



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**EMPOWERMENT EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY
DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2023.**

Proyecto de investigación presentado previo a la obtención del título de
Licenciatura en Gestión de la Información Gerencial.

Autores:

Guarochico Porras Shirley Silvana

Marca Ramírez Jessica Paola

Tutor:

Dra. Nelly Germania Salguero Barba.

Latacunga - Ecuador

Julio 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, **GUAROCHICO PORRAS SHIRLEY SILVANA** y **MARCA RAMÍREZ JESSICA PAOLA**, declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: Empowerment en el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWASAY” del Cantón La Maná, año 2023, siendo la **DRA. NELLY GERMANIA SALGUERO BARBA**, tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



Guarocho Porras Shirley Silvana

C.C: 050381922-9



Marca Ramirez Jessica Paola


C.C: 050425370-9

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“Empowerment en el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY”, de Guarochico Porras Shirley Silvana y Marca Ramírez Jessica Paola, de la carrera de Licenciatura en Gestión de la Información Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto, 2023


.....
Dra. Nelly Germanía Salguero B.
El/la Tutor(a)

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN


En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulantes: Guarochico Porras Shirley Silvana y Marca Ramírez Jessica Paola con el título de Proyecto de Investigación: Empowerment en el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY” del Cantón La Maná, año 2023, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga a viernes, 14 de julio de 2023

Para constancia firman:


.....
Lector 1 (presidente)
MBA. ANGELITA FALCONI
CC:


.....
Lector 3
ING. WILSON TRAVEZ
CC: 050185485


.....
Lector 2
ING. JORGE CAÑAR
CC: 0502608227

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme la salud y el don del conocimiento, a los docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi, en especial a mi tutora la Dra. Germania Salguero por saber guiarme en toda la etapa de este trabajo de investigación, a mis padres, que pese las adversidades de la vida siempre estuvieron ahí para apoyarme económica y moralmente, a mi amado esposo e hija que fueron la inspiración principal para lograr este anhelado objetivo.

Shirley Guarochico

A Dios por la vida y la salud, a cada uno de los docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi porque en mi sembraron una semilla al compartir sus conocimientos en clase y me ayudaron a crecer en el ámbito académico y personal. De manera especial a la Ing. Germania Salguero por ser la guía principal para poder llevar a cabo este Proyecto de investigación. Finalmente, quiero agradecer a mis padres por el apoyo que demostraron día tras día para lograr cumplir este objetivo.

Jessica Marca

DEDICATORIA

Con todo mi amor, cariño y respeto a Dios porque gracias a sus bendiciones puedo dar por terminado mi etapa universitaria, a mis padres Elvia Porras y Hugo Guarochico, a mis hermanos y a mi hija Valentina Figueroa Guarochico.

Shirley Guarochico

En primer lugar, a Dios por haberme dado el conocimiento y la capacidad de culminar mis estudios, a mis padres Raúl y Blanca, quienes con su apoyo incondicional siempre estuvieron presentes durante mis estudios universitarios, como también a mis hermanos ya que ellos son las personas que seguirán mi camino profesional, a mi abuelita Paula Marca que siempre estuvo cuando más la necesitaba en lo económico para poder irme a recibir clases cuando mi madre se encontraba ausente y por ultimo a Cristian, Juleydy y Angeles ya que todos aquellos fueron mi inspiración principal para seguir adelante.

Jessica Marca

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: Empowerment en el rendimiento laboral en la cooperativa de ahorro y crédito SUMAK KAWSAY del cantón La Maná, año 2023.

Autor/es:

Guarochico Porras Shirley Silvana

Marca Ramírez Jessica Paola

RESUMEN

La presente investigación surgió la importancia de proponer estrategias de empowerment que permitan medir el rendimiento laboral, ya que la cooperativa no cuenta con herramientas para la medición de sus colaboradores. La misma que tuvo como objetivo Analizar el rendimiento laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro Crédito SUMAK KAWSAY, mediante la aplicación de la herramienta Empowerment en la Agencia La Maná en el año 2023.

El tipo de estudio fue de campo con apoyo documental, sustentado en la información de los informantes clave, mismos que fueron seleccionados de acuerdo a los criterios establecidos por las investigadoras y fue aplicada a 20 de los colaboradores que disponen de información sobre la realidad social estudiada. Para recabar la información, se utilizó como instrumento la encuesta, tomando en cuenta los siguientes parámetros. Cultura organizacional inclusiva, Liderazgo y empoderamiento, autonomía y toma de decisiones, desarrollo de habilidades y comunicación efectiva. Luego de la aplicación de los instrumentos, los resultados fueron tabulados y procesados encontrándose como resultado la problemática que existe en la institución la falta de liderazgo y capacitación a los colaboradores en la toma de decisiones para lo cual se presentó 5 estrategias de empowerment que permita medir y a la vez mejorar el rendimiento laboral entre las diferentes áreas operativas y cumplir con los objetivos comunes de la institución logrando un elevado desarrollo y crecimiento en servicios financieros.

PALABRAS CLAVE: Empowerment, Empowerment en la Sociedad empoderamiento, rendimiento laboral y Empowerment como estrategia en empresas.

ABSTRACT

The present investigation arose from the importance of proposing empowerment strategies that allow measuring work performance, since the cooperative does not have tools to measure its collaborators. The same one objective was to analyze the work performance of the collaborators of the SUMAK KAWSAY Savings and Credit Cooperative, through the application of the Empowerment tool in the La Maná Agency in the year 2023. The type of study was field with documentary support, based on information from key informants, who were selected according to the criteria established by the researchers and was applied to 20 of the collaborators who have information on the social reality studied. To collect the information, the survey was transmitted as an instrument, taking into account the following parameters. Inclusive organizational culture, Leadership and empowerment, autonomy and decision making, skills development and effective communication.

After the application of the instruments, the results were tabulated and processed, finding as a result the problem that exists in the institution, the lack of leadership and training for employees in decision-making, for which 5 empowerment strategies were presented that allow measuring and at the same time improving work performance between the different areas operational and meet the common objectives of the institution achieving a high development and growth in financial services.

KEY WORDS: Empowerment, Empowerment in Society, empowerment, work performance and Empowerment as a strategy in companies.

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“EMPOWERMENT EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2023”** presentado por: **Guarochico Porras Shirley Silvana y Marca Ramírez Jessica Paola**, egresadas de la Carrera de: **Gestión de la Información Gerencial** perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas** lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, Agosto 2023.

Atentamente,

TANIA
ELIZABETH
ALVEAR
JIMENEZ

Firmado digitalmente
por TANIA ELIZABETH
ALVEAR JIMENEZ
Fecha: 2023.08.29
20:46:51 -05'00'

Mg. Tania Alvear Jiménez
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0503231763

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO

PORTADA.....	
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	ix
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO.....	x
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
CAPITULO I	2
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	2
2.1 Planteamiento del problema.	2
2.2. Justificación del proyecto	4
2.3. Formulación del problema o pregunta de investigación.....	10
2.4. OBJETIVOS	10
2.4.1. Objetivo General.....	10
2.4.2. Objetivos específicos	11
2.5. Actividades y sistemas de tareas en relación a los objetivos planteados.....	11
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	12
3.1 Directos:.....	12
3.2 Indirectos:	12
CAPITULO II.....	13
4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA CIENTÍFICA	13
4.1 Antecedentes de la investigación.....	13
4.2 Fundamentación teórica.....	14
4.3. Administración.	14
4.3.1. Conceptos de Administración.....	15

4.3.2. Administración en el siglo XX.	15
4.3.3. Proceso Administrativo.	15
4.3.3.1. Planeación.....	16
4.3.3.2. Organización.....	16
4.3.3.3. Dirección.....	16
4.3.3.3.1 Comunicación.....	16
4.3.3.3.2. Motivación.....	16
4.3.3.3. Supervisión.	17
4.3.3.4. Toma de decisiones.....	17
4.3.3.5. Control.....	17
4.4 Empowerment.....	17
4.4.1. El empoderamiento o Empowerment	19
4.5. Inicios del Empowerment	22
4.6. Importancia del Empowerment.....	22
4.6.1. El Empowerment en la sociedad.....	24
4.6.2. Beneficios de la aplicación del Empowerment como estrategia en empresas.....	26
4.7. El Empowerment en Ecuador	27
4.7.1. La Empowerment y el empoderamiento.....	29
4.8. Niveles del Empowerment.....	30
4.8.1. Nivel individual	30
4.8.2. Nivel organizativo	31
4.8.3. Nivel comunitario	31
4.9. Que es el coach y coaching.....	32
4.10. Proceso para la aplicación del Empowerment	34
4.10.1. Comunicación y Retroalimentación	35
4.10.2. Evaluación y revisión del modelo.....	35
4.11. Gestión de talento humano.	36
4.11.1. Definición de administración del talento humano.	37
4.12. Conceptualización del rendimiento laboral.	37
4.12.1. Liderazgo, comunicación y trabajo en equipo.....	38
4.12.2. Estructura organizacional	38

4.12.3. Ambiente laboral	39
4.12.4. Condiciones físicas	39
4.12.5. Remuneraciones e incentivos	40
4.12.6. Formación previa	40
4.13. Factores del rendimiento laboral.	41
4.13.1. Factores de un jefe para la evaluación en el rendimiento laboral.	42
5. PROPUESTA METODOLÓGICA	43
5.1. Enfoque de investigación.....	43
5.1.1. Enfoque Cuantitativo	43
5.2. Tipo y Diseño de investigación.	44
5.2.1. Investigación descriptiva	44
5.2.2. Investigación de Campo	44
5.2.3. Diseño no experimental- transversal	44
5.2.4. Nivel correlacional.....	45
5.3. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	45
5.3.1. Variables	46
5.3.2. Variable dependiente.	46
5.3.3. Variable independiente	46
5.4. Población y muestra.....	47
5.4.1. Muestra	48
CAPÍTULO III.....	49
6. ANÁLISIS DE RESULTADOS	49
6.1. Análisis e interpretación de Empowerment en el rendimiento laboral.	49
6.2. Cultura organizacional inclusiva	49
6.3. Liderazgo y empoderamiento	55
6.4. Autonomía y toma de decisiones	61
6.5. Desarrollo de habilidades	67
6.5. Comunicación efectiva	73
7. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	79
8. IMPACTOS	80
8.1. Impacto social.....	80

8.2. Impacto económico.....	81
8.3. Impacto técnico.....	81
CAPITULO IV	82
9. DISEÑO DE LA PROPUESTA	82
INFORMACIÓN GENERAL.....	82
9.1. PROPUESTA	83
9.2. Justificación de la propuesta.....	83
9.3. Objetivo de la propuesta	84
9.3.1. Objetivo general.....	84
9.3.2. Objetivos específicos	85
10. Identificación de problema	85
10.1. Niveles evaluadores	85
10.2. Estructura de la propuesta.....	87
10.3. Planteamiento de estrategias.....	88
10.4. Manual de la creación de la ofimática empresarial.....	91
CAPÍTULO V.....	98
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	98
11.1. Conclusión	98
11.2. Recomendaciones.	98
12. BIBLIOGRAFÍA CITADA	100
13. APÉNDICE.....	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de los objetivos	11
Tabla 2 Población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY.	47
Tabla 3 ¿La empresa respeta las opiniones emitidas con base al tema tratado y las pone en práctica?.....	49
Tabla 4 ¿Se practica los valores como el respeto, la solidaridad, la tolerancia y la empatía dentro de su lugar de trabajo?.....	51
Tabla 5 ¿Cree usted que la empresa promueve la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo?.....	52
Tabla 6 ¿Se utilizan estrategias de empoderamiento y cooperación entre los miembros del equipo?.....	53
Tabla 7 ¿Ha tenido la oportunidad de liderar un equipo de trabajo?.....	55
Tabla 8 ¿Considera que la colaboración y el trabajo en equipo son elementos esenciales para el liderazgo y emprendimiento?.....	57
Tabla 9 ¿Cree usted que el liderazgo y el empoderamiento pueden tener un impacto positivo en la productividad y el éxito de una empresa u organización?.....	58
Tabla 10 ¿Consideran que el liderazgo y el empoderamiento son igualmente importantes en todos los niveles jerárquicos de la organización?.....	60
Tabla 11 ¿Cuenta con autonomía en su puesto de trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus responsabilidades?.....	61
Tabla 12 ¿En qué medida cree que la autonomía en la toma de decisiones contribuye en el desempeño laboral?.....	63
Tabla 13 ¿Qué tan seguido le consultan o involucran en la toma de decisiones relacionada con su trabajo?.....	64
Tabla 14 ¿Considera que la capacitación y el desarrollo de habilidades son importantes para ejercer la autonomía en la toma de decisiones?.....	66
Tabla 15 ¿Considera importante el desarrollo de habilidades en el ámbito profesional?.....	67
Tabla 16 ¿Ha recibido capacitación o formación específica para el desarrollo de habilidades en su trabajo actual?.....	69
Tabla 17 ¿Ha enfrentado obstáculos a intentar desarrollar sus habilidades en el entorno laboral?.....	70
Tabla 18 ¿Considera que el desarrollo de las habilidades puede contribuir a su satisfacción y motivación laboral?.....	72
Tabla 19 ¿Considera que la comunicación efectiva es fundamental para promover el empoderamiento en el entorno laboral?.....	73
Tabla 20 ¿Cree que la comunicación efectiva puede contribuir a la productividad y el éxito de un equipo de trabajo?.....	75
Tabla 21 ¿Ha experimentado situaciones en las que una comunicación deficiente haya afectado su sentido de empoderamiento en el trabajo?.....	76
Tabla 22 ¿Cree que una comunicación efectiva puede ayudar a superar barreras y desafíos relacionados con el empoderamiento en el entorno laboral?.....	77
Tabla 23 Realizar un programa de capacitación al personal de la cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY.	88
Tabla 24 Implementar un programa de evaluación que nos permita medir el rendimiento laboral de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito	

SUMAK KAWSAY.....	89
Tabla 25 Realizar actividades de empoderamiento institucional dentro de la cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY.....	90
Tabla 26 Incentivar a los colaboradores a mejorar el rendimiento dentro de la cooperativa de Ahorro y CréditoSUMAK KAWSAY.....	90
Tabla 27 Implementar la herramienta de empowermet en la toma de decisiones dentro de la cooperativa de Ahorro y CréditoSUMAK KAWSAY.....	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 La empresa respeta las opiniones emitidas con base al tema tratado y las pone en práctica.	50
Figura 2 . Práctica de valores	51
Figura 3 Promueve la diversidad e inclusión	52
Figura 4 Estrategias de empoderamiento	54
Figura 5 Oportunidades de liderazgo	55
Figura 6 Trabajo en equipo	57
Figura 7 . Liderazgo y empoderamiento	59
Figura 8 Importancia del empoderamiento y liderazgo.	60
Figura 9 Autonomía en el puesto laboral.	62
Figura 10 Autonomía en la toma de decisiones.	63
Figura 11 Toma de decisiones en relación al puesto laboral.....	65
Figura 12 Desarrollo de habilidades.	66
Figura 13 Desarrollo de habilidades en el ámbito profesional.....	68
Figura 14 Formación específica para el desarrollo de habilidades.	69
Figura 15 Obstáculos en el entorno laboral.....	71
Figura 16 Habilidades para la motivación laboral.	72
Figura 17 Comunicación efectiva.	74
Figura 18 Comulación efectiva para contribuir a la productividad.....	75
Figura 19 Comunicación deficiente	76
Figura 20 Comunicación efectiva en base al empoderamiento.....	78
Figura 21 Ubicación de la agencia La Maná.....	82
Figura 22 Niveles evaluadores	85
Figura 23 Estructura de la propuesta.....	87
Figura 24 Instrumento 1	91
Figura 25 Lista de empleados.....	92
Figura 26 Formulario de evaluación.	93
Figura 27 Resultados de evaluación.....	93
Figura 28 Resultados porcentuales.....	94
Figura 29 Base de datos de empleados encuestados	97

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto: Empowerment en el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY del Cantón La Maná, año 2023.

Fecha de inicio: octubre 2022

Fecha de finalización: agosto 2023

Lugar de ejecución: Cantón La Maná – Provincia Cotopaxi-Cooperativa de ahorro y crédito SUMAK KAWSAY.

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

Carrera que auspicia: Gestión de la Información Gerencial

Proyecto de investigación generativo vinculado: No ~~Copie~~

Grupo de investigación: No participan

Equipo de Trabajo: Guarochico Porras Shirley Silvana. Cédula: 0504253709

Marca Ramírez Jessica Paola Cédula 050381922-9

Dra. Nelly Germania Salguero Barba,

Área de Conocimiento: Área de Gestión Administrativa

Línea de investigación: Administración y economía para el desarrollo humano y social.

Sub líneas de investigación de la Carrera: Gestión Administrativa, Servicio Al Cliente y TIC.

CAPITULO I

Tema: Empowerment en el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY del Cantón La Maná, año 2023.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

2.1 Planteamiento del problema.

La presente investigación está enfocada en el desarrollo de la herramienta Empowerment tiene como objetivo cambiar la forma de liderazgo en las empresas ecuatorianas. Muchas empresas a nivel del mundo lo aplican y esto ha logrado beneficiarlas de manera directa, logrando hacer que el desempeño laboral de sus colaboradores sea explotado al máximo y tenga los mejores resultados.

Hoy en día existen empresas que continúan comandando a su equipo de trabajo de manera tradicional, donde existe un jefe que ordena, coordina y delega y los subordinados tienden simplemente a obedecer. Esta investigación pretende generar cambios radicales, pues el nuevo modelo de gestión dicta que todos tienen la capacidad de cumplir con cierta responsabilidad, pues simplemente hará falta delegar actividades a cada colaborador, de manera que se sientan comprometidos y se involucren a cumplir el objetivo de la empresa.

La importancia de investigar sobre Empowerment, es que, a través de esta herramienta, se puede lograr alta competitividad en el mercado y acelerar el cumplimiento de los objetivos y metas que se hayan trazado de manera eficaz.

En nuestro país se desconoce sobre esta herramienta y es por ello que muchas empresas

no la aplican. A nivel del mundo la empresa como Google ya las están aplicando y esa es la razón por lo que muchas personas prefieren ser parte de estas multinacionales, porque los seres humanos buscan sentirse valorados y que sus ideas también sean tomadas en cuenta para la solución de problemas o mejor aún, dar un paso más a la innovación.

La relación entre Empowerment y rendimiento laboral ha sido un tema de gran interés tanto en el ámbito académico como en el empresarial, ya que se ha observado que un entorno de trabajo puede tener un impacto significativo en la productividad, la satisfacción laboral y la retención de talento. Sin embargo, aún existen preguntas y desafíos que requieren una mayor comprensión. (Cáceres Cárdenas, Cañari Guía, & Geraldo Campos, 2022)

Los enfoques que se tomarán en cuenta son la autonomía caracterizada por la capacidad de los colaboradores para tomar decisiones y actuar de manera independiente en su área de trabajo, por otro lado, una parte fundamental es la motivación que se le brinda al empleado y que a su vez genera un sentimiento de compromiso con la organización beneficiando tanto a la institución como al crecimiento personal.

2.2. Justificación del proyecto

La presente investigación se efectúa con el propósito de analizar la aplicación del Empowerment en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY del cantón La Maná año 2023 específicamente en relación con su impacto en la productividad. El Empowerment mantiene un enfoque en donde se busca otorgar un cierto nivel de poder y autonomía a los colaboradores de la institución financiera, con el fin de fomentar la participación, la toma de decisiones, el desarrollo personal, entre otros. La correcta aplicación de esta herramienta genera beneficios significativos tanto para la institución como para los colaboradores quienes son los principales actores dentro del proceso.

