



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN LA MANÁ

CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE CAPITAL HUMANO EN
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPECO
LTDA.”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciado en Administración de Empresas

AUTOR:

Nuñez Zambrano Chris Salma

TUTOR:

Mg. Navarrete Fonseca Mario Fernando

LA MANÁ – ECUADOR
FEBRERO-2024

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Núñez Zambrano Chris Salma, con cédula de ciudadanía No. 0504054099, declaro ser el autor del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE CAPITAL HUMANO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPECO LTDA. AGENCIA LA MANÁ”**, siendo el Ing. Mario Fernando Navarrete Fonseca Mg., Tutor 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.

La Maná, febrero de 2024

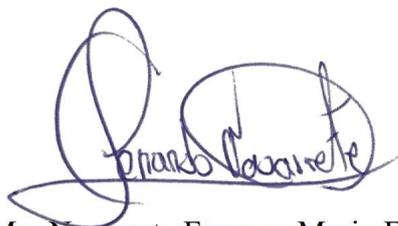
Chris Núñez
Chris Salma Nuñez Zambrano
C.C: 050405409-9

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE CAPITAL HUMANO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPECO LTDA. AGENCIA LA MANÁ”, de Nuñez Zambrano Chris Salma, de la Carrera de Administración de Empresas, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, febrero de 2024



Mg. Navarrete Fonseca Mario Fernando
C.C.: 1804354890
TUTOR

AVAL DE 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 la postulante: Nuñez Zambrano Chris Salma, con el título de Proyecto de Investigación: “**ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE CAPITAL HUMANO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPECO LTDA. AGENCIA LA MANÁ**”, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

La Maná, febrero de 2024

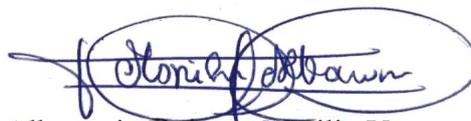
Para constancia firman:



Mg.Sc. Medina López Enry Gutember
C.C: 0501134514
LECTOR 1 (PRESIDENTE)



MBA. Pazmiño Cano Gloria Evelina
C.C: 1205568239
LECTOR 2 (MIEMBRO)



Dra. Albarrasin Reinoso Marilin Vanessa PhD.
C.C: 1719715375
LECTOR 3 (MIEMBRO)

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi - Ext. La Maná por la educación, las oportunidades de crecimiento y el ambiente de aprendizaje enriquecedor, me siento honrada de haber sido parte de esta comunidad académica. A mis docentes y mentor Mg. Ing. Mario Navarrete cuya sabiduría y guía han sido fundamentales para mi formación académica y personal.

Finalmente, a Dios por brindarme la fortaleza para culminar este logro. Con gratitud sincera.

CHRIS

DEDICATORIA

Amado David, quiero dedicarte estas palabras llenas de gratitud y cariño por ser mi mayor apoyo, expresarte lo agradecida que estoy por todo lo que has hecho por mí, siendo esa persona que ha creído en mí incluso cuando yo tenía dudas sobre mis capacidades. Estoy profundamente agradecida por todo y siempre llevaré en mi corazón. Con todo mi amor e inmensa gratitud por siempre.

Querida mami Martha, desde lo más profundo de mi corazón, ha sido la figura materna que me ha criado desde pequeña y ha visto en mí a una hija más, eres mi madre de corazón. Eres un ejemplo de bondad y generosidad, siempre serás una parte muy especial y no puedo imaginar cómo sería mi vida sin ti.

CHRIS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EXTENSIÓN LA MANÁ

TÍTULO: “ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE CAPITAL HUMANO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPECO LTDA. AGENCIA LA MANÁ”

Autor:

Nuñez Zambrano Chris Salma

RESUMEN

El proyecto de investigación "Análisis de los factores de capital humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda. Agencia La Maná". El problema de investigación se centra en identificar cuáles son los factores del capital humano relacionados con la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda. Agencia La Maná. Realizado en el cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, y estuvo auspiciado por la Facultad de Ciencias Administrativas, específicamente la Carrera de Administración de Empresas. Teniendo como objetivo del estudio analizar los factores de capital humano y cuáles de estos factores se encontraban más presentes en la cooperativa, tomando en cuenta como beneficiarios a los 14 empleados de la cooperativa que son los que conforman el capital humano. Los factores del capital humano estudiados incluyeron los “conocimientos”, que integran la formación y educación de los empleados y la experiencia en el sector financiero, los “valores compartidos” que son el compromiso con la misión y los valores de la cooperativa, las “competencias laborales” siendo la capacidad de trabajo en equipo y la dedicación al servicio al cliente, seguido del “entorno laboral y conformidad” siendo el lugar en el que se desarrollan las actividades laborales diarias, “las motivaciones psicológicas y sociales” con la finalidad de entender cuáles son sus mayores motivantes, y por ultimo “Salud y bienestar” que es uno de los factores que se dirige a entender si su trabajo es beneficioso en cuanto a la salud. Los resultados obtenidos de las encuestas revelaron brechas en el conocimiento financiero, crediticio y técnico entre los empleados, así como una falta de identificación con los valores y principios de la cooperativa, lo que afectó el compromiso de los empleados. Además, la aplicación del Análisis Factorial Exploratorio (AFE) sugirió componentes principales y agrupaciones de preguntas que proporcionaron percepciones sobre los factores más relevantes del capital humano en la cooperativa, dando como resultado que algunos de los componentes en la aplicación no pertenecían a ninguno de los factores que se analizaban inicialmente. El diagnóstico reveló desafíos en la formación adecuada, el compromiso de los empleados y la retención del talento, los cuales se consideran cruciales para el mejoramiento de la cooperativa. Además, la clasificación estadística reveló brechas en el conocimiento financiero, crediticio y técnico entre los empleados, así como una falta de identificación con los valores y principios de la cooperativa. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para futuras acciones y mejoras en la gestión del capital humano en la cooperativa.

Palabras clave: capital humano, entorno laboral, sostenibilidad, cooperativa.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

EXTENSION "LA MANÁ"

THEME: "ANALYSIS OF HUMAN CAPITAL FACTORS IN THE CACPECO LTDA SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE. LA MANÁ AGENCY"

Author:

Nuñez Zambrano Chris Salma

ABSTRACT

The research project "Analysis of human capital factors at the Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpeco Ltda. La Maná agency" is focused on identifying the human capital factors related to the credit cooperative which is located in La Maná canton, Cotopaxi province. The research was sponsored by the Faculty of Administrative Sciences, specifically by the Business Administration Major. The objective of the study was to analyze the human capital factors and which of these factors were presented in the entity by taking into account the 14 employees of the cooperative as beneficiaries who are the ones who make up the human capital. The studied human capital factors included "knowledge" that integrates the training and education of employees and their experience in the financial sector, the "shared values" which are the commitment to the mission and values of the cooperative, the "work skills" being the ability to work as a team and dedication to customer service, followed by "work environment and compliance" being the place in which daily work activities are carried out, "psychological and social motivations" with the purpose of understand what the greatest motivators are, and finally "health and well-being" which is one of the factors that is aimed at understanding if the work is beneficial in terms of health. The obtained results from the surveys revealed gaps in financial, credit, and technical knowledge among employees, as well as the lack of identification with the values and principles of the cooperative, so affecting employee commitment. Furthermore, the application of Exploratory Factor Analysis (EFA) suggested main components and questions that provided insights into the most relevant factors of human capital in the cooperative. It showed that some of the components in the application do not belong to any of the factors that were initially analyzed. The diagnosis revealed challenges in adequate training, employee commitment and talent retention which are considered crucial for the improvement of the cooperative. These findings provide a solid basis for future actions and improvements in human capital management in the cooperative.

Keywords: human capital, work environment, sustainability, cooperative.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	Pag.
PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	2
3. JUSTIFICACIÓN	3
4. BENEFICIARIOS	4
4.1. Beneficiarios directos	4
4.2. Beneficiarios indirectos	4
5. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	5
5.1. Planteamiento del problema.	5
5.2. Formulación del problema.	7
5.2.1. Causas y efectos.	8
5.3. Delimitación del objeto de investigación.	9
5.3.1. Delimitación Espacial	9
5.3.2. Delimitación temporal.	9
5.3.3. Delimitación de Contenido.	9
6. OBJETIVOS	10
6.1. Objetivo General	10
6.2. Objetivos Específicos	10
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS DE OBJETIVOS	11
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	12
8.1. Antecedentes Investigativos.	12

8.2. Marco teórico.....	13
8.2.1. Origen del capital humano.....	13
8.2.2. ¿Qué es el capital humano?	14
8.2.3. Factores del capital humano.	15
8.2.3.1. Conocimientos.	16
8.2.3.2. Valores Compartidos.	17
8.2.3.3. Competencias Laborales.....	17
8.2.3.4. Entorno Laboral y Conformidad.....	19
8.2.3.5. Motivaciones Psicológicas y Sociales.	19
8.2.3.6. Salud y Bienestar.	20
8.2.4. Origen de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador.	22
9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS	23
10. METODOLOGÍA.....	25
10.1. Tipos de investigación.	25
10.1.1. Investigación descriptiva.	25
10.1.2. Investigación bibliográfica o documental.....	25
10.1.3. Investigación de campo.	26
10.2. Métodos, técnicas e instrumentos.	27
10.2.1. Método deductivo.	27
10.2.2. Método analítico.	27
10.2.3. Método estadístico.....	28
10.2.3.1. Análisis factorial exploratorio.	28
10.2.3.2. Componentes rotados por ACP.	29
10.2.3.3. Rotación Varimax.....	29
10.2.4. Técnica de investigación.	30
10.2.4.1. Técnica de mapeo.	30
10.2.4.2. La encuesta.	30
10.2.4.3. Censo	31
10.2.5. Instrumentos.	32
10.2.5.1. Cuestionario.....	32
10.3. Nivel o alcance.	32
10.3.1. Población de investigación.	32
10.3.2. Muestra de investigación.	33

10.3.3. Descriptiva.....	33
10.4. Validación del instrumento.....	34
10.4.1. Coeficiente de Validez de Contenido.	34
10.4.2. Alfa de Cronbach.....	35
11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	36
11.1. Resultado de las encuestas realizadas a los empleados de la Cooperativa CACPECO. .	36
11.2. Análisis global de los resultados obtenidos de las encuestas.	84
11.3. Modelo de análisis factorial exploratorio.	92
11.3.1. Determinación de factores.	93
11.3.2. Componentes rotados por método ACP y Varimax.	94
11.3.2.1. Componente 1: “conocimientos”	95
11.3.2.2. Componente 2: “valores compartidos”	96
11.3.2.3. Componente 3: “competencias laborales”	96
11.3.2.4. Componente 4: “entorno laboral y conformidad”	96
11.3.2.5. Componente 5: “motivaciones psicológicas y sociales”	97
11.3.2.6. Componente 6: “salud y bienestar”	97
11.3.2.7. Preguntas no agrupadas.	97
12. IMPACTOS.....	98
12.1. Técnico	98
12.2. Social	98
12.3. Económico.....	99
13. PRESUPUESTO PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO.....	100
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:.....	101
14.1. Conclusiones:	101
14.2. Recomendaciones:	102
15. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	103

