



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Licenciada en Administración de Empresas**

**TEMA: “Estudio de la calidad en el servicio con
relación al desempeño laboral del sector
cooperativista. Caso cooperativas de ahorro y crédito
de la ciudad de Latacunga”**

AUTORA: Valeria Alexandra Vega Ugsha

TUTOR: Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Mg.

AMBATO – ECUADOR

Febrero 2024



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Estudio de la calidad en el servicio con relación al desempeño laboral con relación al desempeño laboral, caso cooperativas de ahorro y crédito Latacunga**” presentado por la señorita **Valeria Alexandra Vega Ugsha** para optar por el título de Licenciada en Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 2 de febrero del 2024



Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Mg.

C.I. 1803845385

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Valeria Alexandra Vega Ugsha**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Valeria Alexandra Vega Ugsha

C.I. 0503699936

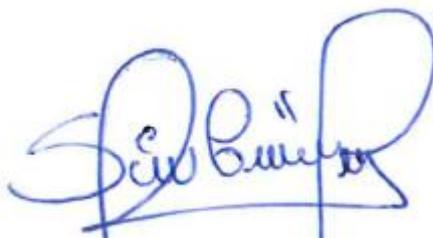
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Diana Cristina Morales Urrutia, PhD.

C.I. 1803547262



Ing. Sonia Fabiola Chaluisa Chaluisa, Mg.

C.I 0502752736

Ambato, 2 de febrero del 2024

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autorA.



Valeria Alexandra Vega Ugsha

C.I. 0503699936

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación lo dedico a mi madre que está en el cielo y a Dios quienes han sido de suma importancia para el desenvolvimiento de mi desarrollo académico y a mi hermana que ha sido mi pilar fundamental. para mi formación académica y sobre todo como persona. Son mi inspiración y mi fuerza para seguir luchando.

Valeria Alexandra Vega Ugsha

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme su bendición para seguir firme en este proyecto de investigación, a todos quienes nos han brindado todo su cariño y apoyo para alcanzar una meta más en mi vida.

A la Universidad Técnica de Ambato por abrirme las puertas y acogerme como una estudiante más, a cada Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas por haberme impartido sus conocimientos y experiencias para el diario vivir y en especial a mi tutor Ing. Arturo Montenegro por su paciencia, conocimiento impartido hacia mí.

Valeria Alexandra Vega Ugsha

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO.....	1
1.1. Antecedentes Investigativos	1
1.2. Objetivos	2
1.2.1. Objetivo General.....	2
1.2.2. Objetivos Específicos	2
1.3. Problema de Investigación	3
1.4. Justificación.....	3
1.5. Marco Teórico	4
1.5.1.1 Gestión de servicio	5
1.5.1.2 Estrategias de servicio al cliente	6
1.5.1.3 Satisfacción al cliente	8
1.5.1.4 Calidad del servicio	10
1.5.1.4.2 Eficacia.....	11
1.5.1.4.3 Efectividad.....	12
1.5.2 Variable Dependiente: Desempeño laboral	12
1.5.2.1 Gestión del talento humano	13
1.5.2.2 Productividad.....	14
1.5.2.3 Talento humano	15
1.5.2.4 Desempeño laboral	15
1.5.2.4.1 Motivación.....	15
1.5.2.4.2 Clima Organizacional.....	16
1.5.2.4.3 Capacitación	16

1.5.2.4.4 Características del desempeño laboral	16
1.5.2.4.5 Factores que influyen en el desempeño laboral.....	17
1.5.2.4.6 Evaluación del desempeño laboral	17
1.5.2.4.7 Objetivos de la evaluación del desempeño laboral.....	18
CAPÍTULO II	19
METODOLOGÍA	19
2.1. Materiales	19
2.2. Métodos	19
2.2.1. Enfoque	19
2.2.1.1. Enfoque cuantitativo.....	19
2.3. Alcance o Tipo	19
2.3.1. Nivel Descriptivo	19
2.3.2. Nivel Correccional	19
2.4. Modalidad.....	19
2.4.1. Documental	19
2.4.2. Campo	20
2.5. Población y Muestra.....	20
2.5.1. Población	20
2.5.2. Muestra	20
2.5.3. Censo.....	20
2.6. Técnica	21
2.6.1. Encuesta.....	21
2.7. Instrumento.....	22
2.7.1. Cuestionario.....	22
2.7.2. Validación	22
2.7.3. Confiabilidad	22
2.8. Planteamiento de la Hipótesis	22
2.8.1 Hipótesis nula	23
2.8.2 Hipótesis alternativa	23
CAPÍTULO III.....	24
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	24
3.1 Análisis y discusión de los resultados.	24
3.2 Verificación de hipótesis	34
CAPÍTULO IV.....	40

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	40
4.1 Conclusiones	40
4.2 Recomendaciones	41
MATERIALES DE REFERENCIA	42
Referencia Bibliográficas	42
Anexo A Cuestionario Aplicado	47
Anexo B Árbol de problemas	50
Anexo C Carta de Compromiso	51
Anexo D Validación de Encuesta.....	53
Anexo E Corrección de la Encuestas.....	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cooperativas de ahorro y crédito de Latacunga.....	21
Tabla 2 Distribución de chi cuadrado $X^2 c$	36
Tabla 3 Frecuencias observadas	37
Tabla 4 Frecuencias esperadas	37
Tabla 5 Calculo $X^2 c$	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ventajas de la gestión de servicios	5
Figura 2 Conceptualización de la satisfacción del cliente	8
Figura 3 Escenario para el análisis de la calidad de servicio, calidad óptima	8
Figura 4 Escenario para el análisis de la calidad de servicio, déficit de calidad	9
Figura 5 Escenario para el análisis de la calidad de servicio, derroche o exceso de calidad	9
Figura 6 Concepto de satisfacción al cliente según varios autores	9
Figura 7 Dimensiones de la calidad de servicio.....	10
Figura 8 Prácticas eficientes en el servicio al cliente.....	11
Figura 9 Indicadores eficaces en las empresas.....	12
Figura 10 Conceptualización del desempeño laboral según autores.....	13
Figura 11 Objetivos de la gestión del talento humano.....	14
Figura 12 Conceptualización del talento humano.....	15
Figura 13 Tipos de motivación	15
Figura 14 Factores que influyen en el desempeño laboral.....	17
Figura 15 Que evaluar en el desempeño laboral	18
Figura 16 Nivel de satisfacción.....	24
Figura 17 Capacitación apropiada.....	25
Figura 18 Habilidades para satisfacer necesidades y expectativas	26
Figura 19 Colaboración y trabajo en equipo	27
Figura 20 Comprende las necesidades y expectativas de los clientes externos	28
Figura 21 Comunicación entre usted y el cliente	29
Figura 22 Servicios y productos cumple con las expectativas de los clientes	30
Figura 23 Comunicación interna en la cooperativa es efectiva	31
Figura 24 Oportunidades de desarrollo profesional.....	32
Figura 25 Ambiente Laboral	33
Figura 26 Evaluaciones de desempeño laboral son justas y constructivas	34
Figura 27 Pruebas de chi-cuadrado	36
Figura 28 Zona de rechazo o aceptación de la hipótesis alternativa.....	39

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario Aplicado.....	
Anexo 2 Árbol de problemas	
Anexo 3 Carta de Compromiso	
Anexo 4 Validación de Encuesta	
Anexo 5 Corrección de la Encuestas	

RESUMEN EJECUTIVO

En este presente proyecto de investigación del estudio de la calidad en el servicio con relación al desempeño laboral del sector cooperativista. Caso cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Latacunga.

La investigación se centra en la relación entre la variable independiente calidad de servicio y variable dependiente desempeño laboral donde se construye un marco teórico en relación a las variables investigativas. La metodología que se aplicó en los materiales y métodos incluye un enfoque cuantitativo, en el alcance o tipo se incluye un nivel descriptivo, correccional. La modalidad fue documental para recopilar información bibliográfica para estructurar el marco teórico y de campo que se apoya mediante la indagación y aplicación de las técnicas, instrumentos para recopilar la información al personal que forma parte de las cooperativas de ahorro y crédito. Se encuestó a una población de 45 empleados con un cuestionario que consta de 11 preguntas.

Se realizó el análisis de las encuestas en el software estadístico SPSS, donde se incluye cálculos estadísticos, se realizó las tablas cruzadas para obtener las frecuencias observadas, esperadas y cálculo del método de chi- cuadrado en lo cual se obtuvo la aceptación de la hipótesis alternativa.

Finalmente se concluye que es importante fortalecer la gestión del servicio al cliente con el fin de satisfacer a los socios y la vez la retención, lealtad de los clientes y esto a su vez forma un ambiente laboral positivo, motivador para los trabajadores lo cual contribuye de una manera significativa al bienestar y desempeño laboral.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, CALIDAD DE SERVICIO, DESEMPEÑO LABORAL, INVESTIGACIÓN, COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, SECTOR COOPERATIVISTA, COMUNICACIÓN INTERNA.

ABSTRACT

In this present research project, the study of service quality in relation to work performance in the cooperative sector. Case of savings and credit cooperatives of the city of Latacunga.

The research focuses on the relationship between the independent variable service quality and the dependent variable job performance where a theoretical framework is built in relation to the research variables. The methodology that was applied in the materials and methods includes a quantitative approach, the scope or type includes a descriptive, correctional level. The modality was documentary to collect bibliographic information to structure the theoretical and field framework that is supported through the investigation and application of techniques, instruments to collect information from the personnel who are part of the savings and credit cooperatives. A population of 45 employees was surveyed with a questionnaire consisting of 11 questions.

The analysis of the surveys was carried out in the SPSS statistical software, which includes statistical calculations, cross tables were made to obtain the observed and expected frequencies and calculation of the chi-square method in which acceptance of the alternative hypothesis was obtained.

Finally, it is concluded that it is important to strengthen customer service management in order to satisfy partners and at the same time retain customer loyalty and this in turn forms a positive, motivating work environment for workers which contributes a significant way to well-being and work performance.

KEY WORDS: INVESTIGATION, QUALITY OF SERVICE, WORK PERFORMANCE, RESEARCH, SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES, COOPERATIVE SECTOR, INTERNAL COMMUNICATION

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes Investigativos

En el presente tema de investigación se toma en cuenta las investigaciones similares de acuerdo con el tema que se está investigando en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

En su investigación realiza por (Díaz, 2015, pág. 19) de la carrera de Ingeniería en Marketing y gestión de negocio, con el tema de investigación: La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Caicedo Cía. Ltda., dedicada a la comercialización de productos de librería y oficina, en lo cual propusieron un plan de calidad con el fin de mejorar los niveles de satisfacción del consumidor. La metodología de investigación en que se enfocaron es con un enfoque cuali-cuantitativo con el fin de analizar los problemas en el objeto de estudio y se busque mejorar dicho problema, utilizaron herramientas de investigación como la científica con el fin de conseguir datos cuantitativos que se presentaron en la investigación de campo.

La población utiliza fue de 650 de los clientes de la empresa, una vez aplicado la muestra se aplicó una encuesta a 242 personas, en cual se obtuvieron resultados que medianamente los clientes se encuentran satisfechos con el stock de la mercadería y además de ello se encuentran insatisfechos por el tiempo de espera, la atención del personal es bueno pero es importante fortalecerlo para mejorarlo cada día, también se nota bastante interés que los clientes puedan realizar sus compras por internet por lo que se recomienda un servicio de posventa.

En la investigación realiza por (Paz, 2022, pág. 7) en la Universidad Técnica de Babahoyo en la carrera de Administración Pública con su tema de investigación “El Desempeño Laboral y su influencia en la Calidad de Servicio de los empleados del Municipio de Pueblo Viejo”, se aplicó una metodología descriptiva, enfoque aplicativo, se trabajó con una muestra de 80 de trabajadores por lo cual se aplicó la técnica de investigación la encuesta de acuerdo a la escala de Likert. A través de ello se obtuvo resultados en donde los trabajadores muestran estar de acuerdo que ambas variables influyen entre sí, como la productividad, satisfacción a la cliente basados en

la correlación del coeficiente Rho Spearman que mide la asociación entre variables, lo cual obtuvieron un coeficiente de 0.58 de rho Spearman con un nivel de significancia de $p < 0.01$, en lo cual se concluye que el desempeño laboral influye en la calidad de servicio que ofrece la municipalidad del Pueblo Viejo a los usuarios. Los elementos que principalmente caracterizan a la calidad de servicio es por la disposición que tienen los trabajadores para la solución de problemas que se presente en cualquier situación. De acuerdo con el estudio realizado las causas que inciden en el desempeño laboral son la calidad de trabajo que ofrecen, la satisfacción laboral por el cumplimiento de sus actividades.