Entre los aportes de esta investigación es transmitir el conocimiento sobre la aplicación del Empowerment en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY en base a la productividad, así como también los posibles impactos en el desempeño laboral de todos los colaboradores. Los resultados obtenidos pueden sugerir cambios prácticos para mejorar el uso de herramientas organizacionales similares con el fin de promover un ambiente laboral que sea más participativo y sobre todo más productivo. Además, se pretende contribuir al campo de la gestión organizacional y recursos humanos, especialmente aquellos que deben cumplir metas en un tiempo determinado.

Esta investigación beneficia tanto a la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY como a los socios, pues al tener la posibilidad de tomar decisiones inmediatas, dinamiza la atención y agiliza trámites financieros. Los resultados

proporcionan información relevante para la toma de decisiones que permite posteriormente realizar una nueva planificación estratégica. Asimismo, los hallazgos pueden ser de interés para académicos y profesionales relacionados con la gestión organizacional, quienes pueden utilizar esta información para ampliar su campo de conocimiento.

La relevancia del estudio radica en su aporte al conocimiento y fortalecimiento de las diferentes prácticas de Empowerment que son aplicadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY, al igual que en otras organizaciones. Al identificar los factores que influyen en la correcta aplicación de este enfoque, se pueden lograr mejoras significativas en el desempeño y la satisfacción de los colaboradores, lo que a su vez resulta un aumento en la productividad de la Cooperativa. Es esencial esta herramienta dentro de un contexto altamente competitivo como el sector financiero, donde la eficiencia y el compromiso de los trabajadores son elementos cruciales para el éxito organizacional y operacional.

La utilidad práctica de este estudio reside en obtener recomendaciones específicas y prácticas para la implementación exitosa del Empowerment en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY. Los resultados obtenidos pueden utilizarse como base para desarrollar estrategias efectivas y promover la productividad basadas en impulso de la participación activa de los colaboradores, la toma de decisiones descentralizada y el desarrollo de habilidades y competencias individuales. Además, este estudio puede aumentar la conciencia sobre la importancia de la aplicación de herramientas como el Empowerment y otras similares con el fin de mejorar la productividad y el bienestar de los colaboradores, esto es relevante tanto

para las organizaciones como para los colaboradores, en términos de crecimiento y desarrollo individual y empresarial.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY es una institución financiera fundada en 2006. Su objetivo principal es promover el desarrollo económico de su comunidad, ofreciendo diversos productos y servicios financieros. Esta institución financiera opera como una sociedad con personalidad jurídica de derecho privado, lo que le permite brindar soluciones financieras adaptadas a las necesidades de sus socios.

Además, esta institución ha logrado consolidarse como la primera entidad financiera indígena en Ecuador, marcando un hito significativo en el sistema financiero del país. Actualmente, su presencia se extiende a lo largo y ancho de diversas provincias ecuatorianas, contando en total con nueve agencias estratégicamente ubicadas.

Una de las agencias destacadas en la cual abrió sus puertas al público en el año 2020, en el Cantón La Maná. Esta apertura representa un importante paso adelante en la misión de brindar servicios financieros inclusivos a comunidades rurales y mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

La institución, comprometida con el desarrollo y bienestar de las zonas rurales, enfoca sus esfuerzos en atender las necesidades particulares de este sector. Con un capital inicial de 30 mil dólares, ha logrado establecerse como un referente en la inclusión financiera y el impulso de la economía rural.

Un aspecto destacado de esta institución es su sólida base de socios, contando

con una impresionante cifra de 35 mil personas que han depositado su confianza en ella. Esta amplia membresía demuestra el nivel de aceptación y el impacto positivo que la entidad ha logrado generar en las comunidades rurales.

En cuanto a los activos gestionados, la institución cuenta con una suma considerable de 22 millones de dólares, lo cual refleja su solidez financiera y capacidad para generar oportunidades de crecimiento y desarrollo en las zonas rurales del país.

El esquema organizacional tradicional ha sido reevaluado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY” en su búsqueda de un enfoque más efectivo para promover el desarrollo de sus socios y la comunidad en general. En lugar de seguir un modelo jerárquico rígido, donde las órdenes y decisiones se centralizan en una sola autoridad, la cooperativa ha reconocido la importancia de otorgar autonomía y fomentar la participación de todos los miembros en la toma de decisiones.

Este cambio de enfoque ha permitido romper las barreras tradicionales y ha abierto las puertas para que cada individuo pueda contribuir de manera significativa en el proceso de trabajo. Al empoderar a sus socios y promover una cultura organizacional participativa, la cooperativa ha logrado desbloquear el potencial creativo y el compromiso de su equipo, impulsando así una mayor productividad y resultados más sólidos en beneficio de todos los involucrados.

La adopción de un sistema en el que únicamente el jefe toma todas las decisiones y concentra todo el poder, mientras que los colaboradores se limitan a cumplir órdenes establecidas, esto ha generado durante mucho tiempo una sensación de falta de valoración en el trabajo para varios colaboradores.

Este sistema de toma de decisiones unilateral ha restringido la participación activa de los colaboradores y ha limitado su capacidad para aportar ideas y perspectivas valiosas en su área de trabajo. Como resultado, muchos colaboradores han experimentado una falta de reconocimiento y han sentido que su voz y contribuciones no son valoradas.

Reconociendo esta problemática, la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY, ha implementado un enfoque distinto. Ahora, se busca fomentar un ambiente de trabajo donde todos los colaboradores puedan expresar sus ideas, opiniones y contribuciones de manera significativa. Se valora la diversidad de pensamiento y se promueve la participación activa en la toma de decisiones. Esto no solo aumenta la motivación y el sentido de pertenencia de los colaboradores, sino que también brinda la oportunidad de aprovechar al máximo el potencial colectivo y generar soluciones más innovadoras y eficientes.

En el contexto actual, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY” ha experimentado un cambio significativo en su dinámica organizacional. Ha dejado atrás el sistema tradicional de toma de decisiones centralizada en el jefe y ha transitado hacia un enfoque más participativo y colaborativo que valora las ideas y contribuciones de todo el equipo de trabajo.

Los colaboradores ya no se limitan únicamente a cumplir órdenes, sino que tienen la oportunidad de expresar sus opiniones, aportar ideas y contribuir de manera significativa en sus respectivas áreas de trabajo. La cooperativa ha logrado fomentar un clima laboral donde se reconoce y valora la diversidad de pensamiento, lo cual ha llevado a un aumento en la creatividad, la innovación y la eficiencia en la resolución

de problemas.

La relevancia de abordar este problema en relación con la productividad es crucial. Al implementar un sistema de toma de decisiones más participativo y valorar las contribuciones de todos los colaboradores, se crea un entorno propicio para aumentar la productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY”.

Cuando los colaboradores se sienten valorados y tienen la oportunidad de expresar sus ideas y contribuir activamente, se fomenta su motivación y compromiso. Esto a su vez tiene un impacto directo en su desempeño y en la calidad del trabajo que realizan. Al sentirse parte integral del proceso de toma de decisiones y tener autonomía en su área de trabajo, los colaboradores tienen mayor responsabilidad y se sienten más empoderados para buscar soluciones innovadoras y eficientes.

Generando un intercambio de ideas y conocimientos, lo que puede resultar en soluciones más creativas y enfoques más efectivos para abordar los desafíos que enfrenta la cooperativa. Además, se crea un ambiente laboral donde se valora la participación y se incentiva la autonomía, también fomenta un sentido de pertenencia y trabajo en equipo. Los colaboradores se sienten más comprometidos con los objetivos de la cooperativa y están dispuestos a esforzarse para alcanzarlos, lo que se traduce en una mayor eficiencia y un aumento en los resultados obtenidos.

El enfoque mencionado puede lograrse mediante la implementación de la herramienta Empowerment, la cual busca promover el desarrollo óptimo de los colaboradores en sus actividades, con el objetivo de mejorar tanto su bienestar como la situación de la cooperativa.

Para determinar la factibilidad de aplicar la herramienta Empowerment en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY, específicamente en la agencia La Mana durante el año 2023, será importante evaluar aspectos como la estructura organizacional actual, la cultura laboral, los recursos disponibles y la disposición de los colaboradores para adoptar un enfoque más participativo.

Además, se deben considerar los beneficios potenciales al implementar la herramienta Empowerment. Estos podrían incluir una mayor motivación y compromiso por parte de los empleados, un aumento en la creatividad y la capacidad de resolución de problemas, así como mejoras en la eficiencia y el rendimiento laboral.

2.3. Formulación del problema o pregunta de investigación

Es por esta razón que la presente investigación tiene como cuestionamiento principal la siguiente formulación del problema: ¿Es factible aplicar la herramienta Empowerment en la agencia La Mana de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY en 2023 para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores?

2.4. OBJETIVOS

2.4.1. Objetivo General

Analizar el rendimiento laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY, mediante la aplicación de la herramienta Empowerment en la Agencia La Maná en el año 2023.

2.4.2. Objetivos específicos

- Fundamentar las bases teóricas de Empowerment y Rendimiento Laboral.
- Diagnosticar el Empowerment en el rendimiento laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY.
- Proponer estrategias que permita medir el rendimiento laboral.

2.5. Actividades y sistemas de tareas en relación a los objetivos planteados

Tabla 1

Operacionalización de los objetivos

Objetivos Específicos	Actividades	Cronograma	Productos
Fundamentar las bases teóricas de empowerment y rendimiento laboral.	Investigar las bases teóricas de las siguientes variables como es empowerment y rendimiento laboral.	Semana 6-8 (Segunda Etapa)	Marco teórico.
Diagnosticar el empowerment en el rendimiento laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY.	Elaboración del instrumento para el diagnóstico. Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa SUMAK KAWSAY. Análisis e interpretación de los resultados.	Semana 9-13 (Segunda Etapa)	Diagnóstico del empowerment de la Cooperativa..
Proponer estrategias que permita medir el rendimiento laboral	Determinas los impactos del empowerment de la Cooperativa. Establecer estrategias enfocadas en el empowerment en el rendimiento laboral. Presentación de estrategias para la cooperativa.	Semana 14-15 (Segunda Etapa)	Propuesta de la estrategia empowerment para la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY.

3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

3.1 Directos:

Entre los beneficiarios directos del proyecto se contempla al personal administrativo, operativo, colaboradores de las diferentes áreas, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY”, que en total suman 23 personas. Su función principal es estimular el desarrollo profesional y personal, adquiriendo nuevas habilidades, mejorando su desempeño con el fin de alcanzar su máximo potencial en los socios y clientes externos quienes son parte fundamental de la organización, pues serán quienes percibirán los resultados en la calidad del servicio y los beneficios que obtendrán.

3.2 Indirectos:

Los beneficiarios indirectos están relacionados con el entorno en el cual se encuentra la organización, entre ellos están las familias, las empresas, organizaciones, entre otras que están vinculados de manera indirecta con la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY. Estos pueden obtener beneficios de los resultados alcanzados de un mejor ambiente laboral, alto rendimiento del trabajo en equipo ya que se mejoran procesos que forman parte del desarrollo colectivo.

CAPITULO II

4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA CIENTÍFICA

4.1 Antecedentes de la investigación.

La investigación hace referencia a todo el relacionado con el Empowerment, que permitirá mediante su aplicación, mejorar el rendimiento laboral de todo el personal de la Cooperativa SUMAK KAWSAY.

Para García, Ceballos, & Cruz (2019) en el artículo titulado El empowerment como estrategia de crecimiento del talento humano mismo que fue desarrolla bajo el objetivo de identificar y analizar los aspectos relevantes sobre el tema, se genera una amplia investigación que inspira en la resolución de la problemática macro y micro de las organizaciones, empresas e instituciones que buscan nuevas alternativas para gestionar de manera más eficiente al personal y proveer de poder para la toma de decisiones en favor de la empresa.

La metodología aplicada se basa en la recolección de datos mediante la técnica de la encuesta donde se conocerá en primera instancia la realidad de su entorno, mismo que nos permitirá tomar decisiones de manera acercada.

Los resultados de esta investigación se enfocaron desde la perspectiva misma, siendo el factor principal del avance de las empresas y organizaciones a nivel mundial ya que la confianza depositada en cada uno de los colaboradores permitirá que ciertas decisiones influyan y empoderen el compromiso de trabajar por ser cada día mejores.

Se concluye que; mediante los antecedentes históricos del Empowerment, se ha demostrado que su garantía de funcionalidad recae principalmente bajo el compromiso de sus dirigentes, mediante su forma de liderazgo y la autogestión de todo su equito de trabajo. Es fundamental que los colaboradores demuestren compromiso en base a la responsabilidad que se le haya confiado. Es preciso recalcar que para la aplicación de esta herramienta no importa el tamaño de la empresa, ya que puede traer grandes beneficios para la organización conjuntamente con todos sus colaboradores, así como también a clientes internos y externos.

4.2 Fundamentación teórica

En el presente apartado el autor detalla distintos antecedentes teóricos, siendo primordial para la comprensión de la investigación, a continuación, se muestran dos perspectivas “Empowerment y rendimiento laboral.” de las cuales se plantea la relación que existe entre las variables. De igual forma, se detallan diferentes criterios que sirven para una mejor comprensión del tema planteado.

4.3. Administración.

Desde que los seres humanos comenzaron a formar grupos para lograr objetivos que no podían alcanzar como individuos, la administración ha sido esencial para asegurar la coordinación de los esfuerzos individuales.

La palabra administración proviene del latín (ad, dirección hacia, tendencia; minister, comparativo de inferioridad, y el sufijo ter, que indica subordinación u obediencia, es decir, quien cumple una función bajo el mando de otro, quien le presta

un servicio a otro) y significa subordinación y servicio.

4.3.1. Conceptos de Administración.

La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia. (Rebeca Córdova. 2019). La administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente los objetivos propuestos de las organizaciones.

4.3.2. Administración en el siglo XX.

Se caracteriza por un gran desarrollo técnico e industrial, y consecuentemente por la consolidación de la administración. A principios de siglo surge la administración científica, siendo Frederick Winslow Taylor su iniciador; de ahí en adelante, multitud de autores se dedicaban al estudio de esta disciplina.

4.3.3. Proceso Administrativo.

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas de la organización a la que pertenecen.

4.3.3.1. Planeación.

Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que las organizaciones obtengan y comprometan los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos propuestos, se desempeñan actividades congruentes con los objetivos y procedimientos elegidos.

4.3.3.2. Organización.

Es el proceso para comprometer a dos o más personas para trabajar juntas de manera estructurada con el propósito de alcanzar una meta ó una serie de metas específicas.

4.3.3.3. Dirección.

Es el proceso donde se dirige e influyen las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera con respecto a una tarea. Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

4.3.3.3.1 Comunicación.

Es el proceso por medio del cual se transmite información de un ente a otro. Es el intercambio de sentimientos, opiniones o cualquier otro tipo de información mediante el habla, escritura u otras señales.

4.3.3.3.2 Motivación.

Es la fuerza que nos hace actuar y nos permite seguir adelante incluso en las

situaciones difíciles. Generalmente al hablar de motivación nos referimos a la fuerza interna y externa que actúan sobre un individuo para dirigir o sostener una conducta.

4.3.3.3. Supervisión.

Es una actividad técnica y especializada que tiene como fin fundamental utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización del proceso de trabajo desarrollando un uso óptimo de los recursos permitiendo la contribución a mejorar las condiciones laborales.

4.3.3.4. Toma de decisiones.

Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre alternativas o formas de resolver diferentes situaciones de la vida. La toma de decisiones comienza siempre conociendo el tipo de problema para que pueda ser cambiado en la situación actual con posibilidad de mejorar.

4.3.3.5. Control.

Es la última fase del proceso administrativo y el gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización, que de hecho la conducen hacia las metas establecidas. Los gerentes tienen que preocuparse por el control porque con el tiempo los efectos de las relaciones organizacionales no resultan como se planearon.

4.4 Empowerment

Es un término que hace referencia al proceso por el cual las personas, los grupos y las comunidades adquieren poder y control sobre sus vidas y su entorno.

Amenuzca & Quiroz (2019), nos dice que “El Empowerment o empoderamiento es una herramienta que tiene la capacidad de brindar poder al empleado para auto gestionar su trabajo y los recursos requeridos, para realizarlo con calidad, confianza y productividad” (p.34).

De los Ríos (2015) nos dice que: El Empowerment puede ser considerado como un proceso de carácter multidimensional de tipo social en donde el liderazgo ejercido correctamente por él o los directivos de la organización, la comunicación transmitida a los empleados y los grupos auto-dirigidos sustituyen la estructura piramidal. (p.11)

Por lo tanto, el Empowerment es el proceso mediante el cual las personas, grupos y comunidades adquieren poder y control sobre sus vidas y su entorno. Esto implica el fortalecimiento de la capacidad de las personas para tomar decisiones y actuar en su propio interés, así como la creación de las condiciones necesarias para que esto sea posible.

Este se puede lograr a través del desarrollo de múltiples habilidades, la toma de conciencia crítica, el fortalecimiento de la autoestima y la participación dentro de un grupo o comunidad. Por ende, se incluye el acceso a diferentes herramientas y recursos, además de conocimientos que les permita crear redes de apoyo mediante la formación de grupos y organizaciones que garanticen la participación en la toma de decisiones en cualquier contexto que se puedan encontrar.

Este al ser un proceso, está compuesto por varios pasos que incluyen la interacción constante entre los individuos y su entorno que se considera como un

proceso dinámico y que se encuentra en constante cambio, ya que las personas adquieren más control y poder sobre sus decisiones a medida que van adquiriendo nuevas habilidades y sobre todo nuevas experiencias.

4.4.1. El empoderamiento o Empowerment

Considerando todo esto es común que se utilicen términos como empoderamiento haciendo referencia a Empowerment sin embargo a pesar de ser considerados como sinónimos se pueden interpretar de diferentes maneras dentro del contexto en el que se utilice, aunque es usual referirse a ambos como la forma en la que las personas o un grupo de personas logran cierto control sobre las actividades que realizan, sus decisiones haciendo que alcancen sus objetivos.

No obstante, el término empoderamiento suele ser usado para describir una entrega de poder o la capacidad de ser más independientes a un grupo de personas o un individuo en cualquier contexto como en el ámbito social es decir se les otorga un nivel de autoridad generando que sean más influyentes y capaces de tomar decisiones a tiempo y que esté de acuerdo a la necesidad que se les presente.

Por otro lado, el Empowerment es un término más específico que está más relacionado a la psicología y enfocado al desarrollo personal ya que toma en cuenta las habilidades y recursos que hay a disposición de un individuo para que puede completar un proceso mediante el cual logra obtener el control de su propia vida y alcanzar metas en una dimensión más personal.

Aunque son palabras que se relacionan y muestran similitud el Empowerment está enfocado en el desarrollo del fortalecimiento de personas y/o grupos en el ámbito personal es decir lo que se busca es que se conviertan en personas capaces de tomar sus propias decisiones actuando de manera autónoma. Además, para alcanzar este objetivo se debe proporcionar la correcta información, recursos, conocimiento, la confianza y habilidades necesarios para manejar cualquier tipo de situación que implique el uso de poder y participación.

Asimismo, el Empowerment no solo es otorgar un cierto grado de poder, sino que también busca animar un sentido de autonomía y de generar la capacidad de incitar a un cambio en el entorno en el que se encuentra esto involucra algunos valores como el respeto, igualdad y sobre todo el control de alguna situación.

Adicionalmente, el Empowerment es usado como una técnica para delegar o transmitir autonomía, autoridad y poder con el fin de que se puedan tomar decisiones y ejecutar actividades sin la necesidad de demandar respuestas o conseguir la aprobación de algún superior o cualquier otra persona.