ÍNDICE DE TABLAS

Nº		Pag.
Tabla 1.	Beneficiarios del proyecto.	4
Tabla 2.	Representación de las causas y efectos.....	8
Tabla 3.	Actividades y sistemas de tareas.	11
Tabla 4.	Cálculo del Coeficiente de validez de contenido (CVC _{tc}).....	34
Tabla 5.	Escala de valores para interpretar el promedio de CVC.....	34
Tabla 6.	Análisis de fiabilidad SPSS V27	35
Tabla 7.	Rango de edades.	36
Tabla 8.	Cantidades de género.....	37
Tabla 9.	Formación académica.	38
Tabla 10.	Años de trabajo.	39
Tabla 11.	Consideración de conocimientos previos para el puesto.	40
Tabla 12.	Conocimientos para desempeño eficiente.	41
Tabla 13.	Asesoramiento en productos financiero.	42
Tabla 14.	Opinión de conocimientos de los compañeros en sus cargos.....	43
Tabla 15.	Adquisición de experiencias y habilidades.....	44
Tabla 16.	Habilidades en el uso de la tecnología.	45
Tabla 17.	Valores y principios que se promueven.....	46
Tabla 18.	Compromiso con el trabajo.	47
Tabla 19.	Compañerismo que refleja el respeto y la confianza.	48
Tabla 20.	Solidaridad y colaboración entre empleados.	49
Tabla 21.	Percepción del entusiasmo en alcanzar objetivos.....	50
Tabla 22.	Compromiso individual para lograr objetivos.	51
Tabla 23.	Solidaridad como valor en las relaciones entre equipos y departamentos.	52
Tabla 24.	Facilidad de comunicación interna.	53
Tabla 25.	Comunicación clara y efectiva de los colaboradores.....	54
Tabla 26.	Habilidad de trabajo en equipo de colaboradores.....	55
Tabla 27.	Desconocimiento de áreas de operación.....	56
Tabla 28.	Conocimientos técnicos para tareas eficientes.	57
Tabla 29.	Expectativa esperada de los clientes.....	58
Tabla 30.	Adaptación frente a cambios en la Cooperativa.	59
Tabla 31.	Satisfacción con el entorno laboral.....	60

Tabla 32.	Mejoras en el espacio de trabajo.	61
Tabla 33.	Colaboración y apoyo de colegas en funciones.	62
Tabla 34.	Conformidad al recibir ayuda en procesos.	63
Tabla 35.	Relación con los compañeros de trabajo.	64
Tabla 36.	Comunicación con los superiores.	65
Tabla 37.	Información de cambios de los procesos financieros.	66
Tabla 38.	Dificulta de las políticas y procedimientos.	67
Tabla 39.	Atención a inconformidades.	68
Tabla 40.	Satisfacción del trabajo con intereses personales.	69
Tabla 41.	Búsqueda de nuevos desafíos.	70
Tabla 42.	Facilidad del trabajo por los compañeros.	71
Tabla 43.	Motivación por compensaciones y reconocimientos.	72
Tabla 44.	Misión de la cooperativa alineada con los valores.	73
Tabla 45.	Renuncias por inconvenientes personales.	74
Tabla 46.	Entorno social favorable para el cargo.	75
Tabla 47.	Valores en la decisión de acciones.	76
Tabla 48.	Entorno en favor de la salud física de los empleados.	77
Tabla 49.	Salud mental como preocupación de la cooperativa.	78
Tabla 50.	Recursos en beneficio de la salud mental de empleados.	79
Tabla 51.	Equilibrio de la vida laboral y personal.	80
Tabla 52.	Respeto de horarios y la intervención en la vida personal.	81
Tabla 53.	Percepción de preocupación por el bienestar físico.	82
Tabla 54.	Comunicación efectiva de recursos para el bienestar.	83
Tabla 55.	Matriz de componente rotado para comprobación de variables.	94
Tabla 56.	Presupuesto para la investigación.	100

ÍNDICE DE FIGURAS

Nº		Pag.
Figura 1.	Rango de edades.	36
Figura 2.	Cantidades de género.	37
Figura 3.	Formación académica.	38
Figura 4.	Años de trabajo.	39
Figura 5.	Consideración de conocimientos previos para el puesto.	40
Figura 6.	Conocimientos para desempeño eficiente.	41
Figura 7.	Asesoramiento en productos financiero.	42
Figura 8.	Opinión de conocimientos de los compañeros en sus cargos.	43
Figura 9.	Adquisición de experiencias y habilidades.	44
Figura 10.	Habilidades en el uso de la tecnología.	45
Figura 11.	Valores y principios que se promueven.	46
Figura 12.	Compromiso con el trabajo.	47
Figura 13.	Compañerismo que refleja el respeto y la confianza.	48
Figura 14.	Solidaridad y colaboración entre empleados.	49
Figura 15.	Percepción del entusiasmo en alcanzar objetivos.	50
Figura 16.	Compromiso individual para lograr objetivos.	51
Figura 17.	Solidaridad como valor en las relaciones entre equipos y departamentos.	52
Figura 18.	Facilidad de comunicación interna.	53
Figura 19.	Comunicación clara y efectiva de los colaboradores.	54
Figura 20.	Habilidad de trabajo en equipo de colaboradores.	55
Figura 21.	Desconocimiento de áreas de operación.	56
Figura 22.	Conocimientos técnicos para tareas eficientes.	57
Figura 23.	Expectativa esperada de los clientes.	58
Figura 24.	Adaptación frente a cambios en la Cooperativa.	59
Figura 25.	Satisfacción con el entorno laboral.	60
Figura 26.	Mejoras en el espacio de trabajo.	61
Figura 27.	Colaboración y apoyo de colegas en funciones.	62
Figura 28.	Conformidad al recibir ayuda en procesos.	63
Figura 29.	Relación con los compañeros de trabajo.	64
Figura 30.	Comunicación con los superiores.	65
Figura 31.	Información de cambios de los procesos financieros.	66

Figura 32.	Dificulta de las políticas y procedimientos.	67
Figura 33.	Atención a inconformidades.	68
Figura 34.	Satisfacción del trabajo con intereses personales.	69
Figura 35.	Búsqueda de nuevos desafíos.	70
Figura 36.	Facilidad del trabajo por los compañeros.	71
Figura 37.	Motivación por compensaciones y reconocimientos.	72
Figura 38.	Misión de la cooperativa alineada con los valores.	73
Figura 39.	Renuncias por inconvenientes personales.	74
Figura 40.	Entorno social favorable para el cargo.	75
Figura 41.	Valores en la decisión de acciones.	76
Figura 42.	Entorno en favor de la salud física de los empleados.	77
Figura 43.	Salud mental como preocupación de la cooperativa.	78
Figura 44.	Recursos en beneficio de la salud mental de empleados.	79
Figura 45.	Equilibrio de la vida laboral y personal.	80
Figura 46.	Respeto de horarios y la intervención en la vida personal.	81
Figura 47.	Percepción de preocupación por el bienestar físico.	82
Figura 48.	Comunicación efectiva de recursos para el bienestar.	83
Figura 49.	Resultados gráficos del factor “Conocimientos”	85
Figura 50.	Resultados gráficos del factor “Valores Compartidos”	86
Figura 51.	Resultados gráficos del factor “Competencias Laborales”	87
Figura 52.	Resultados gráficos del factor “Entorno Laboral y Conformidad”	88
Figura 53.	Resultados gráficos del factor “Motivaciones Psicológicas y Sociales”	90
Figura 54.	Resultados gráficos del factor “Salud y Bienestar”	91
Figura 55.	Gráfico de sedimentación de componentes del capital humano.	93

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto

“Análisis de los factores de capital humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda. Agencia La Maná”

Fecha de inicio: Octubre 2023

Fecha de finalización: Febrero 2024

Lugar de ejecución: Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi.

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas.

Carrera que auspicia: Carrera de Administración de Empresas.

Proyecto de investigación vinculado: Proyecto formativo de la carrera con el tema “Estudio del impacto del sector microempresarial en la economía del cantón La Maná”

Equipo de Trabajo: Ing. Mario Fernando Navarrete Fonseca
Srta. Chris Salma Nuñez Zambrano

Área de conocimiento: Área de Ciencias sociales, educación comercial y derecho.

Línea de investigación: Administración y economía para el desarrollo sostenible de organizaciones.

Sub líneas de investigación de la Carrera: Estrategias administrativas, productividad y emprendimiento.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La realización del proyecto de investigación tuvo como finalidad el análisis de los factores de capital humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda. Agencia La Maná, siendo un tema de gran relevancia. El capital humano, que incluía el conocimiento, las habilidades, las competencias de los empleados y algunos factores que se desglosaban de estos, fue un factor crucial para el éxito de cualquier organización, incluyendo las cooperativas de ahorro y crédito.

En el caso de la CACPECO Ltda. Agencia La Maná, los factores de capital humano podían incluir la formación y educación de los empleados, su experiencia en el sector financiero y su compromiso con la misión y los valores de la cooperativa. Además, la capacidad de los empleados para trabajar en equipo y su dedicación al servicio al cliente también eran factores importantes. La formación y educación de los empleados eran fundamentales para asegurar que estuvieran equipados con las habilidades necesarias para realizar sus tareas eficientemente. Esto podía incluir formación en áreas como contabilidad, gestión financiera y servicio al cliente. La experiencia en el sector financiero también era un factor importante. Los empleados que tenían una amplia experiencia en el sector podían aportar valiosos conocimientos y perspectivas que podían ayudar a la cooperativa a tomar decisiones informadas.

El compromiso con la misión y los valores de la cooperativa era otro factor crucial. Los empleados que estaban comprometidos con la misión de la cooperativa y que compartían sus valores podían contribuir a crear un ambiente de trabajo positivo y productivo. La capacidad para trabajar en equipo y la dedicación al servicio al cliente también eran factores importantes. Un equipo eficaz podía lograr más que la suma de sus partes, y un excelente servicio al cliente podía ayudar a la cooperativa a retener a sus miembros y atraer a nuevos.

El análisis de los factores de capital humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda. Agencia La Maná pudo proporcionar una valiosa percepción sobre cómo la cooperativa podría mejorar su rendimiento y lograr sus objetivos. Sin embargo, también planteaba varias problemáticas, como la necesidad de una formación adecuada, el compromiso de los empleados y la retención del talento. Estas problemáticas debían ser abordadas para asegurar el éxito continuo de la cooperativa.

3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación surgió del interés por comprender a fondo los factores del capital humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda., Agencia La Maná, con el propósito de identificar su impacto en el desempeño organizacional. La novedad científica de este estudio consistió en la aplicación de un enfoque descriptivo para analizar detalladamente aspectos como el conocimiento, los valores compartidos, las competencias laborales, el entorno laboral, las motivaciones psicológicas y sociales, así como la salud y bienestar de los empleados en esta cooperativa.

Se estimó que los resultados obtenidos aportarían ideas valiosas para el desarrollo de estrategias que promovieran el desarrollo del talento humano, mejoraran el desempeño laboral y la productividad en la cooperativa. Asimismo, se buscaba proporcionar información relevante para identificar áreas de mejora y fortalecer el funcionamiento de la organización. Siendo beneficiados los empleados de la cooperativa que lo conforman 14 personas, entre los que se distribuyen en áreas de trabajo como la gerencia, la parte administrativa, los contables, el área financiera y la parte operativa de la cooperativa.

Dentro del proceso de investigación, fue importante reconocer las posibles limitaciones que podrían haber surgido y que podrían haber afectado el desarrollo y los resultados del estudio. Entre estas limitaciones se destacaron la disponibilidad de tiempo y recursos, los cuales fueron elementos fundamentales para llevar a cabo una investigación exhaustiva y precisa. La gestión eficiente de estos recursos fue crucial para garantizar la calidad y validez de los datos recopilados. Además, otro aspecto crítico que se consideró fue la participación activa de los empleados en la recolección de datos. La colaboración y el compromiso de los participantes fueron esenciales para obtener información relevante y significativa que permitió alcanzar los objetivos planteados en la investigación.