En su investigación realizada por (Pisfil y Martínez, 2021, p. 5) en la Universidad Señor de Sipán de Perú en la Facultad de Ciencias Empresariales, con el tema de investigación: Calidad de servicio y la satisfacción del socio de la cooperativa de ahorro y crédito tiempos nuevos Ltda. – 2020. Para realizar esta investigación se utiliza una metodología con enfoque cuantitativo, descriptivo, el tipo de diseño es no experimental, las técnicas empleadas son la observación, la encuesta con el propósito de obtener datos precisos y confiables. Se trabaja con una estadística correlacional, que tienen como fin medir dos o más variables, con el objetivo de dar una explicación de causa-efecto, se llega a la conclusión que se debe evaluar constantemente estas variables y así poder brindar un servicio apropiado a los socios. La calidad de servicio que brinda la cooperativa es regular, se alude que suceda esto porque es pequeña y tiene muy poca experiencia en el mercado financiero.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Analizar los factores que influyen en la calidad de servicio con relación al desempeño laboral del sector cooperativista, caso de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad Latacunga.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el enfoque de la calidad en el servicio con relación al desempeño laboral del sector cooperativista, caso cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Latacunga.

- Diagnosticar cómo está el desempeño laboral en los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad Latacunga para optimizar los estándares de servicio.
- Identificar las principales causas que inciden en la calidad del servicio de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Latacunga.

1.3. Problema de Investigación

El déficit en la calidad de servicio puede tener un impacto significativo en el sector cooperativista, al igual que en cualquier otra organización. Las cooperativas son organizaciones que se basan en principios democráticos y en la participación de sus miembros para satisfacer sus necesidades y metas económicas, sociales y culturales. Por lo que es importante que la calidad de servicio sea un factor de éxito o de sostenibilidad en un largo plazo, una de las principales causas que afectan al déficit en el sector cooperativista es: Pérdida de miembros y participación, competencia desleal, deterioro de reputación, impacto en la sostenibilidad financiera y el incumplimiento de los principios cooperativos.

Para enfrentar estos desafíos el sector cooperativista debe priorizar la calidad de servicio, realizar prácticas de gestión eficiente, fomentar la cooperación de los miembros en la toma de decisiones y que sus operaciones estén de acuerdo a sus principios cooperativos.

1.4. Justificación

En la actualidad la calidad de servicio es una parte muy fundamental tanto para el buen desempeño laboral de cualquier organización, pertenece a las líneas de investigación de marketing de esta manera les permiten destacar en un mercado globalizado.

El sector cooperativista desempeña un papel importante en la economía global en la cual abarca una amplia gama de servicios para la comunidad en general y sus miembros. Las cooperativas tienen un impacto significativo en la generación de empleo, desarrollo sostenible y la estabilidad económica local. Por lo que es importante mejorar la calidad de servicio que brindan cada una de las cooperativas con el fin de fortalecer el sector cooperativista. Tienen un impacto en la comunidad, cabe recalcar que no solo sirve a sus miembros sino a la comunidad lo que promueven servicios cooperativos como: vivienda, educación y atención médica, por lo cual es importante mejorar estos servicios para contribuir al bienestar de los usuarios.

El desempeño laboral es un factor crítico en las cooperativas para la efectividad, eficiencia de estas organizaciones, la calidad del servicio puede influir en las satisfacciones, motivación de los empleados y esto a la larga puede afectar de manera positiva, negativa en su rendimiento laboral. Sin embargo, es fundamental entender la relación que existe entre la calidad del servicio y el desempeño laboral con el propósito de mejorar la gestión de recursos humanos del sector cooperativista.

En este entorno del cooperativismo se vuelve cada vez más competitivo por lo cual las cooperativas deben ser competentes al ofrecer servicios de alta calidad con el propósito de retener y atraer a sus clientes y miembros, al trabajar en ello debe ser un factor clave para garantizar la competitividad y la sostenibilidad que se genera al largo plazo. Las cooperativas se basan de acuerdo a sus principios que promueven responsabilidad, equidad, cabe recalcar que la presentación de sus servicios está alienados a sus principios y valores.

Esta investigación se enfocará en el desempeño laboral, en cómo influye la integración del personal y su desarrollo laboral como un instrumento apropiado para establecer índices de reclutamiento, contratación y selección de personal de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de la Latacunga. Este tipo de investigación puede facilitar información excelente, como, por ejemplo: gestión estratégica en el entorno cooperativo, formulación de políticas y la toma de decisiones.

1.5. Marco Teórico

1.5.1. Variable Independiente: Calidad del servicio

Juega un papel muy importante en cada una de las organizaciones, brindar un servicio de calidad es vender la marca de la empresa que no solo satisface las necesidades de los clientes, sino que fortalece la lealtad y confianza. Además de ello se debe cumplir con las expectativas que el servicio que ofrece y se fomenta la fidelidad del cliente y la recomendación hacia otras personas. (Hammond, 2023, p. 1)

La calidad de servicio hace referencia a como las organizaciones entienden las necesidades de los clientes y satisfacen sus expectativas, crear y vender tu marca en el producto es obtener ventajas como: lealtad por parte del consumidor, generar más ingresos.

Se toma en cuenta los pilares primordiales en la calidad del servicio al cliente con el propósito de garantizar este servicio que ofrecen las empresas a su cliente, a continuación, se detalla los pilares:

Monitoreo

De acuerdo a Cardozo (2021), “es esencial realizar un seguimiento de las acciones de servicio al cliente con el fin de poder visualizar el nivel de asistencia brindada al cliente,

y de esta manera poder cumplir con sus expectativas”

Innovación

“Las organizaciones deben estar innovando continuamente, unas de las razones principales es posicionarse en el nuevo entorno de mercado competitivo, y la otra es demostrar constantemente la propia relevancia a los clientes”(Cardozo, 2021).

Tecnología

“Tecnología e innovación caminan juntos, es casi imposible ser una organización innovadora sin soporte tecnológico, Combinar estos dos pilares son esenciales para desarrollar interacciones más inteligentes y personalizadas interacciones que mejoran el servicio al cliente” (Cardozo, 2021)

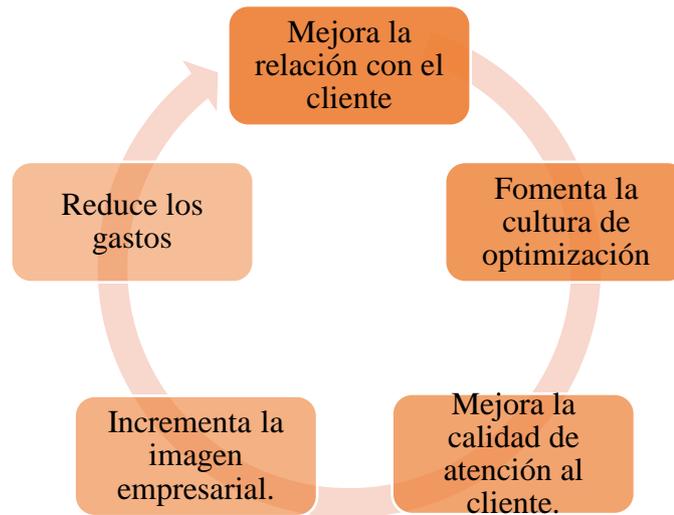
1.5.1.1 Gestión de servicio

Se refiere a todos los procedimientos que permiten a una organización maximizar sus resultados; esto incluye desde el descubrimiento temprano de oportunidades y problemas, hasta las acciones tomadas para corregir la experiencia del cliente y colaboradores. Además de ello es fundamental que esta área para avalar que los servicios estén de acuerdo a las metas, objetivos de cada empresa de modo eficiente y efectiva. (Zendesk, 2022)

Ventajas de la gestión de servicios

Figura 1

Ventajas de la gestión de servicios



Nota. La figura representa las ventajas de la gestión de servicios. Tomado de (Zendesk, 2022)

De acuerdo a Castillo (2018), “La gestión de servicio eficiente busca establecer un estándar uniforme en la forma en que se interactúa con los clientes en todas las interacciones comerciales, fomentar la mejora constante y la innovación, y medir el rendimiento del personal”

1.5.1.2 Estrategias de servicio al cliente

De acuerdo a Buelvas (2023), “Se establece un enfoque planificado donde las organizaciones definen como satisface las expectativas, necesidades de los clientes. Esto aborda una serie de procedimientos, recursos y métodos que son fundamentales para ofrecer un servicio de alta calidad”

A continuación, se detallan algunas estrategias del servicio al cliente:

1. Brinda una atención al cliente sobresaliente

Se amable, cortés y responde con respeto sus preguntas e inquietudes de manera oportuna y eficiente.

2. Escucha activa

De una forma disimula ejecuta encuestas y obtiene comentarios de los clientes para comprender sus necesidades, inquietudes y deseos.

3. Personaliza el servicio

Demuestra a tus clientes que los valoras y que su empresa se inquieta por sus necesidades y preferencias únicas. La personalización es mucho más que simplemente enviar un correo electrónico de agradecimiento a tus clientes por su nombre.

4. Proactividad

Se un poco anticipado a los problemas de tus clientes y bríndeles recursos necesarios antes de que se conviertan en problema.

5. Utiliza la tecnología

Trabaja de la mano con la tecnología como herramientas y aplicaciones para agilizar las interacciones con los clientes y automatiza un mayor número de trabajos repetitivos para minimizar los lapsos de respuesta en la gestión de clientes.

6. Proporciona soluciones rápidas

Necesitas estar preparado para brindar soluciones inmediatas ya que los consumidores aspiran a soluciones eficientes.

7. Fomenta una cultura de servicio al cliente

En la cultura de las organizaciones se debe priorizar el servicio al cliente y que todos trabajen juntos para brindar la mejor experiencia posible.

8. Propone incentivos

Realiza a tus clientes descuentos, ofertas exclusivas y otros incentivos que demuestren su agradecimiento.

9. Sé consistente

Procura que tu equipo esté alineado en su enfoque y que tu servicio al cliente sea permanente en todo instante.

10. Examina la retroalimentación que recibes de tus clientes

Examine los comentarios de los clientes para determinar qué funciona bien y que áreas se debe mejorar.

(Buelvas, 2023).

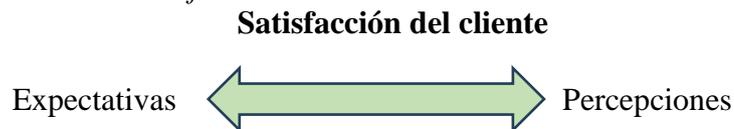
1.5.1.3 Satisfacción al cliente

De acuerdo a Pozo (2020), “Simboliza el grado de cumplimiento que perciben los consumidores después de haber recibir un producto o servicio, se realiza cálculos entre el valor recibido y las expectativas que éste tenía antes de tomar el bien o servicio”

“Se considera la satisfacción al cliente de acuerdo a las percepciones, expectativas que tienes de un producto, servicio, si estos factores mencionados anteriormente llegan a un mismo nivel se obtendrá un resultado de calidad óptima” (Hidalgo, 2019, p. 30)

Figura 2

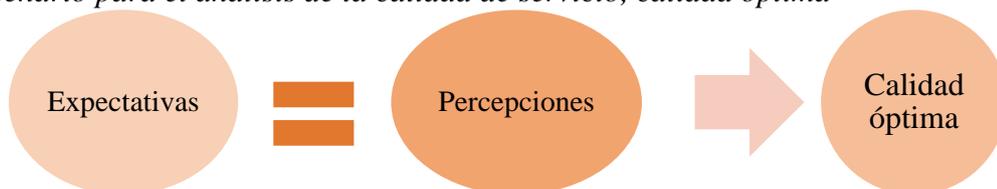
Conceptualización de la satisfacción del cliente



Nota. La figura representa la conceptualización de la satisfacción del cliente. Tomado de (Hidalgo, 2019, p. 31)

Figura 3

Escenario para el análisis de la calidad de servicio, calidad óptima



Nota. La figura representa el análisis de la satisfacción del cliente. Tomado de (Hidalgo, 2019, p. 31)

Figura 4

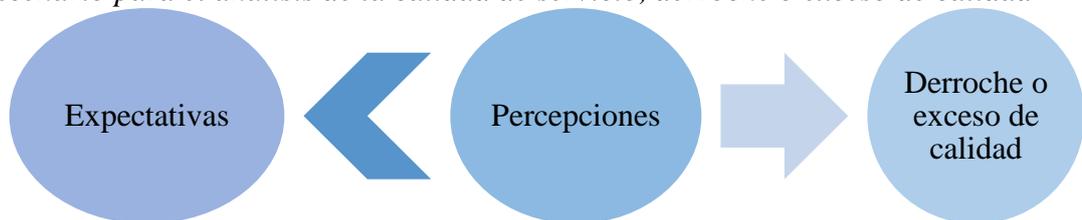
Escenario para el análisis de la calidad de servicio, déficit de calidad



Nota. La figura representa el análisis de la satisfacción del cliente. Tomado de (Hidalgo, 2019, p. 31)

Figura 5

Escenario para el análisis de la calidad de servicio, derroche o exceso de calidad



Nota. La figura representa el análisis de la satisfacción del cliente. Tomado de (Hidalgo, 2019, p. 31)

Los diferentes escenarios mencionados anteriormente en la satisfacción del cliente, es un proceso que es recomendable seguir para que las organizaciones alcancen la calidad, excelencia en sus diferentes áreas, procesos y servicios.

