diseñadas para reclutar, desarrollar, retener y motivar al talento humano de una organización con el fin de alcanzar sus objetivos estratégicos. Es un enfoque integral que reconoce la importancia estratégica de las personas en el éxito de una empresa y busca gestionarlas de manera efectiva para maximizar su contribución al logro de los objetivos organizacionales (Mora J, 2023).

En su concepto más amplio, la gestión de talento humano abarca una serie de áreas clave, incluido el reclutamiento y selección de personal, la gestión del desempeño, el desarrollo de habilidades y competencias, la compensación y beneficios, la gestión del cambio, entre otros. Se trata de un enfoque estratégico que va más allá de la simple administración de recursos humanos, para enfocarse en la gestión del talento como un activo estratégico de la organización.

De acuerdo con (Celaya R, 2019), la Gestión de Talento Humano se basa en la premisa de que las personas son el recurso más valioso de una organización y que su desempeño y compromiso son determinantes para su éxito. Por lo tanto, implica la adopción de prácticas y políticas que promuevan el desarrollo y el bienestar de los empleados, así como la creación de un entorno laboral que fomente la motivación, la colaboración y el crecimiento profesional (pág.34).

La gestión de talento humano se define como un enfoque estratégico para gestionar el talento humano de una organización con el fin de alcanzar sus objetivos estratégicos, mediante la adopción de prácticas y políticas diseñadas para reclutar, desarrollar, retener y motivar a los empleados. La gestión de talento humano es esencial para alinear el capital humano con los objetivos estratégicos y garantizar el éxito organizacional sin pérdidas ni excesos.

Evolución histórica de la gestión de talento humano:

La evolución histórica de la gestión de talento humano ha sido un reflejo de los cambios en el ámbito laboral, las prácticas empresariales y las teorías de administración de recursos humanos a lo largo del tiempo. Desde sus inicios hasta la actualidad, la gestión de talento humano ha experimentado varias etapas que han marcado su desarrollo y evolución como disciplina clave en la gestión empresarial.

En sus primeras etapas, la gestión de talento humano estaba centrada principalmente en funciones administrativas y de cumplimiento normativo, como la nómina, la contratación y el cumplimiento de regulaciones laborales. Esta fase inicial estuvo marcada por un enfoque reactivo y operativo, donde el principal objetivo era garantizar el cumplimiento de las leyes laborales y la gestión eficiente de las tareas administrativas relacionadas con el personal.

Con el tiempo, la gestión de talento humano evolucionó hacia un enfoque más estratégico y proactivo, en el que se reconoció el valor estratégico del capital humano para el éxito organizacional. Surgieron nuevas teorías y enfoques, como la Gestión por Competencias y la Gestión del Conocimiento, que enfatizaban la importancia de desarrollar y retener talento clave para lograr ventajas competitivas sostenibles (Vallejo L, 2019, pág. 33).

En la actualidad, la gestión de talento humano se encuentra en una etapa de continua evolución, impulsada por cambios en el entorno laboral, como la globalización, la digitalización y la diversidad generacional en la fuerza laboral. Se ha convertido en una función estratégica dentro de las organizaciones, que busca no solo reclutar y retener talento, sino también desarrollar una cultura organizacional que fomente la innovación, el compromiso y el crecimiento profesional de los empleados.

La evolución histórica de la gestión de talento humano ha pasado por varias etapas, desde un enfoque reactivo y administrativo hasta un enfoque estratégico y proactivo centrado en el desarrollo y retención del talento humano como activo clave para el éxito organizacional (Armas Y, Llanos M, & Traverso P, 2020, pág. 56).

Importancia y beneficios de una gestión efectiva del talento humano:

La importancia de una gestión efectiva del talento humano radica en el reconocimiento del capital humano como el recurso más valioso de cualquier organización. Una gestión eficaz del talento humano no solo impulsa el crecimiento y la competitividad de la empresa, sino que también contribuye al bienestar y desarrollo profesional de los empleados (Armas Y, Llanos M, & Traverso P, 2020, pág. 34).

Atracción y retención de talento: “Una gestión efectiva del talento humano ayuda a atraer y retener a empleados talentosos y calificados, lo que garantiza la continuidad y estabilidad de la fuerza laboral de la organización”.

Desarrollo y crecimiento profesional:

“Una gestión efectiva del talento humano incluye programas de desarrollo y capacitación que permiten a los empleados adquirir nuevas habilidades y competencias, promoviendo su crecimiento profesional y contribuyendo a su satisfacción laboral” (Parker M, 2019, pág. 56).

Procesos Clave en la Gestión de Talento Humano

La gestión efectiva del talento humano implica una serie de procesos clave diseñados para reclutar, desarrollar, retener y motivar a los empleados dentro de una organización. Estos procesos abarcan diversas áreas que son fundamentales para el éxito y el crecimiento de la empresa.

Reclutamiento y selección de personal:

“El reclutamiento y la selección de personal son procesos fundamentales en la gestión del talento humano, ya que permiten a las organizaciones atraer y contratar a individuos talentosos, calificados que se ajusten a las necesidades y cultura de la empresa” (Acosta M, Salas L, Jimenez M, & Guerra M, 2019, pág. 45).

El reclutamiento implica la identificación de candidatos potenciales a través de diferentes canales, como portales de empleo, redes sociales, ferias laborales, entre otros. Por otro lado, la selección implica evaluar a los candidatos para determinar si poseen las habilidades, conocimientos y competencias necesarias para desempeñar el puesto de manera efectiva. Este proceso puede incluir entrevistas, pruebas psicométricas, evaluaciones de habilidades y referencias laborales.

Evaluación del desempeño y gestión del rendimiento:

La evaluación del desempeño y la gestión del rendimiento son procesos que permiten medir y mejorar el desempeño de los empleados en relación con los objetivos organizacionales.

La evaluación del desempeño implica la revisión periódica del rendimiento de los empleados en relación con los estándares establecidos, identificando fortalezas, áreas de mejora y oportunidades de desarrollo.

Por su parte, la gestión del rendimiento implica establecer metas claras, proporcionar retroalimentación constante, reconocer y recompensar el buen desempeño, y ofrecer oportunidades de desarrollo profesional para mejorar el rendimiento individual y colectivo (Mora J, 2023, pág. 17).

Desarrollo y capacitación de empleados: El desarrollo y la capacitación de empleados son procesos destinados a mejorar las habilidades, conocimientos y competencias de los empleados para

que puedan alcanzar su máximo potencial y contribuir de manera efectiva al éxito de la organización. Esto puede incluir programas de capacitación en habilidades técnicas, liderazgo, trabajo en equipo, entre otros, así como oportunidades de desarrollo profesional como asignaciones de proyectos, mentarías y programas de rotación (Mora J, 2023, pág. 17).