La factibilidad de la investigación se sustenta en la delimitación clara del objeto de estudio, tanto en términos espaciales como temporales, así como en la selección de una muestra representativa de la población de interés. Además, la validación del instrumento de recolección de datos mediante el uso de un cuestionario garantiza la fiabilidad y pertinencia de los resultados obtenidos. La integración de estos conocimientos en la investigación permite un análisis más profundo y significativo de los factores de capital humano en la cooperativa, proporcionando ideas valiosas para el desarrollo de toda la investigación.

4. BENEFICIARIOS

Los beneficiarios directos e indirectos de la investigación sobre el análisis de los factores de capital humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda. Agencia La Maná, se detallan a continuación:

4.1. Beneficiarios directos

Para la elaboración de este proyecto de investigación, se consideró como beneficiarios directos a todos los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda, siendo un total de 14 colaboradores internos. Datos que fueron obtenidos por la ayuda de la misma cooperativa con el registro de sus trabajadores en la sucursal La Maná 2023.

4.2. Beneficiarios indirectos

Los beneficiarios indirectos son todos los usuarios que, con el presente proyecto, se beneficiarán de una u otra manera con el planteamiento de la propuesta, que pretende disminuir la incidencia del problema que se están presentando en las empresas, en la calidad del servicio y atención al cliente. Considerando de igual manera a los familiares de los trabajadores que al tener mejores condiciones laborales y analizado los factores que conlleva el capital humano se vean mejoras en sus actitudes tanto laborales como familiares, a su vez se incluyen como indirectamente beneficiados a los 976 socios con los que cuenta la institución, datos proporcionados por la misma cooperativa, siendo que la Cooperativa vea reflejada sus mejoras con el análisis que se realizó.

Tabla 1. *Beneficiarios del proyecto.*

Beneficiarios directos (Empleados CACPECO Agencia La Maná)	14
Beneficiarios indirectos (Socios CACPECO Agencia La Maná)	962
Beneficiarios totales	976

Elaborado por: El autor.

5. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Planteamiento del problema.

Según los datos disponibles de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), para el 5 de noviembre del 2023 existían registradas 404 Cooperativas de Ahorro y Crédito registradas en Ecuador. Cabe destacar que este número puede variar con el tiempo debido a cambios en la industria y regulaciones. (SEPS, 2023)

Según un informe de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), se menciona que uno de los problemas en las primeras cooperativas de ahorro y crédito fue la falta de un sistema sólido de gestión y control interno. El Banco Central del Ecuador destaca que la falta de liquidez es otro problema común en las cooperativas, lo cual dificulta su capacidad para otorgar créditos y atender las necesidades financieras de sus socios. Además, la morosidad en el cobro de los créditos es una problemática recurrente en las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, lo cual afecta su rentabilidad y sostenibilidad financiera. Un artículo de La Hora menciona que las cooperativas también enfrentan barreras burocráticas y trámites complicados que dificultan su funcionamiento eficiente (OIT, 2001).

La gobernanza deficiente entra en efecto ya que en muchas cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador han experimentado problemas de gobernanza, como la falta de transparencia, la toma de decisiones poco claras y la falta de rendición de cuentas. Esto puede llevar a la mala gestión y al mal uso de los recursos de la cooperativa, causando molestias tanto a los empleados como a los propietarios de la misma. Los riesgos de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito a menudo enfrentan desafíos en la evaluación y gestión del riesgo de crédito. Esto puede deberse a la falta de capacidad para evaluar adecuadamente la capacidad de pago de los prestatarios y la falta de sistemas adecuados de seguimiento y recuperación de préstamos. Las regularizaciones y supervisiones inadecuadas presentan una preocupación porque ha habido casos en los que la regulación y supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador ha sido insuficiente. Esto puede permitir prácticas de gestión inadecuadas y aumentar el riesgo de fraude y corrupción en formas de lavados de activos o prácticas que no solo afectan a las cooperativas sino al mismo país que ofrece estas revisiones.

La investigación proporcionada muestra que las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador han tenido impactos tanto positivos como negativos. Por un lado, han sido una fuente

importante de servicios financieros para sus miembros y han contribuido a las economías locales. Por otro lado, enfrentan desafíos como una mala gestión, falta de liquidez, altas tasas de morosidad en los préstamos, barreras burocráticas e inadecuada gobernanza. Estos problemas pueden afectar la rentabilidad y sostenibilidad de las cooperativas. Sin embargo, se destaca que las cooperativas han demostrado tener una correlación positiva entre la educación y los ingresos a lo largo de la vida, así como mejores condiciones laborales y oportunidades de carrera. En resumen, las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador tienen impactos mixtos, pero su importancia en el desarrollo económico y social es evidente.

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones que ofrecen servicios financieros a sus socios, con el fin de promover el desarrollo económico y social de sus comunidades. Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), en la provincia de Cotopaxi existen 37 cooperativas de ahorro y crédito, que atienden a más de 200 mil personas. Estas cooperativas benefician a la provincia al brindar acceso al crédito productivo, fomentar el ahorro y la inversión, generar empleo y contribuir al bienestar de sus asociados. Además, algunas cooperativas realizan actividades de responsabilidad social, como apoyo a la educación, la salud, el medio ambiente y la cultura. (SEPS, 2023)

Algunas de las problemáticas que se han identificado en la provincia de Cotopaxi son la falta de capacitación y educación financiera de los socios y los directivos, lo que genera deficiencias en la gestión administrativa, contable y de riesgos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC). La baja diversificación de los productos y servicios financieros que ofrecen las CAC, lo que limita las opciones de ahorro e inversión de los socios y reduce la rentabilidad de las cooperativas. La escasa supervisión y regulación por parte de las autoridades competentes, lo que propicia el incumplimiento de las normas legales y técnicas que rigen el sector cooperativo, así como la aparición de prácticas informales o ilegales que ponen en riesgo el patrimonio de los socios y las CAC.

La débil articulación y cooperación entre las CAC y otros actores del sistema financiero, como bancos, cajas, mutuales, asociaciones, etc., lo que impide el acceso a fuentes de financiamiento externo, la ampliación del mercado potencial y la generación de economías de escala y sinergias. Estas problemáticas requieren de una intervención integral y coordinada por parte de los diferentes actores involucrados, con el fin de fortalecer el sector cooperativo en la provincia de Cotopaxi y contribuir al desarrollo local.

Sin embargo, estas instituciones enfrentan diversos problemas que limitan su desarrollo y sostenibilidad en el cantón La Maná, solo 2 cooperativas registradas en el cantón, pero se encuentran activas más de 6 cooperativas con sus sucursales esto según el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) en el año 2019, como lo es la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO. (MIES, 2019) Algunos de los problemas que se han identificado son:

La baja penetración financiera y la escasa cultura de ahorro de la población, especialmente en las zonas rurales y marginales, donde las cooperativas tienen mayor presencia. La alta competencia de otras entidades financieras, tanto formales como informales, que ofrecen productos y servicios más atractivos, flexibles y accesibles para los potenciales clientes. La limitada capacidad operativa, tecnológica y gerencial de las cooperativas, que dificulta su innovación, eficiencia y calidad en la atención al cliente. La falta de una visión estratégica y de un plan de negocios que oriente el crecimiento y la diversificación de las cooperativas, así como su articulación con otros actores del sector financiero y productivo.

Estos problemas requieren de soluciones integrales y participativas que involucren a todos los actores relevantes, tales como los socios, los directivos, los empleados, las autoridades, los organismos de apoyo y la sociedad civil. Así, se podrá fortalecer el rol de las cooperativas como agentes de inclusión financiera y desarrollo local en el cantón La Maná. Siendo que, en la investigación realizada, se enfoca en la cooperativa y los factores que la conllevan a conseguir los objetivos que son los que los integran internamente, conocidos como el capital humano, cada factor de los trabajadores guiará a la búsqueda de lograr los objetivos que se proponen la empresa.

5.2. Formulación del problema.

¿Cuáles son los factores del capital humano que se encuentran relacionados a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda. Agencia La Maná?

5.2.1. Causas y efectos.

El cuadro proporcionaba una visión estructurada de las causas, efectos y factores relacionados con el capital humano. Las causas del capital humano representaban las condiciones y características que influían en el desarrollo y la calidad del capital humano en una organización. Se incluían aspectos como conocimientos, valores compartidos, competencias laborales, entorno laboral y conformidad, motivaciones psicológicas y sociales, y salud y bienestar. Estas condiciones podían ser cultivadas y gestionadas por la organización para optimizar el rendimiento y la contribución de su capital humano.

Tabla 2. *Representación de las causas y efectos.*

Factores principales (Causas)	Efectos del Capital Humano	Factores Relacionados
Conocimientos	Mejora de la productividad laboral	Educación formal y capacitación
Valores compartidos	Cohesión y colaboración en equipos	Cultura organizacional
Competencias laborales	Eficiencia y calidad en el trabajo	Formación continua
Entorno laboral y conformidad	Satisfacción laboral y retención	Cultura y clima laboral
Motivaciones psicológicas y sociales	Compromiso y desempeño	Reconocimiento y recompensas
Salud y bienestar	Reducción del ausentismo laboral	Programas de bienestar laboral

Fuente: Elaboración propia

Los efectos del capital humano eran los resultados positivos que se derivaban de tener un capital humano bien desarrollado y gestionado. Los efectos incluían mejoras en la productividad laboral, cohesión y colaboración en equipos, eficiencia y calidad en el trabajo, satisfacción laboral y retención de talento, compromiso y desempeño de los empleados, y reducción del ausentismo laboral.

Los factores relacionados eran elementos que estaban asociados con las causas del capital humano y que influían en su desarrollo y efectos. Por ejemplo, la educación formal y la capacitación eran factores relacionados con el desarrollo de conocimientos. La cultura organizacional y el liderazgo con valores eran factores relacionados con la promoción de valores compartidos. La formación continua y el desarrollo profesional eran factores relacionados con el desarrollo de competencias laborales, y así sucesivamente.

5.3. Delimitación del objeto de investigación.

5.3.1. Delimitación Espacial

La investigación se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda. en su agencia ubicada en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi.

5.3.2. Delimitación temporal.

La investigación se desarrolla durante el periodo octubre del 2023 al febrero del 2024.

5.3.3. Delimitación de Contenido.

Los contenidos a tratarse en la presente investigación son:

- Capital humano.
- Conocimientos.
- Valores compartidos.
- Competencias laborales
- Entorno laboral y conformidad
- Motivaciones psicológicas y sociales
- Salud y bienestar

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo General

- Analizar los factores de capital humano para la identificación de cuales tiene mayor relación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda. Agencia La Maná.

6.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar los factores principales del capital humano desarrollados para el mejoramiento de la Cooperativa.
- Identificar los factores del capital humano para la formulación de la base teórica del estudio.
- Clasificar estadísticamente los factores más relevantes del capital humano para la redacción de los resultados y hallazgos más importantes.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS DE OBJETIVOS.