Figura 6

Concepto de satisfacción al cliente según varios autores

Philip Kotler: Es el experimento que siente una persona de después de comparar el desempeño o resultado de un producto con sus expectativas

Ivan Thompson: Si el cliente se encuentra satisfecho ,la empresa que ofrece un producto o servicio se habra ganado un lugar en la mente del consumidor.

Nota. El grafico demuestra el concepto de satisfacción al cliente según varios autores. Tomado de (Freshworks, 2023)

1.5.1.4 Calidad del servicio

“Se representa en un enfoque de garantizar la atención, esto ayuda a las organizaciones hacer eficaces, además de ello es demostrado como y cuáles son las necesidades de los consumidores” (Huanca y Gonzales, 2020, p. 33)

Dimensiones de la calidad de servicio

Figura 7

Dimensiones de la calidad de servicio



Nota. Figura demuestra las dimensiones que existen en la calidad de servicio.

Tomado de (Alfonso, 2019)

1.5.1.4.1 Eficiencia

De acuerdo a Moya (2023), La capacidad para atender a los clientes de manera eficiente te permitirá satisfacer sus necesidades, esto ayuda a obtener ventas sostenibles en un largo plazo, además de ello se resalta la rapidez, eficiencia cuando son atendidos por la prestación de un servicio o compra de productos.

Aplicar el principio de eficiencia en la prestación de servicio al cliente

1. Clientes felices

Cuando eres eficiente en proceso de atención conduce a la satisfacción de clientes como resultado se obtiene retención de tus clientes.

2. Sostenibilidad en las ventas

Cuando obtienes clientes felices, las organizaciones ganan lealtad por parte de los

clientes, por lo cual tendrán clientela para vender sus productos y servicios.

3. Atraer nuevos clientes

Si logras satisfacer a un solo cliente puedes captar nuevos consumidores, en un largo plazo tu cartera de clientes crecerá.

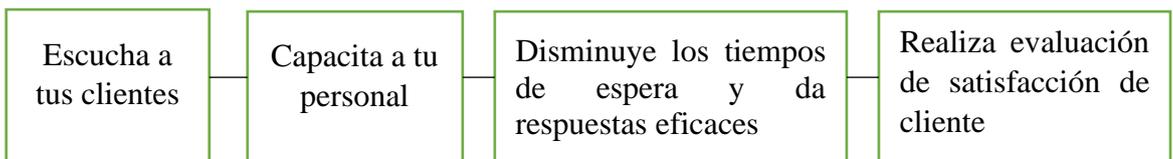
4. Potencia la imagen de la organización

Es importante trabajar en la imagen de las empresas para lograr una ventaja competitiva frente a la competencia, cabe recalcar que la eficiencia y el servicio de atención al cliente van de la mano.

(Moya, 2023).

Figura 8

Prácticas eficientes en el servicio al cliente



Nota. La figura demuestra las prácticas aplicadas en el servicio al cliente. Tomado de (Moya, 2023).

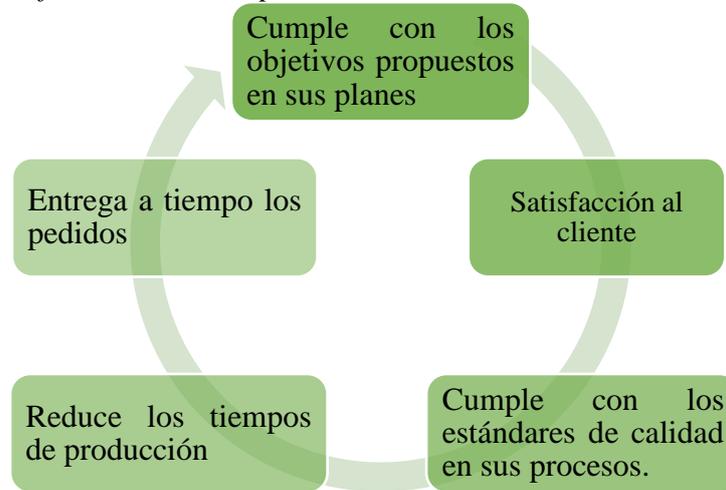
1.5.1.4.2 Eficacia

De acuerdo a Guarín (2020), “Se planifican las actividades para alcanzar objetivos establecidos, estos resultados se enfocan en la satisfacción de cliente a través de la calidad, servicio y precio”

Indicadores eficaces en las empresas

Figura 9

Indicadores eficaces en las empresas



Nota. La figura muestra los indicadores eficaces en las empresas. Tomado de (Guarin, 2020).

1.5.1.4.3 Efectividad

De acuerdo a Gómez (2022), Atender a los clientes en un menor tiempo posible es prioridad, cabe recalcar que aparte de la rapidez es dar soluciones efectivas, satisfactorias al cliente, el servicio que proporciona debe cumplir con las expectativas, se ajusten a las especificaciones y se logren resultados de una manera efectiva, eficiente.

Tres puntos clave en el servicio al cliente efectivo

1. Velocidad
2. Tecnología
3. Equipo de trabajo

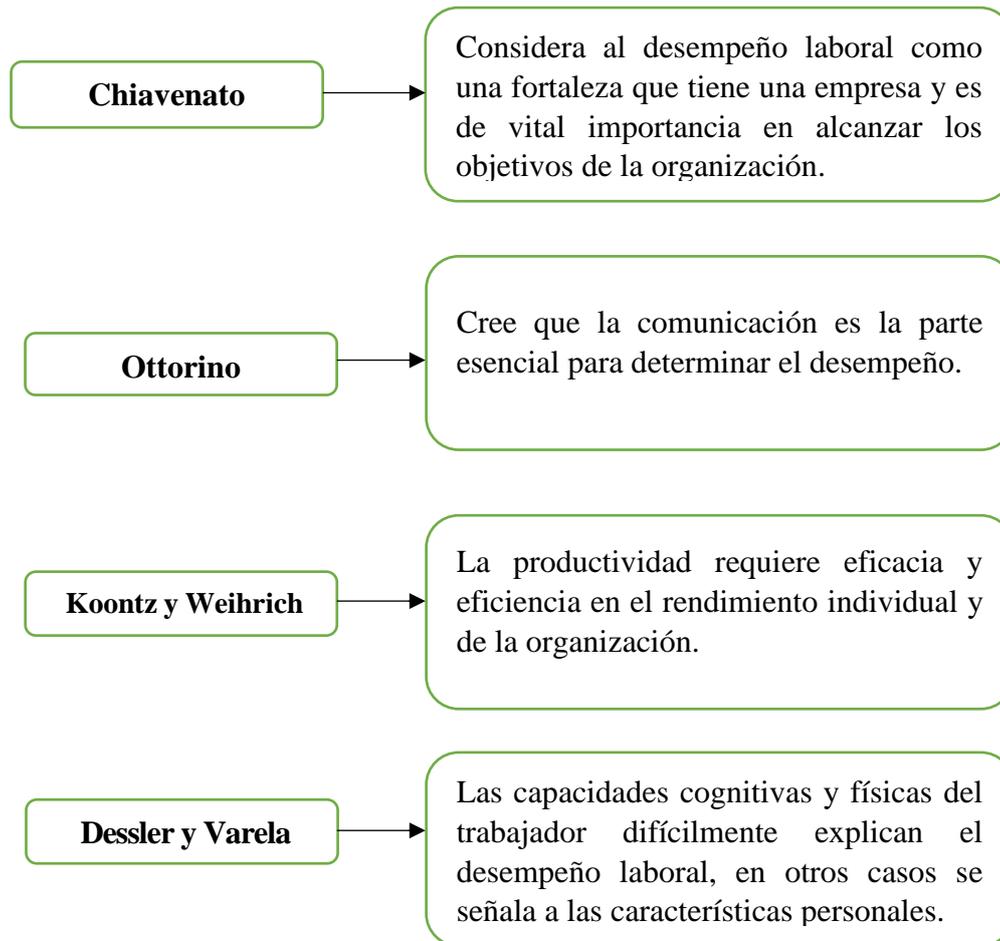
1.5.2 Variable Dependiente: Desempeño laboral

De acuerdo a Gamarra (2023), El desempeño laboral se define como la calidad del trabajo que contribuye cada empleado a las tareas diarias, al evaluar su desempeño es importante conocer cuáles son los aportes grupales e individuales y mediante ello permite tomar decisiones por parte de la aérea de recursos humanos, como: aplicar retroalimentación en cualquier situación, incorporar o despedir personal, ascender de puesto a un empleado.

De acuerdo a Alvarado (2019), Se hace relación a la calidad de servicio o trabajo que realiza un trabajador dentro de la empresa para la cual presta sus servicios, se tienen en cuenta sus habilidades interpersonales, informáticas que en largo plazo indiquen en los resultados de la organización

Figura 10

Conceptualización del desempeño laboral según autores



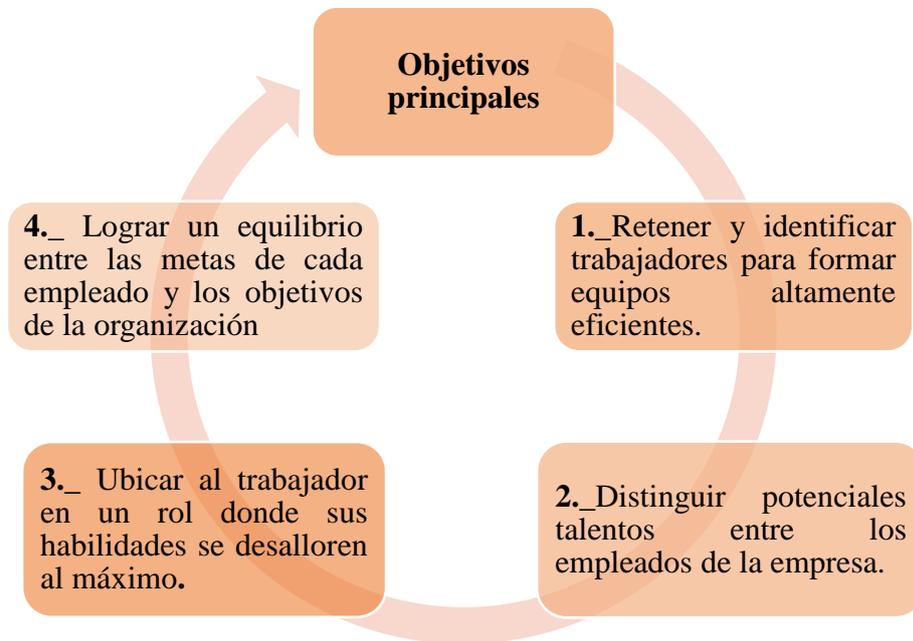
Nota. Figura describe la conceptualización del desempeño laboral. Tomado de (Pineda et al., 2023)

1.5.2.1 Gestión del talento humano

De acuerdo a Unir (2021), A través del departamento de talento humano implementa mecanismos para atraer, contratar e integrar nuevos empleados, así como para retener a los que ya están empleados en la empresa. Se considera como un factor clave al buscar competitividad y rentabilidad de cualquier organización.

Figura 11

Objetivos de la gestión del talento humano



Nota. Figura demuestra los objetivos de la gestión del talento humano. Tomado de (Unir, 2021)

1.5.2.2 Productividad

De hecho, La productividad laboral tiene relación con los procesos de producción de la organización, para que la productividad aumente es importante invertir en capital humano, conocen que tanto son eficientes por ejemplo si existe baja productividad buscar cuales son las causas y darles una solución inmediata (Carvajal, 2022, p. 32)

Factores que influyen

Se detallan a continuación algunos factores que influyen en la productividad laboral de los trabajadores de las organizaciones, como:

- Clima laboral
- Salario que perciben
- Condiciones laborales
- Calidad de las materias primas con que se trabajan y las maquinas empleadas.

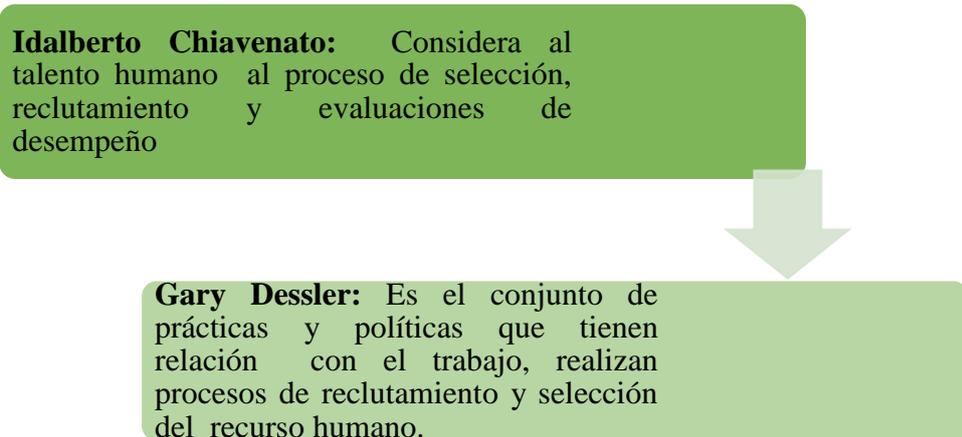
(Unir, 2022).