Si nos referimos al ámbito empresarial el Empowerment es un ejercicio que gestiona equipos fomentando el liderazgo, poder y autonomía en los empleados para que se puedan tomar decisiones importantes dentro de una organización, además, toma muy en cuenta el trabajo en equipo ya que mediante esto se puede influenciar en distintas áreas para realizar tareas de manera coordinada generando resultados más efectivos.

En consecuencia, el Empowerment puede ser usado en varias áreas organizativas

lo que permite potenciar una cultura más dinámica con el fin de inspirar a los miembros de una organización a alcanzar las metas y objetivos y por ende el éxito tanto profesional como empresarial.

El Empowerment con la intención de incluir a los colaboradores mediante la generación de ideas en los distintos programas organizacionales se denomina Empowerment organizacional, manteniendo la colaboración entre equipos y el compromiso de los colaboradores con la institución.

Los líderes juegan un papel muy importante dentro del Empowerment ya que son quienes brindan confianza y orientan a un equipo de manera que eficaz y eficiente además son quienes proporcionan la información necesaria para la realización de actividades permitiendo que la organización mantenga una comunicación más adecuada facilitando los procesos de trabajo internos.

El recurso humano es el capital más valioso que posee una organización ya que mediante estos se puede mostrar responsabilidad, autoridad y compromiso al momento de servir al cliente, el Empowerment permite que sus colaboradores sientan más identificados con la empresa en la que trabajan y que puedan aportar con estrategias, nuevas ideas y sobre todo optar por soluciones de forma autónoma ante cualquier situación o problema que se presente de manera oportuna.

También permite que se creen procesos de trabajo más autónomos y la formación de líderes que influyan de manera positiva para desarrollar de forma correcta esta herramienta.

4.5. Inicios del Empowerment

El Empowerment es un tema que surgió como una forma de aprovechar el recurso humano. Sin embargo, este inicia como una solución a una serie de problemas con el fin de cambiar las estructuras y relaciones que generaban niveles de exclusión y desigualdad además de la exclusión y la injusticia.

El término Empowerment se originó en la década de 1960 en el contexto de los movimientos de derechos civiles y de liberación de las mujeres, se ha aplicado desde entonces en una variedad de contextos. [...] se enfoca en el fortalecimiento de las personas y las comunidades, en lugar de simplemente proveer soluciones externas a los problemas. (Amezcuca & Quiroz, 2019)

El Empowerment, se ha convertido en una herramienta de gran importancia, es 100% adaptable y permite alcanzar los objetivos propuestos en cualquier organización, mejora la calidad de vida de los colaboradores, esto debido a que les permite tomar decisiones y actuar en su propio interés. Al tener más control sobre su entorno, las personas pueden tomar medidas para mejorar su salud, su bienestar y su situación económica.

4.6. Importancia del Empowerment

Es determinante para una organización planes que ayuden a crecer económicamente sin embargo en muchas ocasiones las actividades y planes son elaborados para el área comercial ignorando a uno de los principales factores de la producción que es el talento humano, por lo que se debe tomar en cuenta al

Empowerment como una forma de delegar autoridad y autonomía con el fin de gestionar el talento de cada colaborador y llegar a decisiones efectivas.

El enfoque principal que se debe manejar es la gestión del capital humano dentro de la organización con el fin de crear un valor agregado a la empresa, por medio de:

- **Autoridad:** brindar autonomía en las actividades que se realizan, asimismo estas actividades se deben delegar de acuerdo a las capacidades y habilidades de cada persona.
- **Información:** el conocer la información de la organización por todos los colaboradores hará que se puedan generar nuevas propuestas o estrategias que faciliten la toma de decisiones.
- **Recompensas:** se deben proponer incentivos como un refuerzo positivo y reconocimiento a los trabajos ejecutados haciendo que se propongan nuevos niveles de exigencia relacionados a los objetivos de la organización.
- **Competencias:** se enfatiza en las habilidades y conocimientos de las personas como parte de usar el empowerment para el desarrollo personal y la manera en la que se puede auto gestionar sus conocimientos para mejorar dentro de la organización.

Por consiguiente, el Empowerment es una de las principales estrategias para gestionar el crecimiento del talento humano, dado a que se basa en la autonomía mediante la identificación del potencial, medición de excelencia y rendimiento, comunicación y analizar lo errores que se presentaron para corregirlos y aceptar nuevos retos.

El término Empowerment se puede describir como la necesidad de tener un gran impacto en las organizaciones que quieren aumentar su productividad y de igual forma crear un ambiente laboral efectivo para la realización de las actividades de forma efectiva brindando una nueva experiencia e imagen de la organización.

Una vez que la organización implemente el Empowerment se pueden obtener resultados como una baja rotación del personal, un clima laboral alto que permita el desenvolvimiento de cada colaborador sin afectar al bienestar laboral, generar un sentido de pertenencia promoviendo sobre todo la satisfacción laboral. (Amezcuca & Quiroz, 2019).

4.6.1. El Empowerment en la sociedad

En el ámbito social, promueve la igualdad ya que todos y todas tienen la oportunidad de tomar decisiones y actuar en su propio interés, independientemente de su género, raza, orientación sexual, edad o cualquier otra característica personal. De igual manera esto conduce a un cambio social ya que las decisiones tomadas permiten a las personas influir en su entorno y lograr cambios sociales positivos. Además, al trabajar juntos las personas pueden abordar problemas sociales y promover el cambio en su entorno en base a su experiencia y conocimiento.

Para que el Empowerment funcione como una herramienta de cambio se debe tomar en cuenta sus características, y, si logran aplicarlas de manera correcta pueden lograr grandes cambios, las principales características permiten: brindar autonomía y responsabilidad, ya que permite explotar al máximo la capacidad de las personas para

tomar decisiones y actuar en su propio interés sin depender de otros para hacerlo. Es importante mencionar que, la participación de las personas en la toma de decisiones permite tener varias alternativas para solucionar conflictos y provocar un cierto grado de responsabilidad en cada uno de ellos.

El Empowerment implica también la capacidad de las personas para influir en su entorno y lograr cambios sociales positivos mediante una interacción constante entre las personas y su entorno, en la que se fortalecen mutuamente promoviendo cambios innovadores y significativos.

A su vez, es un enfoque que puede ser aplicado en las organizaciones empresariales para promover un ambiente de trabajo más participativo, motivador y eficaz.

El Empowerment se traduce en el deseo de obtener un alto impacto en las organizaciones que desean incrementar la productividad y satisfacción en general de sus colaboradores, brindándoles un ambiente psicológico basado en el compromiso para realizar efectivamente las actividades que les fueron designadas en sus puestos de trabajo y con el objetivo de brindar un plus a la organización. (Amezcuca & Quiroz, 2019, pág. 36)

Según Amezcuca & Quiroz (2019), manifestó que; dentro de una organización puede, delegar una autoridad que implica dar a los empleados más poder y control sobre su trabajo y su entorno, lo que a su vez puede aumentar su motivación y compromiso con la organización. Además, fomenta la participación de los empleados en la toma de decisiones que afectan su trabajo y su entorno. Esto puede mejorar la calidad de las decisiones y aumentar la satisfacción laboral.

Dentro de las organizaciones empresariales también pueden implementar el empowerment creando equipos autónomos de trabajo que tengan la capacidad de tomar decisiones y actuar en su propio interés. Esto puede aumentar la eficacia y la eficiencia de la organización y también puede ser implementado a través del desarrollo de habilidades y la formación de los empleados logrando mayor productividad y ahorro de costos, lo que puede aumentar gran crecimiento de la institución.

4.6.2. Beneficios de la aplicación del Empowerment como estrategia en empresas.

Al fomentar la participación de los empleados en la toma de decisiones, se puede mejorar la calidad servicio o la implementación de nuevos productos innovadores, ya que, a través de brindarles la oportunidad de participar en decisiones importantes de la institución, los trabajadores se sentirán más comprometidos y procurarán que sus ideas sean desarrolladas bajo su imaginación donde posteriormente obtendrán grandes beneficios. Además, esto permitirá que se promueva la innovación y la creatividad donde se obtengan nuevas ideas y soluciones. Esto puede llevar a una mayor competitividad de la organización en el mercado.

Resulta imprescindible el conocer casos exitosos en los que el Empowerment haya alcanzado su óptimo desempeño en empresas de gran prestigio a nivel internacional, por lo que se presentarán tres casos de empresas transnacionales cuyo auge se encuentra en su punto máximo en la actualidad, y las cuales pueden servir como marco de referencia para otras empresas, con relación a la gestión del empoderamiento laboral. (Amezcuca & Quiroz, 2019)

Un ejemplo de éxito al aplicar el Empowerment en el entorno empresarial es Bimbo que reconoce la importancia de hacer uso del Empowerment para poder reflejar la filosofía de participación mediante la cual a las personas se les asigna la responsabilidad de realizar tareas, pero también se les otorga autoridad. La participación funcional juega un papel esencial en la gestión de competencias del talento humano, ya que le permite al colaborador conocer la filosofía de trabajo de Grupo Bimbo y a partir de ella tener la autoridad de cambiar tareas dentro de sus funciones. (Amezcuca & Quiroz, 2019)

El Empowerment es su principal estrategia para el desarrollo de los recursos humanos, lo que permite la toma de decisiones efectivas sobre los estándares de calidad para los clientes, así como su propio sistema interno de medición y evaluación del trabajo. Por eso, FedEx es otro buen ejemplo de empoderamiento como estrategia de gestión que capacita a todos los empleados para resolver problemas de manera inmediata, al mismo tiempo que les otorga la autonomía suficiente para garantizar los estándares de servicio de la empresa. (Amezcuca & Quiroz, 2019)

4.7. El Empowerment en Ecuador

El Empowerment ha sido un enfoque utilizado en Ecuador para promover el desarrollo comunitario y la inclusión social. Según el Informe Nacional de Desarrollo Humano 2019 del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en Ecuador, el Empowerment se ha utilizado como una estrategia para promover el liderazgo y la participación de la población en la toma de decisiones sobre cuestiones que afectan sus vidas.

En el informe se destaca que el Empowerment ha sido utilizado en Ecuador para mejorar la calidad de vida de las personas, especialmente en comunidades rurales y en sectores marginados de la población. El informe señala que a través del Empowerment, las personas han desarrollado habilidades y conocimientos para participar activamente en la toma de decisiones, lo que ha llevado a una mayor inclusión social y a la promoción de la igualdad de género.

Además, el informe menciona que el Empowerment ha sido utilizado en programas de desarrollo económico y de emprendimiento para promover la participación de las personas en el mercado laboral y fomentar la creación de pequeñas empresas y cooperativas. (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2019)

El Empowerment ha sido utilizado en instituciones financieras en Ecuador como una estrategia para mejorar la eficiencia y la productividad, a través de la delegación de autoridad y la promoción de la participación de los empleados en la toma de decisiones. Según un artículo publicado en el portal web de la Revista Líderes en el año 2019, varias instituciones financieras en Ecuador han implementado el Empowerment en sus políticas de gestión de recursos humanos.

El artículo destaca que el Empowerment ha permitido a las instituciones financieras en Ecuador mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios, al dar a los empleados más poder y control sobre su trabajo y su entorno, sin embargo en cuanto a la parte sensible de las empresas, el área financiera aún sigue siendo controlado ya que muchos directivos, consideran que es un riesgo hacer que terceras personas tomen decisiones importantes sin un previo conocimiento o sin análisis de las proyecciones u objetivos que se hayan trazado por un cierto periodo y esto mismo puede ser

catastróficos y llevar a una gran pérdida de dinero.

El artículo también señala que el Empowerment ha llevado a una mayor satisfacción laboral y a una disminución de la rotación de empleados en las instituciones financieras en Ecuador. Esto se debe a que los empleados se sienten más valorados y comprometidos con la organización al tener más poder y control sobre su trabajo. (Revista Líderes, 2019)

4.7.1. La Empowerment y el empoderamiento

El Empowerment en si hace referencia al empoderamiento y fortalecimiento que se puede generar mediante la toma de decisiones de forma autónoma y que a su vez pueden resultar efectivas en diferentes ámbitos, estos pueden variar de acuerdo al contexto en el que se apliquen tales como, desarrollo individual, ámbito económico, actividades laborales, ámbito político y educativo.

Además, el Empowerment se puede analizar y entender a partir de varias perspectivas que muestran cuales son los aspectos claves para llegar a un fortalecimiento y empoderamiento en las personas dentro de una organización estos son:

- **Poder:** se obtiene mediante la delegación de actividades que generen autonomía, soberanía y responsabilidad en los colaboradores permitiéndoles tomar decisiones que provoquen confianza y por ende libertad en la toma de alguna decisión.

- **Motivación:** uno de los temas más importantes dentro de una organización es el reconocimiento del desempeño logrado por los colaboradores es decir se busca recompensar los resultados de las diferentes actividades y funciones realizadas para el cumplimiento de las metas planificadas.
- **Desarrollo:** es importante mencionar que las capacitaciones son parte fundamental para mejorar el desenvolvimiento personal y profesional en los colaboradores de una organización dentro de las áreas de trabajo para potenciar nuevas ideas y talentos.
- **Liderazgo:** el liderazgo es fundamental en una organización ya que permite definir objetivos y metas mediante la evaluación del desempeño, las capacidades, conocimientos y experiencia de cada individuo. (Chavez, 2021)

El Empowerment puede ser aplicado en varias formas de las cuales se puede utilizar y analizar obteniendo resultados diferentes, entre las principales está el nivel individual o psicológico, organizativo y comunitario los cuales se componen a su vez de diferentes características.

4.8. Niveles del Empowerment

4.8.1. Nivel individual

En este nivel las personas tienen en cuenta sus habilidades, valores y metas es decir reconocen cuáles con sus principales fortalezas mediante las cuales pueden alcanzar sus objetivos. Existe un componente intrapersonal en donde el individuo

reconoce sus competencias influido por demás cosas las cuales hacen que se adapten y mejoren hasta alcanzar sus metas. Además, la motivación juega un papel fundamental dentro de la toma de decisiones y la resolución de problemas por parte de un individuo. Lo que genera un sentido de control interno, autoeficacia y competencia.

4.8.2. Nivel organizativo

Se centra en las organizaciones sociales usando el Empowerment como una herramienta que permite compartir responsabilidades, es decir se busca una participación de todos en los procesos de toma de decisiones que buscan resolver determinados problemas por ende este nivel está basado en las fuerzas internas de la organización evidenciando la efectividad organizativa.

4.8.3. Nivel comunitario

Una vez que se ha conocido como funciona el Empowerment a nivel individual el nivel comunitario explica al conjunto de esfuerzos individuales que se realizan de manera organizada con el fin de conseguir un mejor nivel de vida dicho de otra forma es el esfuerzo de los individuos por resolver problemas existentes. Al momento de tomar una decisión se deben analizar los recursos disponibles y a los cuales la mayoría de los individuos puede acceder para que se puedan tomar decisiones más acertadas. (Salvador, 2020)

4.9. Que es el coach y coaching

El coach es una persona encargada de brindar apoyo, orientar y motivar a diferentes individuos o equipos para que puedan alcanzar sus metas tanto personales como profesionales, este trabaja en colaboración con todos quienes están relacionados a una organización mediante la implementación de técnicas y metodologías que son especialmente para determinar cuáles son las fortalezas que tienen para mejorarlas.

Entre las principales herramientas que usa el coach están la escucha activa, el planteamiento de preguntas, la retroalimentación y el establecer metas que sean claras y que tengan un enfoque más personalizado ya que esto ayudara a que los clientes o usuarios puedan identificar de forma más clara cuales con los valores y objetivos que poseen además de servir como una guía para hacer frente a los desafíos que puedan aparecer.

El coach tiene como principal enfoque las necesidades y objetivos que tenga su cliente, es decir, este debe trabajar de forma conjunta para que se pueda establecer las metas, desafíos para que se pueda establecer un plan que permita tomar acciones y cambiar los desafíos para que se pueda alcanzar el éxito.

Además del coach es quien guía la ruta de aprendizaje para que las personas puedan descubrir cuál es su potencial mediante el descubrimiento de nuevas aptitudes y fomentar el desarrollo de cada una.

Por otro lado, el coaching resulta del proceso de acompañamiento profesional que ayuda a las personas a alcanzar las metas, objetivos, maximizar su potencial y sobre todo que puedan desarrollar habilidades dentro de diferentes áreas. Este se basa

en que cada individuo tiene las respuestas y los recursos necesarios para alcanzar el éxito y el crecimiento personal.

El coaching está destinado a varios aspectos tanto de la vida profesional o personal ya que busca el desarrollo de habilidades en el ámbito del liderazgo, mejorar la comunicación con otros individuos, mantener una estabilidad entre la vida personal y laboral, gestionar de forma adecuada el tiempo disponible, establecer nuevas metas, dentro de una organización ayuda a fomentar un crecimiento y un mejor rendimiento.

El coaching se caracteriza por formar parte de las disciplinas de apoyo, es decir se enfoca en analizar el presente y futuro mediante el desarrollo de habilidades y la toma de acciones correctas para alcanzar algunos objetivos, esto facilita el proceso de aprendizaje, crecimiento y autodescubrimiento. Además, este se maneja bajo un código de ética y confidencialidad que protege los intereses y mantiene la privacidad del usuario.

Este se puede considerar como un proceso colaborativo mediante el cual se da una ayuda a las personas para alcanzar su máximo potencial, estableciendo y lograr nuevas metas, desarrollar habilidades específicas que ayuden a fortalecer sus actividades en varios ámbitos de sus vidas.

En muchas ocasiones se confunden ambos términos, el coach es la persona quien realiza el trabajo de acompañar a las personas durante todo el proceso que conlleva el coaching.

En el ámbito empresarial el coaching organizacional está dirigido a todos los miembros de la organización incluyendo profesionales, líderes y equipos que son parte

fundamental para este proceso ya que ayuda a mejorar el desempeño, alcanzar metas organizativas y enfrentar las principales metas organizativas que se presentan.

Entre los temas más importantes que se tratan en el coaching empresarial están el desarrollo de nuevas imágenes de liderazgo, gestionar nuevas ideas de cambio, fomentar el trabajo en equipo, generar una comunicación efectiva, solucionar conflictos mediante la toma de decisiones correctas, manejar problemas personales como el estrés.

Este tipo de coach identifica tanto las necesidades como los objetivos para poder utilizar técnicas y enfoques que estén adaptados al contexto real en el que se encuentra la organización esto con el fin de facilitar el crecimiento empresarial y sobre todo garantizar que los colaboradores se sientan a gusto con su trabajo.

4.10. Proceso para la aplicación del Empowerment

El Empowerment consiste en asignar autoridad y responsabilidad a los miembros de una organización por lo que es necesario que se evalúen algunos aspectos, en cuanto al Empowerment empresarial que es una herramienta de gestión empresarial y que si se aplica generara una mejora mediante una nueva forma de administración para el recurso humano que confíen en los colaboradores o miembros de una organización.

Para poder aplicar el Empowerment dentro de una organización de forma correcta se debe:

- Dar indicaciones claras a los colaboradores

Es necesario que se mencione cuáles son los nuevos cambios que se van a implementar y lo que eso significa para la persona y la empresa además de cómo puede resolver las dudas que se le presenten al inicio de este proceso.

- Gestionar de manera correcta el tiempo

Es uno de los principales obstáculos que se encuentra al momento de implementar este proceso, sin embargo, mediante una correcta gestión se puede controlar este tipo de problemas a más de eso se puede solicitar ayuda ya que puede resultar un proceso bastante largo.