Tabla 3. *Actividades y sistemas de tareas.*

Objetivos	Actividad	Resultado de la actividad	Técnicas e instrumentos
Diagnosticar los factores principales del capital humano desarrollados para el mejoramiento de la Cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> - Preparación del instrumento. - Validación del instrumento. - Aplicación de instrumento. - Procesamiento y análisis de datos. 	Obtención de datos y análisis de los principales factores influyentes en la Cooperativa.	Cuestionario en escala de Likert. Encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa.
Identificar los factores del capital humano para la formulación de la base teórica del estudio.	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de la literatura. - Análisis de documentos. 	Identificación de factores del capital humano para investigar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO.	Revisión de libros, artículos científicos, informes, etc.
Clasificar estadísticamente los factores más relevantes del capital humano para la redacción de los resultados y hallazgos más importantes	<ul style="list-style-type: none"> - Ingreso de datos en el software SPSS. - Aplicación de la técnica estadística. - Análisis de resultados. 	Componentes principales sugeridos por la técnica estadística y las agrupaciones de preguntas según esta técnica.	Análisis factorial exploratorio (AFE)

Fuente: Elaboración propia.

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.

8.1. Antecedentes Investigativos.

Proyecto 1. Marco Aroca (2019). El capital intelectual y la calidad de los servicios en el Ministerio de Salud Pública del Distrito 18D01.

En algunos proyectos de investigación abordan la importancia del capital humano en diferentes contextos organizacionales. En el caso del estudio realizado por Marco Aroca en el Ministerio de Salud Pública del Distrito 18D01, se destaca la relación entre el capital intelectual y la calidad de los servicios de salud. A través de una metodología cuali-cuantitativa y un enfoque bibliográfico y de campo, se identificaron problemas en el desarrollo del capital intelectual, lo cual incide directamente en la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios. Este hallazgo sugiere la necesidad de implementar un modelo de gestión del capital intelectual para fortalecer las competencias del personal y mejorar la calidad de los servicios de salud ofrecidos (Aroca, 2019).

Proyecto 2. Días Pilatasig Mayra Janneth (2023). Estrategias de Desarrollo del Talento Humano en los Estudios Jurídicos, en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi.

Por otro lado, el proyecto liderado por Días Pilatasig Mayra Janneth se centra en las estrategias de desarrollo del talento humano en estudios jurídicos del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi. A partir de un enfoque cualitativo y un método descriptivo, se identificaron deficiencias en la formación de competencias, incentivos y motivación laboral, lo que ha generado una alta rotación de personal. Los resultados revelan la necesidad de diseñar estrategias que promuevan el desarrollo del talento humano, como la implementación de programas de formación, incentivos y supervisión, con el objetivo de mejorar el desempeño laboral y la productividad en los establecimientos jurídicos. En ambos casos, se evidencia la importancia de invertir en el desarrollo y gestión del capital humano para mejorar el funcionamiento y los resultados de las organizaciones (Días, 2023).

Estas investigaciones proporcionaron un ejemplo y una sólida base teórica y metodológica para entender cómo influyeron aspectos como los conocimientos, valores compartidos, competencias laborales, entorno laboral, motivaciones psicológicas y salud y bienestar en el

funcionamiento y desempeño de una organización. Además, sirvieron como guía para diseñar instrumentos de recolección de datos pertinentes y para interpretar adecuadamente los resultados obtenidos en el estudio. La integración de estos conocimientos en la investigación permitió un análisis más profundo y significativo de los factores de capital humano en la cooperativa, proporcionando ideas valiosas para el desarrollo de toda la investigación.

8.2. Marco teórico.

8.2.1. Origen del capital humano.

El origen del concepto de capital humano se remonta a mediados del siglo XX, cuando los economistas comenzaron a reconocer la importancia de los recursos humanos en el desarrollo económico. El término "capital humano" fue mencionado por el economista Gary Becker en su libro "Human Capital" publicado en 1964. Becker definió el capital humano como el conjunto de conocimientos, habilidades, competencias y capacidades que posee una persona y que le permiten ser productiva en el ámbito laboral. Según Becker, el capital humano es un activo que puede ser invertido y desarrollado a través de la educación, la formación y la experiencia laboral (Becker, 1964).

El concepto de capital humano se basa en la idea de que los trabajadores no son meros recursos productivos, sino que tienen un valor intrínseco. A medida que la economía se fue volviendo más orientada hacia el conocimiento y la tecnología, se hizo evidente que el capital humano era un factor clave para el crecimiento económico. El surgimiento del capital humano como concepto económico tuvo importantes implicaciones en la forma en que se veía la educación y la formación. Antes de la aparición de este concepto, la educación se consideraba principalmente como un bien social, necesario para el desarrollo de la sociedad en su conjunto. Sin embargo, el enfoque en el capital humano llevó a considerar la educación como una inversión individual, ya que se creía que aumentaba las habilidades y capacidades de una persona y, por lo tanto, su productividad y sus ingresos (Becker, 1964).

El estudio del capital humano se basa en la idea de que las personas que poseen mayores niveles de educación y formación tienden a tener mejores perspectivas laborales y salarios más altos. Numerosos estudios han demostrado una fuerte correlación entre el nivel educativo y los ingresos a lo largo de la vida. Además, se ha encontrado que las personas con mayores niveles

de educación suelen tener mejores condiciones de trabajo, mayor seguridad laboral y mayores oportunidades de desarrollo profesional. La evidencia empírica de los efectos del capital humano se ha obtenido a través de diversos métodos de investigación, que van desde estudios longitudinales que siguen a individuos a lo largo del tiempo, hasta análisis de datos agregados a nivel macroeconómico. Estos estudios han demostrado consistentemente que la inversión en capital humano es un factor determinante en el crecimiento económico y el desarrollo de los países (Quintero, 2020).

El concepto de capital humano, popularizado por el economista Gary Becker en su obra "Human Capital" de 1964, ha transformado la manera en que se percibe la relación entre educación, trabajo y desarrollo económico. Esta teoría postula que los individuos no solo son mano de obra, sino activos que pueden ser invertidos y desarrollados a través de la educación y la experiencia laboral. A medida que la economía ha evolucionado hacia un enfoque más centrado en el conocimiento, el capital humano ha emergido como un factor crítico para el crecimiento económico y el desarrollo social. Numerosos estudios respaldan la idea de que un mayor nivel educativo se correlaciona con mejores oportunidades laborales, salarios más altos y mayor calidad de vida, lo que subraya la importancia de invertir en el desarrollo de las personas para el progreso de las naciones.

8.2.2. ¿Qué es el capital humano?

Según los autores Amézquita y Narvaéz (2016), el capital humano es un activo intangible que puede generar ventajas competitivas y valor agregado, y es considerado un factor clave para el crecimiento económico y la innovación (Amézquita y Narvaéz, 2016).

Por otro lado, Rojas y Vera (2017) destaca la importancia de la cultura organizacional en la gestión del conocimiento, lo que implica la promoción de la educación y la formación para el desarrollo del capital humano. El capital humano se refiere a las cualidades y capacidades de las personas que pueden generar beneficios económicos y sociales, y su desarrollo está vinculado a la promoción de la educación y la cultura organizacional (Rojas y Vera, 2017).

El capital humano no solo se refiere a las habilidades y conocimientos, sino también a la capacidad de adaptarse a nuevas tecnologías y entornos cambiantes. La educación y la formación deben enfocarse en desarrollar habilidades transferibles que permitan a las personas adaptarse a las necesidades del mercado laboral (Card, 2019).

Para Mariana Mazzaucato (2018) “El capital humano no es solo un factor de producción, sino también un factor de innovación. La inversión en educación y formación es fundamental para impulsar el crecimiento económico.” (Mazzucato, 2018).

De los conceptos revisados se puede considerar que el capital humano es un concepto multifacético que juega un papel crucial en el desarrollo económico y social. Su desarrollo requiere una inversión en educación, formación y la promoción de una cultura organizacional que valore el conocimiento y la innovación. Es fundamental fomentar valores como la ética, la responsabilidad social y la colaboración. Estos valores son esenciales para construir una sociedad más justa y equitativa.

Además, es importante destacar el papel que juega la tecnología en el desarrollo del capital humano. Las nuevas tecnologías ofrecen oportunidades para el aprendizaje continuo y la formación personalizada. Es necesario aprovechar estas herramientas para crear un ecosistema educativo más inclusivo y accesible.

8.2.3. Factores del capital humano.

Para Pérez y Castillo (2016), los factores del capital humano son aquellos elementos que influyen en el rendimiento, la productividad y la satisfacción de los trabajadores. Entre estos factores se encuentran los conocimientos, que son el conjunto de saberes teóricos y prácticos que poseen los empleados; los valores compartidos, que son las creencias y actitudes que orientan el comportamiento de los miembros de una organización; las competencias laborales, que son las habilidades y capacidades que permiten desempeñar una tarea o función de manera eficaz; el entorno laboral, que es el conjunto de condiciones físicas, sociales y organizativas que rodean al trabajador en su puesto de trabajo; las motivaciones psicológicas, que son los factores internos y externos que impulsan al trabajador a realizar su trabajo con interés y compromiso; y la salud y el bienestar, que son el estado físico y mental del trabajador, que influye en su calidad de vida y en su capacidad para afrontar las exigencias laborales (Pérez y Castillo, 2016).

Los factores del capital humano son esenciales para el éxito de cualquier organización, ya que determinan el nivel de desempeño y satisfacción de los trabajadores. Es importante que los empleados tengan conocimientos adecuados y actualizados sobre su área de trabajo, así como

valores compartidos que fomenten la cooperación y la confianza entre ellos. También considerar que las competencias laborales son fundamentales para adaptarse a los cambios y a las demandas del mercado, y que el entorno laboral debe ser seguro, saludable y estimulante. Por último, las motivaciones psicológicas son clave para generar un compromiso y una identificación con la organización, y que la salud y el bienestar de los trabajadores deben ser una prioridad para garantizar su calidad de vida y su productividad, así es como procedemos a revisar los siguientes factores del capital humano.

8.2.3.1. Conocimientos.

Los conocimientos como factor de capital humano son un elemento clave para el desarrollo económico y social de un país. Los conocimientos se refieren a la capacidad de las personas para adquirir, aplicar y crear información, ideas y soluciones que generen valor. El capital humano se refiere al conjunto de habilidades, competencias y actitudes que poseen los individuos y que les permiten desempeñarse en el mercado laboral y en la sociedad. La inversión en capital humano se realiza a través de la educación, la formación, la salud y la protección social (Gómez, 2014).

La relación entre los conocimientos y el capital humano es bidireccional: por un lado, los conocimientos aumentan el capital humano al mejorar la productividad, la innovación y la competitividad de los trabajadores y las empresas; por otro lado, el capital humano facilita el acceso, la difusión y la generación de nuevos conocimientos al ampliar las capacidades cognitivas, creativas y comunicativas de las personas. Por lo tanto, los conocimientos como factor de capital humano contribuyen al crecimiento económico, al desarrollo sostenible y a la inclusión social (Sosa y Acevedo, 2022).

De acuerdo con los dos autores, los conocimientos representan el motor fundamental del capital humano, actuando como el combustible que impulsa el progreso económico y social de una nación. En este sentido, la capacidad de las personas para adquirir, aplicar y generar información y soluciones valiosas se convierte en un activo invaluable. Por un lado, la inversión en educación, formación, salud y protección social fortalece este capital humano, potenciando la productividad, la innovación y la competitividad tanto a nivel individual como empresarial. Por otro lado, este capital humano enriquece el entorno al facilitar el acceso, la difusión y la creación de nuevos conocimientos, gracias a una mayor capacidad cognitiva, creativa y comunicativa.