1.5.2.3 Talento humano

De acuerdo a Ciavaldini (2022), “El autor Watkins considera que es un recurso humano que influyen en el rendimiento empresarial y la productividad laboral de las organizaciones que contribuyen alcanzar metas, objetivos”

Figura 12

Conceptualización del talento humano



Nota. Figura demuestra el concepto de talento humano. Tomado de (Sánchez, 2021)

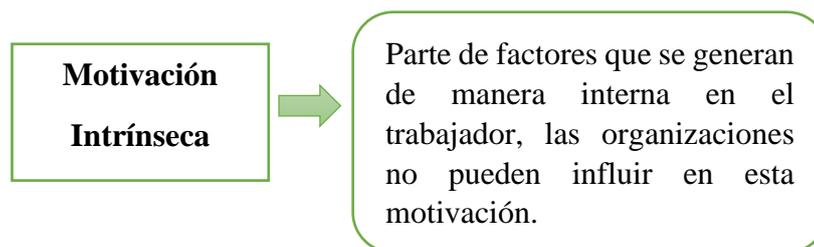
1.5.2.4 Desempeño laboral

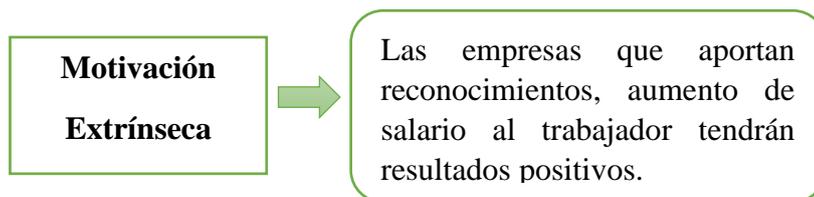
1.5.2.4.1 Motivación

De acuerdo a García (2023), La motivación en el trabajo se enfoca a que los trabajadores sean más productivos, muestre compromiso, en los roles que se asignan, de este modo se mencionan algunos factores que contribuyen a la motivación en el entorno laboral: realizar los reconocimientos, desarrollo profesional, buen ambiente laboral, retroalimentación constructiva (p. 15).

Figura 13

Tipos de motivación





Nota. La figura muestra los tipos de motivación. Tomado de (Ruiz et al., 2021)

1.5.2.4.2 Clima Organizacional

De acuerdo a Mayorga (2022), Se refiere al ambiente laboral en el lugar de trabajo que perciben los trabajadores ya sea de manera directa e indirecta, por lo cual puede afectar a la motivación, las organizaciones deben contar con un buen clima de organizacional lo cual favorece al bienestar de los empleados, a continuación, se detallan factores que influyen en el clima organizacional:

- Cultura organizacional
- Reconocimientos
- Comunicación efectiva
- Oportunidad de crecimiento profesional

1.5.2.4.3 Capacitación

De acuerdo a Navarrete (2018), Capacitar al personal dentro de las empresas es un factor indispensable por lo que ayuda a mejorar su desempeño, esto se realiza en función al área en la que trabaja el empleado con el propósito de mejorar su habilidades y competencias

1.5.2.4.4 Características del desempeño laboral

De acuerdo a Gonzales (2022), al evaluar el desempeño laboral se tienen en cuenta una serie de características que se convierte en una herramienta fundamental en la gestión de recursos humanos, a continuación, se detallan las características de acuerdo al autor Chiavenato:

1. Participación
2. Responsabilidad
3. Interacción
4. Creatividad
5. Flexibilidad

1.5.2.4.5 Factores que influyen en el desempeño laboral

De acuerdo a Cursalab (2023), “En general muchos factores pueden influir en el desempeño laboral de un trabajador, por lo que afecta su capacidad de concentración, realizar tareas de forma eficiente y ser una parte valiosa en la organización”

Figura 14

Factores que influyen en el desempeño laboral



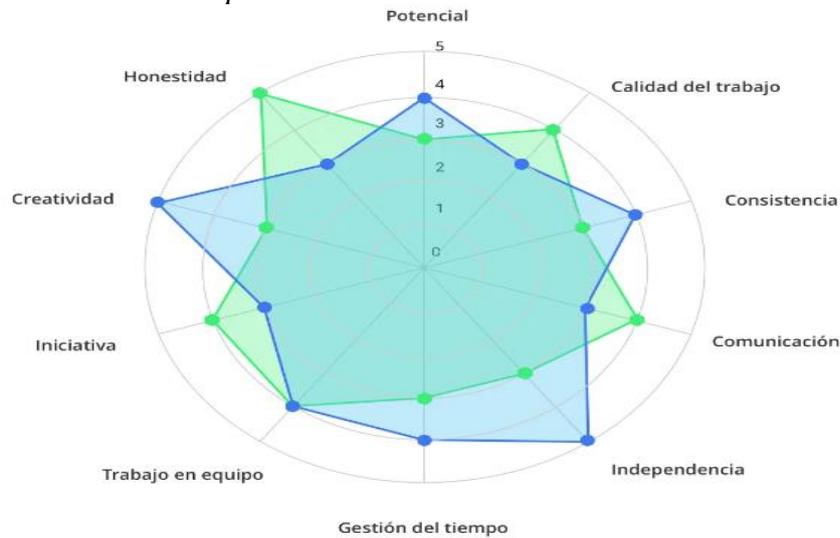
Nota. Figura demuestra los factores que influyen en el desempeño laboral. Tomado de (Cursalab, 2023).

1.5.2.4.6 Evaluación del desempeño laboral

De acuerdo a Alvarado (2019), “La evaluación en el desempeño laboral tiene como propósito medir de forma objetiva e integral la conducta profesional, productividad. En general se plantean preguntas como el trabajador logra, que hace y cómo es su personalidad”

Figura 15

Que evaluar en el desempeño laboral



Nota. La figura muestra que evaluar en el desempeño laboral. Tomado de (Álvaredo, 2019)

1.5.2.4.7 Objetivos de la evaluación del desempeño laboral

De acuerdo a Mauleón (2022), “Aquellas organizaciones que quieren llegar a la cima del éxito organizacional trabajan con planes detallados, si está cumpliendo con este rol es importante realizar supervisiones a los trabajadores”

- Potenciar la productividad
- Formar confianza y productividad
- Ofrecer desarrollo profesional
- Evaluar adaptabilidad de los trabajadores
- Brindar evidencias

Los resultados de Mauleón (2022) indican que “Hay varios objetivos más, como desarrollar planes para promover el trabajo en equipo, comprender los estándares laborales que requiere la empresa y apoyar la motivación de los trabajadores”

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2.1. Materiales

2.2. Métodos

2.2.1. Enfoque

2.2.1.1. Enfoque cuantitativo

De acuerdo a Arteaga (2020), Su investigación se basa en mediciones objetivas, estadísticas, los datos son recopilados mediante encuestas, por lo cual se describe y se entiende al fenómeno, además de ellos se establece la relación, correlación entre variables. En general se menciona algunas características del enfoque cuantitativo: análisis estadístico, instrumentos utilizados para la recopilación de información, recopilada datos que sen medibles y cuantificables.

Este presente proyecto de investigación se enfoca en fases que incluyen el planteamiento de la idea que sea apoya en información primaria y secundaria obtenidas de investigaciones ya realizadas, revisión bibliográfica, diseño y tipo investigación, selección de la población y muestra y el análisis de los datos para llevar a cabo el tema que se investiga.

2.3. Alcance o Tipo

2.3.1. Nivel Descriptivo

De acuerdo a Tamay (2023), “Se enfoca esta investigación en una metodología que describe las características, propiedades de acuerdo al tema de investigación, sin manipular y establecer relaciones entre las variables. En general se recoge información bibliográfica de las variables de estudio” (p. 17).

2.3.2. Nivel Correccional

De acuerdo a Rus (2020), “Se enfoca en descubrir como una variable varia al hacerlo con otra, cabe recalcar que la correlación no involucra casualidad, si queremos conocer cuál es su grado de variación hay que aplicar la regresión lineal o múltiple.

2.4. Modalidad

2.4.1. Documental

De acuerdo a Ortega (2019), “Se enfoca en una investigación cualitativa que se encarga de seleccionar información mediante libros, revistas y bibliografías, además de ello se

recolectar datos por orden lógico con el propósito de conocer que sucedió hacia un tiempo atrás”

Se aplica esta investigación para recopilar información bibliográfica para estructurar el marco teórico de la variable independiente calidad de servicio y variable dependiente desempeño laboral.

2.4.2. Campo

De acuerdo a Rhoton (2020), La investigación de campo se enfoca en obtener datos de la realidad y realizar su estudio tal y como se presentan, cabe recalcar que no realiza la manipulación de variables. Su característica fundamental es que se realiza fuera de un laboratorio, donde realmente ocurre el fenómeno.

En este proyecto de investigación se apoya mediante la indagación y aplicación de las técnicas, instrumentos para recopilar la información al personal que forma parte de las cooperativas de ahorro y crédito.

2.5. Población y Muestra

2.5.1. Población

Según Huairé (2019) menciona que “la población es el conjunto de unidades de análisis con alguna característica de interés o atributos especialmente cuantificables en un periodo y en un lugar determinado” (p. 38). Para nuestra investigación la población a estudio será las cooperativas que existen en la ciudad de Latacunga con el fin de determinar la calidad en el servicio con relación al desempeño laboral del sector cooperativista.

2.5.2. Muestra

Según Bologna (2018) menciona que “la muestra es un conjunto de procedimientos mediante los cuales se selecciona un universo definido con el fin de determinar las características de una población y además existen dos grupos de muestras que son probabilísticas y las no probabilísticas” (p. 115). En si la muestra nos permite hacer un estudio en un grupo de personas para determinar la calidad en el servicio con relación al desempeño laboral del sector cooperativista de la ciudad de Latacunga.

2.5.3. Censo

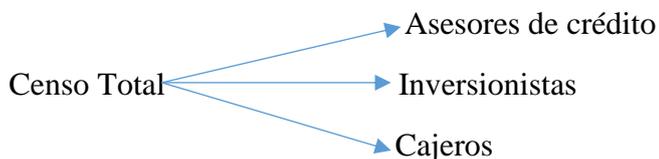
De acuerdo a Narváez (2023), es un proceso donde se analizan a todos los miembros de una población, un ejemplo claro de ello es cuando se realiza un estudio en un

corporativo para conocer la opinión de los trabajadores en este caso todos los empleados forman parte del estudio de investigación que se realiza, se conoce con otro nombre como encuesta completa por lo cual proporcionan datos confiables y es un estudio exhaustivo.

Tabla 1
Cooperativas de ahorro y crédito de Latacunga

Cooperativas	Número de Empleados
Cooperativa Cacpeco	24
Cooperativa Educadores primarios de Cotopaxi- Fincorp	4
Cooperativa Sierra Centro Ltda.	8
Cooperativa Vis Andes	4
Cooperativa Corcootopaxi	5
Total	45

Nota. La tabla muestra las cooperativas de ahorro y crédito de la Ciudad de Latacunga. Tomado de Cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Latacunga (2022).



En esta investigación se trabajó con un censo total de 45 trabajadores de las diferentes cooperativas de ahorro y crédito, que se encuentran incorporados por asesores de crédito, inversionistas y cajeros.

2.6. Técnica

2.6.1. Encuesta

“La encuesta es una técnica de investigación que te permite recolectar información de personas y cuya aplicación se requiere especial atención” (Salas, 2020). Es un instrumento primordial para nuestra investigación en el sector cooperativista de la ciudad de la Latacunga, nos ayuda a recolectar información para poder interpretarlos.

2.7. Instrumento

2.7.1. Cuestionario

De acuerdo a Ortiz (2023), Es una herramienta utilizada para la recopilación de datos de acuerdo al tema que se investiga, son de carácter cuantitativo o cualitativo y contiene un conjunto de preguntas que se encuentran redactadas de manera coherente, estructuradas. El investigador debe plantearse preguntas como: ¿Que medir?, Como lo hacemos? y Para qué? (p. 16).

Para la presente investigación se planteó un cuestionario de 11 preguntas que se encuentran enfocadas de acuerdo al tema de investigación, se valida por el método de validación de expertos y chi cuadrado para demostrar su confiabilidad.

2.7.2. Validación

De acuerdo a Narváez (2021), “Se enfoca en recolectar datos precisos y consistentes, se utiliza principalmente en la investigación cuantitativa, se precisa en si como la medida en que un concepto se mide con precisión”

2.7.3. Confiabilidad

De acuerdo a Narváez (2021), “Se aplica el instrumento que origina resultados coherentes y consistentes después de haber aplicado varias veces al mismo objeto o sujeto obtienen los mismos resultados”

En este presente proyecto de investigación se realizó la validación del cuestionario a través del juicio de 3 especialistas mediante una matriz de criterios, mediante el criterio de aprobación se procede a aplicar el cuestionario a 45 clientes internos de cada cooperativa de ahorro y crédito de la ciudad de Latacunga, estos datos recopilados se procesaron a través de Excel y el software estadístico SPSS.