Retención y motivación del talento:

La retención y motivación del talento son procesos que buscan mantener a los empleados comprometidos, satisfechos y motivados para permanecer en la organización a largo plazo. Esto implica crear un entorno laboral favorable, ofrecer oportunidades de crecimiento y desarrollo, reconocer y recompensar el buen desempeño, promover un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y fomentar una cultura organizacional basada en valores como la transparencia, la equidad y el respeto (Huilcapi M, 2020, pág. 14).

Los procesos clave en la gestión de talento humano, como el reclutamiento y selección, la evaluación del desempeño, el desarrollo y capacitación, y la retención y motivación, son fundamentales para atraer, desarrollar, retener y motivar a los empleados dentro de una organización, contribuyendo así al éxito y crecimiento de la empresa.

Modelos y Enfoques en la Gestión de Talento Humano

La gestión de talento humano, se ha desarrollado a lo largo del tiempo, dando lugar a diversos modelos y enfoques que buscan optimizar la gestión del capital humano dentro de las organizaciones. Estos modelos y enfoques representan diferentes perspectivas teóricas y prácticas sobre cómo reclutar, desarrollar, retener y motivar a los empleados (Vallejo L, 2019, pág. 56). La evolución de la Gestión de Talento Humano ha generado diversos modelos para optimizar la gestión.

Modelo de Competencias

El modelo de competencias surge en los años 70's cuando McClelland (1976) argumentó que los test de inteligencia y conocimientos no podían predecir con precisión el desempeño laboral. Así, empezó a enfocarse en las competencias como combinación de conocimientos, habilidades y características que diferencian a los trabajadores con alto desempeño.

El enfoque de gestión estratégica de recursos humanos tomó fuerza a partir de los años 80's. Como señalaron Schuler y Jackson (1987), implica vincular las prácticas de gestión de personal a la estrategia organizacional para alcanzar competitividad.

La gestión de talento irrumpe en la década de 1990 cuando se acuña el concepto de “guerra por el talento”. Para Chambers et al. (1998) las empresas deben focalizarse en atraer, retener y desarrollar a los empleados más capaces y de alto desempeño futuro.

El más reciente es el enfoque de analítica de recursos humanos, que según Angrave et al. (2016) implica el análisis de métricas y datos para obtener información valiosa que fundamente las decisiones estratégicas de gestión de personas.

La gestión de talento humano ha ido evolucionando hacia un carácter más estratégico e integrado a la dirección general de las organizaciones contemporáneas

El Modelo de Competencias es un enfoque ampliamente utilizado en la gestión de talento humano que se centra en identificar y desarrollar las habilidades, conocimientos y comportamientos específicos que son fundamentales para el éxito en un puesto de trabajo o función específica. Este modelo se basa en la premisa de que las competencias son predictores confiables del desempeño laboral y pueden ser evaluadas y desarrolladas a través de programas de capacitación, evaluaciones

de desempeño y procesos de reclutamiento y selección (Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación, 2021, pág. 5).

Enfoque de gestión por competencias:

El Enfoque de Gestión por Competencias va más allá del simple desarrollo de competencias individuales y se centra en la integración de las competencias organizacionales en la estrategia y cultura de la empresa. Este enfoque implica identificar las competencias clave que impulsan el éxito organizacional, alinearlas con los objetivos estratégicos de la empresa y desarrollar prácticas de gestión de talento humano que promuevan su desarrollo y aplicación en todos los niveles de la organización (Parker M, 2019, pág. 45).

Enfoque de gestión del conocimiento:

El enfoque de Gestión del Conocimiento se centra en la identificación, captura, almacenamiento y transferencia de conocimiento dentro de una organización con el fin de mejorar su desempeño y competitividad.

Este enfoque reconoce el conocimiento como un activo estratégico y busca crear sistemas y procesos que faciliten el intercambio de conocimientos de los empleados, fomentan el aprendizaje continuo y promuevan una cultura organizacional orientada a conocer.

Enfoque de gestión del talento integral:

El enfoque de Gestión del Talento Integral es una perspectiva holística que reconoce la importancia de gestionar todo el ciclo de vida del empleado, desde el reclutamiento hasta la salida de la organización. Este enfoque implica no solo reclutar y desarrollar talento, sino también retener y motivar a los empleados a lo largo de su carrera profesional dentro de la organización, mediante

el diseño de programas de desarrollo profesional, políticas de compensación y beneficios competitivas, y un entorno laboral que fomente el crecimiento y el bienestar de los empleados (Armas Y, Llanos M, & Traverso P, 2020, pág. 76).

Los modelos y enfoques en la Gestión de Talento Humano, como el Modelo de Competencias, el Enfoque de Gestión por Competencias, el Enfoque de Gestión del Conocimiento y el Enfoque de Gestión del Talento Integral, representan diferentes perspectivas y prácticas para optimizar la gestión del capital humano dentro de las organizaciones. Cada uno de estos enfoques tiene sus propias características, beneficios y aplicaciones específicas, y puede ser adaptado según las necesidades y objetivos de cada empresa.

Herramientas y tecnologías para la gestión de talento humano

En la era digital actual, las organizaciones utilizan una variedad de herramientas y tecnologías para optimizar la gestión del talento humano. Estas herramientas van desde sistemas integrados de gestión de recursos humanos hasta plataformas especializadas en el desarrollo y la retención del talento, así como herramientas de análisis de datos que permiten tomar decisiones basadas en información clave (Gómez L, Mejía D, & Cardy R, 2020, pág. 65) .

- Para los procesos de reclutamiento y selección existen plataformas digitales como Zona Jobs, LinkedIn, Indeed o Jobomas que facilitan la publicación de ofertas y búsqueda de candidatos. Según Boyacıgiller (2020), el uso de inteligencia artificial también permite hacer análisis predictivos para encontrar al mejor talento.
- En capacitación, hay Learning Management Systems como Canvas, Moodle o Edmodo que permiten crear y administrar contenidos de formación en línea de forma

sencilla como expresa Bartolomé (2021). También hay herramientas específicas para video-instructoras o e-learning gamificado.

- La evaluación de desempeño no es posible realizarla de manera continua, como plantea Gama (2019), gracias a aplicaciones en la nube como Oracle HCM Cloud o SAP SuccessFactors que permiten establecer objetivos, dar y recibir feedback constante.
- La analítica de recursos humanos, que según Galán (2020) aporta métricas para fundamentar las decisiones de personal, se apoya en técnicas como HR analytics, workforce analytics o people analytics que sacan provecho de datos y algoritmos de inteligencia artificial.