8.2.3.2. Valores Compartidos.

Los valores compartidos como factor de capital humano son aquellos principios, creencias y normas que orientan el comportamiento de los miembros de una organización hacia el logro de los objetivos comunes. Estos valores influyen en la motivación, el compromiso, la identificación y la satisfacción de los trabajadores, así como en la calidad de las relaciones internas y externas de la empresa. Los valores compartidos también contribuyen a crear una cultura organizacional que favorece la innovación, el aprendizaje, la adaptación y la mejora continua. Por tanto, los valores compartidos son un recurso estratégico que puede generar ventajas competitivas sostenibles en el mercado (Bonilla, 2017).

Por lo que se considera que, los valores compartidos son más que simples principios; representan los cimientos sobre los cuales se construye una organización sólida y resiliente. Al establecer un conjunto de creencias y normas que guían las acciones y decisiones de los individuos dentro de una empresa, se promueve no solo la cohesión interna, sino también la coherencia y la confianza en las relaciones externas. Esta cultura organizacional basada en valores no solo impulsa la innovación y el aprendizaje continuo, sino que también fortalece la capacidad de adaptación ante los desafíos del entorno. Así, los valores compartidos se convierten en un activo estratégico invaluable, capaz de diferenciar a una empresa y proporcionarle ventajas competitivas duraderas en el mercado.

8.2.3.3. Competencias Laborales.

En el contexto actual de globalización y competitividad, las organizaciones requieren contar con personal calificado y competente que pueda responder a las demandas y desafíos del mercado. Por ello, el concepto de competencia laboral se ha convertido en un elemento clave para la gestión del capital humano, entendido como el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que poseen los trabajadores y que les permiten desempeñar sus funciones de manera eficaz y eficiente (Hernández G. , 2021).

Las competencias laborales se pueden clasificar en tres tipos: básicas, transversales y específicas. Las competencias básicas son aquellas que se refieren a los conocimientos y habilidades generales que se requieren para acceder al mundo laboral, como la lectura, la escritura, el cálculo, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, etc. Las competencias transversales son aquellas que se aplican a diferentes contextos y situaciones

laborales, como el trabajo en equipo, la comunicación, la resolución de problemas, la creatividad, la iniciativa, etc. Las competencias específicas son aquellas que se relacionan con el desempeño de una función o tarea determinada dentro de un sector o área de actividad, como la contabilidad, la programación, la soldadura, entre otros (Reyes y Salgado, 2021).

La identificación, evaluación y desarrollo de las competencias laborales es una tarea fundamental para las organizaciones, ya que les permite seleccionar al personal adecuado para cada puesto de trabajo, definir los perfiles profesionales requeridos, establecer los planes de formación y capacitación necesarios, diseñar los sistemas de recompensa e incentivos acordes al desempeño, y mejorar la calidad y productividad de los procesos y servicios. Asimismo, las competencias laborales son un factor de motivación y satisfacción para los trabajadores, ya que les brindan la oportunidad de reconocer y valorar sus capacidades, potenciar su desarrollo profesional y personal, y acceder a mejores condiciones laborales y oportunidades de empleo.

Las competencias laborales son un factor clave del capital humano, según el estudio exploratorio realizado en el sector industrial de la Comarca Lagunera. Este estudio analizó las competencias laborales necesarias para ser productivo en el mercado laboral y encontró que estas competencias están relacionadas con el conocimiento, habilidades y capacidades de una persona. Estas competencias laborales son esenciales para el desarrollo económico y el éxito en el mercado laboral. Por lo tanto, es importante que las empresas y los individuos inviertan en el desarrollo de competencias laborales para mejorar su productividad y oportunidades de carrera (Sologaistoa y otros, 2015).

Siendo entonces que, las habilidades o competencias laborales sean cruciales para el éxito tanto de las personas como de las empresas. Estas habilidades se dividen en básicas, que son las necesarias para comenzar a trabajar, como leer y escribir; transversales, que son útiles en muchos tipos de trabajos, como trabajar en equipo o resolver problemas; y específicas, que están relacionadas con trabajos particulares, como contabilidad o programación. Identificar, evaluar y desarrollar estas habilidades es importante para las empresas, ya que les permite contratar a las personas adecuadas, entrenarlas y mejorar la calidad de su trabajo. También es beneficioso para los trabajadores, ya que les ayuda a sentirse valorados y a mejorar sus oportunidades laborales y de desarrollo personal. En general, invertir en habilidades laborales es clave para el éxito tanto de las personas como de las empresas en el mercado laboral actual.

8.2.3.4. Entorno Laboral y Conformidad.

El capital humano es el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que poseen los trabajadores de una organización y que contribuyen a su desempeño y competitividad. Dentro de los factores que influyen en el desarrollo del capital humano, se encuentran el entorno laboral y la conformidad. El entorno laboral se refiere a las condiciones físicas, psicológicas y sociales en las que se realiza el trabajo. Un entorno laboral adecuado favorece la motivación, la satisfacción, la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores, lo que se traduce en una mayor productividad, calidad y compromiso con la organización. Algunos aspectos que conforman el entorno laboral son: el clima organizacional, la cultura organizacional, el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo, la participación, el reconocimiento, la retribución, la conciliación y la formación (Sánchez y otros, 2021).

La conformidad se refiere al grado en que los trabajadores se adaptan a las normas, valores y expectativas de la organización. La conformidad puede tener efectos positivos o negativos sobre el capital humano, dependiendo del tipo y nivel de conformidad que se presente. Por un lado, la conformidad puede facilitar la integración, la cohesión, la coordinación y la cooperación entre los trabajadores, lo que mejora el clima y la cultura organizacional. Por otro lado, la conformidad puede limitar la creatividad, la innovación, la diversidad y el aprendizaje de los trabajadores, lo que reduce su capacidad de respuesta ante los cambios y desafíos del entorno (García R. , 2020).

Por lo tanto, el entorno laboral y la conformidad son factores que pueden potenciar o debilitar el capital humano de una organización. Es importante que las organizaciones busquen un equilibrio entre estos factores, creando un entorno laboral que propicie el desarrollo profesional y personal de los trabajadores, al mismo tiempo que fomenta una conformidad crítica y constructiva que permita aprovechar las ventajas de la diversidad y el disenso.

8.2.3.5. Motivaciones Psicológicas y Sociales.

Entre los factores que influyen en el capital humano, se encuentran las motivaciones psicológicas y sociales de los individuos, es decir, los factores internos y externos que impulsan, orientan y mantienen el comportamiento de las personas hacia el logro de metas. Las motivaciones psicológicas se refieren a las necesidades, intereses, expectativas, valores y creencias que determinan el grado de satisfacción y compromiso de los trabajadores con su

trabajo. Las motivaciones sociales se refieren a las influencias del entorno, como la cultura, el clima, el liderazgo, el reconocimiento, la recompensa, la participación y la comunicación, que afectan a la percepción y la actitud de los trabajadores hacia la organización. (Bohórquez y otros, 2020)

Las motivaciones psicológicas y sociales son factores del capital humano porque pueden mejorar o deteriorar el desempeño, la productividad, la innovación, la calidad y la competitividad de las organizaciones. Por ello, es importante que las empresas diseñen e implementen políticas y prácticas de gestión del capital humano que estimulen y satisfagan las motivaciones psicológicas y sociales de sus empleados, creando un ambiente de trabajo favorable que facilite el desarrollo profesional y personal de los mismos (Aroca, 2019).

Por lo que, estos factores que influyen en cómo las personas se desempeñan en el trabajo incluyen tanto lo que les motiva personalmente como lo que perciben del ambiente en el que trabajan. Las motivaciones personales tienen que ver con lo que cada individuo valora y espera, mientras que las sociales están más relacionadas con cómo se sienten respecto a su entorno laboral y cómo son tratados por sus compañeros y superiores. Estas motivaciones pueden impactar tanto positiva como negativamente en la calidad del trabajo y la productividad de una empresa. Por eso, es importante que las compañías creen un ambiente laboral que satisfaga estas necesidades y motive a sus empleados, lo que a su vez puede contribuir a su desarrollo tanto profesional como personal.

8.2.3.6. Salud y Bienestar.

La salud y el bienestar son factores importantes del capital humano. La gestión de la promoción de la salud y el bienestar en las organizaciones saludables es crucial para el desarrollo y productividad de las personas en el mercado laboral. La salud y el bienestar son factores clave para el desarrollo del capital humano, ya que, influyen en la productividad, la creatividad, la innovación, la satisfacción laboral y la calidad de vida de los trabajadores y las trabajadoras. Por ello, es importante promover políticas y prácticas que favorezcan la salud y el bienestar de las personas en el ámbito laboral, así como en el personal y familiar (Vallejo, 2022).

Algunas de las medidas que se pueden implementar son: ofrecer servicios de salud ocupacional, prevenir y gestionar los riesgos psicosociales, fomentar la actividad física y la alimentación saludable, facilitar la conciliación entre la vida laboral y familiar, crear un clima organizacional

positivo y participativo, reconocer y recompensar el desempeño, brindar oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional, y estimular la responsabilidad social empresarial. Estas medidas no solo benefician a las personas, sino también a las organizaciones y a la sociedad en general, ya que contribuyen a mejorar el rendimiento, la competitividad, la reputación, la lealtad, el compromiso y la retención del talento humano. Además, la educación para la resiliencia es fundamental para enfrentar los desafíos socioemocionales, especialmente durante la pandemia de COVID-19. Estos factores impactan en el rendimiento y éxito de los individuos en su vida laboral y personal. Por lo tanto, es fundamental promover estrategias y políticas que fomenten la salud y el bienestar en la educación y el entorno laboral, para potenciar el capital humano y mejorar la calidad de vida de las personas (Martínez y Cervantes, 2023).

La salud y el bienestar son fundamentales en el ámbito laboral, afectando tanto la productividad como la calidad de vida de los trabajadores. Es esencial que las organizaciones promuevan medidas como la salud ocupacional, la gestión de riesgos psicosociales y el equilibrio entre vida laboral y familiar. Estas acciones benefician tanto a los individuos como a las empresas, mejorando la competitividad y el bienestar general. Además, la educación para la resiliencia es clave en tiempos difíciles como la pandemia de COVID-19.

8.2.4. Origen de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador.

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones que brindan servicios financieros a sus socios, basadas en principios de solidaridad, autoayuda y responsabilidad social. El origen de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador se remonta al siglo XIX, cuando se crearon las primeras cajas de ahorro impulsadas por gremios de artesanos, empleados y trabajadores, con el fin de mejorar el bienestar de sus asociados y sus familias (Culqui, 2013).

Estas organizaciones gremiales se desarrollaron en las ciudades de Quito y Guayaquil entre 1879 y 1900, y fueron reguladas por la primera Ley de Cooperativas en 1937. Sin embargo, fue en las décadas de los sesenta y setenta cuando el sistema cooperativo adquirió mayor presencia y apoyo institucional, tanto nacional como internacional. Desde entonces, las cooperativas de ahorro y crédito han jugado un rol fundamental en la inclusión financiera de los sectores populares y rurales, así como en el dinamismo económico y social del país. Actualmente, el sistema cooperativo está conformado por más de 900 entidades que operan bajo la supervisión y control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), creada en 2012.

Las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador representan un legado arraigado en la solidaridad y la autogestión, trazando su origen desde el siglo XIX con las primeras cajas de ahorro impulsadas por gremios. A lo largo de los años, estas organizaciones han evolucionado para convertirse en pilares fundamentales de la inclusión financiera y el desarrollo económico y social del país.

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

1. ¿Qué factores de capital humano se han ubicado en la revisión de la literatura?