4.10.1. Comunicación y Retroalimentación

La implementación de canales de comunicación eficientes es necesaria para poder resolver dudas y problemas que surgen y que pueden resultar en un problema al momento de querer alcanzar los objetivos propuestos.

4.10.2. Evaluación y revisión del modelo.

Existen varias técnicas que se pueden usar para implementar esta herramienta a pesar de eso es necesario que se realice una evaluación constante que permita controlar el rendimiento de los colaboradores para poder conocer cuál ha sido la evolución después de implementar la herramienta.

Para formar un equipo de alto rendimiento se debe tomar en cuenta los siguientes

aspectos que servirán como una guía de lo que se necesita para alcanzar los objetivos que conlleva la aplicación del Empowerment dentro de una organización.

- Proveer información y capacitación de manera continua
- Autoridad y responsabilidad
- Retroalimentación
- Confiar en el equipo de trabajo
- Mantener un enfoque en la mejora continua

Dichos aspectos se deben adaptar a las características comunes del Empowerment endonde el puesto de trabajo es de la persona quien realiza la actividad, el colaborador tiene la responsabilidad del trabajo que haga y no es necesario que tenga la supervisión de alguien más, cada persona es importante porque forma parte de la cadena de valor lo que le agrega un valor especial a la organización, el colaborador tiene el poder de decidir cómo y cuándo realiza sus actividades.

4.11. Gestión de talento humano.

La gestión del talento humano busca el desarrollo e involucramiento del capital humano, elevando las competencias de cada persona que trabaja en la empresa; la gestión del talento humano permite la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrando la empresa con las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerles un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad y motivación de cada trabajador que se constituye en el capital más importante de la empresa, su gente.

4.11.1. Definición de administración del talento humano.

Es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales, para ello es necesario tener una estructura organizativa y la colaboración del esfuerzo humano coordinado. Las organizaciones persiguen objetivos como crecimiento, competitividad, productividad entre otros, mientras que las personas también tienen objetivos individuales: un buen salario, mejorar su calidad de vida, etc.; por ello es importante que las empresas seleccionen a las personas que cumplan los requisitos que las organizaciones desean alcanzar y al mismo tiempo satisfacer las expectativas que las personas desean al ingresar a las organizaciones.

4.12. Conceptualización del rendimiento laboral.

(Pastor, 2018) cita a Palmar, Valero, & Jhoan (2019) quienes definen al desempeño laboral como, el desenvolvimiento de cada individuo que cumple su jornada de trabajo ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, logrando ser eficiente, eficaz y efectivo con el cumplimiento de las funciones asignadas para el alcance de los objetivos organizacionales.

El rendimiento implica la productividad y competitividad del personal en su puesto de trabajo, para lo cual las organizaciones realizan los procesos de selección y buscan resultados a través de técnicas de mejora continua.

Por su parte, Edy Larico (2021) sostiene que el rendimiento laboral: “es un conjunto de conductas del trabajador en cuanto a sus funciones; conocido como

desempeño laboral” (p.6).

El rendimiento laboral puede certificar el triunfo o la ruina de cualquier empresa en diferente campo, ya que los empleados alegres son trabajadores productivos y motivados, esto depende de la integración, motivación, responsabilidad, actitud, el liderazgo y orden. - estas simples actitudes pueden cambiar el total rendimiento de los trabajadores, dándoles el mismo sentido de pertenencia a la institución.

4.12.1. Liderazgo, comunicación y trabajo en equipo

Según Pashanari et al., (2021) tienen especial relevancia porque intervienen en el proceso de guiar a colaboradores con distintos tipos de personalidades, habilidades y conocimientos, para movilizarlos hacia el alcance de objetivos comunes, ejerciendo para tal efecto influencia sobre otros, acorde con las expectativas y exigencias del cargo.

El liderazgo acorde a Chambi (2018) es un proceso al cual se atribuye la percepción social, como esencia del mismo el ser asimilado desde su rol como orientador, contemplando: manejo de atención: habilidad de comunicar un sentido de logro, objetivo o dirección que atraiga a los seguidores.

4.12.2. Estructura organizacional

La estructura organizacional según Rodríguez, et al., (2020) como factor del rendimiento laboral responde a las necesidades de la empresa, comprendiendo que cada una tiene sus peculiaridades, de modo que la forma de ordenar las actividades y procesos depende de varios aspectos como el liderazgo ejercido, tipo de empresa, la

actividad económica, el volumen de producción y ventas.

La estructura lineal es conocida también como simple y su cualidad primordial es su utilidad en organizaciones pequeñas, además el propietario ejerce la labor de gerencia, y la mayoría de colaboradores asumen cargos multifunciones, por sus características tienden a ser más flexibles, el mantenimiento genera costos bajos, las relaciones y líneas de comunicación son simples.

4.12.3. Ambiente laboral

De acuerdo a Bautista et al., (2020) un factor determinante ya que afecta de forma directa a la productividad del equipo, porque se incrementa la motivación y reducción del estrés laboral, la importancia de una comunicación fluida y buenas relaciones entre superiores y compañeros que facilite la resolución de problemas y conflictos, por ende, se desarrollará un mejor trabajo y se obtendrán resultados positivos, de calidad y con un mayor nivel de eficacia en cuanto a su rendimiento laboral.

La función principal del clima laboral dentro de cualquier organización es la de brindar un buen ambiente dentro de la empresa a sus colaboradores, para que así sean más productivos.

4.12.4. Condiciones físicas

En este punto también se puede mencionar la adecuación de trabajo consiste en

asignar a cada colaborador en un puesto acorde a sus habilidades y conocimientos, ya que podrá desarrollar con garantías su labor designada.

En muchas ocasiones el desorden es un factor que retrasa las tareas asignadas. Es el conjunto de características del ambiente laboral, los cuales pueden tener relación y generar riesgos para la salud y seguridad del trabajador. Las condiciones físicas conforman el estado de la infraestructura, la adecuación, distribución de las instalaciones y equipos que lo conforman. (Chambi, 2018).

4.12.5. Remuneraciones e incentivos

En el ámbito laboral este se considera uno de los factores determinantes al momento de aspirar a obtener mejores resultados en el desempeño laboral. Se definen como el conjunto de gratificaciones que se les entrega a los trabajadores con el fin de mejorar e impulsar la forma en que desarrollan sus tareas.

Se puede distinguir entre aquellas que se otorgan por la realización de los objetivos de la empresa, por antigüedad del colaborador en su trabajo, el desempeño claramente sobresaliente y por los resultados alcanzados por los departamentos.

4.12.6. Formación previa

La formación previa implica un aspecto determinante del rendimiento laboral, al igual que las capacidades, los conocimientos adquiridos y la experiencia, puede constituir importante fuente de insatisfacción cuando no existe correspondencia entre la capacitación del colaborador y el cargo que desempeña.

La capacitación es uno de los componentes primordiales del desarrollo en el

rendimiento laboral que contempla una serie de técnicas y procesos organizados relativos a la educación formal e informal, que debe responder a la necesidades de formación del personal, cuyo propósito es propiciar el aprendizaje de los colaboradores que le permitan la adopción de buenas actitudes, mejorar sus destrezas y habilidades que necesitan para realizar su trabajo, ya que pueden orientarse a la transmisión de conocimientos teóricos o prácticos.

4.13. Factores del rendimiento laboral.

Existen 7 factores que indiscutiblemente influyen en el rendimiento laboral son los siguientes:

- Motivación.
- El centro de trabajo.
- El establecimiento de objetivos.
- Reconocimiento del trabajo.
- Participación del empleado.
- Formación del desarrollo profesional,
- Liderazgo empresarial.

Cabe mencionar que es muy importante tomar en cuenta los siete elementos dentro de la institución financiera para destacar un buen rendimiento laboral entre colaboradores y directivos mediante una buena comunicación para tener mejor

informado a los mismos sobre los requerimientos y actualizaciones constantes de la institución, e incentivar al mejor desempeño laboral en su puesto de trabajo.

El rendimiento laboral es la manera de proceder de una persona dentro del ámbito empresarial siendo de ayuda para poder obtener los objetivos de la organización favoreciendo en la calidad de productos o servicios que ofrecen a los clientes.

4.13.1. Factores de un jefe para la evaluación en el rendimiento laboral.

- Capacidad de liderazgo.
- Gestión del tiempo.
- Habilidades organizativas.
- Productividad para examinar a cada empleado de forma individual.

Para seguir teniendo éxito en el mercado actual, las organizaciones y los equipos de recursos humanos deben encontrar formas de mantener a sus colaboradores en su mejor nivel y con su mejor desempeño. Esto no solo lo ayuda a reclutar, retener y desarrollar el mejor talento, sino que, al ayudar a los colaboradores a crecer en sus roles y responsabilidades, les brinda las herramientas para mejorar tanto su vida personal como su sentido de realización como profesionales. Se puede crear una fuente de futuros líderes con un fuerte énfasis en el rendimiento laboral.

En última instancia, trabajar para mejorar el rendimiento de los colaboradores es un proceso continuo que implica medición, evaluación y planificación, pero también es un paso importante hacia el logro de los objetivos de la organización.

5. PROPUESTA METODOLÓGICA

5.1. Enfoque de investigación

5.1.1. Enfoque Cuantitativo

Para la presente investigación se utilizará el enfoque cuantitativo, ya que se pretende describir, explicar y analizar el empowerment en el rendimiento laboral en la Cooperativa de ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY del Cantón La Maná, año 2023 lo cual se enfoca principalmente en recopilar esta información verídica y mostrar los respectivos resultados de manera numérica.

El enfoque cuantitativo hace referencia a la observación de un fenómeno de estudio, recolectando mayor cantidad de información para obtener resultados.

Por lo expuesto anteriormente se optó por esta investigación ya que constituye la mejor opción para realizar el respectivo análisis e interpretación de datos previo a la aplicación del cuestionario realizado a los 20 colaboradores de la Cooperativa de ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY, a través de cual se obtendrá información veraz que será convertida en variables estadísticas con el fin de divulgar los resultados obtenidos en el proyecto de investigación.

5.2. Tipo y Diseño de investigación.

5.2.1. Investigación descriptiva

Este tipo de investigación tiene como objetivo describir las características principales utilizando criterios ordenados que permiten establecer la estructura o el comportamiento del fenómeno de estudio. La información suministrada por la investigación descriptiva debe ser verdadera, precisa y sistemática, se debe evitar hacer inferencias en torno al fenómeno, lo fundamental son las características observables y verificables.

5.2.2. Investigación de Campo

El presente trabajo de investigación fue de campo porque se realizó directamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY del Cantón La Mana, para lo cual se aplicó encuestas a los colaboradores de la misma y posteriormente se realizó un análisis profundo sobre la situación de la organización.

5.2.3. Diseño no experimental- transversal

La investigación tiene un diseño no experimental debido a que todo lo que ocurre es de forma natural y el investigador no interviene en el desarrollo, es decir no manipula las variables establecidas en el planteamiento del problema. Además, es transversal porque se ha tomado la información una sola vez y en un momento determinado.

5.2.4. Nivel correlacional

Nos permiten determinar el grado en que dos o más variables están relacionadas dentro de una muestra o población, usando diversos métodos estadísticos. Un diseño de investigación correlacional mide una relación entre dos variables. El objetivo de esta investigación es analizar empowerment en el rendimiento laboral de los colaboradores, a través de la recopilación de datos.

5.3. Técnicas e instrumento de recolección de datos.

Es muy importante en el proceso de una investigación que los datos tengan relación con la información pues de ello depende la confiabilidad y validez del estudio al respecto establece que la encuesta es una técnica que consiste en tener información acerca de la población o muestra, mediante el uso del cuestionario de la encuesta.

Como instrumento, para la recolección de información se aplicó un cuestionario a 20 colaboradores de la Cooperativa de ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY, cuenta con preguntas que proporcionan información necesaria para poder desarrollar con éxito el objetivo de la presente investigación. Consta de preguntas que recogen datos puntuales sobre el Empowerment y el rendimiento laboral que se muestra en el anexo A, mediante 20 preguntas que se calificaron a través de una escala de Likert, así:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

5.3.1. Variables

Para las variables utilizadas tenemos en cuenta el objetivo planteado de la investigación: Analizar el rendimiento laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY”, mediante la aplicación de la herramienta Empowerment en la Agencia La Maná en el año 2023.

5.3.2. Variable dependiente.

La variable dependiente es el rendimiento laboral, que evalúa si una persona realiza de forma correcta el trabajo al que ha sido asignado, está contemplado dentro de la gestión de recursos humanos además de que es una parte fundamental para poder alcanzar los objetivos planteados por la institución.

Esta variable se midió a partir del análisis de preguntas relacionadas al tiempo de trabajo, la eficacia, eficiencia y otras variables más.

5.3.3. Variable independiente

La variable independiente es Empowerment se considera como el fortalecimiento de las personas que conforman un equipo de trabajo en el que tienen un nivel de responsabilidad sobre las decisiones que tomen para poder alcanzar los resultados, metas de la empresa. En esta variable se toma en cuenta las dimensiones de trabajar en equipo y la libertad y responsabilidad de tomar decisiones propias, además se toma en cuenta indicadores como el clima organizacional, el desempeño,

liderazgo y autonomía.

Los ítems enfocados en esta variable son:

- Cultura organizacional inclusiva
- Liderazgo y empoderamiento
- Autonomía y toma de decisiones
- Desarrollo de habilidades
- Comunicación efectiva

5.4. Población y muestra

La población que forma el objeto de investigación es el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY” que comprenden las diferentes áreas, contando con un total de 20 colaboradores.

Tabla 2

Población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY.

Población	Frecuencia	Porcentaje
Área Captaciones	10	50%
Área Operaciones	5	25%
Área Administrativa	5	25%
Total	20	100%

Nota: los datos referenciales son tomados de la población de la Cooperativade Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY

5.4.1. Muestra

Debido a que el tamaño de la población es pequeño no se necesitó aplicar una muestra, por tanto, se trabajó con las 20 personas que son parte de la organización.

CAPÍTULO III

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS

6.1. Análisis e interpretación de Empowerment en el rendimiento laboral.

Una vez aplicada el instrumento para la recolección de información, se realiza el tratamiento de los datos obtenidos, mediante la tabulación de la encuesta realizada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY” de la agencia La Maná, donde se muestra mediante porcentajes los resultados obtenidos en la investigación con la finalidad de indicar la situación actual de la institución, esto permitirá proponer soluciones a los problemas encontrados en las distintas áreas de la institución. Es preciso mencionar que la encuesta fue sometida a la aprobación de la gerencia para su aplicación, mismo que al conocer el objetivo y la intención del trabajo de investigación, se mostró altamente interesado por lo que autorizo el estudio.

6.2. Cultura organizacional inclusiva

Tabla 3

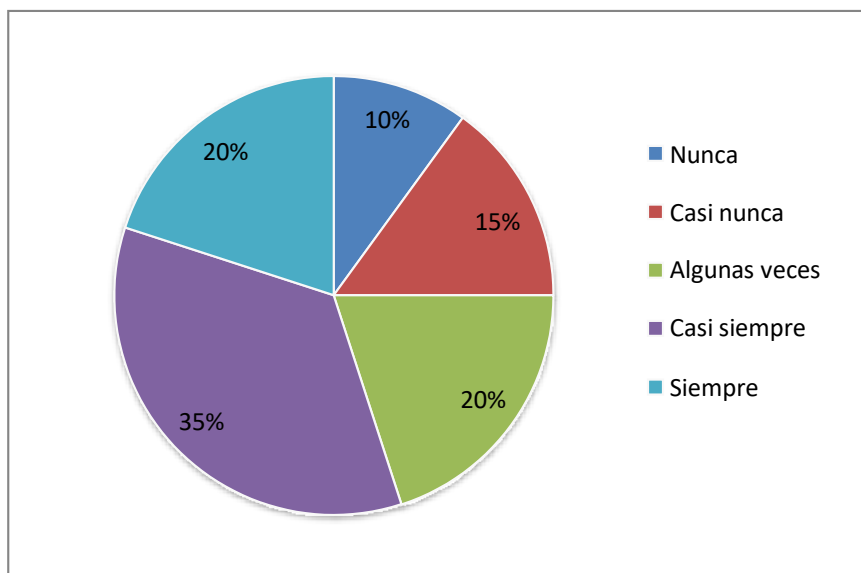
¿La empresa respeta las opiniones emitidas con base al tema tratado y las pone en práctica?

Alternativas	Respuesta	%
Nunca	2	10%
Casi nunca	3	15%
Algunas veces	4	20%
Casi siempre	7	35%
Siempre	4	20%
Total	20	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a Coac Sumak Kawsay

Figura 1

La empresa respeta las opiniones emitidas con base al tema tratado y las pone en práctica.



Nota: Representación porcentual Preg. 1 Encuesta Coac Sumak Kawsay

En la figura 1, mediante el levantamiento de información se identificó que 7 colaboradores que corresponden al 35% mencionan que casi siempre respetan las opiniones que son emitidas y las ponen en práctica, 4 que corresponde al 20% afirman que algunas veces lo hacen, mientras que 3 que representan el 15% dice que casi nunca lo respetan ni lo ponen en práctica y 2 que representan al 10% manifiestan que nunca respetan las opiniones y tampoco las ponen en práctica. Con esto se evidencia que la mayor parte de los colaboradores confirman que la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY respetan las opiniones emitidas y a la vez las ponen en práctica dentro de la misma la cual ayuda a los colaboradores a desempeñarse de mejor manera en su lugar de trabajo

Tabla 4

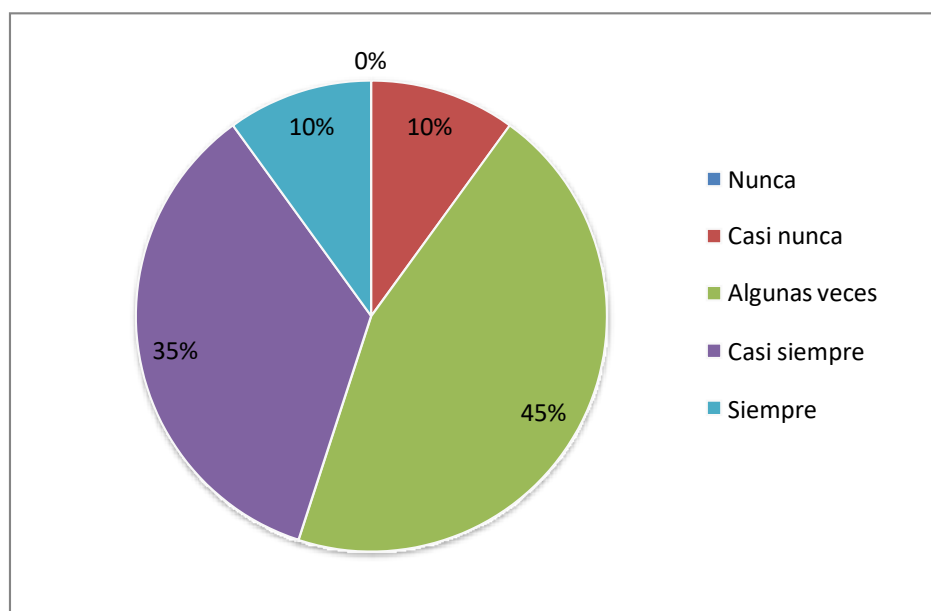
¿Se practica los valores como el respeto, la solidaridad, la tolerancia y la empatía dentro de su lugar de trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	10%
Algunas veces	9	45%
Casi siempre	7	35%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a Coac Sumak Kawsay

Figura 2 .