2.8. Planteamiento de la Hipótesis

De acuerdo a Etecé (2022), Se considera a la hipótesis como una proposición en relación a un elemento A y B, aunque aún no haya podido probarse o podrán ser probados y descartados mediante la investigación que se realiza en un proyecto por lo cual el investigador debe tener en cuenta algunos factores como: elegir el problema de interés, reunir, comprobar la información, escoger la explicación más apta y formular la hipótesis.

2.8.1 Hipótesis nula

De acuerdo a Sanjuan (2019), Se enfoca en realizar una suposición, por lo cual se niega o afirma un suceso en relación a los parámetros de una población, muestra. También se considera la hipótesis que el investigador pretende rechazar. Se considera una negación de la hipótesis central, para lo cual se trabaja con el no por delante de la acción.

H_0 = El estudio de la calidad en el servicio es independiente con relación al desempeño laboral.

2.8.2 Hipótesis alternativa

De acuerdo a Eugenia (2022), “Se considera como la suposición alternativa a la hipótesis nula, se formula a partir de una investigación en la cual se pretende investigar en un área en particular y a través de ello el investigador llega a una conclusión”

H_i = El estudio de la calidad en el servicio es dependiente con relación al desempeño laboral.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de los resultados.

1._ ¿Cómo usted describe su nivel de satisfacción general de acuerdo con su trabajo en la Cooperativa?

Figura 16

Nivel de satisfacción



Nota. La figura muestra el nivel de satisfacción en las cooperativas de ahorro y crédito de la Ciudad de Latacunga. Tomado de las encuestas realizadas Vega (2023).

Análisis e interpretación

Mediante la encuesta realizada a los 45 trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Latacunga se pudo determinar que 36.7% de la población considera que el nivel de satisfacción es bueno mientras que el 63.3% considera que es muy bueno por parte de la cooperativa en que laboran cada uno de los trabajadores.

La mayoría de encuestados expresa que tienen una opinión favorable sobre su experiencia de acuerdo al trabajo que realiza constantemente en la cooperativa, por lo cual expresan un nivel de satisfacción muy alto.

2._ ¿Considera usted que recibió una capacitación apropiada para ejecutar sus funciones de manera eficiente?

Figura 17
Capacitación apropiada



Nota. La figura muestra la capacitación apropiada en las cooperativas de ahorro y crédito de la Ciudad de Latacunga. Tomado de las encuestas realizadas Vega (2023).

Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos recopilados el 16.7% afirma que no recibe una capacitación apropiada para realizar sus funciones de manera eficiente mientras que el 83.3% piensa que si recibe capacitaciones de acuerdo a sus funciones para desempeñarse de manera eficiente.

En un alto porcentaje de los encuestados indica un nivel significativo de satisfacción en la calidad, importancia, relevancia de acuerdo a las capacitaciones que proporciona la cooperativa, mientras que los otros encuestados piensa no haber recibido una capacitación adecuada podrían ser por factores como la atención que no se presta a las necesidades del grupo que a veces no se siente completamente capacitado para que realicen sus funciones de manera eficiente.

3._ ¿Como evaluaría su habilidad para satisfacer necesidades y expectativas de los miembros de la Cooperativa?

Figura 18

Habilidades para satisfacer necesidades y expectativas



Nota. La figura muestra las habilidades para satisfacer necesidades y expectativas en las cooperativas de ahorro y crédito de la Ciudad de Latacunga. Tomado de las encuestas realizadas Vega (2023).

Análisis e interpretación

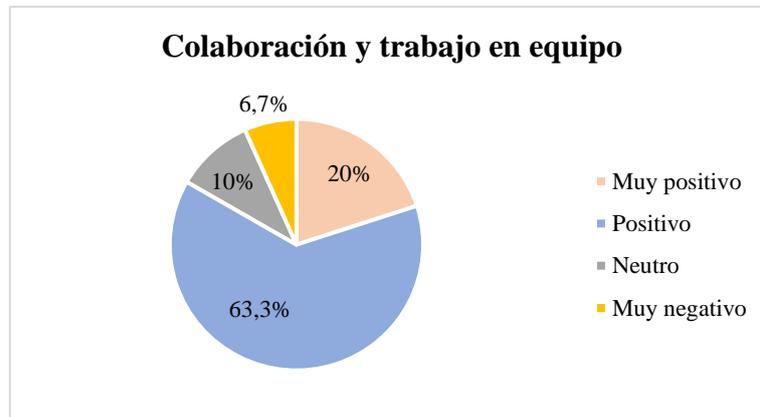
De las personas encuestas el 3.3% cree que sus habilidades para satisfacer necesidades, expectativas de la cooperativa es regular, el 33.3% piensa que es excelente su aporte con sus habilidades mientras que el 63.3% opina que es buena al momento de evaluar sus habilidades con los miembros de la cooperativa.

Según la mayoría de los encuestados el indicador de bueno muestra resultados de competente, efectivo en el agrado de las necesidades, expectativas de los miembros de la cooperativa mientras que el indicador excelente indicada que se siente muy competente lo cual es un aspecto positivo, los encuestados que respondieron con el indicador regular se considera un área donde debería haber una mejora de potencial.

4. ¿Como evaluaría la colaboración y el trabajo en equipo en la Cooperativa que usted trabaja?

Figura 19

Colaboración y trabajo en equipo



Nota. La figura muestra la colaboración y trabajo en equipo en las cooperativas de ahorro y crédito de la Ciudad de Latacunga. Tomado de las encuestas realizadas Vega (2023).

Análisis e interpretación

De las personas encuestas el 63.3% es positivo en la colaboración, trabajo en equipo en donde trabaja mientras que el 20% considera muy positivo, 10% neutro y el 6.7% es muy negativo el trabajo en equipo y la colaboración donde labora cada uno de los trabajadores.

La mayoría de los encuestados tienen una percepción positiva en relación al trabajo en equipo y la colaboración esto indica que los trabajadores aprecian, valoran la eficacia del trabajo en equipo en la cooperativa, sin embargo, es fundamental señalar que existe un aspecto negativo donde indica a áreas a mejorar o retos en términos de colaboración con el propósito de mejorar, fortalecer a un más el ambiente de trabajo de forma eficiente y colaborativo.

5. ¿Siente que la Cooperativa donde usted trabaja comprende las necesidades y expectativas de los clientes externos?

Figura 20

Comprende las necesidades y expectativas de los clientes externos



Nota. La figura muestra sobre la comprensión de las necesidades y expectativas de los clientes externos en las cooperativas de ahorro y crédito de la Ciudad de Latacunga. Tomado de las encuestas realizadas Vega (2023).

Análisis e interpretación

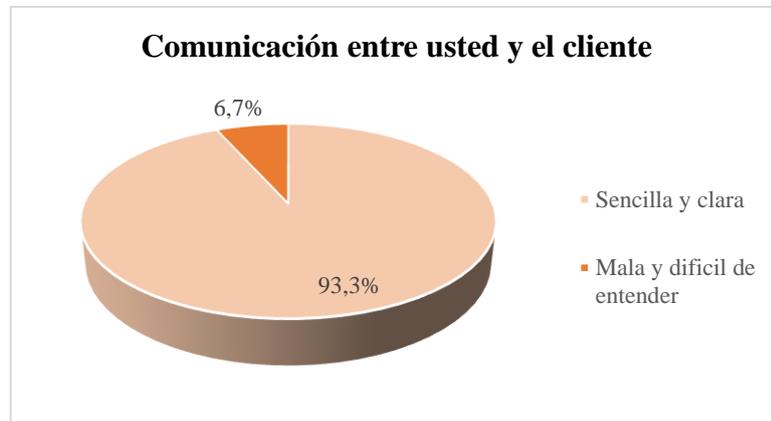
De acuerdo a los datos recabados se obtuvo que el 100% de los trabajadores encuestados responde sí en donde las cooperativas de ahorro y crédito comprende las necesidades y superan en las expectativas de los clientes externos.

La mayoría de los trabajadores encuestados da a conocer su opinión donde muestra un indicador positivo que de acuerdo a la percepción de los empleados las cooperativas están alineadas a las necesidades, expectativas y las prácticas efectivas de sus clientes internos lo cual es primordial para el éxito y sostenibilidad de las organizaciones.

6. ¿La comunicación entre usted y el cliente es?

Figura 21

Comunicación entre usted y el cliente



Nota. La figura muestra la comunicación entre usted y el cliente en las cooperativas de ahorro y crédito de la Ciudad de Latacunga. Tomado de las encuestas realizadas Vega (2023).

Análisis e interpretación

Mediante la encuesta realizada a los 45 trabajadores el 93.3% responde que la comunicación entre el cliente y el empleado de cada cooperativa es sencilla y clara mientras que el 6.7% es mala y difícil de entender.

De acuerdo a los resultados la comunicación entre el trabajador y el cliente este indicador muestra que la comunicación entre los clientes es efectiva y comprensible mientras que el otro indicador de mala y difícil de entender es un indicativo que existen un grupo pequeño de empleados que presentan desafíos en la comunicación con los clientes por lo que es recomendable mejorar las prácticas de comunicación, capacitaciones por parte de las cooperativas hacia a los empleados e identificar cuáles son las barreras que obstaculizan la comprensión.

7._ ¿Los servicios y productos que ofrece la Cooperativa donde usted labora cumple con las expectativas de los clientes?

Figura 22

Servicios y productos cumple con las expectativas de los clientes



Nota. La figura muestra los servicios y productos cumple con las expectativas de los clientes en las cooperativas de ahorro y crédito de la Ciudad de Latacunga. Tomado de las encuestas realizadas Vega (2023).

Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos recopilados se obtuvo que el 100% de los trabajadores encuestados responde que sí, donde los servicios, productos que ofrecen las cooperativas satisfacen las expectativas de los clientes.

De las opiniones de los encuestados se conoce que es un indicador muy positivo porque lo que oferta cada cooperativa en sus productos, servicios están alineados a las necesidades, expectativas de los clientes.

8._ ¿Considera usted que la comunicación interna en la Cooperativa es efectiva?

Figura 23

Comunicación interna en la cooperativa es efectiva



Nota. La figura muestra la comunicación interna en la cooperativa es efectiva en las cooperativas de ahorro y crédito de la Ciudad de Latacunga. Tomado de las encuestas realizadas Vega (2023).

Análisis e interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas el 96.7% menciona si, por lo cual la comunicación interna en las cooperativas es efectiva mientras que el 3.3% menciona que no es efectiva la comunicación interna en el ámbito laboral de cada cooperativa de ahorro y crédito.

De acuerdo a las opiniones de los encuestados se percibe que la comunicación interna en cada una de las cooperativas es eficiente, clara, mientras que en un porcentaje bajo la comunicación no es efectiva por lo cual es importante identificar oportunidades para fortalecer la comunicación y abordar cualquier conflicto que afecte a la eficacia comunicativa en el entorno laboral.

9._ ¿Cuenta usted con oportunidades de desarrollo profesional que le permiten perfeccionar sus habilidades laborales en la Cooperativa que trabaja?

Figura 24

Oportunidades de desarrollo profesional



Nota. La figura muestra las oportunidades de desarrollo profesional en las cooperativas de ahorro y crédito de la Ciudad de Latacunga. Tomado de las encuestas realizadas Vega (2023).

Análisis e interpretación

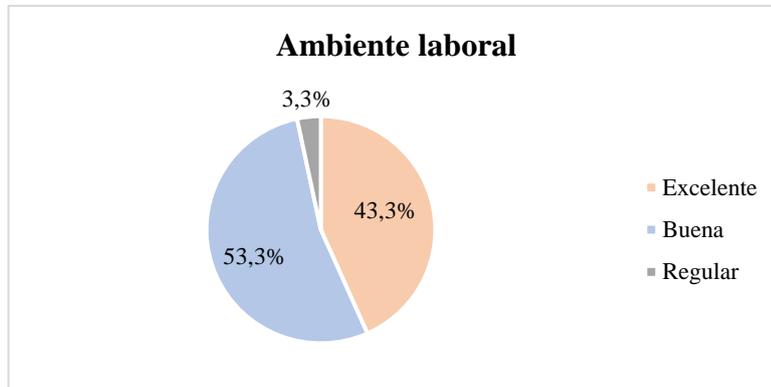
De la población encuestada el 3.3% menciona que nunca recibe oportunidad de desarrollo profesional que permita perfeccionar sus habilidades laborales, mientras que el 43.3% menciona que a veces reciben estas oportunidades y el 53.3% piensa que siempre percibe estas oportunidades de desarrollo profesional en cada una de las cooperativas que laboran.

De acuerdo con los resultados obtenidos se determinan que existe un indicador positivo donde la mayoría de los trabajadores perciben un compromiso activo por parte de las cooperativas de ahorro y crédito mediante su desarrollo profesional, en el indicador de a veces podría darse porque la cooperativa no proporciona estas oportunidades de desarrollo pero deberían haber una ampliación de estas iniciativas mientras que en el indicador nunca se puede aludir que es porque no todos tienen un acceso equitativo a aquellas oportunidades de desarrollo y perfeccionamiento.