Una vez revisada la literatura del Capital humano se pudo identificar los factores del “conocimiento” siendo la capacidad que tienen los empleados frente al mercado laboral, en cuanto a los “valores compartidos” siendo unos impulsores de una buena cultura organizacional, seguido de eso están las “competencias laborales” que incluyen las habilidades que se requieren dentro de la cooperativa, el “entorno laboral y conformidad” es el espacio en donde se desarrollan las actividades laborales y su conformidad en el lugar de trabajo, “motivaciones psicológicas y sociales” que busca comprender los impulsos y motivaciones para el correcto desarrollo de las actividades diarias, y por último el “factor de la salud y bienestar” la salud afecta directamente en el rendimiento de las labores diarias.

2. ¿Qué factores de capital humano se desarrollaron en la cooperativa?

Algunos de los factores que se han desarrollado en la cooperativa es que dentro de los conocimientos los empleados consideran que entienden de los productos financieros que ofrece la cooperativa, han adquirido nuevas habilidades y experiencias, existiendo una consideración positiva a sus habilidades tecnológicas en la utilización de herramientas financieras, para los valores que se comparten en dentro del trabajo, se tiene un lineamiento de los promulgados por la cooperativa y los que tienen individualmente contribuyendo a conseguir los objetivos que se plantean, las competencias laborales refleja que existe una buena comunicación facilitando las habilidades de trabajo en equipo y satisfaciendo las expectativas de los clientes. En cuanto al entorno laboral y su conformidad las consideraciones son positivas en ser apoyadas en procesos que desconocen al tener una buena comunicación entre sus superiores por lo que los cambios existentes en los procesos financieros, las motivaciones psicológicas y sociales se presentaron que las recompensas y motivaciones contribuyen y el entorno social permiten que haya satisfacción. Y en la salud y bienestar la cooperativa ofrece recursos y programas que apoyen el bienestar respetando horarios que no interfieran en la vida personal.

3. ¿Cómo se clasificaría estadísticamente los factores de capital humano se muestran en la cooperativa?

Se busca clasificar estadísticamente los factores del capital humano que se muestran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda. Agencia La Maná. Esto implica recopilar datos relevantes sobre diversos aspectos del capital humano, que se consideraran en la revisión de bibliografía y comprobar sus agrupaciones en cada factor. Para lo cual se utilizó la aplicación del modelo estadístico de Análisis Factorial Exploratorio (AFE), que nos permitió clasificar los factores y sus componentes, obteniendo un resultado de los seis factores con 14 componentes para la primera variable “Conocimientos”, 7 componentes para la variable “valores compartidos”, 5 componentes para las variables “competencias laborales” “entorno laboral y conformidad” y “motivaciones psicológicas y sociales” y para la última variable “salud y bienestar” con 3 componentes. Algunos de los componentes siendo 5 las que se han descartado.

10. METODOLOGÍA.

10.1. Tipos de investigación.

La investigación discute diferentes tipos de metodologías de investigación, que incluyen la investigación descriptiva, la investigación bibliográfica o documental y la investigación de campo. También menciona el nivel o alcance de la investigación, así como los métodos, técnicas e instrumentos utilizados en la investigación. Los métodos mencionados incluyen métodos deductivos, analíticos y estadísticos, específicamente el análisis factorial exploratorio. La técnica de investigación discutida es la encuesta, y el instrumento mencionado es el cuestionario.

10.1.1. Investigación descriptiva.

La investigación descriptiva es una metodología utilizada para recopilar, analizar e interpretar información sobre características o fenómenos existentes en un determinado momento. Se utiliza para describir y comprender situaciones, eventos o comportamientos, sin buscar explicaciones o relaciones causales. En el ámbito de las preferencias de los consumidores de computadoras personales y equipos relacionados, la investigación descriptiva se utiliza para identificar y analizar las preferencias y necesidades de los consumidores en este mercado específico. (Orellana y Fernanda, 2019). Además, el análisis de contenido se utiliza como herramienta en la investigación descriptiva para analizar investigaciones previas y obtener información sobre la imagen de marca de un país y su efecto en la percepción del consumidor.

La investigación descriptiva facilitó la obtención de información valiosa para comprender mejor la dinámica interna de la organización y su impacto en el desempeño general. Los resultados obtenidos a través de este enfoque permitieron identificar aspectos clave que podrían influir en la productividad y el bienestar de los empleados, brindando así una base sólida para la toma de decisiones estratégicas y la implementación de medidas de mejora en la cooperativa.

10.1.2. Investigación bibliográfica o documental.

La investigación bibliográfica o documental es un tipo de metodología de investigación que se centra en el estudio y análisis de fuentes de información secundarias, como libros, artículos, informes y documentos para obtener datos y conocimientos sobre un tema específico. Esta metodología implica revisar y analizar exhaustivamente la literatura existente sobre el tema de

investigación para recopilar información relevante y respaldar los objetivos de estudio. La investigación bibliográfica o documental es útil para obtener una visión general de un tema, identificar lagunas en el conocimiento existente y proporcionar una base sólida para futuras investigaciones (García,2001).

Esta metodología permitió centrarse en el estudio y análisis de fuentes de información secundarias, como libros, artículos, informes y documentos, para obtener datos y conocimientos relevantes sobre el tema específico del capital humano en la cooperativa. Al realizar una exhaustiva revisión y análisis de la literatura existente sobre el capital humano, se recopiló información detallada y se respaldaron los objetivos de la investigación. La investigación bibliográfica proporcionó una visión general del tema, identificó lagunas en el conocimiento existente y permitió contextualizar los hallazgos dentro del marco teórico existente.

10.1.3. Investigación de campo.

La investigación de campo es un enfoque metodológico en el que se recopilan datos directamente del entorno real de estudio. Se utiliza para comprender fenómenos complejos y explorar relaciones causales. Según Sutton (2021), el trabajo de campo virtual es una forma de investigación cualitativa que utiliza tecnología digital para recopilar datos de manera remota. (Hamui y Vives, 2021). Por otro lado, Sánchez (2021) realizó un análisis bibliométrico sobre la educación STEM como un campo de investigación emergente. En resumen, la investigación de campo implica la recopilación de datos en el entorno real, mientras que el trabajo de campo virtual utiliza la tecnología para recopilar datos de forma remota (Sánchez y García, 2021).

Este enfoque metodológico permitió recopilar datos directamente del entorno real de estudio, es decir, de la propia cooperativa y de sus empleados, con el fin de comprender de manera más profunda los fenómenos relacionados con el capital humano y explorar posibles relaciones causales. Al llevar a cabo la investigación de campo, se pudo obtener información de primera mano sobre la percepción, actitudes y comportamientos de los empleados en su entorno laboral. Esta aproximación directa permitió capturar datos relevantes y específicos que no podrían haberse obtenido a través de fuentes secundarias.

10.2. Métodos, técnicas e instrumentos.

10.2.1. Método deductivo.

El método deductivo es un enfoque de investigación que parte de una premisa general o teoría y utiliza el razonamiento lógico para llegar a conclusiones específicas. En este método, se parte de una hipótesis o afirmación general y se aplican reglas o principios lógicos para llegar a conclusiones más específicas o concretas. El método deductivo implica plantear una hipótesis general o una teoría y luego diseñar experimentos o recopilar datos para probarla o refutarla. Se utilizan observaciones empíricas y datos concretos para llegar a conclusiones específicas que respalden o contradigan la hipótesis inicial. El razonamiento deductivo se basa en la lógica formal, donde se utiliza el razonamiento de lo general a lo particular. Se parte de suposiciones generales y se aplican reglas lógicas, como el silogismo, para llegar a conclusiones específicas (Rojas E. , 2018).

A través de la aplicación de este método, se formuló preguntas de investigación general sobre el impacto del capital humano en la cooperativa y se diseñaron instrumentos para recopilar datos que respondieran a dichas preguntas. Las observaciones empíricas y los datos concretos recopilados durante la investigación permitieron llegar a conclusiones específicas que enriquecieron el conocimiento sobre la importancia del capital humano en la cooperativa.

10.2.2. Método analítico.

El método analítico es una técnica de investigación utilizada en diferentes disciplinas, como la filosofía y la ciencia. Consiste en descomponer un problema o fenómeno en sus componentes más básicos y examinar cada uno de ellos por separado. Este enfoque permite comprender mejor la estructura y las relaciones entre los elementos del problema. Según Arboleda (2019), el método analítico fue introducido por Mutis en Colombia. (Arboleda, 2019) Mientras que Scherer (2019) explica su aplicación en la filosofía de Kant. El método analítico implica el análisis detallado de los componentes de un problema para obtener una comprensión más profunda (Scherer, 2019).

Este enfoque permitió comprender mejor la estructura y las relaciones entre los elementos del capital humano en la cooperativa. A través del análisis detallado de cada componente, se logró obtener una comprensión más profunda de los factores que influyen en el desempeño

organizacional y en el bienestar de los empleados. La aplicación del método analítico en la investigación permitió identificar patrones y relaciones significativas que enriquecieron la comprensión del tema estudiado.

10.2.3. Método estadístico.

El método estadístico es una herramienta utilizada en la investigación para analizar datos y obtener conclusiones significativas. Según Pascual (2021), consta de varias etapas, que incluyen la recopilación de datos, la organización y clasificación de los mismos, el cálculo de medidas estadísticas, como promedios y desviaciones estándar, y la interpretación de los resultados. (Pascual y otros, 2021) Además, el estudio de Méndez (2017) muestra cómo el método estadístico de análisis discriminante se utilizó para interpretar un estudio sobre la adicción al móvil en estudiantes de informática administrativa. El método estadístico es una herramienta esencial en la investigación para analizar y sacar conclusiones de los datos recopilados (Mendoza y otros, 2017).

Se aplicaron métodos como el Análisis Factorial Exploratorio (AFE) y el Análisis de Componentes Principales (ACP) para identificar la estructura subyacente de los datos y reducir la dimensionalidad del conjunto de datos. Estas técnicas permitieron agrupar variables, identificar factores latentes y explicar la variabilidad en los datos recopilados. El uso del método estadístico en la investigación proporcionó un enfoque riguroso y objetivo para analizar los factores del capital humano en la cooperativa, permitiendo obtener resultados significativos y relevantes para el desarrollo de la investigación.

10.2.3.1. Análisis factorial exploratorio.

El Análisis Factorial Exploratorio (AFE) es una técnica estadística utilizada en investigación para identificar la estructura subyacente de un conjunto de datos. Se utiliza para reducir la dimensionalidad de los datos y determinar las relaciones entre las variables. (Valencia y otros, 2023) A través del AFE, se busca identificar los factores latentes que explican la variabilidad en los datos. Esto se logra mediante la extracción de factores y la asignación de puntuaciones factoriales a cada variable. El AFE puede ser aplicado en diferentes campos, como la psicología, la sociología y la economía, como lo demuestran los estudios mencionados (Lloret y otros, 2014).

El AFE fue una técnica útil para comprender las relaciones entre las variables y descubrir la estructura subyacente de los datos. En el caso de la investigación, se utilizó con la finalidad de agrupar las variables que se propusieron en la encuesta realizada en la cooperativa de ahorro y crédito.

10.2.3.2. Componentes rotados por ACP.

El Análisis de Componentes Principales (ACP) es una técnica multivariante que permite reducir la dimensionalidad de un conjunto de datos, identificando componentes principales que explican la mayor parte de la varianza. Los componentes son combinaciones lineales de las variables originales, y se ordenan por su capacidad para explicar la varianza. (IBM SPSS Statistics, 2019)

El Software IBM SPSS se utilizó para realizar el Análisis de Componentes Principales (ACP) para la investigación presente, permitiendo reducir la dimensionalidad de un conjunto de datos al identificar los componentes principales que explican la mayor parte de la varianza observada en los datos.