Práctica de valores



Nota: Representación porcentual Preg. 2 Encuesta Coac Sumak Kawsay

En la gráfica 2, se pudo evidenciar mediante la investigación, que 9 colaboradores que representan el 45%, mencionan que algunas veces practican los valores tales como el

respeto, la solidaridad, la tolerancia y la empatía dentro de su lugar de trabajo, mientras que 7 que corresponde al 35%, mencionan que casi siempre dichos valores son respetados, 2 que corresponden al 10% afirman que siempre los respetan y por otro lado 2 que también corresponden al 10% mencionaron que casi nunca practican estos valores. Estos resultados nos dan a entender que para la Gerencia es importante la práctica de estos valores, por ende, exige a los colaboradores ponerlos en práctica ya que podemos observar que solo algunas veces lo practican.

Tabla 5

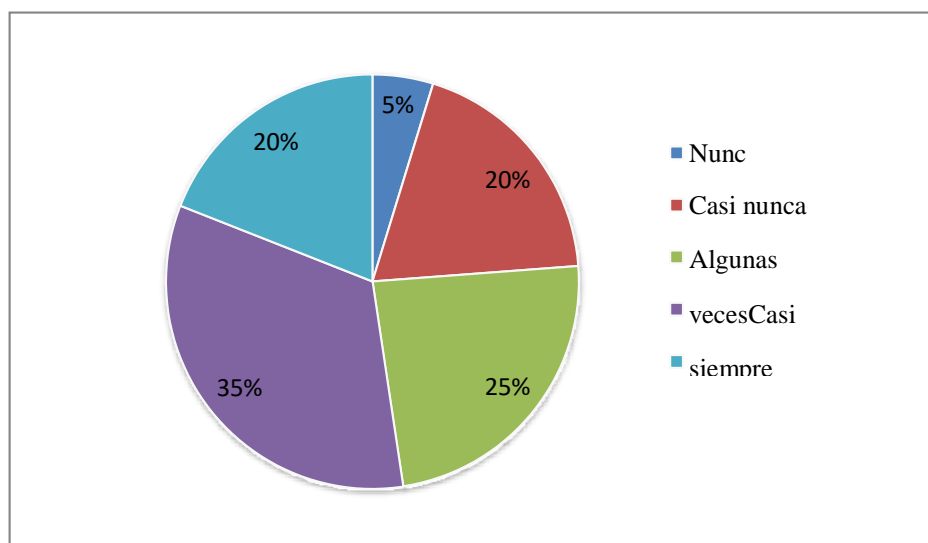
¿Cree usted que la empresa promueve la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	4	20%
Algunas veces	4	20%
Casi siempre	7	35%
Siempre	4	20%
Total	20	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a Coac Sumak Kawsay

Figura 3

Promueve la diversidad e inclusión



Nota: Representación porcentual Preg. 3 Encuesta Coac Sumak Kawsay

En la figura 12, se identificó mediante la ejecución del instrumento de recolección de información que, 7 colaboradores que corresponde al 35% afirman que casi siempre las empresas promueven la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo, 4 personas que corresponde al 20% mencionan que algunas veces la empresa promueve la diversidad y la inclusión y 1 persona que corresponde al 5% expresa que no se promueve la diversidad, por otro lado 4 personas que corresponden al 20%, afirman que siempre la promueven. Esto da como resultado que la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY que el 50% promueve la diversidad y la inclusión, esto debido a que es una institución fundada por un grupo de personas con nacionalidad indígena y entre sus colaboradores también cuentan con personal de otras culturas, así mismo incluyen a personas con algún tipo de discapacidad fomentando la integración.

Tabla 6

¿Se utilizan estrategias de empoderamiento y cooperación entre los miembros del equipo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi nunca	1	5%
Algunas veces	6	30%
Casi siempre	7	35%
Siempre	4	20%
Total	20	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a Coac Sumak Kawsay

Figura 4

Estrategias de empoderamiento

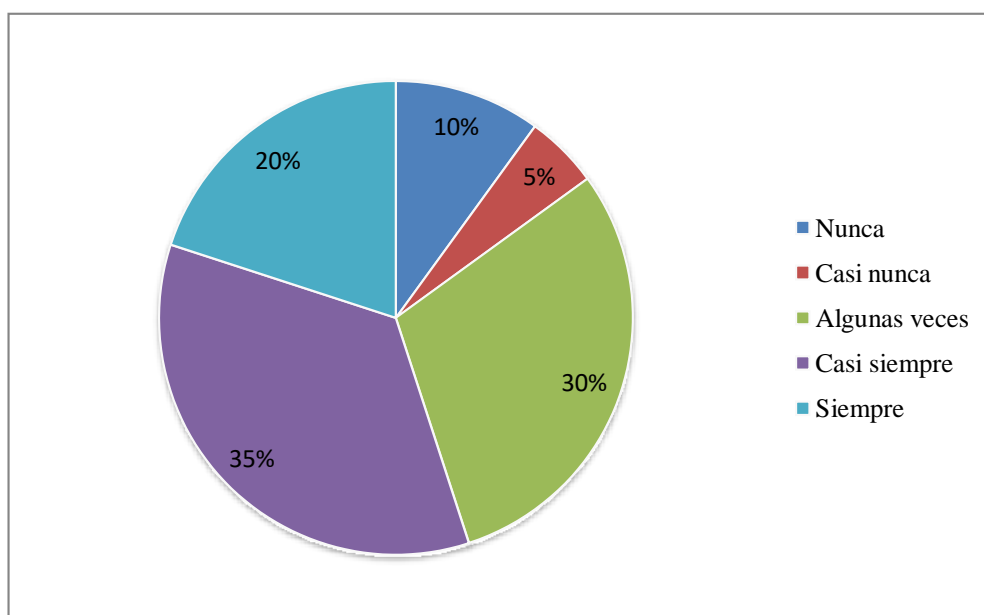


Gráfico 4: Representación porcentual preg. 4 Encuesta

Coac. Sumak Kawsay Ltda.

En la gráfica 4, mediante la recolección de información, se pudo observar que, 7 colaboradores que representan al 35% dicen que casi siempre utilizan estrategias de empoderamientos y cooperación entre los miembros del equipo, 6 que representan al 30% menciona que también algunas veces hacen usode estas estrategias, 1 que

representa al 5% menciona que casi nunca la usa y 2 que representan al 10% menciona que no ha usado estrategias de empoderamiento, mientras que 4 personas que corresponden al 20% manifiestan que efectivamente hacen uso de las estrategias de empoderamiento para lograr los objetivos, pudiéndose evidenciar que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY” hacen uso de estrategias de empoderamiento y cooperan entre sus compañeros para conseguir los objetivos planteados.

6.3. Liderazgo y empoderamiento

Tabla 7

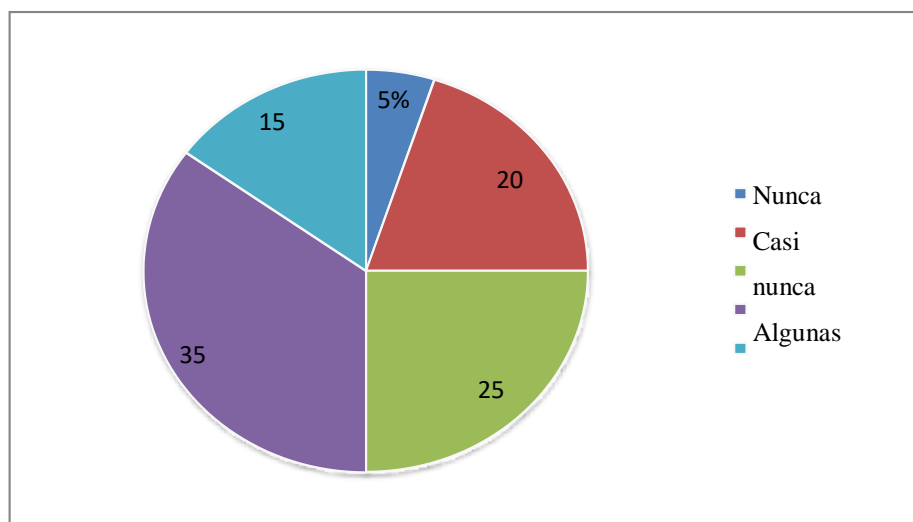
¿Ha tenido la oportunidad de liderar un equipo de trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	4	20%
Algunas veces	5	25%
Casi siempre	7	35%
Siempre	3	15%
Total	20	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a Coac Sumak Kawsay

Figura 5

Oportunidades de liderazgo



Nota: Representación porcentual Preg. 5 Encuesta Coac Sumak Kawsay

En la figura 5, se determinó que, 7 encuestados que corresponden al 35% responden que casi siempre han tenido la oportunidad de liderar algún equipo de trabajo, mientras que 5 que corresponden al 25% mencionan que algunas veces han tenido la oportunidad de liderar algún equipo de trabajo, 4 que corresponde al 20% casi nunca han tenido la oportunidad de liderar equipos de trabajos y 1 que corresponde al 5% no ha liderado algún equipo de trabajo. Mientras que 3 personas que corresponden al 15% siempre han liderado equipos de trabajo, esto quiere decir que en esta institución financiera la mayor parte de colaboradores han liderado alguna vez a su equipo de trabajo, esto ha permitido a la Cooperativa mantenerse en el tiempo y alcanzar grandes metas dentro de la organización.

Tabla 8

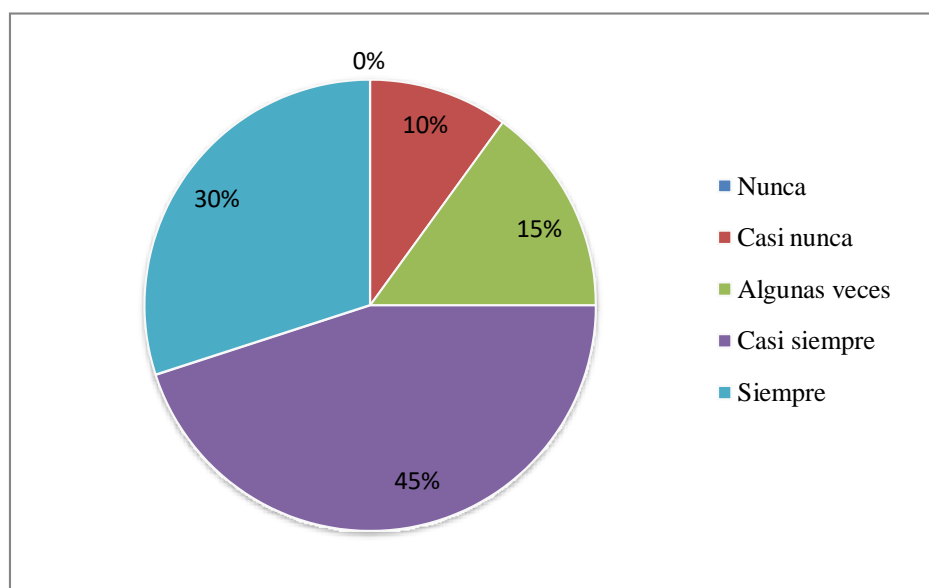
¿Considera que la colaboración y el trabajo en equipo son elementos esenciales para el liderazgo y emprendimiento?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	10%
Algunas veces	3	15%
Casi siempre	9	45%
Siempre	6	30%
Total	20	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a Coac Sumak Kawsay

Figura 6

Trabajo en equipo



Nota: Representación porcentual

Preg. 6 Encuesta Coac Sumak Kawsay

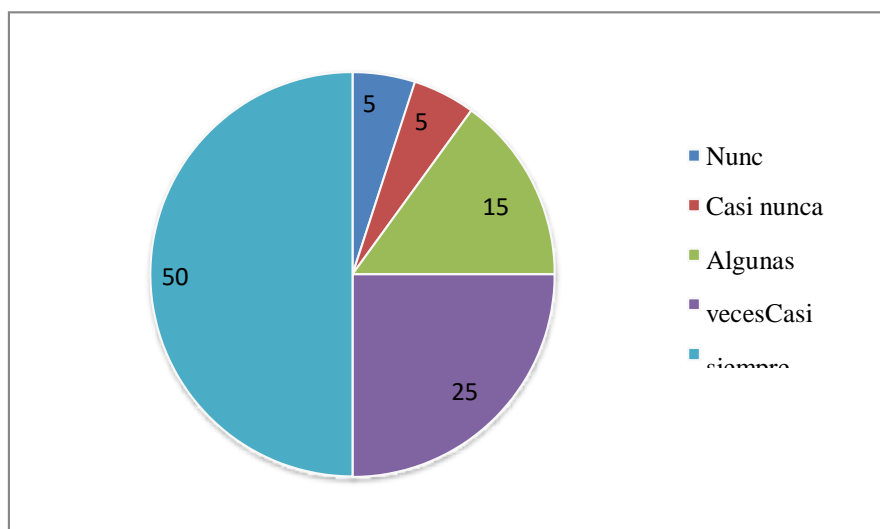
En la figura 6, 9 colaboradores que corresponden al 45% consideran que casi siempre la colaboración y el trabajo en equipo son esenciales para generar un buen liderazgo y un sentimiento de empoderamiento, 6 que corresponden al 30% mencionaron que siempre la colaboración y el trabajo en equipo es esencial para generar un buen liderazgo, mientras que 3 que corresponden al 15% indican que algunas veces la colaboración y el trabajo en equipo son elementos esenciales y 2 que corresponde al 10% mencionan que casi nunca es considerado que la colaboración y el trabajo equipo sean esenciales para lograr el empoderamiento. Esto implica, que en esta institución financiera promueven el trabajo en equipo y consideran que son altamente esenciales para generar un liderazgo efectivo llevando al éxito a la Cooperativa.

Tabla 9

¿Cree usted que el liderazgo y el empoderamiento pueden tener un impacto positivo en la productividad y el éxito de una empresa u organización?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	1	5%
Algunas veces	3	15%
Casi siempre	5	25%
Siempre	10	50%
Total	20	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a Coac Sumak Kawsay

Figura 7 .*Liderazgo y empoderamiento.*

Nota: Representación porcentual Preg. 7 Encuesta Coac Sumak Kawsay

En el gráfico 7, se evidencia que 10 colaboradores que corresponden al 50%, mencionaron que siempre el empoderamiento puede tener un impacto positivo en la productividad y éxito de una organización, 5 que corresponden al 25%, respondieron que casi siempre el empoderamiento genera impacto, 3 que corresponden al 15% asumen que algunas veces esto puede generar impacto, mientras que 1 que representa al 5% respondió que casi nunca el liderazgo puede tener un impacto positivo, 1 persona que representa al 5% respondió que nunca el empoderamiento ha generado algún tipo de impacto en una empresa al aplicar el Empoderamiento y mucho menos tienen éxito. Se concluye que la mayor parte de trabajadores de la institución financiera consideran que un buen liderazgo y empoderamiento pueden generar un gran impacto institucional y hacer que los trabajadores logren cumplir metas de una manera más eficiente.

Tabla 10

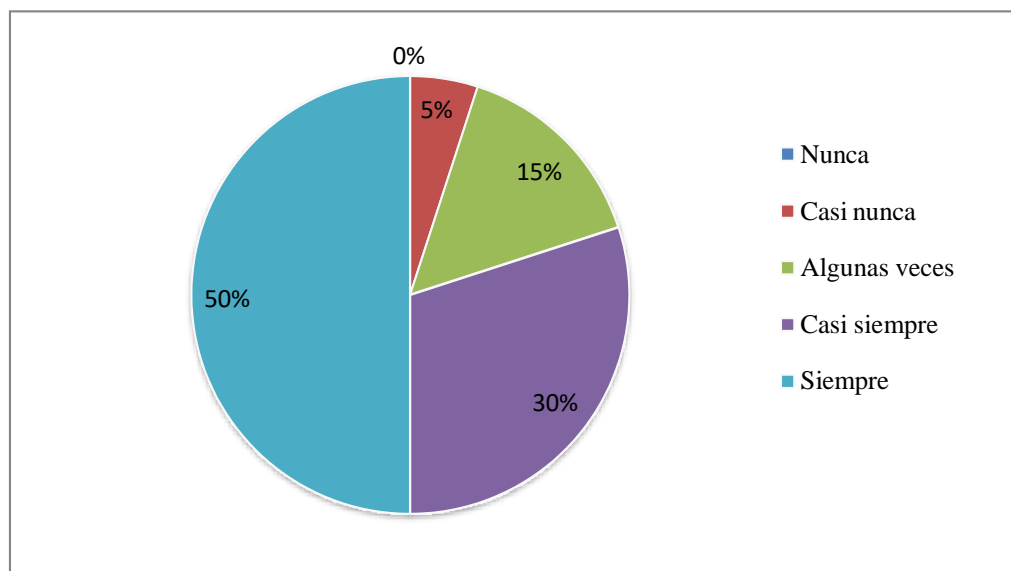
¿Consideran que el liderazgo y el empoderamiento son igualmente importantes en todos los niveles jerárquicos de la organización?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	5%
Algunas veces	3	15%
Casi siempre	6	30%
Siempre	10	50%
Total	20	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a Coac Sumak Kawsay

Figura 8

Importancia del empoderamiento y liderazgo.



Nota: Representación porcentual

Preg. 8 Encuesta Coac Sumak Kawsay

En la figura 8, de acuerdo a las personas encuestadas se observó que 10 que corresponden al 50%, mencionan que tanto el liderazgo y el empoderamiento son igual de importantes dentro de una organización, 6 que corresponden al 30% mencionan que casi siempre el liderazgo y el empoderamiento son importantes, 3 que corresponden al 15% dicen que algunas veces esto es importante en una organización, mientras que 1 persona que corresponde al 5% menciona que casi nunca considera que el liderazgo y empoderamiento sean de igual de importantes dentro de una organización. En conclusión, se dice que la Cooperativa “SUMAK KAWSAY” da igual importancia al liderazgo, así como al empoderamiento en todos los niveles jerárquicos y esto les ha permitido conseguir grandes objetivos y posesionarse en el segmento, uno de la calificación de las cooperativas a nivel nacional.

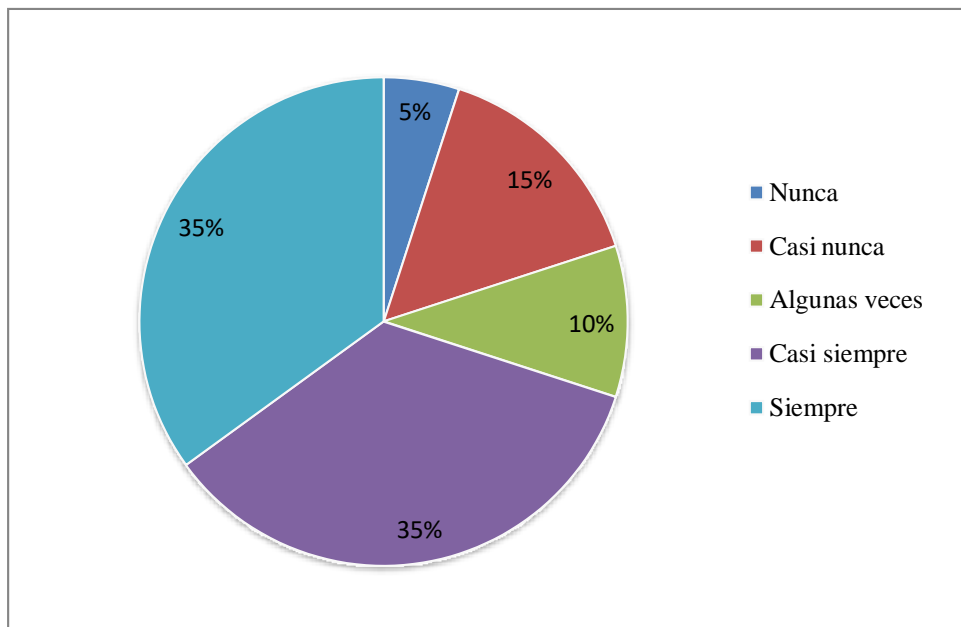
6.4. Autonomía y toma de decisiones

Tabla 11

¿Cuenta con autonomía en su puesto de trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus responsabilidades?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	3	15%
Algunas veces	2	10%
Casi siempre	7	35%
Siempre	7	35%
Total	20	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a Coac Sumak Kawsay

Figura 9*Autonomía en el puesto laboral*

Nota: Representación porcentual Preg. 9 Encuesta Coac Sumak Kawsay

En el gráfico 9, los 7 colaboradores que corresponden al 35% mencionaron que siempre cuentan con autonomía para tomar decisiones en cada una de sus responsabilidades, 7 que corresponden al 35% respondieron que casi siempre tienen la autonomía para tomar decisiones, por otro lado 2 que corresponden al 10% mencionaron que algunas veces tienen la autonomía para la toma de decisiones, 3 que corresponden al 15% respondieron que casi nunca y 1 persona que corresponde al 5% mencionó que nunca tiene autonomía para tomar decisiones. En conclusión, al ser una Cooperativa de Ahorro y Crédito de gran prestigio, hace que los colaboradores de la institución puedan tomar ciertas decisiones que vayan en beneficio del crecimiento financiero, pero únicamente tendrían la autonomía para tomar decisiones los analistas de crédito, asesores, inversionistas y parte del área operativa, siempre bajo un reglamento que regule el grado de responsabilidad que cada uno posee.