En definitiva, las innovaciones tecnológicas en gestión de información están transformando esta área hacia prácticas más ágiles, eficientes y basadas en evidencia.

Sistemas de Gestión de Recursos Humanos (HRMS):

Los Sistemas de Gestión de Recursos Humanos (HRMS) son herramientas tecnológicas que permiten a las organizaciones automatizar y gestionar una amplia gama de procesos relacionados con la gestión del capital humano, como el reclutamiento, la nómina, la gestión del desempeño, el seguimiento de tiempo y asistencia, entre otros. Estos sistemas integran múltiples funciones en una sola plataforma, lo que facilita la administración eficiente de los recursos humanos y permite a los profesionales de recursos humanos concentrarse en actividades estratégicas (Gómez L, Mejía D, & Cardy R, 2020, pág. 65).

Software de Gestión del Talento (TMS):

El Software de Gestión del Talento (TMS) es una herramienta especializada diseñada para gestionar procesos específicos relacionados con el desarrollo, la evaluación y la retención del talento dentro de una organización. Estas herramientas suelen incluir módulos para la evaluación del desempeño, la planificación de la sucesión, el desarrollo profesional, la gestión de competencias, entre otros. El TMS ayuda a las organizaciones a identificar y desarrollar el talento clave, así como a crear planes de carrera personalizados que promuevan el crecimiento y la retención de los empleados (Duran J, 2023, pág. 54).

Plataformas de Aprendizaje en Línea (LMS):

Las Plataformas de Aprendizaje en Línea (LMS) son herramientas que permiten a las organizaciones ofrecer programas de capacitación y desarrollo profesional a través de cursos en línea, materiales educativos y recursos de aprendizaje interactivos. Estas plataformas facilitan el acceso a la formación en cualquier momento y lugar, lo que permite a los empleados desarrollar nuevas habilidades y competencias de manera flexible y personalizada. Además, las LMS suelen contar con funciones de seguimiento y análisis que permiten a las organizaciones evaluar el progreso y el impacto de la formación en el desempeño de los empleados (López A, 2021, pág. 39).

Las plataformas de aprendizaje en línea o LMS (Learning Management Systems) se han convertido en una herramienta invaluable para la gestión de talento humano y el desarrollo de las personas en las organizaciones. Algunos beneficios de los LMS:

- Facilitan la capacitación escalable: Como afirma Mejía (2022), los LMS permiten entrenar un número elevado de empleados con pocos recursos, mediante cursos online estandarizados y automatizados. Esto optimiza costos de capacitación.
- Permiten el aprendizaje adaptativo: Utilizando analytics, como señala Fonseca (2021), los LMS pueden personalizar contenidos y recomendar planes formativos sobre la base de brechas de habilidades, estilos cognitivos, entre otros.
- Potencian el aprendizaje colaborativo: Los LMS fomentan el aprendizaje en red al facilitar foros de discusión, workshop grupales o proyectos colaborativos mediados por tecnología (Da Silva, 2019).
- Agilizan la distribución de conocimiento organizacional: Por sus repositorios digitales y escalabilidad, los LMS son ideales para preservar y transferir rápidamente el know-how de la empresa (Juárez, 2020). Las inversiones en LMS de calidad como SAP Litmos, Docebo o Cornerstone han demostrado optimizar la gestión de competencias organizacionales y el cierre de brechas de capacitación

Técnicas de Análisis de Datos y Business Intelligence (BI) en Gestión de Talento:

Según (López A, 2021), explica que las técnicas de análisis en los datos inteligentes de los negocios en la Gestión de Talento son tecnologías que permiten a las organizaciones recopilar, analizar y visualizar datos relacionados con el capital humano con el fin de tomar decisiones informadas y estratégicas. Estas herramientas pueden proporcionar información sobre métricas clave como la rotación de personal, la satisfacción laboral, el rendimiento individual y colectivo, entre otros.

El análisis de datos en la gestión de talento permite a las organizaciones identificar tendencias, patrones y áreas de mejora, lo que facilita la toma de decisiones basadas en datos para mejorar la eficacia y la eficiencia de las prácticas. El análisis de datos en la gestión de talento permite a las organizaciones identificar tendencias, patrones y áreas de mejora, facilitando decisiones basadas en datos para optimizar prácticas y resultados.

Las herramientas de Análisis de Datos y Business Intelligence (BI) juegan un papel crucial en la Gestión de Talento al proporcionar a los profesionales de Recursos Humanos información valiosa para la toma de decisiones estratégicas. Estas herramientas permiten recopilar, procesar y analizar datos relacionados con el talento humano, como rendimiento laboral, habilidades, experiencia y satisfacción laboral.

El análisis de estos datos mediante técnicas de BI ayuda a identificar tendencias, patrones y correlaciones significativas que pueden influir en la gestión del talento. Por ejemplo, mediante el análisis de datos de rendimiento, los gerentes pueden identificar a los empleados con mejor desempeño y tomar medidas para retener y desarrollar su talento. Además, las herramientas de BI pueden ayudar a predecir futuras necesidades de talento mediante el análisis.

Aspectos generales a tomar en cuenta en la gestión del talento humano

Alineación con la estrategia organizacional: Las políticas y prácticas de talento humano deben estar alineadas con la misión, visión, valores y prioridades estratégicas de la organización, tal como sugieren López & Sánchez (2019).

7. MARCO METODOLÓGICO

Método Exploratorio

El método exploratorio en el estudio de caso de la gestión de talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo en Babahoyo durante el periodo 2023 proporcionó una base sólida para comprender las dinámicas internas de la organización. Facilitó la identificación de factores clave que influyeron en la gestión del talento, como políticas internas, cultura organizacional y desafíos específicos. Además, permitió explorar nuevas perspectivas y generar hipótesis para futuras investigaciones o intervenciones en el ámbito de recursos humanos.

Técnicas: Son formas que se utilizaron para la obtención de resultados eficientes, y estos fueron:

Entrevista: Se empleó una encuesta para conocer de forma más de cerca la opinión del jefe de la empresa, de este modo poder obtener información más allá de los aspectos visibles.

Encuesta: mediante la realización de la técnica de encuesta se logró establecer las opiniones de los colaboradores, para así conocer más de cerca los puntos de vista de los colaboradores en comparación con los resultados obtenidos de la entrevista con el jefe.