10.2.3.3. Rotación Varimax.

La rotación Varimax es un método que se utiliza para mejorar la interpretabilidad de los componentes. Esta rotación busca maximizar la varianza de las cargas factoriales en cada componente, lo que significa que cada variable tendrá una carga alta en un solo componente y cargas bajas en los demás. (IBM SPSS Statistics, 2019)

La rotación Varimax fue un método utilizado para mejorar la interpretabilidad de los componentes. Esta rotación buscaba maximizar la varianza de las cargas factoriales en cada componente, lo que significaba que cada variable tendría una carga alta en un solo componente y cargas bajas en los demás. Este proceso se realizó utilizando IBM SPSS Statistics.

10.2.4. Técnica de investigación.

10.2.4.1. Técnica de mapeo.

La técnica de mapeo, también conocida como mapeo conceptual o mapa mental, es una herramienta utilizada en la investigación para visualizar y organizar ideas o conceptos de manera gráfica. Consiste en la creación de un diagrama o mapa que muestra las relaciones entre los diferentes conceptos o elementos de un tema o problema en particular. Esta técnica permite identificar las conexiones y patrones entre las ideas, facilitando la comprensión y el análisis de la información. El mapeo se puede realizar de forma manual o utilizando software especializado, y se utiliza en diversas áreas de investigación, como la educación, la psicología y la gestión del conocimiento (Ortega C. , 2023).

La técnica de mapeo es una metodología utilizada en el desarrollo de sistemas y en la investigación científica. En el contexto del desarrollo de sistemas, el mapeo objeto-relacional se utiliza para facilitar la integración de bases de datos relacionales y objetos en el diseño y construcción de sistemas. En el ámbito de la investigación científica, el mapeo científico es una técnica que permite identificar y analizar el estado de conocimiento en un campo específico, estableciendo relaciones entre las diferentes publicaciones y áreas de investigación. Estas técnicas tienen aplicaciones prácticas en el desarrollo de sistemas y en la evaluación educativa (García, 2021).

Al utilizar el mapeo conceptual, se logró visualizar de forma clara y concisa la interconexión entre los diferentes elementos del capital humano en la cooperativa, facilitando la comprensión y el análisis de la información recopilada. Esta técnica contribuyó significativamente a la organización y presentación de los hallazgos de la investigación, proporcionando una representación visual que enriqueció la interpretación de los resultados obtenidos. (Anexo 5)

10.2.4.2. La encuesta.

La encuesta es una técnica de investigación que se utiliza para recopilar datos y obtener información sobre una determinada población, se la realiza en forma de cuestionario como se puede observar en el Anexo 3. Consiste en la formulación de preguntas específicas que se presentan a los participantes, quienes proporcionan sus respuestas de manera voluntaria. Esta técnica se utiliza ampliamente en diversos campos, incluyendo la investigación en ciencias de

la salud y en el estudio de fenómenos sociales y culturales. La encuesta puede realizarse a través de cuestionarios impresos, en línea o mediante entrevistas estructuradas (Contreras y Espinoza, 2021).

Es una herramienta eficaz para recopilar datos cuantitativos y cualitativos, y permite obtener una visión general de las opiniones, actitudes y comportamientos de la población objetivo. La encuesta es una técnica de investigación ampliamente utilizada que permite recopilar datos y obtener información sobre una población objetivo. Se utiliza en diversos campos, incluyendo las ciencias de la salud y el estudio de fenómenos culturales. Permite obtener datos cuantitativos y cualitativos a través de preguntas específicas formuladas a los participantes (Baquero, 2023).

Mediante la encuesta se permitió recopilar datos cuantitativos y cualitativos a través de preguntas específicas formuladas a los participantes, lo que proporcionó una visión general de las opiniones, actitudes y comportamientos de los empleados en relación con la adquisición de experiencias y habilidades, así como la consideración de sus conocimientos previos para el puesto. Los resultados obtenidos de la encuesta realizada en diciembre de 2023 permitieron identificar diferentes percepciones y opiniones dentro de la cooperativa, lo que sugirió la necesidad de mejorar las oportunidades de desarrollo y capacitación para los empleados.

10.2.4.3. Censo

El censo es un método de investigación científica que consiste en recoger datos de todos los elementos de una población. El censo se utiliza cuando la población es pequeña o cuando se quiere obtener información precisa y detallada de cada individuo. El censo tiene la ventaja de que no requiere muestreo ni inferencia estadística, pero también tiene el inconveniente de que puede ser costoso, complejo y difícil de realizar. (Requena, 2021)

El censo fue factible de utilizar en este caso porque la población que se estaba investigando era muy pequeña, solo 14 individuos de estudio. El censo era un método adecuado para este tipo de población, ya que no implicaba los problemas de muestreo e inferencia estadística que podrían haber afectado a la validez y fiabilidad de los resultados. No se utilizaba ninguna fórmula de cálculo de muestra porque no se necesitaba seleccionar una parte representativa de la población, sino que se incluía a todos los individuos en el estudio.

10.2.5. Instrumentos.

10.2.5.1. Cuestionario.

El cuestionario es un instrumento utilizado en la investigación para recopilar información de los participantes. Consiste en una serie de preguntas estructuradas que se presentan de forma escrita o verbal y se utilizan para medir actitudes, opiniones, conocimientos u otras variables de interés. En el estudio de Martínez (2023), se examinaron las propiedades psicométricas de un cuestionario específico, el cuestionario de la percepción de dificultades del profesorado para la inclusión educativa. Este estudio proporciona información sobre la validez y confiabilidad del cuestionario, lo que es fundamental para asegurar que las respuestas obtenidas sean precisas y confiables. El cuestionario es un instrumento utilizado para recopilar datos en una investigación y puede ser evaluado en términos de sus propiedades psicométricas (Suriá y Villegas, 2023).

El cuestionario desempeñó un papel fundamental en el estudio sobre los factores del capital humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda., Agencia La Maná. Este instrumento fue utilizado para recopilar información de los participantes, permitiendo medir actitudes, opiniones y conocimientos relevantes para la investigación.

10.3. Nivel o alcance.

10.3.1. Población de investigación.

La población de investigación se refiere al grupo o conjunto de individuos o elementos que se estudian en una investigación. Es importante definir claramente la población de investigación, ya que esto determinará la generalización de los hallazgos. La selección de la muestra, que es una parte representativa de la población, es crucial para garantizar la validez de los resultados. Para determinar la muestra, se pueden utilizar diferentes procedimientos y técnicas, como el muestreo aleatorio o el muestreo estratificado. La elección del método de muestreo dependerá de la naturaleza del estudio y de los objetivos de investigación. Además, es fundamental describir y justificar tanto la población de investigación como la muestra en el protocolo de investigación (Mucha y otros, 2021).

Para el caso de la investigación se han definido a los 14 empleados de la cooperativa, siendo considerado como la población total de investigación y no teniendo que seleccionar ningún método de muestreo y se procedió con un censo.

10.3.2. Muestra de investigación.

La muestra de investigación es un subconjunto de la población total que se selecciona para ser estudiado en un estudio de investigación. En lugar de recopilar datos de todos los elementos de la población, se selecciona una muestra representativa que puede proporcionar una estimación precisa de las características y comportamientos de toda la población. La muestra se elige de manera que sea representativa y tenga las mismas características que la población objetivo. Esto se hace utilizando técnicas de muestreo adecuadas, como el muestreo aleatorio o el muestreo estratificado. La muestra de investigación permite a los investigadores realizar inferencias y generalizaciones sobre la población en su conjunto, basándose en los datos recopilados de la muestra seleccionada.

Como ejemplo de muestra para la investigar tenemos como la investigación de Becerra (2020), se evaluaron las propiedades psicométricas de una escala en una muestra colombiana, habiendo seleccionado una parte de la población de investigación que sea representativa y se pueda proceder con la investigación (Aldana y otros, 2019).

Para el caso de la investigación en curso la muestra es el total de la población ya que es muy pequeña, siendo 14 empleados según la información proporcionada por la cooperativa.

10.3.3. Descriptiva.

La investigación descriptiva es un tipo de investigación que tiene como objetivo principal describir y analizar las características o fenómenos de un determinado tema, sin buscar explicaciones de causa y efecto. Se utiliza principalmente para obtener información detallada y precisa sobre una situación o problema específico. (Barnet y otros, 2017)

En el caso de la investigación se utiliza un enfoque descriptivo para analizar los factores del capital humano en la cooperativa y su impacto en su desempeño. Mediante el uso de encuestas, se recopilaron y analizaron las opiniones de los empleados sobre temas como el conocimiento, el trabajo en equipo, la comunicación y la satisfacción con el ambiente laboral. Como la investigación se centro en el análisis de los factores del capital que se encontraban presentes en

la cooperativa, el tipo de investigación descriptiva nos ayuda a describir los factores presentes que se encuentren, observando las causas y los efectos.

10.4. Validación del instrumento.

10.4.1. Coeficiente de Validez de Contenido.

Una vez que se realizó el cuestionario con escala de Likert, se procedió a su validación por dos métodos, el primer método que se utilizó es el que propuso el investigador Hernández Rafael siendo el Coeficiente de Validez de Contenido (CVC), consistiendo en la calificación por jueces seleccionados previamente. (Hernández, 2002).

Consistió en la calificación de un número determinado de jueces seleccionados, los que, según su consideración puntuaran cuatro aspectos como son la presentación que tiene el instrumento propuesto, la calidad de la redacción en caso de que exista inconsistencias con su ortografía o sentido de las preguntas, la relevancia del conocimiento que ayudará a verificar si las preguntas planteadas tienen un sentido con la investigación y por último la factibilidad de la aplicación del instrumento.

Según las calificaciones de los jueces que se pueden revisar en el Anexo 4 se procedió a él cálculo del CVC.

Tabla 4. Cálculo del Coeficiente de validez de contenido (CVC_{tc})

Crterios	Juez 1	Juez 2	Juez 3	S_{xi}	M_x	CVC_i	P_{ei}	CVC_{tc}
Presentación de instrumento	4	4	3	11	2,75	0,92	0,037	0,88
Calidad de la redacción	3	4	3	10	2,50	0,83	0,037	0,80
Relevancia del conocimiento	4	4	4	12	3,00	1,00	0,037	0,96
Factibilidad de aplicación	4	4	4	12	3,00	1,00	0,037	0,96
Promedio ponderado								0,90

Nota: Validación del instrumento por criterio de jueces.

Fuente: Adaptada de Sánchez (2021).

Se calculó el CVC_{tc} por cada criterio considerado, con las calificaciones de los jueces, se obtuvo un promedio de 0,90 que para realizar su interpretación nos guiaremos en los criterios de interpretación propuestos por Sánchez en su artículo publicado el año 2021 (Sánchez, 2021).

Tabla 5. Escala de valores para interpretar el promedio de CVC.

Nº	Crterios	Interpretación
1	< a 0.6	Validez y concordancia inaceptables
2	≥ 0.61 y ≤ 0.7	Validez y concordancia deficientes

3	≥ 0.71 y ≤ 0.8	Validez y concordancia aceptables
4	≥ 0.81 y ≤ 0.9	Validez y concordancia buenas
5	≥ 0.91	Validez y concordancia excelentes

Fuente: Adaptada de Sánchez (2021)

Los criterios 4 y 5 son valores aceptables con los que se pueden proceder con la validación del instrumento propuesto, siendo que, la calificación promedio de nuestro instrumento fue de 0,90 y en base a su interpretación, se ubica en el criterio 4 que permite un valor igual o superior a 0,81 pero siendo igual o menor a 0,90, por lo que el instrumento tiene validez y concordancia buenas, dando paso a la siguiente etapa de validación.