Tabla 12

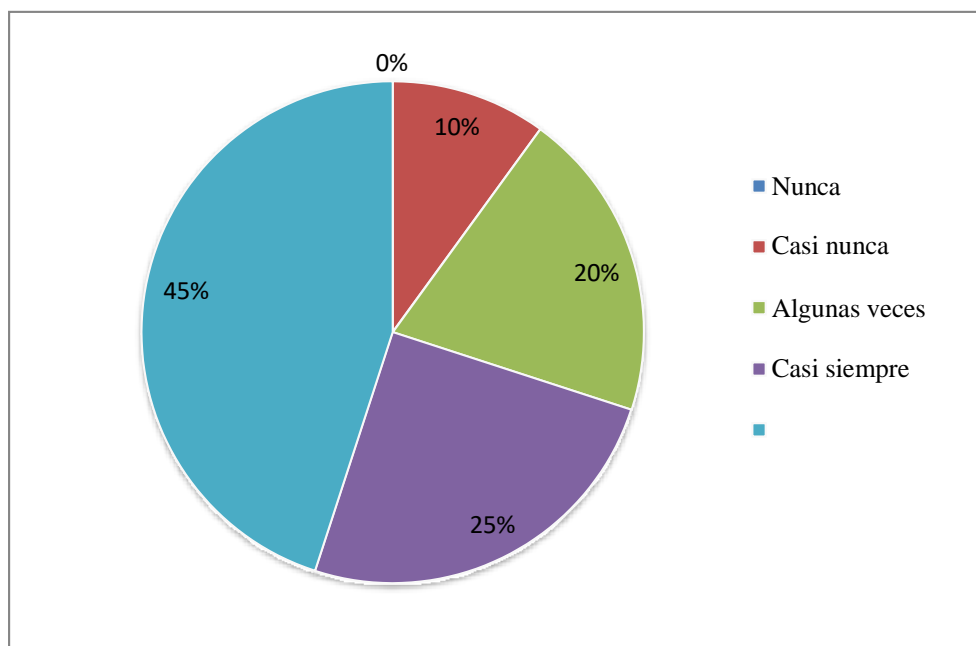
¿En qué medida cree que la autonomía en la toma de decisiones contribuye en el desempeño laboral?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	10%
Algunas veces	4	20%
Casi siempre	5	25%
Siempre	9	45%
Total	20	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a Coac Sumak Kawsay

Figura 10

Autonomía en la toma de decisiones.



Nota: Representación porcentual

Preg. 10 Encuesta Coac Sumak Kawsay

En la figura 10, de acuerdo a la pregunta planteada los colaboradores de la Cooperativa ,9 que corresponden al 45% responden que siempre cuentan con autonomía para la toma de las decisiones, 5 que corresponden al 25% mencionan que casi siempre la autonomía en la toma de decisiones ayuda a mejorar el desempeño laboral, 4 que corresponden al 20% concuerdan con que algunas veces la autonomía contribuye al desempeño laboral, mientras que 2 personas que corresponden al 10% afirman que casi nunca la autonomía en la toma de decisiones aporta al mejoramiento en el desempeño laboral, esto significa que al tener un porcentaje bastante alto, en base a lo analizado anteriormente se concluye que los trabajadores realizan mejor su trabajo cuando tienen la autonomía para tomar decisiones en base a la necesidad y a los objetivos que se deseen conseguir.

Tabla 13

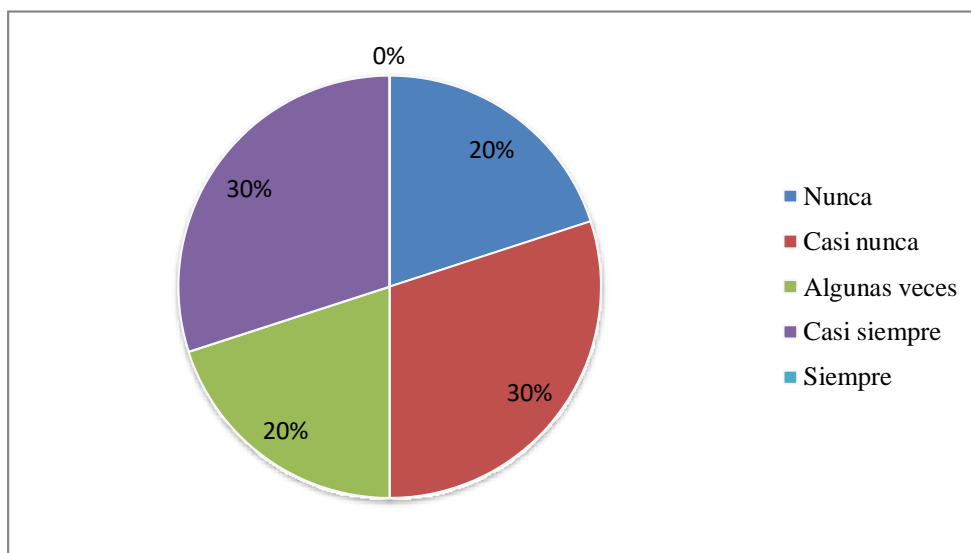
¿Qué tan seguido le consultan o involucran en la toma de decisiones relacionada con su trabajo?

Alternativas	Respuesta	%
Nunca	4	20%
Casi nunca	6	30%
Algunas veces	4	20%
Casi siempre	6	30%
Siempre	0	0%
Total	20	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a Coac Sumak Kawsay

Figura 11

Toma de decisiones en relación al puesto laboral.



Nota: Representación porcentual Preg.11 Encuesta Coac Sumak Kawsay

En la figura 11, mediante a la ejecución del instrumento se arrojaron los siguientes resultados, 6 colaboradores que corresponden al 30% respondieron que casi siempre son involucrados en la toma de decisiones en sus puestos de trabajo, 4 que corresponden al 20% mencionaron que algunas veces son tomados en cuenta, mientras que 6 que corresponden al 30% son conscientes que casi nunca los toman en cuenta para la toma de decisiones dentro de sus actividades, 4 que corresponden al 20% lo confirman al responder que nunca forman parte de las decisiones en sus puestos de trabajo, en conclusión se puede comprobar que; la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY”, aún mantiene rasgos de autoritarismo que hace que su equipo de trabajo se sienta desmotivado, no produzca lo esperado ya que no existe un empoderamiento con la institución porque son tomados en cuenta de vez en cuando.

Tabla 14

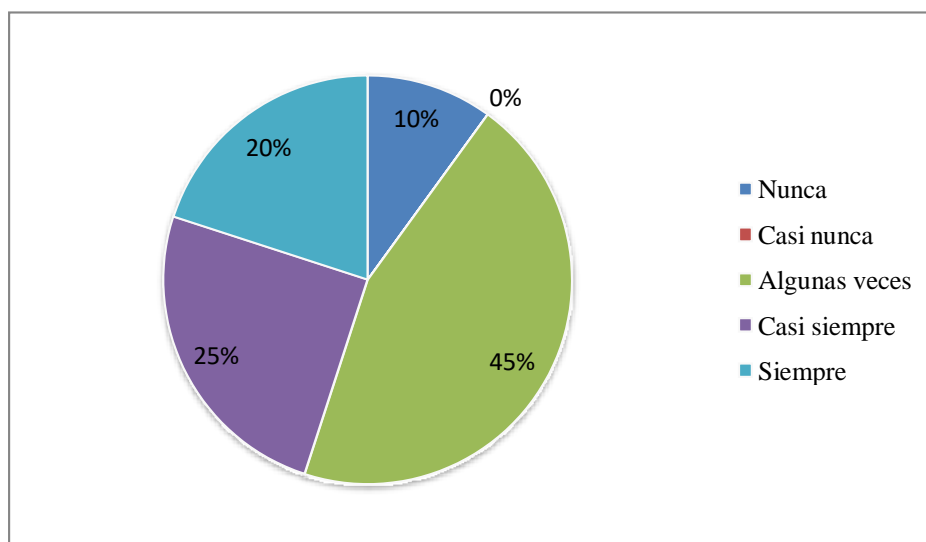
¿Considera que la capacitación y el desarrollo de habilidades son importantes para ejercer la autonomía en la toma de decisiones?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	9	45%
Casi siempre	5	25%
Siempre	4	20%
Total	20	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a Coac Sumak Kawsay

Figura 12

Desarrollo de habilidades.



Nota: Representación porcentual Preg. 12 Encuesta Coac Sumak Kawsay

En la gráfica 12 mediante la recopilación de información se puede observar que, 9 colaboradores que corresponde al 45% respondieron que solamente algunas veces

consideran que las capacitaciones y el desarrollo de habilidades son importantes para que tomen decisiones de manera autónoma, mientras que 5 que corresponden al 25% mencionan que casi siempre es importante estar capacitados para poder tomar decisiones, 4 que corresponden al 20% afirman que siempre es importante estar altamente capacitados para tomar decisiones, por otro lado 2 personas que corresponden al 10% respondieron que nunca es importante estar capacitados para tomar decisiones de manera autónoma. Todo esto nos da como resultado que los directivos lo ven a la capacitación como una herramienta importante en el desarrollo de habilidades para que los colaboradores puedan ejercer una buena autonomía en la toma de decisiones y puedan desarrollar de mejor manera sus habilidades.

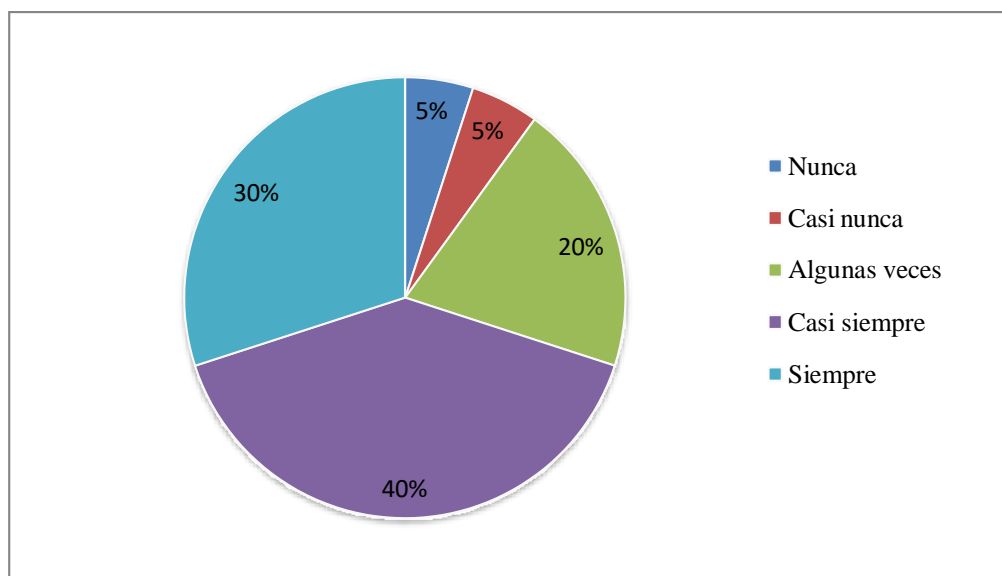
6.5. Desarrollo de habilidades

Tabla 15

¿Considera importante el desarrollo de habilidades en el ámbito profesional?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	1	5%
Algunas veces	4	20%
Casi siempre	8	40%
Siempre	6	30%
Total	20	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a Coac Sumak Kawsay

Figura 13*Desarrollo de habilidades en el ámbito profesional*

Nota: Representación porcentual Preg. 13 Encuesta Coac Sumak Kawsay

En la figura 11, de acuerdo con el gráfico presentado los resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay”, son los siguientes, 8 que representan el 40% respondieron que casi siempre consideran que es importante el desarrollo de las habilidades en el ámbito profesional, 6 que corresponden al 30% respondieron que siempre es importante, mientras que 4 que corresponden a 20% respondieron que algunas veces, y por otro lado 1 que representa al 5% respondió que casi nunca considera que es importante el desarrollo de habilidades en el puesto laboral y 1 persona que corresponde al 5% indica que nunca es importante el desarrollo de habilidades. Se puede indicar que; a pesar de tener un título profesional o una preparación académica, siempre es importante desarrollar nuevas habilidades para estar actualizado en los conocimientos y poder aportar de una mejor manera dentro de la institución financiera.

Tabla 16

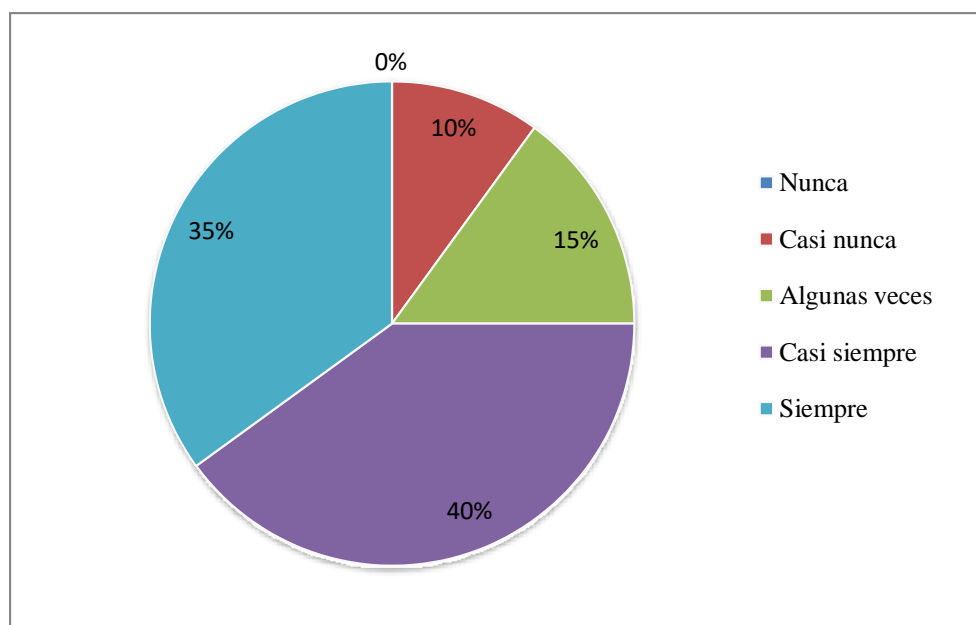
¿Ha recibido capacitación o formación específica para el desarrollo de habilidades en su trabajo actual?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	10%
Algunas veces	3	15%
Casi siempre	8	40%
Siempre	7	35%
Total	20	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a Coac Sumak Kawsay

Figura 14

Formación específica para el desarrollo de habilidades.



Nota: Representación porcentual Preg. 14 Encuesta Coac Sumak Kawsay

En la gráfica catorce se puede observar que el, 8 que corresponden al 40%

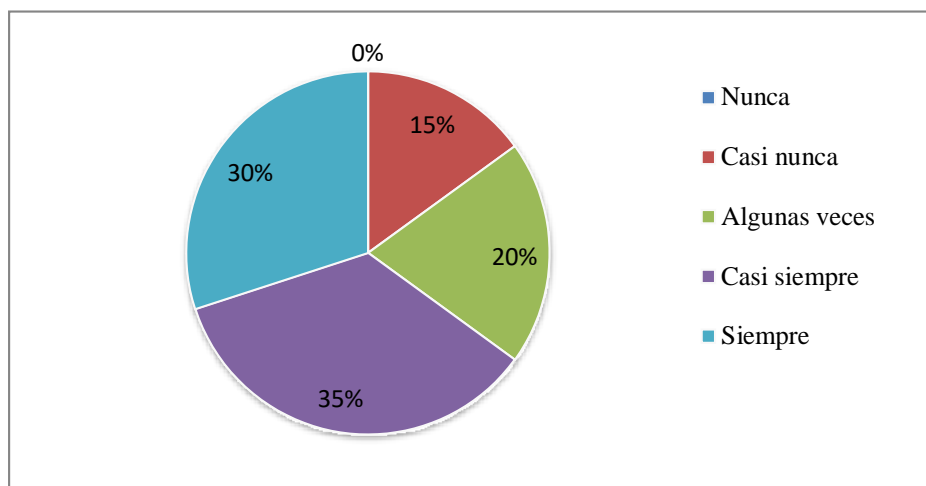
respondieron que casi siempre son capacitados para que desarrollen sus habilidades en el puesto de trabajo, 7 que corresponden al 35% respondieron que siempre son capacitados para actividades específicas, mientras que 3 que corresponden al 15% mencionaron que algunas veces son capacitados y 2 que corresponden al 10% mencionaron que casi nunca son capacitados de manera específica para desarrollar sus habilidades. Al ser alto el porcentaje de personas que responden que casi siempre son capacitados específicamente para desarrollar cierta actividad, podemos decir que para los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito es tan importante mantener capacitado a su equipo de trabajo para que puedan desarrollar de mejor manera sus actividades en su lugar de trabajo.

Tabla 17

¿Ha enfrentado obstáculos a intentar desarrollar sus habilidades en el entorno laboral?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	3	15%
Algunas veces	4	20%
Casi siempre	7	35%
Siempre	6	30%
Total	20	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a Coac Sumak Kawsay

Figura 15*Obstáculos en el entorno laboral*

Nota: Representación porcentual Preg. 15 Encuesta Coac Sumak Kawsay

En la gráfica 15 mediante la información obtenida se menciona que, 7 que corresponden al 35% respondieron que casi siempre han enfrentado obstáculos al intentar desarrollar sus habilidades en su entorno laboral, 6 que corresponde al 30% mencionaron que siempre enfrentan obstáculos, 4 que corresponden al 20% mencionaron que algunas veces y 3 que corresponden al 15% indicaron que casi nunca han enfrentado algún obstáculo al desarrollar sus habilidades. En su mayoría las instituciones financieras proponen metas para todos sus colaboradores y muchos de ellos se acompañan de capacitaciones que les enseña el proceso de cómo hacerlo, sin embargo, no todas las personas poseen las mismas habilidades y de acuerdo a los datos recabados, en un gran porcentaje nos muestra que los trabajadores han tenido que enfrentarse a algunos obstáculos, esto permite conocer el nivel de empoderamiento con la institución financiera en base a los resultados alcanzados.