Instrumentos:

El instrumento que se utilizó para obtener información fidedigna y de este modo lograr resultados más acertados, dentro de estos instrumentos los que se utilizaron fue:

- **Guía de entrevista**
- **Formulario de pregunta**

8. RESULTADOS

Entrevista al jefe de talento humano

Tabla 1

Orden	Cuestionamiento	Aspectos Relevantes
1	¿Qué estrategias se están implementando principalmente para atraer talento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo en el período 2023?	Se aplica la estrategia de retención del talento para obtener resultados eficientes en cuanto al personal
2	¿Qué indicador se utiliza principalmente para evaluar el desempeño del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo durante el período 2023?	Se utilizan las evaluaciones de aptitud y dominio de cada departamento.
3	¿Qué medidas toma la empresa para fomentar la diversidad e inclusión en la gestión de talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo en 2023?	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo implementa programas de capacitación sobre diversidad e inclusión, promueve grupos de afinidad y establece políticas de contratación inclusivas. Además, se enfoca en garantizar la igualdad de oportunidades y ofrece apoyo a comunidades marginadas. Estas medidas fortalecen un ambiente laboral respetuoso y valoran la diversidad en todas sus formas.
4	¿Qué tipo de programas de desarrollo de liderazgo se están priorizando en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo durante el período 2023?	Durante 2023, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo prioriza programas de desarrollo de liderazgo enfocados en habilidades de comunicación, gestión del cambio y liderazgo inclusivo para fortalecer el talento humano.
5	¿Siente que se reconoce y se valora el desempeño de los empleados en la cooperativa?	Si, dado que les damos incentivos cada cierto tiempo por el trabajo realizado o al mejor empleado.
6	¿Considera que la cooperativa brinda correctas formas para reclutar personal capacitado?	No, dado que existen falencias y otros aspectos burocráticos que no facilitan el trabajo de reclutamiento.
7	¿Considera que la falta de incentivos afecta en el desempeño?	Sí, claro dado que un empleado motivado logra trabajar más motivado
8	¿Recomendarías como jefe de talento humano mejoras en el departamento?	Si. Eso ayudaría a mejorar muchos aspectos que requieren mejoras para el momento de selección y reclutamiento.

Elaborado por: Michelle Monserrate Monserrate

Encuesta a los colaboradores de la empresa

Tabla 2

1. ¿Cómo calificarías tu satisfacción general con el ambiente laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo?

	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>
Muy satisfactorio	0	0%
Satisfactorio	0	0%
Neutral	2	50%
Poco satisfactorio	2	50%
Nada satisfactorio	0	0%
Total	4	100%

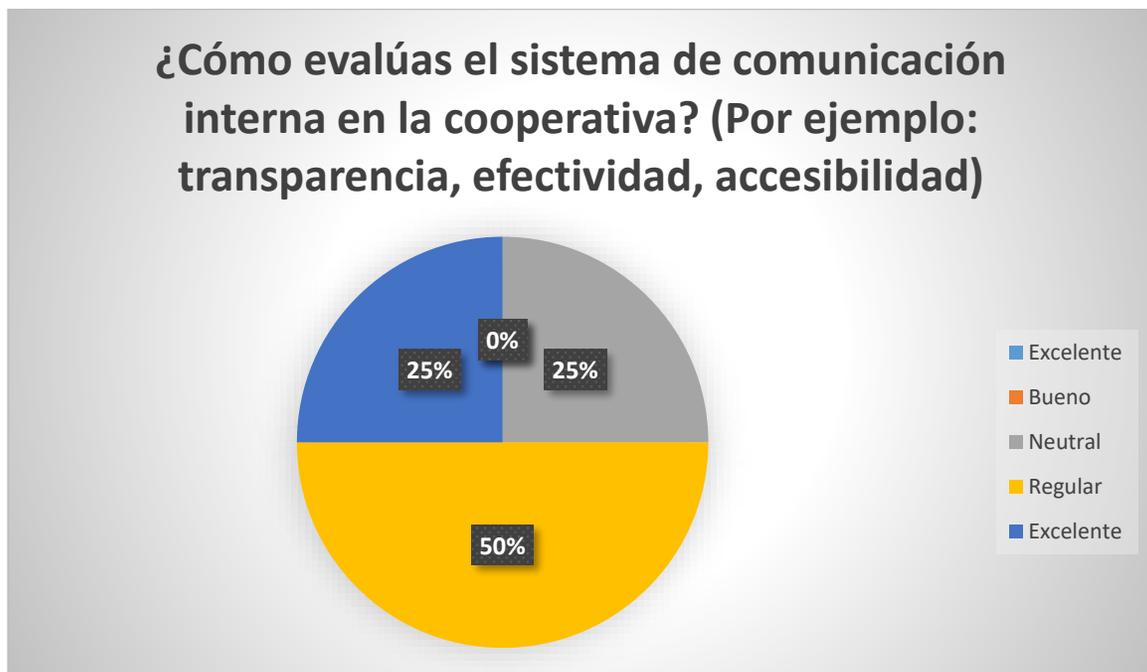


Elaborado por: Michelle Monserrate Monserrate

Tabla 3

2. *¿Cómo evalúas el sistema de comunicación interna en la cooperativa? (Por ejemplo: transparencia, efectividad, accesibilidad)*

	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>
Excelente	0	0%
Bueno	0	0%
Neutral	1	25%
Regular	2	50%
Excelente	1	25%
Total	4	100%