10. ¿Cómo usted describe el ambiente laboral en la Cooperativa que trabaja?

Figura 25

Ambiente Laboral



Nota. La figura muestra el ambiente laboral en las cooperativas de ahorro y crédito de la Ciudad de Latacunga. Tomado de las encuestas realizadas Vega (2023).

Análisis e interpretación

De acuerdo a los encuestados el 3.3% menciona que es regular el ambiente laboral en las cooperativas que laboran, mientras que el 43.3% menciona que es bueno y el 53.3% piensa que es excelente.

La mayoría de los empleados encuestados muestran un indicador positivo que existe un buen ambiente laboral en las cooperativas lo cual provee un impacto positivo en lo moral y la satisfacción laboral, mientras que la población que respondió que es regular puede abordar un cualquier conflicto o preocupación que en un corto plazo puede estar afectando la calidad del ambiente laboral.

11._ ¿Considera usted las evaluaciones de desempeño laboral son justas y constructivas?

Figura 26

Evaluaciones de desempeño laboral son justas y constructivas



Nota. La figura muestra las evaluaciones de desempeño laboral son justas y constructivas en las cooperativas de ahorro y crédito de la Ciudad de Latacunga. Tomado de las encuestas realizadas Vega (2023).

Análisis e interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas el 90% responde si por cual consideran que las evaluaciones de desempeño laboral son justas, constructivas mientras que el 10% menciona que no son justas estas evaluaciones que se realizan.

La mayoría de los trabajadores encuestados mencionan que son positivas estas evaluaciones que se llevan de manera imparcial lo cual proporciona efectos de crecimiento y el desarrollo profesional, sin embargo, en el indicador negativo se debe indagar el porqué de esta percepción y dar soluciones prontas para que no afecte a los trabajadores de cada cooperativa.

3.2 Verificación de hipótesis

3.2.1 Modelo lógico

Hipótesis nula:

H0= El estudio de la calidad en el servicio es independiente con relación al desempeño laboral.

Hipótesis alternativa:

Hi= El estudio de la calidad en el servicio es dependiente con relación al desempeño laboral.

3.2.2 Modelo matemático

H₀: O = E

H_a: O ≠ E

3.2.3 Modelo estadístico

α = 0.05

95% de confiabilidad

Formula de chi-cuadrado

$$X^2_c = \sum \frac{(fo-fe)^2}{fe}$$

X² = chi- cuadrada

∑= sumatoria

fo= eventos observados

fe= eventos esperados

Elección de preguntas de variable independiente, dependiente

Se incluye dos interrogantes de la variable dependiente del desempeño laboral, la pregunta 3 ¿Como evaluaría su habilidad para satisfacer necesidades y expectativas de los miembros de la Cooperativa?, pregunta 9 ¿Cuenta usted con oportunidades de desarrollo profesional que le permiten perfeccionar sus habilidades laborales en la Cooperativa que trabaja?

Preguntas

- Pregunta 3: ¿Como evaluaría su habilidad para satisfacer necesidades y expectativas de los miembros de la Cooperativa?

- Pregunta 9: ¿Cuenta usted con oportunidades de desarrollo profesional que le permiten perfeccionar sus habilidades laborales en la Cooperativa que trabaja?

Grados de libertad

$$G1 = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (3- 1) (3 -1)$$

$$gl = (2) (2)$$

$$gl = 4$$

Figura 27

Pruebas de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	4,468 ^a	4	,346
Razón de verosimilitud	5,750	4	,219
Asociación lineal por lineal	1,712	1	,191
N de casos válidos	45		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,09.

Nota. La figura muestra las pruebas realizadas de chi-cuadrado. Tomado de las encuestas realizadas Vega (2023).

Los cuatro grados de libertad son evidenciados en la tabla de probabilidad de un valor superior - alfa (α).

Tabla 2

Distribución de chi cuadrado X^2 c

v/p	0.001	0.0025	0.005	0.01	0.025	0.05	0.1
1	10,827	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,466	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,514	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,457	20,2449	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446

Nota. Tabla demuestra la distribución de chi-cuadrado X^2 c Tomado de (Jerez, 2018).

En este proyecto de investigación se aplica un nivel de significancia del 0.05 que equivale al 95%, se realiza el cálculo de los grados de libertad en lo cual se obtiene 4

grados de libertad, por lo cual, en la probabilidad el valor es superior alfa equivale a 9,4877. De acuerdo a lo expuesto, se acepta la hipótesis alternativa cuando el chi-cuadrado teórico $X^2 \leq$ es menor o igual al valor de chi-cuadrado calculado.

Recolección de datos y cálculos estadísticos

Tabla 3 Frecuencias observadas

Interrogantes		Categorías			
		Siempre	A veces	Nunca	Total
3._ ¿Como evaluaría su habilidad para satisfacer necesidades y expectativas de los miembros de la Cooperativa?	Excelente	10	6	0	16
9._ ¿Cuenta usted con oportunidades de desarrollo profesional que le permiten perfeccionar sus habilidades laborales en la Cooperativa que trabaja?	Buena	15	10	2	27
	Regular	0	2	0	2
Totales		25	18	2	45

Nota. Tabla demuestra las frecuencias observadas en el proyecto de investigación.

Tomado de (Vega,2023).

Tabla 4 Frecuencias esperadas

Interrogantes		Categorías			
		Siempre	A veces	Nunca	Total
3._ ¿Como evaluaría su habilidad para satisfacer necesidades y expectativas de los miembros de la Cooperativa?	Excelente	8,89	6,4	0,71	16,00
9._ ¿Cuenta usted con oportunidades de desarrollo profesional que le permiten perfeccionar sus habilidades laborales en la Cooperativa que trabaja?	Buena	15,00	10,8	1,2	27,00
	Regular	1,11	0,8	0,09	2,00
Totales		25	18	2	45

Nota. Tabla demuestra las frecuencias observadas en el proyecto de investigación.

Tomado de (Vega,2023).

Cálculo de χ^2 c

Tabla 5
Calculo χ^2 c

FO	FE	(Fo - Fe)	(O - E) ²	(FO -FE)/FE ²
10	8,89	1,11	1,23	0,14
15	15,00	0,00	0,00	0,00
0	1,11	-1,11	1,23	1,11
6	6,4	-0,40	0,16	0,03
10	10,8	-0,80	0,64	0,06
2	0,8	1,20	1,44	1,80
0	0,71111111	-0,71	0,51	0,71
2	1,2	0,80	0,64	0,53
0	0,08888889	-0,09	0,01	0,09
45	45	0,00	5,86	4,47

Nota. Tabla demuestra las frecuencias observadas en el proyecto de investigación.
Tomado de (Vega,2023).

Comparar los valores

De acuerdo a los valores calculados se presenta la siguiente información:

Valor tabular: 9,4877

Valor calculado: 4.47

Es decir:

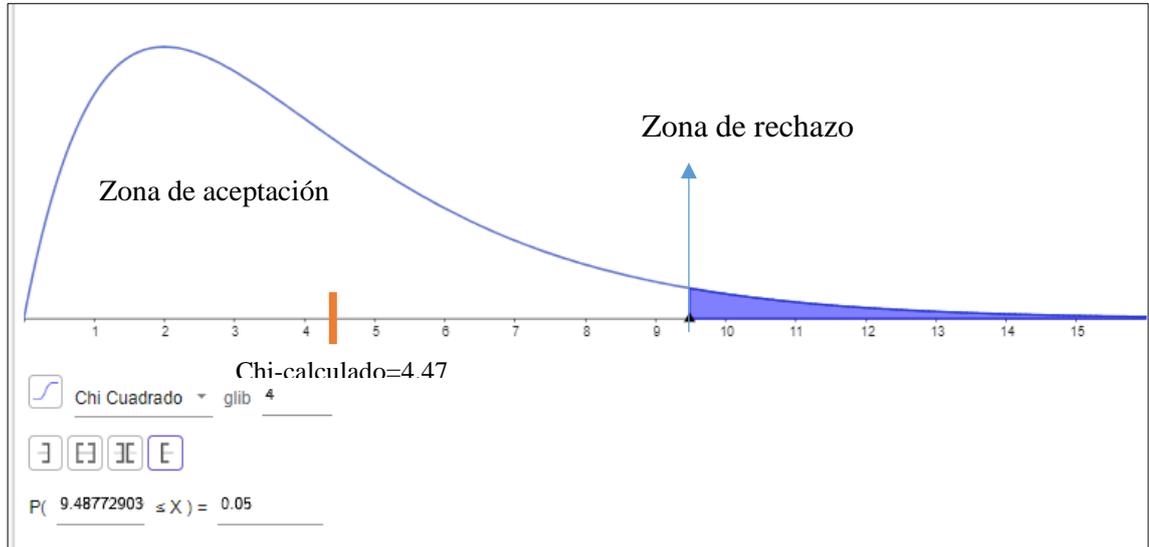
Chi cuadrado real: 9.4877

Chi-cuadrado calculado: 4.47

Zona de rechazo o aceptación de la hipótesis alternativa

Figura 28

Zona de rechazo o aceptación de la hipótesis alternativa



Nota. La figura muestra la zona de rechazo o aceptación de la hipótesis alternativa. Tomado de las encuestas realizadas Vega (2023).

Decisión estadística

De acuerdo al gráfico se trabajó con 4 grados de libertad, con el error del 5% y un nivel de confiabilidad del 95%, se obtuvo el chi-calculado de 4.47 que se ubica en la zona de aceptación de la hipótesis alternativa la cual anuncia que el estudio de la calidad en el servicio es dependiente con relación al desempeño laboral y se rechaza la hipótesis nula.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- En relación al primer objetivo se realizó una búsqueda de la información en fuentes primarias, secundarias como: libros, artículos de investigación, proyectos de investigación y repositorios de trabajos publicados en el Internet en donde se pudo investigar a fondo la variable independiente: calidad de servicio y la variable dependiente: desempeño laboral. De acuerdo a esto se obtiene resultados que la calidad de servicio en las cooperativas de ahorro y crédito no solo eleva la satisfacción de los socios, sino que además forja un impacto positivo en el desempeño laboral.
- De acuerdo al segundo objetivo se concluye que el desempeño laboral en las cooperativas de ahorro y crédito se encuentra en un rango bueno de acuerdo a la información proporcionada por los trabajadores en las encuestas realizadas, debido que en un número reducido de empleados se presentan factores como: la atención que no se presta a todas las necesidades del grupo que a veces no se siente completamente capacitados para que realicen sus funciones de manera eficiente, fortalecer a un más el trabajo en equipo y la comunicación para abordar cualquier conflicto que afecte a la eficacia comunicativa en el entorno laboral.
- Finalmente, el tercer objetivo se analiza que las principales causas que inciden en la calidad del servicio de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito son: la falta de capacitación a todos los miembros del equipo de trabajo lo que puede afectar en un índice bajo al momento de ofrecer información útil, precisa sobre los productos y servicios a los socios, mejora en la comunicación interna, además de ello el fomento de habilidades interpersonales sea un acceso equitativo para aquellas oportunidades de desarrollo y perfeccionamiento con el propósito de optimizar la calidad de servicio.