Tabla 18

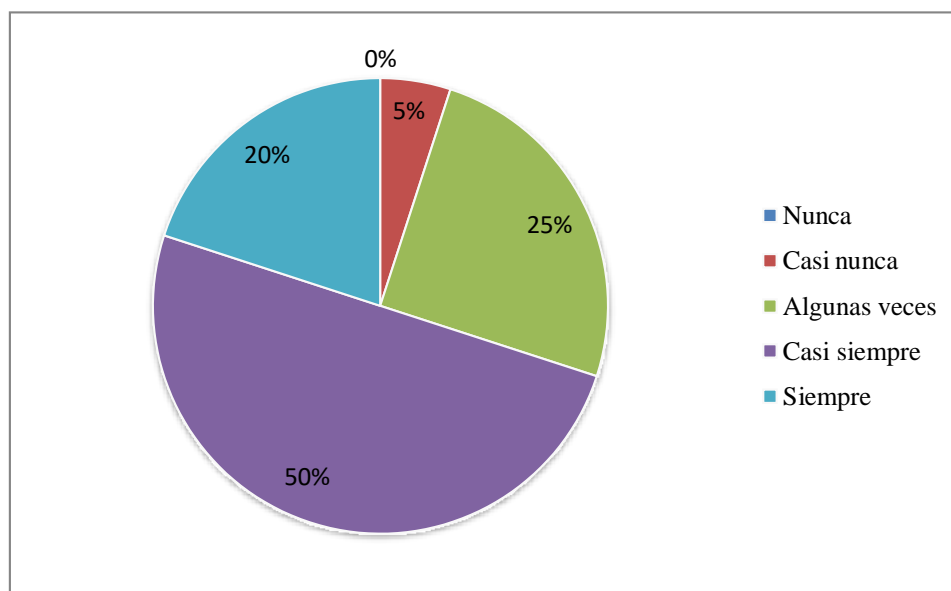
¿Considera que el desarrollo de las habilidades puede contribuir a su a su satisfacción y motivación laboral?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	5%
Algunas veces	5	25%
Casi siempre	10	50%
Siempre	4	20%
Total	20	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a Coac Sumak Kawsay

Figura 16

Habilidades para la motivación laboral.



Nota: Representación porcentual Preg. 16 Encuesta Coac Sumak Kawsay

En la figura 16 de acuerdo al gráfico presentado se puede observar que 10 colaboradores que corresponde al 50% respondieron que casi siempre consideran que

el desarrollo de las habilidades contribuye a mantener una plena satisfacción y por ende una motivación laboral, mientras que 4 que representan al 20% dice que siempre consideran que el desarrollo de las habilidades permite estar altamente motivados, por otro lado 5 que corresponden al 25%, dicen que algunas veces si contribuye y 1 que corresponde al 5% menciona que nunca el desarrollo de las habilidades ayuda para sentirse motivado en su puesto laboral. Esto da como resultado que, los colaboradores de la Coac SUMAK KAWSAY, se sienten motivados al desarrollar sus propias habilidades y hacen uso de sus experiencias para lograr metas que les permita conseguir la satisfacción laboral.

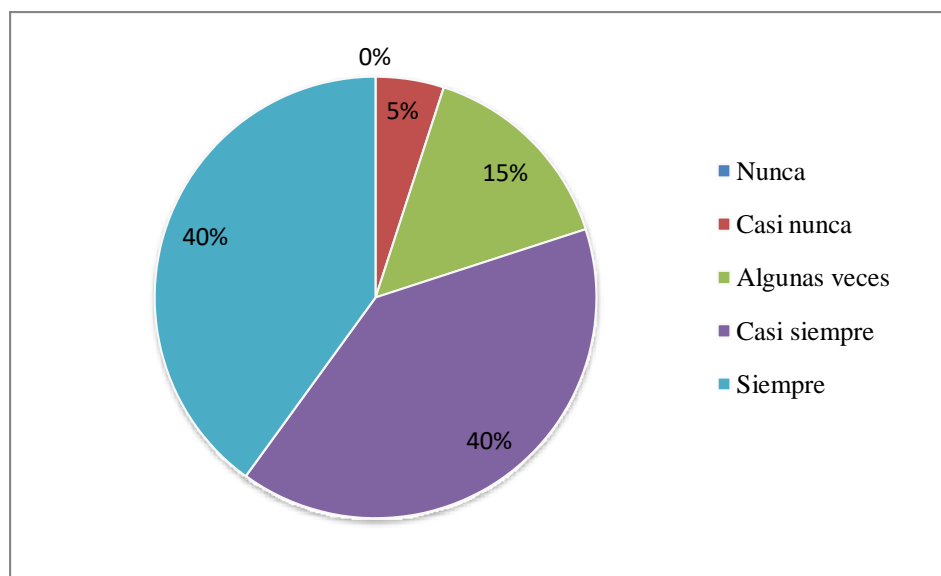
6.5. Comunicación efectiva

Tabla 19

¿Considera que la comunicación efectiva es fundamental para promover el empoderamiento en el entorno laboral?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	5%
Algunas veces	3	15%
Casi siempre	8	40%
Siempre	8	40%
Total	20	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a Coac Sumak Kawsay

Figura 17*Comunicación efectiva.*

Nota: Representación porcentual Preg. 17 Encuesta Coac Sumak Kawsay

En la gráfica 17, de acuerdo a las respuestas obtenidas, 8 que corresponden al 40% responden que siempre consideran que la comunicación es fundamental para promover el empoderamiento en el entorno laboral, mientras que 8, que corresponde al 40% responden que casi siempre la comunicación es fundamental, por otro lado 3 personas que corresponde al 15% dicen que alguna vez la comunicación es fundamental y 1 que corresponde al 5% menciona que casi nunca la comunicación es fundamental. El resultado obtenido nos indica que el colaborador de la institución financiera tiene una comunicación altamente efectiva que les permite relacionarse de manera positiva entre todo su equipo de trabajo esto ayuda a llevar al éxito de la institución.

Tabla 20

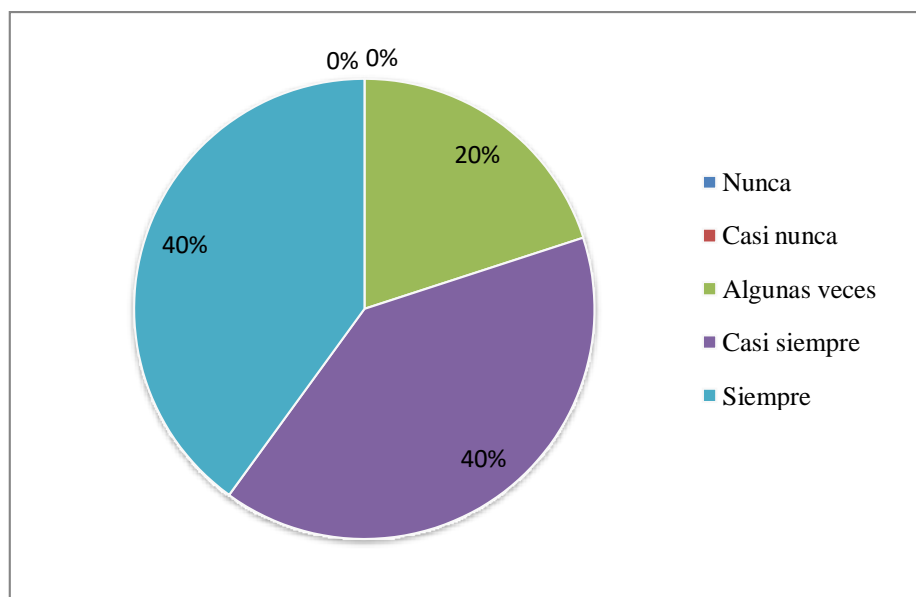
¿Cree que la comunicación efectiva puede contribuir a la productividad y el éxito de un equipo de trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	4	20%
Casi siempre	8	40%
Siempre	8	40%
Total	20	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a Coac Sumak Kawsay

Figura 18

Comulación efectiva para contribuir a la productividad.



Nota: Representación porcentual Preg. 18 Encuesta Coac Sumak Kawsay

En la gráfica 18, 8 colaboradores que corresponde al 40% responden que siempre una comunicación efectiva contribuye a la productividad y el éxito de un equipo de

trabajo, mientras que 8, que corresponde al 40% están de acuerdo que casisiempre la comunicación efectiva mejora los servicios financieros, mientras que por otro lado 4 que corresponde al 20% dice que algunas veces contribuye, esto debido a que cada persona tiene diferente criterio y todo dependerá del líder que guie a su equipo. De tal manera se puede observar que tiene un alto porcentaje que la comunicación efectiva ayuda a mantener un buen servicio financiero de la institución.

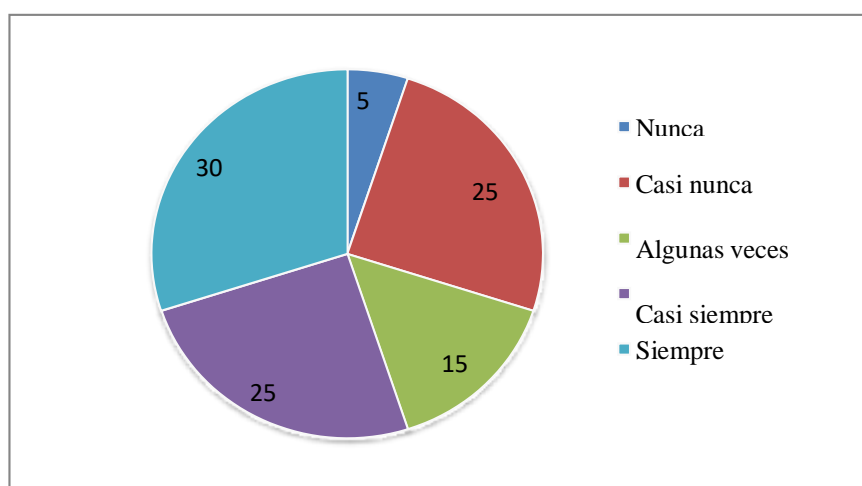
Tabla 21

¿Ha experimentado situaciones en las que una comunicación deficiente haya afectado su sentido de empoderamiento en el trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	5	25%
Algunas veces	3	15%
Casi siempre	5	25%
Siempre	6	30%
Total	20	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a Coac Sumak Kawsay

Figura 19 *Comunicación deficiente*



Nota: Representación porcentual Preg. 19 Encuesta Coac Sumak Kawsay

En la gráfica 19, mediante la información obtenida, 6 que representan un 30%, respondieron que siempre experimentan situaciones en las que la comunicación deficiente afecta el sentido de empoderamiento en el entorno laboral, 5 que representan el 25% aducen que casi siempre la comunicación deficiente afecta al sentido de empoderamiento, mientras que 3 que representa al 15% mencionan que algunas veces afecta una comunicación deficiente, 5 que representan al 25% mencionan que casi nunca la comunicación deficiente afecta al empoderamiento. En base al resultado se puede decir que el mayor porcentaje de encuestados ha experimentado que una comunicación deficiente afecta el sentido de empoderamiento en el lugar de trabajo, y esto puede ser causa de distanciamiento y malos entendidos entre los colaboradores.

Tabla 22

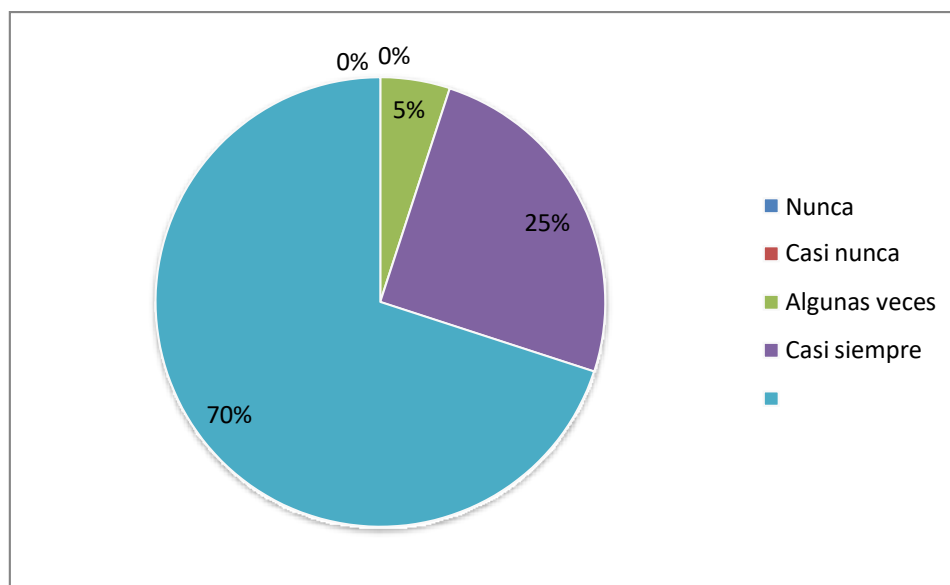
¿Cree que una comunicación efectiva puede ayudar a superar barreras y desafíos relacionados con el empoderamiento en el entorno laboral?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	1	5%
Casi siempre	5	25%
Siempre	14	70%
Total	20	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a Coac Sumak Kawsay

Figura 20

Comunicación efectiva en base al empoderamiento.



Nota: Representación porcentual Preg. 20 Encuesta Coac Sumak Kawsay

En la gráfica 20, de acuerdo a las respuestas de los colaboradores se obtiene los siguientes resultados 14 que representa al 70% responde que siempre la comunicación efectiva ayuda a superar barreras y desafíos relacionados con el empoderamiento en el entorno laboral, 5 que representa al 25% también dicen que casi siempre una buena comunicación ayuda a superar barreras y desafíos, mientras que 1 colaborador que representa el 5% menciona que algunas veces esto sucede. En conclusión, la comunicación es muy importante dentro de una organización y eso ayuda a que los colaboradores puedan recibir y compartir información clara y efectiva para el cumplimiento eficiente y oportuno de sus actividades, propiciando un ambiente armónico dentro de la institución financiera.

7. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados que se obtuvieron en la investigación desarrollada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY” de la ciudad de La Maná, en consecuencia, se evidencia algunas deficiencias entre los colaboradores de la institución financiera.

En relación a la cultura organizacional inclusiva en donde los miembros de la institución casi siempre respetan las opiniones de los trabajadores, por otro lado el índice de la práctica de valores como el respeto favorece al mayor porcentaje, por lo que es importante seguir inculcando a la práctica en el área, así mismo la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY”, es una institución netamente creada por personas de nacionalidad indígena, aunque al pasar el tiempo, ha cumplido con la inclusión de personas mestizas y persona con capacidades especiales.

En relación a la segunda dimensión está enfocada al liderazgo y el empoderamiento, los resultados obtenidos demuestran que Coac “SUMAK KAWSAY”, brinda oportunidades a su personal para que lideren los procesos, aunque, por otro lado, el trabajo en equipo para conseguir un cierto objetivo es bastante alto, es importante resaltar que la aplicación de la herramienta Empowerment les permite tomar decisiones de manera autónoma, misma que aumenta la productividad laboral al hacer que sus colaboradores sean responsables con las decisiones que toman.

Mientras tanto en la tercera dimensión, en relación a la autonomía y toma de decisiones se analiza que la Cooperativa de Ahorro y Crédito practica el

autoritarismo leve, esto quiere decir que las únicas decisiones que pueden tomar con libertad los colaboradores son mínimas de acuerdo a cada una de sus áreas, ya que al tomar decisiones corporativas puede ocasionar pérdidas a la institución. Adicionalmente se concluye que la autonomía de toma de decisiones por parte de los empleados, mejora el rendimiento laboral, puesto que, de esa manera, no esperan la aprobación de un jefe inmediato para resolver problemas o situaciones que lo pueden solucionar los responsables de cada área.

Por otro lado, en la cuarta dimensión, en la fase de comunicación efectiva, se identifica que mantienen una comunicación altamente positiva, ya que todos los colaboradores de la institución consideran que la comunicación es el secreto para conseguir todos los objetivos y tienen el concepto de que la comunicación ayuda a solucionar conflictos y situaciones que podrían afectar a la buena relación laboral de los colaboradores.

Finalmente se cierra la discusión de resultados, haciendo referencia al desarrollo de habilidades. En relación a los resultados se identifica que los trabajadores se sienten mejor y empoderados con la institución cuando realizan actividades, donde haya tenido experiencia y que el capacitar al personal sigue siendo importante.

8. IMPACTOS

8.1. Impacto social

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY del cantón La Maná impulsa el desarrollo económico de los socios y la comunidad, buscando rentabilidad mutua, en las zonas de influencia de la Cooperativa, a través de productos y servicios ágiles e incluyentes, razón por la cual se encuentra en

constante vinculación con la provincia, misma que se verán beneficiados una vez se hayan realizado los correctivos necesarios dentro de la institución, específicamente en todo el personal que labora en esta institución, se considera que la efectividad y resultado de la aplicación de este instrumento se verá reflejado en la satisfacción de los clientes y en el crecimiento económico organizacional, por esta razón se considera de alto impacto a nivel social.

8.2. Impacto económico

En relación al impacto económico que generará la implementación de estas estrategias para la mejora del rendimiento laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY” se señala que alguna actividad será necesario que sea intervenida por personas externas a la institución, para lo cual se realizará una cierta inversión que, al ser aplicado de manera correcta, representará grandes beneficios y crecimiento económico para la Entidad.

8.3. Impacto técnico

Con la aplicación de las diferentes estrategias propuestas por las investigadoras, dentro del impacto técnico que se prevé obtener será considerable, debiendo tomar en cuenta que los conocimientos que los colaboradores adquirirán serán impartidos por profesionales, tomando en cuenta que los que laboran dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY” necesitan actualizarse a los diferentes cambios y actualizaciones tecnológicas.

CAPITULO IV

9. DISEÑO DE LA PROPUESTA

Estrategias para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY, mediante la aplicación de la herramienta Empowerment en la Agencia La Maná en el año 2023.

INFORMACIÓN GENERAL

Tema: Empowerment en el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY del Cantón La Maná, año 2023.

Institución ejecutora

Universidad Técnica de Cotopaxi

Beneficiarios

Los beneficiarios del proyecto son los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY y los usuarios que requieren de los servicios que brinda la institución financiera en el Cantón La Maná.

Ubicación

Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY, Provincia de Cotopaxi Cantón La Maná.

Figura 21

Ubicación de la agencia La Maná



Nota: Tomado del Google Maps 2023.

TIEMPO ESTIMADO EN LA EJECUCIÓN

Año 2023

EQUIPO DE RESPONSABLES

Investigadoras: Guarochico Porras Shirley Silvana
Marca Ramírez Jessica Paola

9.1. PROPUESTA

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY, MEDIANTE EMPOWERMENT, A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA OFIMÁTICA EMPRESARIAL EN LA AGENCIA LA MANÁ EN EL AÑO 2023.

9.2. Justificación de la propuesta

A nivel empresarial, el Empowerment juega un papel muy importante para el desarrollo de las habilidades y el mejoramiento del rendimiento laboral. En la

actualidad, empresas de China, Estados Unidos y Bimbo en México han hecho uso de esta herramienta y han logrado ubicar a sus empresas en los mejores lugares de crecimiento.

Considerando que la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY, es una institución financiera, en Ecuador sería la primera institución en implementar esta herramienta, al ser una empresa del sector privado tiene la facilidad de introducir las estrategias que generen utilidades, aunque todas las Entidades financieras son controladas por la Súper Intendencia de Bancos, no afectaría en nada, ya que Empowerment no es más que una forma de fomentar el trabajo en equipo y medir la productividad de los colaboradores.