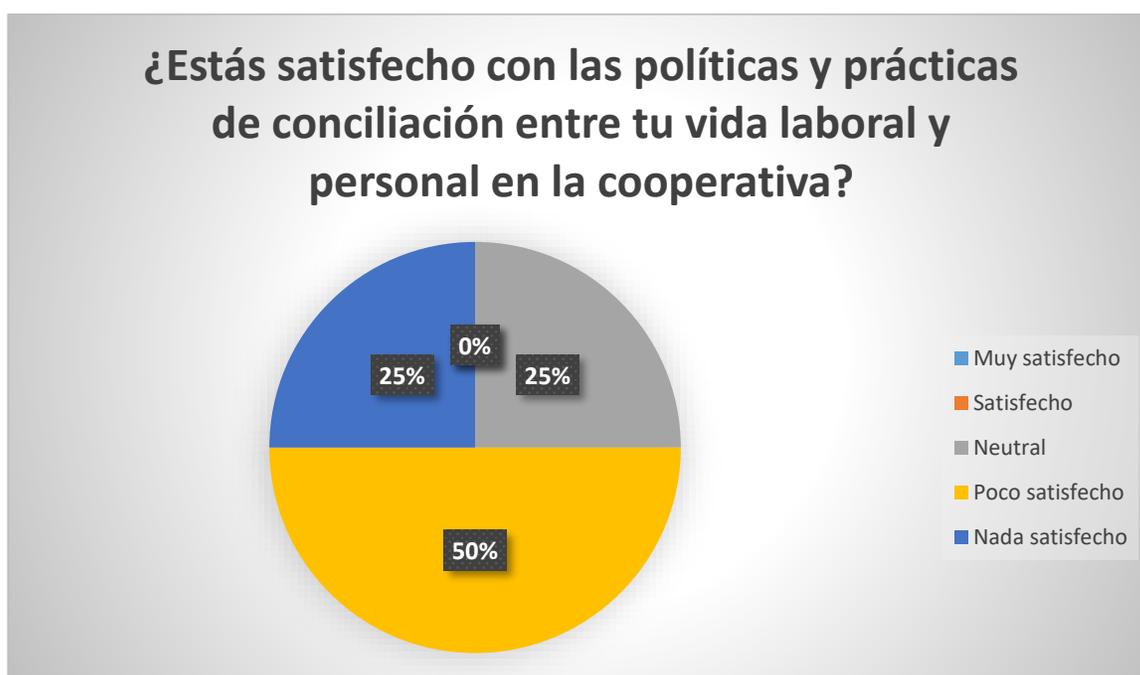


Elaborado por: Michelle Monserrate Monserrate

Tabla 4

3. ¿Estás satisfecho con las políticas y prácticas de conciliación entre tu vida laboral y personal en la cooperativa?

	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	0	0%
Neutral	1	25%
Poco satisfecho	2	50%
Nada satisfecho	1	25%
Total	4	100%

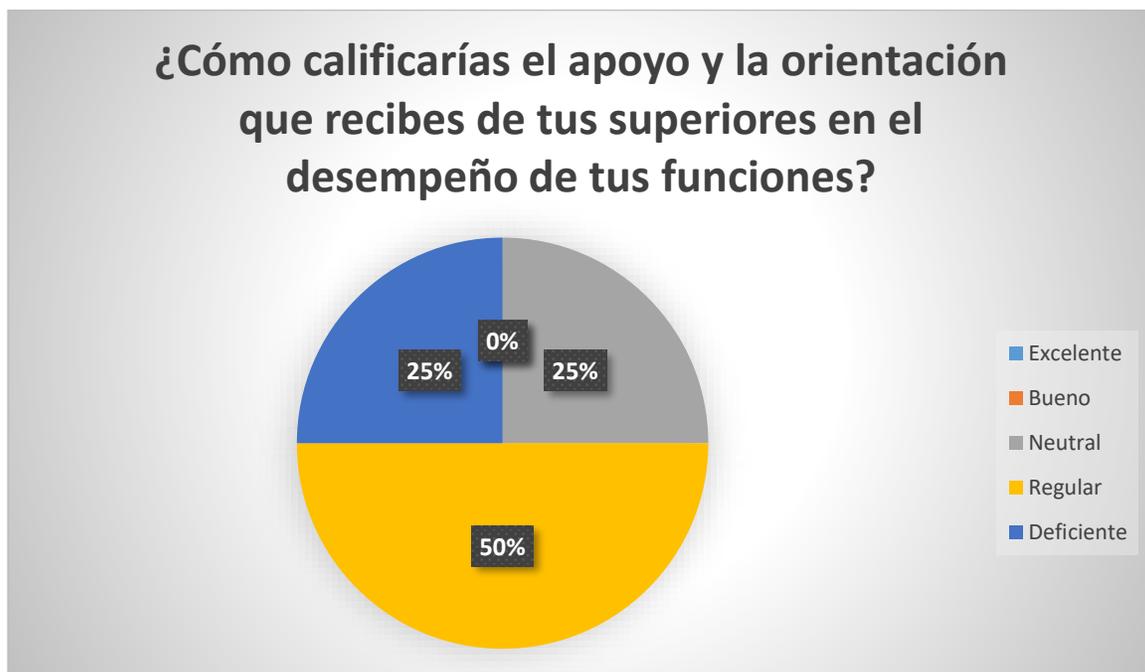


Elaborado por: Michelle Monserrate Monserrate

Tabla 5

4. ¿Cómo calificarías el apoyo y la orientación que recibes de tus superiores en el desempeño de sus funciones?

	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>
Excelente	0	0%
Bueno	0	0%
Neutral	1	25%
Regular	2	50%
Deficiente	1	25%
Total	4	100%

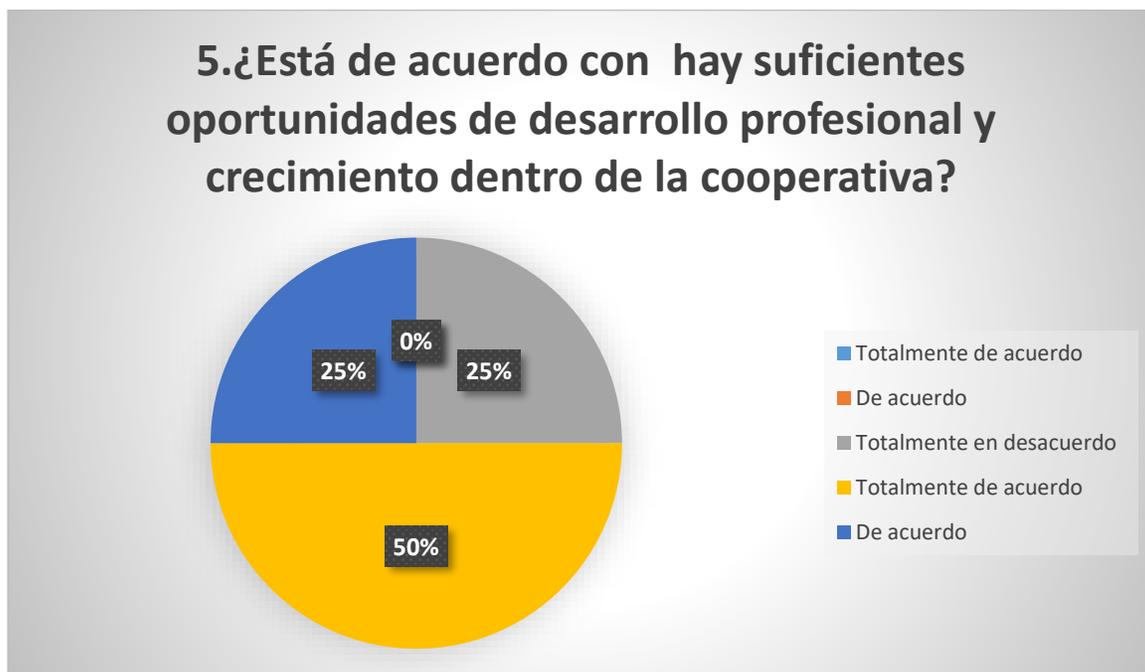


Elaborado por: Michelle Monserrate Monserrate

Tabla 6

5. ¿Estás de acuerdo con hay suficientes oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la cooperativa?