4.2 Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones mencionadas anteriormente, se sugiere las siguientes recomendaciones:

- Para alcanzar mayores resultados positivos es indispensable que realicen más trabajos investigativos, artículos académicos en relación al tema de investigación como la teoría y su aplicación en la calidad en el servicio con relación al desempeño laboral del sector cooperativista, cuáles son las mejoras que se realizan también con se aplicarían estas variables de investigación en otros ámbitos como: industrial, sector alimenticio, salud etc.
- Es fundamental proporcionar la capacitación continua para todos los miembros del equipo de trabajo de quienes forma parte de cada una de las cooperativas de ahorro y crédito con el propósito de mejorar las habilidades en atención al cliente interno, externo, la comunicación y la resolución de problemas.
- Para mejorar la calidad de servicio en el sector cooperativista es importante que el personal que labora en cada una de las cooperativas cuente con todos los recursos necesarios con el fin de tener un buen desenvolvimiento en sus funciones y así satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los clientes

MATERIALES DE REFERENCIA

Referencia Bibliográficas

- Alfonso, Y. (06 de 06 de 2019). Gestipolis. Calidad del servicio, elementos, dimensiones y modelos de evaluación: <https://www.gestipolis.com/calidad-del-servicio-elementos-dimensiones-y-modelos-de-evaluacion/>
- Álvarado, Á. (25 de 04 de 2019). Bizneo. Desempeño Laboral: <https://app.bibguru.com/p/4d3aa583-5dde-420c-bffd-ab90157a11f1>
- Arteaga, G. (01 de 10 de 2020). Testsiteforme. Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades.: <https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>
- Bologna, E. (2018). Métodos estadísticos de investigación. Córdoba: Editorial Brujas. <https://elibro.net/es/ereader/uta/106355>
- Buelvas, L. (28 de 03 de 2023). Triario. 10 estrategias de servicio al cliente efectivas: <https://www.triario.co/blog/estrategias-de-servicio-al-cliente-efectivas>
- Cardozo, L. (01 de 03 de 2021). Zenvia. Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales.: <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Carvajal, A. (15 de Julio de 2022). Repositorio uta. Satisfacción laboral y la productividad en la empresa confecciones “D’MISHEL’S” de la ciudad de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35525/1/706%20O.E..pdf>
- Castillo, L. (16 de 02 de 2018). Repositorio.uta.edu.ec. “El modelo de gestión de servicios para el sector privado de salud en la provincia de Tungurahua: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27457/1/453%20O.E..pdf>
- Ciavaldini, S. (31 de 05 de 2022). Djcs. Atraer y retener el mejor talento humano, mejorando la experiencia del empleado: [https://www.djcs.com.ve/blog/2205-atraer-y-retener-el-mejor-talento-humano-mejorando-la-experiencia-del-empleado#:~:text=David%20Watkins%20\(1998\)%2C%20defini%20C3%B3,la%20productividad%20de%20cualquier%20organizaci%C3%B3n%E2%80%9D](https://www.djcs.com.ve/blog/2205-atraer-y-retener-el-mejor-talento-humano-mejorando-la-experiencia-del-empleado#:~:text=David%20Watkins%20(1998)%2C%20defini%20C3%B3,la%20productividad%20de%20cualquier%20organizaci%C3%B3n%E2%80%9D).
- Cursalab. (20 de 06 de 2023). Cursalab. 6 Factores claves que influyen en el desempeño laboral: <https://cursalab.io/blog/factores-influyen-desempeno-laboral/>
- Díaz, F. (18 de 06 de 2015). Repositorio.uta.edu.ec. La Calidad del Servicio y la Satisfacción de los Clientes Caicedo Cía. Ltda.: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/12214/1/325%20MK Tsp.pdf>

- Etecé. (2 de 02 de 2022). Hipótesis. Concepto: <https://concepto.de/hipotesis/>
- Eugenia . (30 de 08 de 2022). Tesisymasters. Hipótesis alternativa: todo lo que debes saber.: <https://tesisymasters.mx/hipotesis-alternativa/>
- Freshworks. (03 de 11 de 2023). Freshworks. Retrieved 03 de 11 de 2023, from Satisfacción al cliente: <https://www.freshworks.com/es/freshcaller-cloud-pbx/call-center-software/satisfaccion-del-cliente-definicion/#:~:text=Philip%20Kotler%20define%20la%20satisfacci%C3%B3n,producto%20frente%20a%20sus%20expectativas%22.>
- Gamarra, G. (05 de 10 de 2023). FactorialHR. Cómo mejorar el desempeño laboral en empresas.: <https://factorialhr.es/blog/mejorar-desempeno-laboral/#:~:text=de%20tu%20equipo,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%3F,se%20desenvuelve%20en%20su%20rol.>
- García, J. (15 de 03 de 2023). Repositorio.uta. Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa “Hidroagoyán”: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37849/1/TESIS%20JOSE%20LYN%20VANESSA%20GARCIA%20JACOME%20FINAL...signed-signed%20%281%29.pdf>
- Gómez, D. (15 de 11 de 2022). Hubspot. Qué es el servicio al cliente y cómo brindarlo de forma excepcional: <https://blog.hubspot.es/service/buen-servicio-a-clientes>
- Gonzales, M. (16 de 05 de 2022). Repositorio.uss. Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa taxi Sipán Tours: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7086/Gonzales%20Ancajima%20Milagros%20Viviana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guarin, J. (19 de 08 de 2020). Eficiencia, Eficacia, Efectividad. Proqualean: <https://proqualean.com/eficiencia-eficacia-efectividad/>
- Hammond, M. (17 de 05 de 2023). Hubspot. Qué es la calidad del servicio, cómo se mide y cómo mejorarla: <https://blog.hubspot.es/service/calidad-del-servicio>
- Hidalgo, M. (04 de 07 de 2019). Repositorio.uta.edu.ec. Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30033/1/045%20GMC.pdf>
- Huaire Inacio, E. J. (2019). Método de investigación. académica: <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35>
- Huanca, E., & Gonzales, L. (08 de 05 de 2020). Repositorio.utp.edu.pe. “La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018: https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Jerez, A. (25 de 04 de 2018). Repositorio.uta.edu.ec. El estrés y el empowerment en los trabajadores del área operativa del gobierno autónomo descentralizado municipal de baños de agua santa:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27448/1/Jerez%20Chimbo%20Alexandra%20Marilyn%201805030465.pdf>
- Mauleón, R. (15 de 07 de 2022). Sesame HR. 5 objetivos de la evaluación de desempeño: <https://www.sesamehr.mx/blog/objetivos-de-evaluacion-de-desempeno/>
- Mayorga, P. (22 de 03 de 2022). Repositorio.uta. La influencia del clima organizacional en el desempeño laboral:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35277/1/43%20ADP.pdf>
- Moya, D. (24 de 02 de 2023). Gestionar Fácil. Claves para mejorar la eficiencia en el servicio al cliente: <https://www.gestionar-facil.com/que-es-la-eficiencia-en-el-servicio-al-cliente/#:~:text=con%20la%20lectura.-,%20BFQu%20es%20la%20eficiencia%20en%20el%20servicio%20al%20cliente%3F,durante%20la%20experiencia%20del%20cliente.>
- Narváez, M. (11 de 11 de 2021). Questionpro. ¿Qué es la validez y confiabilidad en la investigación?: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-validez-y-confiabilidad-en-la-investigacion/>
- Narváez, M. (31 de 01 de 2023). ¿Qué es un censo? ¿Cómo utilizarlo en tus investigaciones? Questionpro: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-un-censo/>
- Navarrete, M. (15 de 03 de 2018). Repositorio.uta. La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral:
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28329/1/49%20GTH.pdf>
- Ortega, C. (20 de 02 de 2019). Questionpro. ¿Qué es la investigación documental? : <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-documental/>
- Ortiz, D. (18 de 08 de 2023). Repositorio.uta. La innovación tecnológica como base en la productividad de las PYMES comerciales del cantón Ambato:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/39579/1/071%20AE.pdf>
- Paz, L. (02 de 05 de 2022). Dspace.utb.edu.ec. El Desempeño Laboral y su influencia en la Calidad de Servicio de los empleados del Municipio de Pueblo Viejo: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/14656/C-UTB-CEPOS-MAP-000004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pineda, J., Salazar, L., Zaragoza, W., & Silva, W. (09 de 01 de 2023). Desempeño laboral. Revistas Académicas:
[https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commerciumpius/article/view/638/893#:~:text=Seg%C3%BAn%20Chiavenato%20\(2000\)%20se,la%20que%20cuenta%20una%20organizaci%C3%B3n.](https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commerciumpius/article/view/638/893#:~:text=Seg%C3%BAn%20Chiavenato%20(2000)%20se,la%20que%20cuenta%20una%20organizaci%C3%B3n.)

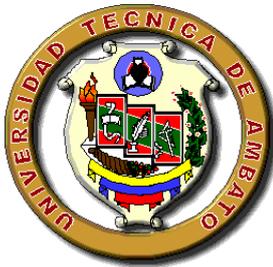
- Pisfil, K., & Martínez, M. (15 de 06 de 2021). Repositorio.uss.edu.pe. Calidad de servicio y la satisfacción del socio de la cooperativa de ahorro y crédito tiempos nuevos Ltda.:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8668/Pisfil%20Guzm%C3%A1n%20de%20Zavala,%20Katheryn%20&%20Mart%C3%ADnez%20Olivos,%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=1>
- Pozo, M. (14 de 02 de 2020). Satisfacción del cliente. ¿Qué es y cómo medirla? Elviajedelcliente: <https://elviajedelcliente.com/satisfaccion-del-cliente/>
- Rhoton, S. (26 de 10 de 2020). Significados. Investigación de Campo:
<https://www.significados.com/investigacion-de-campo/>
- Ruiz, L. (22 de 05 de 2019). Psicologiyamente. Alfa de Cronbach (α): qué es y cómo se usa en estadística: <https://psicologiyamente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach>
- Ruiz, S., Aguilar, C., Olivas, H., Ruiz, J., Flores, P., & Cueto, R. (06 de 06 de 2021). Ciencia Latina. Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/564/735>
- Rus, E. (08 de 12 de 2020). Economipedia. Investigación correlacional:
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-correlacional.html#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20correlacional%20consiste%20en,variable%20al%20hacerlo%20la%20otra.>
- Salas, D. (22 de 06 de 2020). La encuesta y el cuestionario. Investigalia:
<https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>
- Sánchez, Y. (17 de 02 de 2021). ¿Qué es gestión de talento humano y para qué sirve? Deusto formacion.com: <https://www.deustoformacion.com/blog/recursos-humanos/que-es-gestion-talento-humano-para-que-sirve#:~:text=Idalberto%20Chiavenato%20define%20la%20gesti%C3%B3n,y%20la%20evaluaci%C3%B3n%20del%20desempe%C3%B1o%E2%80%9D.>
- Sanjuan, F. (28 de 09 de 2019). Economipedia.com. Hipótesis Nula:
<https://economipedia.com/definiciones/hipotesis-nula.html>
- Tamay, K. (18 de 08 de 2023). Repositorio.uta. La motivación personal y la efectividad en los colaboradores de la Empresa Gomes Comunicaciones Datatv Cia. Ltda. del cantón Píllaro :
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/39586/1/073%20AE.pdf>
- Tasgacho, D. (15 de 11 de 2012). Repositorio.uta.edu.ec. “La calidad del servicio y su incidencia en el desempeño del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito Tungurahua Ltda. del cantón Ambato:
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/2923/1/686%20ING.pdf>

Unir. (18 de 03 de 2021). Unir. Vista de Desempeño Laboral:
<https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-talento-humano/>

Unir. (21 de 10 de 2022). Unir.net. Como medir la productividad laboral y mejorarla:
<https://www.unir.net/empresa/revista/productividad-laboral/>

Zendesk. (22 de 12 de 2022). zendesk mk. Gestión de servicios: Qué es y cómo realizarla de manera eficiente: <https://www.zendesk.com.mx/blog/gestion-de-servicios/>

Anexo A Cuestionario Aplicado



Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera de Administración de Empresas



Dirigido: La encuesta se encuentra dirigida a los empleados del sector cooperativista, caso cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Latacunga.

Objetivo: Determinar cómo influye la calidad en el servicio con relación al desempeño laboral del sector cooperativista, caso cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Latacunga.

Instrucciones: Señale con una (x) la respuesta que crea conveniente.

Desarrollo del cuestionario

1._ ¿Cómo usted describe su nivel de satisfacción general de acuerdo a su trabajo en la cooperativa?

- a. Muy buena
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala
- e. Muy mala

2._ ¿Considera usted que recibió una capacitación apropiada para ejecutar sus funciones de manera eficiente?

- a. Si
- b. No

3._ ¿Como evaluarías tu habilidad para satisfacer necesidades y expectativas de los miembros de la cooperativa?

- a. Excelente
- b. Buena

c. Regular

d. Mala

4._ ¿Como evaluarías la colaboración y el trabajo en equipo en la cooperativa que usted trabaja?

a. Muy negativo

b. Negativo

c. Neutro

d. Positivo

e. Muy positivo

5._ ¿Siente que la cooperativa donde usted trabaja comprende las necesidades y expectativas de los clientes externos?

a. Si

b. No

6._ ¿La comunicación entre usted y el cliente es?

a. Sencilla y clara

b. Mala y difícil de entender

7._ ¿Los servicios y productos que ofrece la cooperativa donde usted labora cumple con las expectativas de los clientes?

a. Si

b. No

8._ ¿Considera usted que la comunicación interna en la cooperativa es efectiva?

a. Si

b. No

9._ ¿Cuenta usted con oportunidades de desarrollo profesional que le permiten perfeccionar sus habilidades laborales en la cooperativa que trabaja?

a. Siempre

b. A veces

- c. Nunca
- d. No contesta

10._ ¿Cómo usted describe el ambiente laboral en la cooperativa que trabaja?