Es preciso mencionar que; luego de haber obtenido la información necesaria mediante (encuestas), se pudo determinar ciertos problemas de personalidad de cada colaborador, mismo que permite implementar la herramienta antes mencionada para mejorar el comportamiento y motivar la explotación de sus habilidades en base al trabajo en equipo, la comunicación y cumplimiento de objetivos, es por eso que el objetivo es proponer estrategias para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY, mediante la aplicación de la herramienta Empowerment en la agencia la maná en el año 2023

9. 3. Objetivo de la propuesta

9.3.1. Objetivo general

Proponer la estrategia de Empowerment en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY con el propósito de mejorar el rendimiento laboral de sus

colaboradores, fortaleciendo su sentido de pertenencia, motivación y desarrollo profesional.

9.3.2. Objetivos específicos

- Fomentar un entorno laboral participativo y colaborativo en la cooperativa, donde los colaboradores sean involucrados activamente en la toma de decisiones y se sientan parte fundamental del desarrollo y éxito de la organización.
- Brindar oportunidades de capacitación y formación continua a los colaboradores, identificando sus fortalezas y áreas de mejora para empoderarlos con las habilidades y conocimientos necesarios para realizar sus tareas de manera más eficiente y efectiva.
- Establecer un sistema de reconocimiento y recompensas que valore el desempeño excepcional y el compromiso de los colaboradores, promoviendo así un ambiente positivo que incentive el esfuerzo y la superación personal.

10. Identificación de problema

10.1. Niveles evaluadores

Figura 22

Niveles evaluadores



Nota: en el gráfico muestra los factores evaluados a los distintos departamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY de la agencia La Maná, año 2023.

Para desarrollar la figura se realizó un análisis previo a los resultados obtenidos en la recolección de datos, de modo que dicho análisis permitió conocer los problemas que enfrenta la institución financiera al no ejecutar de manera correcta el Empowerment. Por un lado, no se respeta las opiniones de los colaboradores y no son considerados para la toma de decisiones, en conciencia, estas actitudes niegan la oportunidad de conocer varios criterios y descubrir mentes brillantes con habilidades extraordinarias.

Por otro lado, las ausencias de la práctica de los valores éticos dificultan la comunicación entre los miembros de una misma institución y esto hace que los colaboradores se sientan en un ambiente incómodos, sienten temor de demostrar al 100% sus capacidades intelectuales por miedo a ser juzgados y aislados de un

cierto equipo de trabajo.

Asimismo, se evidencia que los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY no son evaluados correctamente en su desempeño laboral y son ubicados en espacios de trabajo donde les cuesta adaptarse. Esto hace que el cumplimiento de las metas sea lenta y por ende el progreso de la institución se detenga, prueba de aquello es que en la actualidad cuentan con pocas agencias a nivel del país.

Con respecto a la inclusión, se puede decir que al ser una institución creada por personas de nacionalidad Kichwa, existen entre sus filas un porcentaje mayoritario de indígenas y pocas personas mestizas, provocando así una exclusión de identidades evidente, de manera que es importante cumplir con la igualdad de oportunidades.

En resumen, se ha evidenciado que la baja productividad y el rendimiento laboral de los colaboradores se deben a diversos factores mencionados anteriormente que es necesario corregirlas en base a la estrategia Empowerment e incentivar el trabajo en equipo y el empoderamiento hacia la institución.

10.2. Estructura de la propuesta

Figura 23

Estructura de la propuesta



Nota: En la figura, se presenta alternativas con posibles soluciones a los problemas evidenciados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY” de la agencia La Maná, año 2023.

10.3. Planteamiento de estrategias

Tabla 23

Realizar un programa de capacitación al personal de la cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY.

Estrategia 1. Capacitar a los colaboradores de la cooperativa.

Tema propuesto: Programa de capacitación				
Objetivo: Fortalecer los conocimientos y habilidades de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY.				
Estrategia	Actividades	Recursos	Responsables	
Capacitar a los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito "SUMAK KAWSAY".	Contratar un especialista en las diferentes áreas para el perfeccionamiento del personal. Asignación del presupuesto para la capacitación. Adquirir los materiales audiovisuales, didácticos para la capacitación.	Equipos tecnológicos Material audio visual. Materiales didácticos	Departamento de Talento Humano.	

Elaborado por: Marca y Guarochico

Tabla 24 *Implementar un programa de evaluación que nos permita medir el rendimiento laboral de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY.*

Estrategia 2. Crear un programa de evaluación que demuestre el rendimiento laboral.

Tema propuesto: Programa de evaluación de rendimiento laboral.				
Objetivo: Medir el rendimiento laboral de los colaboradores de sus funciones y responsabilidades en el entorno laboral.				
Estrategia	Actividades	Recursos	Responsable	
Implementar el programa de ofimática empresarial para la evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito "SUMAK KAWSAY".	Crear una base de datos en Excel de todos los colaboradores de la cooperativa. Seleccionar por cada departamento financiero. Diagnosticar el porcentaje de cada colaborador.	Equipos tecnológicos	Departamento de Talento Humano.	

Tabla 25

Realizar actividades de empoderamiento institucional dentro de la cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY.

Estrategia 3. Realizar talleres y programas de liderazgo y empoderamiento a los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY”.

Tema propuesto: Actividades de empoderamiento.			
Objetivo: Medir el rendimiento laboral de los colaboradores de sus funciones y responsabilidades en el entorno laboral.			
Estrategia	Actividades	Recursos	Responsables
Realizar talleres, programas de liderazgo y empoderamiento a los colaboradores de la cooperativa de Ahorro Crédito “SUMAK KAWSAY”.	Elaborar talleres de liderazgo y empoderamiento. Impartir los talleres con los colaboradores de la cooperativa. Diagnosticar resultados de los talleres planteados.	Equipos tecnológicos	Departamento de Talento Humano.

Tabla 26

Incentivar a los colaboradores a mejorar el rendimiento dentro de la cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY.

Estrategia 4. Motivar a los colaboradores a mejorar el rendimiento ~~laboral~~

Tema propuesto: Motivación a los colaboradores de la cooperativa.			
Objetivo: Mejorar el rendimiento laboral de todos los colaboradores de la cooperativa.			
Estrategia	Actividades	Recursos	Responsable
Motivar a los colaboradores para mejorar el rendimiento laboral dentro de la cooperativa de Ahorro Crédito “SUMAK KAWSAY”.	Establecer programas de recompensas basadas en el rendimiento laboral, como bonos, incentivos económicos y regalos. Crear planes de carrera claros que muestren a los colaboradores de qué manera pueden alcanzar y crecer dentro de la organización.	Económicos y tecnológicos	Departamento de Talento Humano.

Tabla 27

Implementar la herramienta de empowerment en la toma de decisiones dentro de la cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY.

Estrategia 5. Establecer objetivos medibles de empowerment en la cooperativa y la mejora en la toma de decisiones.

Tema propuesto: Implementar la herramienta de empowerment			
Objetivo: Incentivar a los colaboradores de la cooperativa a tomar buenas decisiones.			
Estrategia	Actividades	Recursos	Responsable
Implementar la herramienta de empowerment para mejorar en la toma de decisiones con los colaboradores de la cooperativa de Ahorro Crédito "SUMAK KAWSAY".	Identificar herramientas de empowerment. Selección de herramientas de empowerment. Aplicar la herramienta de empowerment en la toma de decisiones.	Tecnología	departamento de Talento Humano.

10.4. Manual de la creación de la ofimática empresarial.

Figura 24

Instrumento 1

Nombre de Colaborador:	Código:				
Periodo:	Proceso:				
Nombre del Evaluador:	Fecha:				
<p>INSTRUCCIONES: Esta es la hoja de respuestas que complementa el cuadernillo de Evaluación de Desempeño de sus colaboradores. Usted encontrará 12 factores de desempeño en los que deberá asignar una ponderación que se basará en la siguiente escala:</p> <p>Se solicita hacer uso del cuadernillo de Evaluación del Desempeño para evitar cualquier distorsión en los resultados de la evaluación de sus colaboradores. Esta hoja deberá ser completada únicamente por el jefe, sin pedirle opiniones a otros o al mismo colaborador. Al completar todas las evaluaciones de sus colaboradores deberá entregarlas al Jefe de Recursos Humanos en el mismo sobre sellado donde las recibió. Toda la información será manejada de manera confidencial y de haber una consulta se le hará personalmente.</p>					
N.	Factor a evaluar	Ponderación			
1	INTEGRIDAD	C	D	A	B
2	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	B	A	D	C
3	RESPONSABILIDAD	C	A	D	B
4	TRABAJO EN EQUIPO	C	D	A	B
5	CALIDAD DE TRABAJO	B	C	D	A
6	RENDIMIENTO EN EL TRABAJO	C	A	D	B
7	CONOCIMIENTO DEL PUESTO	C	D	A	B
8	INICIATIVA Y CREATIVIDAD	A	D	C	B
9	CUMPLIMIENTO DE INSTRUCCIONES, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	B	D	C	A
10	CUIDADO DE LOS RECURSOS	A	B	D	C
11	COMPROMISO INSTITUCIONAL	D	B	C	A
12	HIGIENE Y SEGURIDAD	C	B	A	D

Elaborado por: Marca y Guarocho

Figura 25
Lista de empleados

CODIGO	NOMBRE	SUCURSAL	DEPARTAMENTO	SECCION	CARGO
1032	LES BYRON TOAPANTA TOAPANTA	LA MANA	COOPERATIVO	ARCHIVO	ASISTENTE ARCHIVO
965	MARIA MAGDALENA CASTRO CASTRO	LATACUNGA	OPERATIVO	OPERACIONES	CAJER(A)
1000	ORLANDO ARCEÑO CHAGOUEAN ALCAVAR	LATACUNGA	COOPERATIVO	ARCHIVO	COORDINADOR DE ARCHIVO

Elaborado por: Marca y Guarocho.

En el sistema de Excel primero se deberá registrar al empleado con sus respectivas responsabilidades e información específica.

Figura 26

Formulario de evaluación.

SUMAK KAWSAY
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PERSONAL OPERATIVO

Fecha: 30/07/2023
 Evaluador: LIC. JESSICA MARCA
 Código:
 Empleado:

Empleados

N°	Factor a evaluar	Ponderación
1	INTEGRIDAD	
2	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	
3	RESPONSABILIDAD	
4	TRABAJO EN EQUIPO	
5	CALIDAD DE TRABAJO	
6	COMPORTAMIENTO EN EL TRABAJO	
7	CONOCIMIENTO DEL PUESTO	
8	INICIATIVA Y CREATIVIDAD	
9	CLARIFICANDO DE INSTRUCCIONES, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	
10	CUIDADO DE LOS RECURSOS	
11	COMPORTAMIENTO INSTITUCIONAL	
12	HIGIENE Y SEGURIDAD	

Elaborado por: Marca y Guarochico

En la siguiente pantalla, usted podrá buscar al empleado que haya sido evaluado, podrá modificar el resultado, la búsqueda podrá realizar por usuario o nombres.

Figura 27

Resultados de evaluación



EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PARA PERSONAL OPERATIVO

DATOS FILTRADOS

CODIGO: 1000	DEPTO: CORPORATIVO
EMPLEADO: ORLANDO ARCEÑO CHUGHILAN ALCIVAR	SECCIÓN: ARCHIVO
SUCURSAL: LATACUNGA	CARGO: COORDINADOR DE ARCHIVO



CONCEPTO	Total Encuestas	ITEM			RESULTADO GENERAL		
		# (Medio) / Puntuación	% Puntuación Alcanzada	% Necesita Mejorar	# (Medio) / Puntuación	% Puntuación Alcanzada	Mostrar Mejora
1 INTEGRIDAD	1	4,00	100%	0%	3,00	75,00%	25,00%
2 ORIENTACION AL CUENSTE	1	4,00	100%	0%			
3 RESPONSABILIDAD	1	4,00	100%	0%			
4 TRABAJO EN EQUIPO	1	3,00	75%	25%			
5 CALIDAD DE TRABAJO	1	1,00	25%	75%			
6 RENDIMIENTO EN EL TRABAJO	1	1,00	25%	75%			
7 CONOCIMIENTO DEL PUESTO	1	4,00	100%	0%			
8 INICIATIVA Y CREATIVIDAD	1	4,00	100%	0%			
9 CUMPLIMIENTO DE INSTRUCCIONES, POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	1	1,00	25%	75%			
10 CUIDADO DE LOS RECURSOS	1	4,00	100%	0%			
11 COMPROMISO INSTITUCIONAL	1	3,00	75%	25%			
12 HIGIENE Y SEGURIDAD	1	3,00	75%	25%			
TOTAL							

Elaborado por: Marca y Guarochico

En la siguiente pantalla se puede apreciar los resultados estadísticos del colaborador que haya sido evaluado.

Figura 28 Resultados porcentuales.



Elaborado por: Marca y Guarochico

INTEGRIDAD

El colaborador siempre se comportó de manera recta, equitativa, justa y honesta con los valores organizacionales y motivó para que sus compañeros actuaran la misma forma, aunque esto significara perder la simpatía de algunos de ellos.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Cumplió las expectativas de los clientes internos y de los externos, e incluso se adelantaba a satisfacer las necesidades de estos, mostrando alto grado y efectividad en el servicio.

RESPONSABILIDAD

Desempeñó las tareas con dedicación, y sobrepasó los objetivos acordados para el puesto de trabajo. Siempre siguió los lineamientos y políticas de la empresa mostrando un comportamiento ético a tal punto que se le confiaron tareas o proyectos por su grado de responsabilidad.

TRABAJO EN EQUIPO

Mantuvo una actitud positiva y contribuyó a las actividades, proyectos de su proceso y otros procesos. Ayudó a resolver los problemas del equipo o de otros equipos. Fue colaborador y amistoso.

CALIDAD DE TRABAJO

Constantemente cometió errores. Su trabajo no fue del todo confiable.

RENDIMIENTO EN EL TRABAJO

Tuvo poco cumplimiento de resultados en relación a lo que se esperaba de él

CONOCIMIENTO DEL PUESTO

Mostró un excelente conocimiento y dominio de las actividades y tareas a desempeñarse en su puesto de trabajo e incluso ayudó a otros para aumentar sus conocimientos.

INICIATIVA Y CREATIVIDAD

Se destacó por tomar la iniciativa en proponer y ejecutar ideas para la mejora continua del trabajo anticipándose a los hechos antes de que ocurrieran o que le solicitaran que actuara.

CUMPLIMIENTO DE INSTRUCCIONES, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Tuvo dificultad para seguir instrucciones y mostró resistencia a las políticas y procedimientos establecidos sin justificar su oposición a los mismos.

CUIDADO DE LOS RECURSOS.

Utilizó adecuadamente los recursos disponibles. Animó y enseñó a otros a seguir su ejemplo.

COMPROMISO INSTITUCIONAL.

Demostró un alto grado de compromiso, profesionalismo y presentación personal en la aplicación de los valores organizacionales, aunque puede mejorar algunos aspectos de los mismos.

HIGIENE Y SEGURIDAD.

Tomó en cuenta las normas de higiene y seguridad en el desempeño de sus labores y atendió las indicaciones para evitar accidentes de trabajo. Utilizó en

todo momento el equipo de protección personal asignado.

Figura 29

Base de datos de empleados encuestados

Esta base de datos contiene toda la información ingresada anteriormente, por favor modifique cuidadosamente los datos que desea

CODI	EMPLEADO	SACARONA	DEPARTAMENTO	SECCION	CARGO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TECN	EVALUADOR	
1000	ORLANDO ARCENIO CHUSCHELAN ALCAR	LATAQUERA	CORPORATIVO	ARCHIVO	COORDINADOR DE ARCH	4	4	4	3	1	1	4	4	1	4	1	1	30-jun-21
985	MARSA MAGDALENA CASTRO CASTRO	LATAQUERA	OPERATIVO	OPERACIONES	CARRERA	1	3	4	4	1	3	2	2	4	4	4	4	29-jun-21
1032	LUIS BRYON TESAFANTA TOAFAMIA	LA MANA	CORPORATIVO	ARCHIVO	ASISTENTE ARCHIVO	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	2	3	30-jun-21

Elaborado por: Marca y Guarochico

CAPÍTULO V

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

11.1. Conclusión

- Al evidenciar que los colaboradores de la institución casi siempre respetan las opiniones de los demás es importante, llevarlos a la práctica los valores tanto el respeto, empatía y la solidaridad ya que por la misma situación la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY se diferencia de las demás conservando sus tradiciones y culturas.
- En cuanto al Empowerment aplicado en la institución financiera de la Provincia de Cotopaxi en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY del Cantón La Maná sería la primera en aplicarla, ya que en base a los resultados obtenidos se ha detectado algunos factores que retrasan al crecimiento de la institución y es necesario promover cambios en base a esta herramienta de empoderamiento, Empowerment nos permite tomar decisiones para ayudar en el rendimiento laboral.
- Finalmente se puede concluir que una de las causas por el cual el proceso en los servicios financieros es lento, es porque los empleados no tienen la potestad de tomar decisiones al instante. Esto hace que exista descoordinación y falta de liderazgo en la institución y muchos obtén por cambiarse de agencia o renunciar a su puesto laboral.

11.2. Recomendaciones.

- Basándonos en la situación mencionada es recomendable llevar a la práctica

los valores como son el respeto, empatía, solidaridad entre otros, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY aprovechando las diferencias culturales fomentando en la capacitación que promuevan la comprensión de las diversas tradiciones y culturas presentes dentro de la institución financiera.

- Es recomendable que en las diferentes organizaciones den a conocer acerca del empowemet mediante capacitaciones, la cual mantendrá al personal motivado y hará que los colaboradores de la cooperativa se sientan parte de la misma estando a la par con las tecnologías y puedan experimentar las distintas estrategias en la base a la toma de decisiones dando un mejor crecimiento a la organización, llevándole a cumplir con los objetivos comunes planteados.
- Finalmente, es preciso recomendar que se impulse la ejecución de los trabajos de investigación en las instituciones, midiendo el rendimiento laboral de sus colaboradores esto permitirá conocer de cerca los problemas que se presentan en la organización en caso de que hubiese lo cual nos permitirá aportar de manera activa al desarrollo empresarial.

12. BIBLIOGRAFÍA CITADA

- Amezcu, E., & Quiroz, E. (2019). El empowerment como estrategia de crecimiento del talento humano. *Ciencia Administrativa*.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*.
- Cáceres Cardenas, M., Cañarí Guía, B., & Geraldo Campos, L. (2022). *El empowerment como una oportunidad para mejorar el desempeño de la empresa. Investigación & Negocios*.
- Chambi, J. (2018). *Relación de la motivación laboral con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Paucarpata en el año 2018*.
- Chavez, L. (2021). *El empowerment como herramienta administrativa para incrementar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa transportes Chiclayo S.A.- 2019*. Pimentel.
- De los Ríos, P. (2015). *El Empowerment Organizacional: Revisión de modelos teóricos y su aplicabilidad en la gestión empresarial*. Recuperado el 31 de mayo de 2023.
- Fernández, A. (2018). *Estrategias para mejorar la motivación laboral en un instituto técnico superior, Lima - 2018*. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Pashanari, B., Gárate, J., & Palomino, G. (2021). *Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura*.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2019). *Informe Nacional de Desarrollo Humano 2019*. Quito.
- Revista Líderes. (2019). *Empoderamiento, la clave para la gestión de recursos humanos en el sector financiero*. *Revista Líderes*.
- Rodríguez, A., Segura, X., Elizondo, M., y Moreno, R. M. (2020). *Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad*.

Salvador, J. (2020). *Análisis del empowerment y sus consecuencias en la conducta de los empleados y la satisfacción con el puesto de trabajo.*

13. APÉNDICE.