	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	25%
Totalmente de acuerdo	2	50%
De acuerdo	1	25%
Total	4	100%

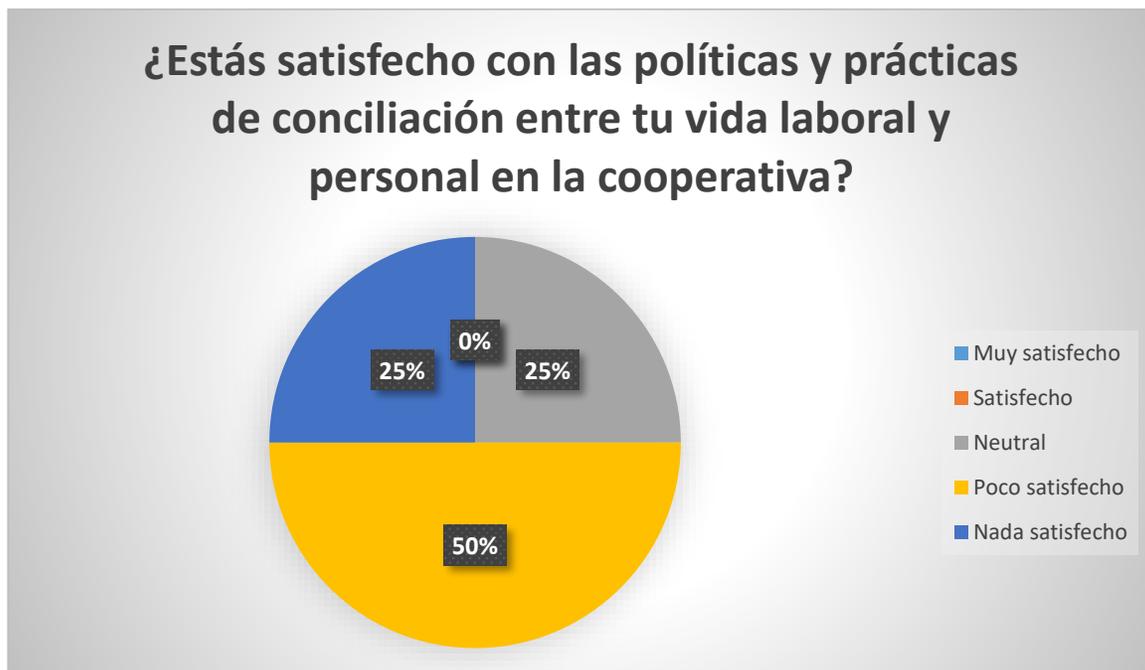


Elaborado por: Michelle Monserrate Monserrate

Tabla 7

6. ¿Está de acuerdo que la capacitación y desarrollo ofrecidos por la cooperativa están alineados con tus necesidades profesionales y aspiraciones?

	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	0	0%
Neutral	1	25%
Poco satisfecho	2	50%
Nada satisfecho	1	25%
Total	4	100%

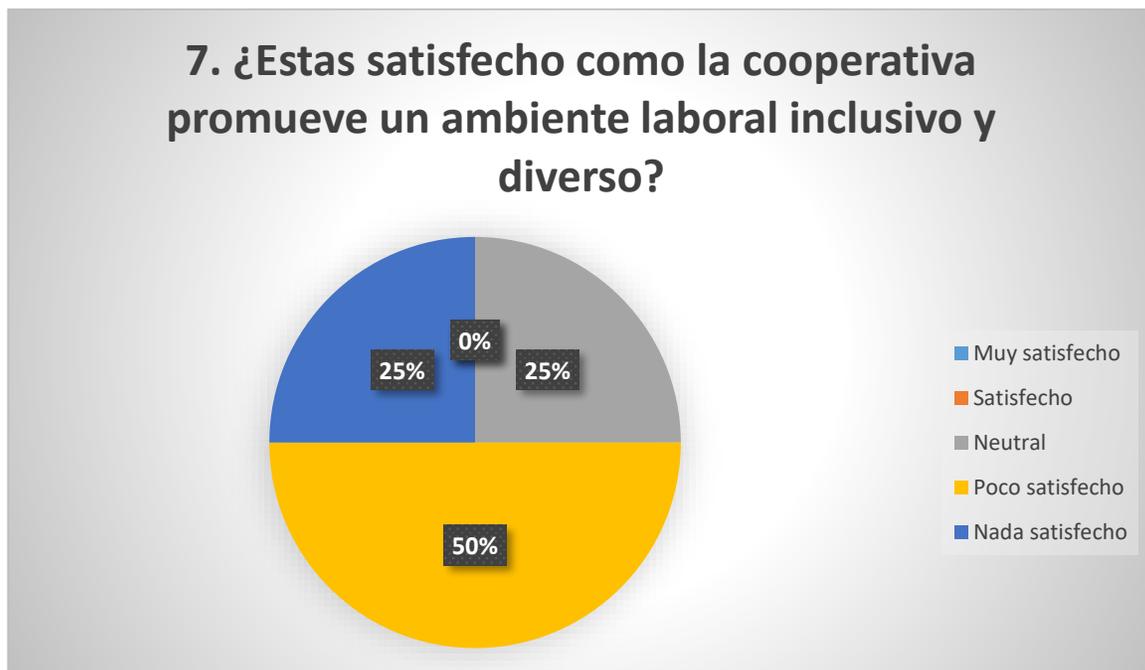


Elaborado por: Michelle Monserrate Monserrate

Tabla 8

7. ¿Estas satisfecho como la cooperativa promueve un ambiente laboral inclusivo y diverso?

	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	0	0%
Neutral	1	25%
Poco satisfecho	2	50%
Nada satisfecho	1	25%
Total	4	100%



Elaborado por: Michelle Monserrate Monserrate

Tabla 9

8. ¿Cómo calificarías el apoyo brindado por la cooperativa para el desarrollo de tus habilidades y competencias?