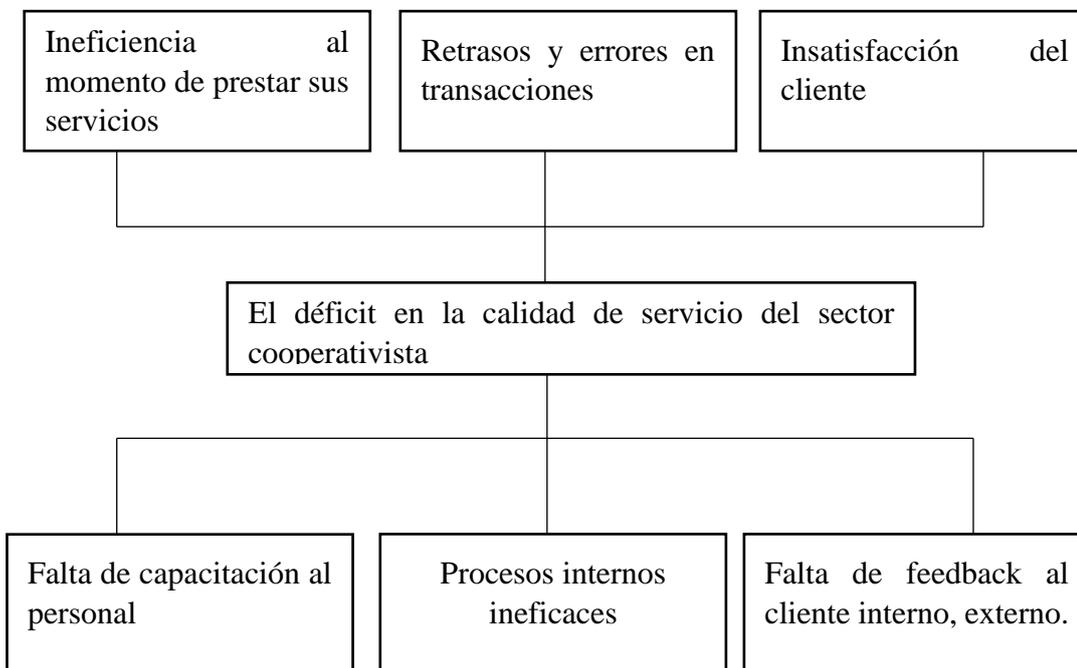
- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala

11._ ¿Cómo considera usted las evaluaciones de desempeño laboral son justas, constructivas?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala

Gracias por su colaboración

Anexo B Árbol de problemas



Anexo C Carta de Compromiso

ANEXO 3
FORMATO DE LA CARTA DE COMPROMISO
CARTA DE COMPROMISO

Lugar, 27/10/2023

Ing. Mba.
Jose Herrera H.
Presidente de la Unidad de Titulación
Carrera de Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Administrativas
Presente. -

Yo, Victor Vinicio Chalus Tisalema en mi calidad de Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANNCREDIT, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del trabajo de titulación: "Estudio de la Calidad en el servicio con relación al desempeño laboral del sector cooperativista caso cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Latacunga " propuesto por el/la estudiante Valeria Alexandra Vega Ugsha, portador/a de la Cédula de Ciudadanía 0503699936, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.



Nombre del Jefe de agencia: Victor Vinicio Chalus Tisalema
No teléfono convencional: 032808511
No teléfono celular: 0981941390
Correo electrónico institucional: vinicio.chalus196@gmail.com

Cédula de Ciudadanía:
1804901690

ANEXO 3
FORMATO DE LA CARTA DE COMPROMISO
CARTA DE COMPROMISO

Lugar, 27/10/2023

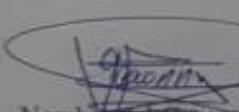
Ing. Mba.
Jose Herrera H.
Presidente de la Unidad de Titulación
Carrera de Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Administrativas
Presente. -

Yo, Hector Geovanny Quinatoa Agualongo, en mi calidad de Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del trabajo de titulación: "Estudio de la Calidad en el servicio con relación al desempeño laboral del sector cooperativista caso cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Latacunga" propuesto por el/la estudiante Valeria Alexandra Vega Ugsha, portador/a de la Cédula de Ciudadanía 0503699936, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,




Nombre del Gerente:

Hector Geovanny Quinatoa Agualongo

No teléfono convencional

No teléfono celular: 0997070951

Correo electrónico institucional: geovannyquinatoa@cooperativaambato.com

Cédula de Ciudadanía:
1803892130

Anexo D Validación de Encuesta



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO



Tema: "Estudio de la Calidad en el servicio con relación al desempeño laboral del sector cooperativista. caso cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Latacunga".

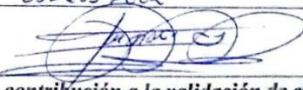
Objetivo de la encuesta: Determinar cómo influye la calidad en el servicio con relación al desempeño laboral del sector cooperativista, caso cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Latacunga.

APRECIACIÓN		SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	/	/		
Claridad en la redacción de las preguntas.	/			
Pertinencia de las variables con los indicadores.	/			
Relevancia del contenido.	/			
Factibilidad de la aplicación.	/			
Validez de contenido del cuestionario.	/			

Observaciones:

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Dr. WALTER JIMENEZ SILVA, MBA.
Profesión:	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
Lugar de Trabajo:	UTA.
Cargo que desempeña:	Docente Titular
Lugar y fecha de validación:	Ambato 22 de Noviembre de 2023
E-mail:	walter.jimenez@ute.edu.ec
Teléfono o celular:	0992997862
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO



Tema: "Estudio de la Calidad en el servicio con relación al desempeño laboral del sector cooperativista, caso cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Latacunga".

Objetivo de la encuesta: Determinar cómo influye la calidad en el servicio con relación al desempeño laboral del sector cooperativista, caso cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Latacunga.

APRECIACIÓN		SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.		✓	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.			✓

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.		✓		
Claridad en la redacción de las preguntas.			✓	
Pertinencia de las variables con los indicadores.			✓	
Relevancia del contenido.		✓		
Factibilidad de la aplicación.		✓		
Validez de contenido del cuestionario.		✓		

Observaciones: *Corregir lo que se indica en el instrumento.*

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	<i>Ruth Zamora Sanches</i>
Profesión:	<i>Asesora en Administración y Dirección de Empresas</i>
Lugar de Trabajo:	<i>Universidad Técnica de Ambato</i>
Cargo que desempeña:	<i>Docente</i>
Lugar y fecha de validación:	<i>Ambato, 28 de noviembre 2023.</i>
E-mail:	<i>ra.zamora@uta.edu.ec</i>
Teléfono o celular:	
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO



Tema: "Estudio de la Calidad en el servicio con relación al desempeño laboral del sector cooperativista. caso cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Latacunga".

Objetivo de la encuesta: Determinar cómo influye la calidad en el servicio con relación al desempeño laboral del sector cooperativista, caso cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Latacunga.

APRECIACIÓN	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	✓	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	✓			
Claridad en la redacción de las preguntas.	✓			
Pertinencia de las variables con los indicadores.	✓			
Relevancia del contenido.	✓			
Factibilidad de la aplicación.	✓			
Validez de contenido del cuestionario.	✓			

Observaciones:

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	José Mauricio Vizcacha Apaza
Profesión:	Doctor en Ciencias Organizacionales
Lugar de Trabajo:	FCADM - UTA
Cargo que desempeña:	DOCENTE
Lugar y fecha de validación:	22. NOV - 2023
E-mail:	jm.vizcacha@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0998543715
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

Anexo E Corrección de la Encuestas



Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera de Administración de Empresas



Dirigido: La encuesta se encuentra dirigida a los empleados del sector cooperativista, caso cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Latacunga.

Objetivo: Determinar cómo influye la calidad en el servicio con relación al desempeño laboral del sector cooperativista, caso cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Latacunga. *Sergio*

Instrucciones: Señale con una (x) la respuesta que crea conveniente.

Desarrollo del cuestionario

1. ¿Cómo usted describe su nivel de satisfacción general de acuerdo a su trabajo en la cooperativa?

a. Muy buena
b. Buena
c. Regular
d. Mala
e. Muy mala

2. ¿Considera usted que recibió una capacitación apropiada para ejecutar sus funciones de manera eficiente?

a. Si
b. No

3. ¿Como evaluarías tu habilidad para satisfacer necesidades y expectativas de los miembros de la cooperativa?

a. Excelente
b. Buena
c. Regular
d. Mala

4. ¿Cómo evaluarías la colaboración y el trabajo en equipo en la cooperativa que usted trabaja?

- a. Muy negativo
- b. Negativo
- c. Neutro
- d. Positivo
- e. Muy positivo

5. ¿Siente que la cooperativa donde usted trabaja comprende las necesidades y expectativas de los clientes externos?

a. Si

b. No

6. ¿La comunicación entre usted y el cliente es?

- a. Sencilla y clara
- b. Mala y difícil de entender

X 2

Adecuada

7. ¿Los servicios y productos que ofrece la cooperativa donde usted labora cumple con las expectativas de los clientes?

a. Si

b. No

8. ¿Considera usted que la comunicación interna en la cooperativa es efectiva?

a. Si

b. No

9. ¿Cuenta usted con oportunidades de desarrollo profesional que le permiten perfeccionar sus habilidades laborales en la cooperativa que trabaja?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca
- d. No contesta

Franklin

BENJAMIN FRANKLIN
AUDITORIA ADM.
Edu. A.M.

10._ ¿Cómo usted describe el ambiente laboral en la cooperativa que trabaja?

- a. Excelente
- b. Buena ¹⁴⁷
- c. Regular
- d. Mala

11._ ¿Cómo considera usted las evaluaciones de desempeño laboral son justas, constructivas?

- a. Excelente
- b. Buena ¹¹⁶
- c. Regular
- d. Mala

6 x 5 Cok



Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera de Administración de Empresas



Dirigido: La encuesta se encuentra dirigida a los empleados del sector cooperativista, caso cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Latacunga

Objetivo: Determinar cómo influye la calidad en el servicio con relación al desempeño laboral del sector cooperativista, caso cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Latacunga.

Instrucciones: Señale con una (x) la respuesta que crea conveniente.

Desarrollo del cuestionario

1._ ¿Cómo usted describe su nivel de satisfacción general de acuerdo con su trabajo en la Cooperativa?

- a. Muy buena
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala
- e. Muy mala

2._ ¿Considera usted que recibió una capacitación apropiada para ejecutar sus funciones de manera eficiente?

- a. Si
- b. No

3._ ¿Cómo evaluaría su habilidad para satisfacer necesidades y expectativas de los miembros de la Cooperativa?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala

4._ ¿Cómo evaluaría la colaboración y el trabajo en equipo en la Cooperativa que usted trabaja?

- a. Muy negativo
- b. Negativo
- c. Neutro
- d. Positivo
- e. Muy positivo

5._ ¿Siente que la Cooperativa donde usted trabaja comprende las necesidades y expectativas de los clientes externos?

- a. Si
- b. No

6._ ¿La comunicación entre usted y el cliente es?

- a. Sencilla y clara
- b. Mala y difícil de entender

7._ ¿Los servicios y productos que ofrece la Cooperativa donde usted labora cumple con las expectativas de los clientes?

- a. Si
- b. No

8._ ¿Considera usted que la comunicación interna en la Cooperativa es efectiva?

- a. Si
- b. No

9._ ¿Cuenta usted con oportunidades de desarrollo profesional que le permiten perfeccionar sus habilidades laborales en la Cooperativa que trabaja?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

10._ ¿Cómo usted describe el ambiente laboral en la Cooperativa que trabaja?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala
- e. Muy mala

11._ ¿Considera usted las evaluaciones de desempeño laboral son justas y constructivas?

- a. Si
- b. No



Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera de Administración de Empresas



Dirigido: La encuesta se encuentra dirigida a los empleados del sector cooperativista, caso cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Latacunga.

Objetivo: Determinar cómo influye la calidad en el servicio con relación al desempeño laboral del sector cooperativista, caso cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Latacunga.

Instrucciones: Señale con una (x) la respuesta que crea conveniente.

Desarrollo del cuestionario

1.- ¿Cómo usted describe su nivel de satisfacción general de acuerdo a su trabajo en la cooperativa?

- a. Muy buena
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala
- e. Muy mala

2.- ¿Considera usted que recibió una capacitación apropiada para ejecutar sus funciones de manera eficiente?

- a. Si
- b. No

3.- ¿Cómo evaluarías tu habilidad para satisfacer necesidades y expectativas de los miembros de la cooperativa?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala
- e. *Muy mala.*

4. _ ¿Cómo evaluaría la colaboración y el trabajo en equipo en la cooperativa que usted trabaja?

- a. Muy negativo
- b. Negativo
- c. Neutro
- d. Positivo
- e. Muy positivo

5. _ ¿Siente que la cooperativa donde usted trabaja comprende las necesidades y expectativas de los clientes externos?

- a. Si
- b. No

6. _ ¿La comunicación entre usted y el cliente es?

- a. Sencilla y clara
- b. Mala y difícil de entender

7. _ ¿Los servicios y productos que ofrece la cooperativa donde usted labora cumple con las expectativas de los clientes?

- a. Si
- b. No

8. _ ¿Considera usted que la comunicación interna en la cooperativa es efectiva?

- a. Si
- b. No

9. _ ¿Cuenta usted con oportunidades de desarrollo profesional que le permitan perfeccionar sus habilidades laborales en la cooperativa que trabaja?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca
- d. No contesta

10. ¿Cómo usted describe el ambiente laboral en la cooperativa que trabaja?

a. Excelente

b. Buena

c. Regular

d. Mala

e. *Muy mala*

11. ¿~~Como~~ ^{que} considera usted las evaluaciones de desempeño laboral son justas y constructivas?

a. Excelente

Si

b. Buena

c. Regular

No.

d. Mala