	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>
<i>Muy bueno</i>	0	0%
<i>Bueno</i>	1	25%
<i>Medianamente bueno</i>	2	50%
<i>Nada Bueno</i>	1	25%
Total	4	100%



Elaborado por: Michelle Monserrate Monserrate

9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La gestión efectiva del talento humano es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización, especialmente en entidades financieras como la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo. En el período 2023, esta cooperativa ha implementado una serie de estrategias y medidas orientadas a atraer, retener y desarrollar el talento, así como fomentar la diversidad e inclusión en su entorno laboral. Estas acciones son cruciales para garantizar un ambiente laboral saludable para promover el crecimiento profesional y mejorar el desempeño organizacional efectivo.

En relación con el sistema de comunicación interna, los resultados sugieren que hay áreas de mejora, especialmente en términos de efectividad y accesibilidad. La percepción de que la comunicación es "Regular" puede indicar posibles problemas de transparencia o flujo de información dentro de la organización. En lo que respecta a las políticas y prácticas de conciliación entre la vida laboral y personal, los resultados muestran que existe una insatisfacción considerable entre los empleados, esta falta de equilibrio contribuye a niveles bajos de descompromiso y bienestar.

Finalmente, en cuanto al apoyo y la orientación de los superiores, los resultados indican que hay oportunidades para mejorar la relación y el apoyo entre los líderes y sus equipos. La percepción de que el apoyo es "Deficiente" para algunos empleados es preocupante y podría afectar negativamente la moral y el desempeño, estos resultados resaltan la importancia de abordar las áreas de preocupación identificadas para mejorar el ambiente laboral y promover un entorno de trabajo más satisfactorio y productivo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo. Es crucial implementar estrategias de desarrollo de liderazgo y comunicación efectiva para fortalecer la relación y el apoyo entre superiores y equipos, mejorando así el ambiente laboral.

10. CONCLUSIONES

Tras evaluar la gestión de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo en Babahoyo durante 2023, se identificaron áreas de fortaleza y oportunidad. La implementación de técnicas adecuadas ha mejorado la eficiencia operativa y el compromiso del personal. Sin embargo, persisten desafíos en la retención del talento y el desarrollo de habilidades. Es fundamental invertir en programas de capacitación continua y en un sistema de reconocimiento efectivo para impulsar el crecimiento profesional y la fidelización del equipo. En resumen, la cooperativa ha avanzado, pero debe mantener un enfoque proactivo en la mejora constante de su gestión de Talento Humano.

Tras entrevistar al jefe del departamento de talento humano para evaluar los procesos de reclutamiento y selección de trabajadores, se ha obtenido una visión clara de la situación actual de la empresa. Se identificaron puntos fuertes, como la implementación de estrategias innovadoras y la atención a la diversidad. Sin embargo, también se detectaron áreas de mejora, como la necesidad de optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer la evaluación de competencias. En conclusión, el análisis revela una base sólida pero adaptable, destacando la importancia de la evolución continua para mantener un desempeño organizacional óptimo en materia de talento humano.

Los colaboradores de la empresa para identificar los procesos de gestión de talento humano, se ha obtenido una variedad de perspectivas que ofrecen una visión integral. Se destacan la valoración de programas de desarrollo profesional, la importancia de un ambiente laboral inclusivo y el reconocimiento del equilibrio entre vida personal y profesional. Sin embargo, también se señalan áreas de mejora, como la necesidad de una comunicación más transparente y el fortalecimiento de políticas de bienestar. En resumen, estas perspectivas ofrecen una guía valiosa para fortalecer la gestión de talento humano, promoviendo un futuro más sólido y prometedor para la empresa.

11. RECOMENDACIONES

- Mejorar la comunicación interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo debería implementar medidas para aumentar la efectividad y accesibilidad de su sistema de comunicación interna. Esto puede incluir la revisión de canales de comunicación existentes, como correos electrónicos, reuniones de equipo y plataformas digitales, para garantizar que la información fluya de manera transparente y eficiente en todos los niveles de la organización, y así ser más eficiente.
- Promover el equilibrio entre la vida laboral y personal: Es fundamental que la cooperativa implemente políticas y prácticas que fomenten una estabilidad saludable entre la vida laboral y personal de sus empleados. Lo cual puede incluir la implementación de programas de flexibilidad laboral, como horarios de trabajo flexibles u opciones de trabajo remoto, que permitan a los empleados gestionar mejor sus responsabilidades profesionales y personales equiparando ambos aspectos.
- Fortalecer el apoyo y la orientación de los superiores en la cooperativa, para lo que se debe enfocar en mejorar la relación y el apoyo entre los líderes y sus equipos. Con ello puede lograrse mediante la implementación de programas de desarrollo de liderazgo que capaciten a los líderes para brindar un apoyo más efectivo y orientación a sus empleados, así como fomentar la inclusión del capital humano que labora. La implementación de la capacitación contribuye al mejoramiento de la atención en el departamento del talento humano, reducir los márgenes de rotación en la empresa es otra estrategia que lograría mejorar considerablemente la rotación del personal y las sobrecargas de trabajo, evitando la ineficiencia operativa y mejorando el sistema, para el equilibrio del capital humano y la retención del talento adecuado siendo positivo.

Bibliografía

- Armas Y, Y., Llanos M, M., & Traverso P, P. (2020). *Gestión del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales*. Guayaquil- Ecuador: Ecotec Universidad.
- Beltrán J, J. (2019). *Evolución de la Administración*. Medellín, Colombia: Pearson.
- Bernal C, C. (2015). *Metodología de la Investigación (administración, economía, ciencias humanas, ciencias sociales)*. Bogotá; Colombia: EDITORIAL PEARSON.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación General*. Bogotá, Colombia: PEARSON EDICIONES EDUCATIVAS.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación General*. Bogotá; Colombia: PEARSON.
- Bernal, C. (2019). *Metodología de la Investigación*. Colombia: PEARSON.
- Buchieri F, F. (2017). *Macroeconomía (un enfoque latinoamericano)*. Argentina: ECOE EDITORIAL.
- Carro R, R., & González D, D. (2019). *Administración de la Calidad Total*. Argentina: Mc Graw Hill.
- Celaya R, R. (2019). *Importancia de la administración*. Colombia: PEARSON.
- Chiavenato I, I. (2019). *Gestión del Talento Humano (Edición 2)*. Bogotá- Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato I, I. (2019). *INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN una visión global de la moderna administración de las organizaciones*. México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA S.A.
- Dolan S, S. (2020). *La gestión de las personas y los recursos humanos en el siglo XXI: cambio de paradigmas, roles emergentes, amenazas y oportunidades*. Argentina: La Plata.
- Duran J, J. (2023). *Sistema de gestión del talento como medio de optimización del rendimiento de cada empleado*. Bolívar- Ecuador: Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda, Ecuador.
- Friedman J, J. (2020). *Administración y Gestión Empresarial*. México: Pearson.
- George R. Terry, P. D. (2019). *Principios de la Administración. México*. México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial.
- Gómez L, L., Mejía D, D., & Cardy R, R. (2020). *Gestión de Recursos Humanos*. Bogotá- Colombia: Pearson.
- Herrera J, J. (2019). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de Quito*. Quito-Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.

Huilcapi M, M. (2020). Cambio organizacional versus reciprocidad del talento humano. <https://journalprosciences.com/index.php/ps/issue/archive>, 14.

Kindred P, P., Olivera P, P. (2019). *Administración de empresas*. España: MC GRAW HILLS.

López A, A. (2021). *Gestión de Talento Humano*. Bogotá; Colombia: Patria.

M, Y. (2015). *La administración: como ciencia, técnica y arte*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/yissell94/la-administracin-como-ciencia-tnica-y-arte>

Mora J, J. E. (2023). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *PRO SCIENCES: REVISTA DE PRODUCCIÓN, CIENCIAS E INVESTIGACIÓN, E-ISSN: 2588-1000*, 17.

Mora J, J. E. (17 de Julio de 2023). La Gestión de la Administración de la Universidad Técnica de Babahoyo. (Desconocido, Entrevistador)

Munch L, L. (2010). *ADMINISTRACIÓN .Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: PEARSON EDITORIAL.

Parker M, M. (2019). *Teoría de las Relaciones Humanas y la Administración*. Madrid- Spain: PEARSON EDICIONES.

Quezada M, M. (2012). *Método descriptivo*. Chile: Revista Electrónica de Investigación Educativa Vol. 11.

Ramírez, S. (2001). *La administración como ciencia*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/105545278/LA-ADMINISTRACION-COMO-CIENCIA>

Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación. (2021). Gestión estratégica de talento humano y su vínculo con la responsabilidad social y ética de las empresas públicas de Ecuador. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 4; 5.

Robbins P, D. A. (2020). *Fundamentos de la Administración*. Madrid- España: Pearson Educación.

Tejada A, A., Prado M, M., Cárdenas A, A., Carranza T, T., Manrique J, J., Romaní V, V. (2022). *Administración y logística para los negocios*. Guayaquil- Ecuador: Editorial Grupo Compás.

Terry, G. R. (2019 (1956)). *La importancia de la administración en la empresa*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos96/importancia-administracion-empresa/importancia-administracion-empresa.shtml>

ANEXOS

Carta de Autorización



Babahoyo, 20 de Febrero del 2024

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo de la ciudad de Babahoyo del cantón Babahoyo

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** a la estudiante Monserrate Monserrate Estefany Michelle de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: Gestión de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo periodo 2023, cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente


Ing. Luis Olvera Gómez



RUC de la Empresa



Certificado
Establecimiento registrado

Razón Social COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA.	Número RUC 1891710328001
--	------------------------------------

Jurisdicción
ZONA 3 / TUNGURAHUA / AMBATO

Número de establecimiento 33	Estado ABIERTO
--	--------------------------

Nombre comercial No registra	Servicios digitales NO
--	----------------------------------

Inicio de actividades 04/05/2022	Reinicio de actividades No registra	Cierre de establecimiento No registra
--	---	---

Ubicación geográfica

Provincia: LOS RIOS **Cantón:** BABAHOYO **Parroquia:** DR. CAMILO PONCE

Dirección

Calle: MALECON **Número:** SN **Intersección:** FLORES **Referencia:** JUNTO AL COMANDATO POLICIAL

Medios de contacto

No registra

Actividades económicas

• K64190202 - ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INSTITUCIONES MONETARIAS DIFERENTES DE LOS BANCOS CENTRALES, COMO: COOPERATIVAS DE CRÉDITO Y ACTIVIDADES DE GIRO POSTAL.



Código de verificación: CATRET2022000204231
Fecha y hora de emisión: 04 de mayo de 2022 15:52
Dirección IP: 10.1.2.143

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

Foto de la empresa



Entrevista al Jefe de Talento Humano

Orden	Cuestionamiento	Aspectos Relevantes
1	¿Qué estrategias se están implementando principalmente para atraer talento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo en el período 2023?	
2	¿Qué indicador se utiliza principalmente para evaluar el desempeño del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo durante el período 2023?	
3	¿Qué medidas toma la empresa para fomentar la diversidad e inclusión en la gestión de talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo en 2023?	
4	¿Qué tipo de programas de desarrollo de liderazgo se están priorizando en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo durante el período 2023?	
5	¿Siente que se reconoce y se valora el desempeño de los empleados en la cooperativa?	
6	¿Considera que la cooperativa brinda correctas formas para reclutar personal capacitado?	
7	¿Considera que la falta de incentivos afecta en el desempeño?	
8	¿Recomendarías como jefe de talento humano mejoras en el departamento?	

Encuesta a los colaboradores

1. *¿Cómo calificarías tu satisfacción general con el ambiente laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo?*

Muy satisfactorio

Satisfactorio

Neutral

Poco satisfactorio

Nada satisfactorio

2. *¿Cómo evalúas el sistema de comunicación interna en la cooperativa? (Por ejemplo: transparencia, efectividad, accesibilidad)*

Excelente

Bueno

Neutral

Regular

Excelente

3. *¿Estás satisfecho con las políticas y prácticas de conciliación entre tu vida laboral y personal en la cooperativa?*

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Poco satisfecho

Nada satisfecho

4. *¿Cómo calificarías el apoyo y la orientación que recibes de tus superiores en el desempeño de sus funciones?*

Excelente

Bueno

Neutral

Regular

Deficiente

5. *¿Estás de acuerdo con hay suficientes oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la cooperativa?*

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

6. *¿Está de acuerdo que la capacitación y desarrollo ofrecidos por la cooperativa están alineados con tus necesidades profesionales y aspiraciones?*

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Poco satisfecho

Nada satisfecho

7. *¿Estas satisfecho como la cooperativa promueve un ambiente laboral inclusivo y diverso?*

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Poco satisfecho

Nada satisfecho

8. *¿Cómo calificarías el apoyo brindado por la cooperativa para el desarrollo de tus habilidades y competencias?*

Muy bueno

Bueno

Medianamente bueno

Nada Bueno