10.4.2. Alfa de Cronbach

Para este paso de validación del instrumento se utilizó el Software estadístico IBM SPSS Statistics versión 27, en el que se cargó los datos recolectados en la aplicación a la población de estudio que en este caso es pequeña, por lo que, se consideraron a los 14 encuestados de investigación para proceder a comprobar su fiabilidad con el índice conocido como Alfa de Cronbach, para lo cual se consideraron a 44 preguntas que se diseñaron en formato de Likert. Obteniendo los siguientes resultados.

Tabla 6. *Análisis de fiabilidad SPSS V27*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,862	44

Elaborado por: El autor.

Para interpretar el resultado obtenido de Alfa de Cronbach se consideró la propuesta de interpretación del coeficiente realizada por Oviedo Heidi y Campo Adalberto en el año 2018, mencionan que los valores aceptables se encuentran en mayores a 0,70 porque menor a este se considera como por consistente internamente en el instrumento y deben ser inferiores a los 0,90 porque al ser superior se considera como redundancia o duplicación de contenido, preferentemente se consideran valores entre 0,80 a 0,90 como lo óptimo para los instrumentos de investigación (Oviedo y Campo, 2018).

Al haber obtenido una puntuación ponderada del 0,862 de Alfa de Cronbach se puede considerar al instrumento propuesto que es óptimo para su aplicación ya que se encuentra en un rango aceptable y señalando que se tiene una buena consistencia interna del instrumento que se propuso.

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.

11.1. Resultado de las encuestas realizadas a los empleados de la Cooperativa CACPECO.

Pregunta 1. Rango de Edad en la que se encuentra:

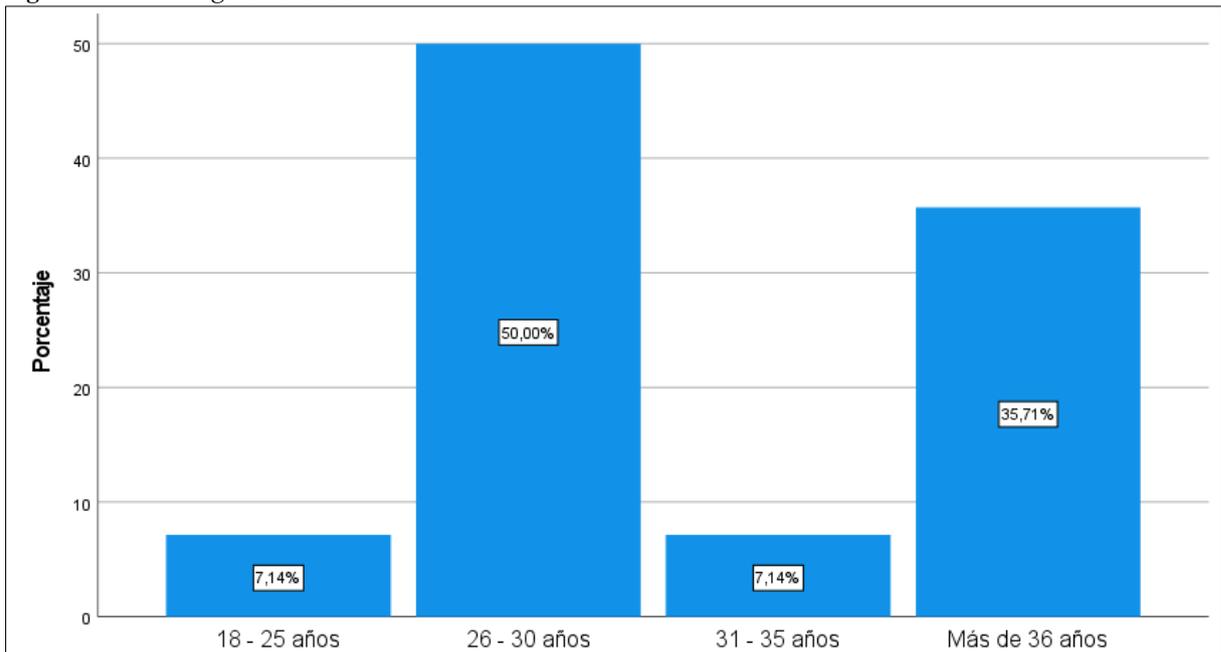
Tabla 7. Rango de edades.

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
18 - 25 años	1	7,1	7,1
26 - 30 años	7	50,0	57,1
31 - 35 años	1	7,1	64,3
Más de 36 años	5	35,7	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: La autora.

Figura 1. Rango de edades.



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: La mayoría de los empleados (50,0%) tienen entre 26 y 30 años. Esto sugiere que la Cooperativa está atrayendo a empleados jóvenes y con talento. Un pequeño porcentaje de los empleados (7,1%) tienen entre 18 y 25 años. Estos empleados pueden ser menos experimentados que los empleados de otras categorías de edad. Un pequeño porcentaje de los empleados (35,7%) tienen más de 36 años. Estos empleados representan una fuente valiosa de experiencia y conocimiento para la Cooperativa.

Pregunta 2. Género al que pertenece:

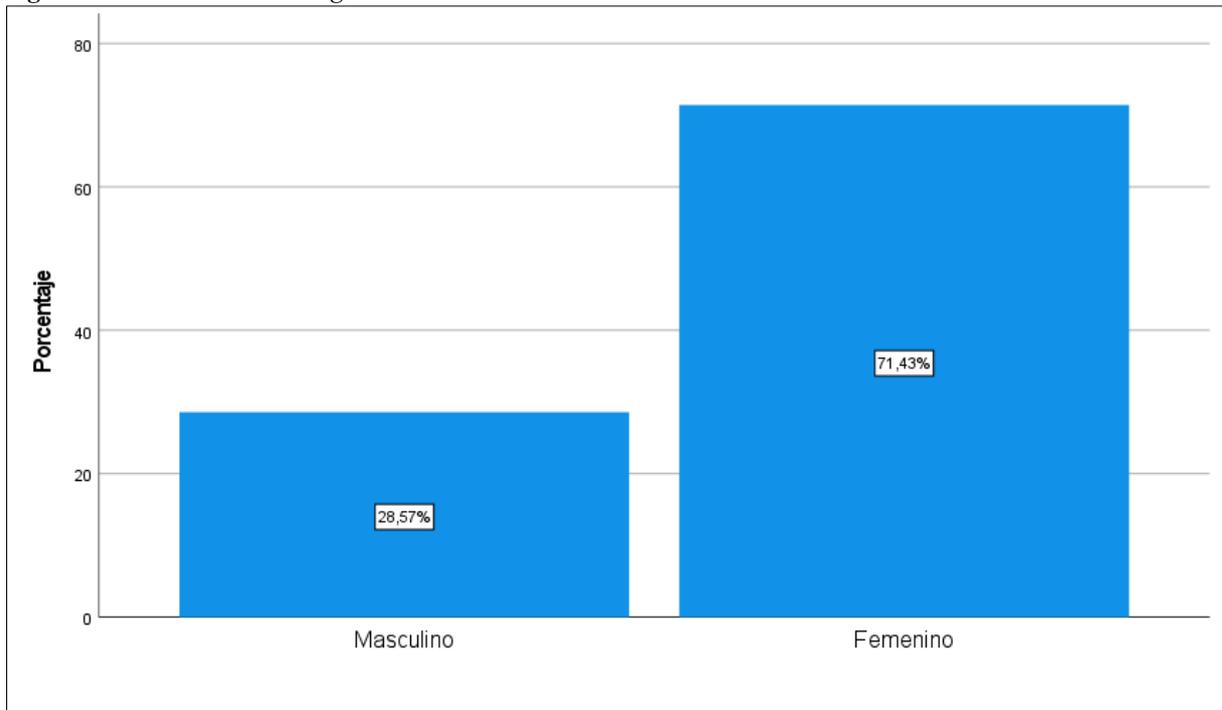
Tabla 8. *Cantidades de género.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	4	28,6	28,6
Femenino	10	71,4	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 2. *Cantidades de género.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los datos obtenidos en las encuestas, el género de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito está sesgado hacia las mujeres. El 71,4% de los empleados son mujeres, mientras que solo el 28,6% son hombres. Este sesgo puede deberse a una serie de factores, como la cultura de la Cooperativa, las preferencias de los empleados o las oportunidades disponibles para las mujeres en la industria financiera.

Pregunta 3. Formación académica:

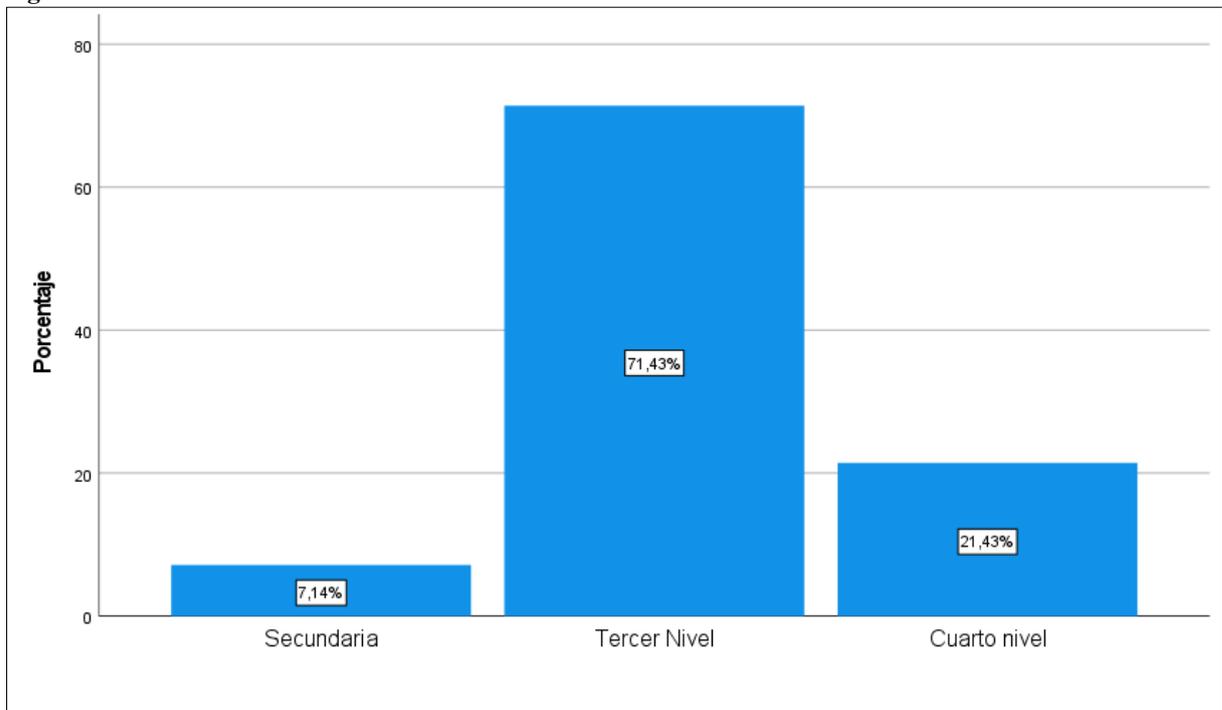
Tabla 9. *Formación académica.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Secundaria	1	7,1	7,1
Tercer Nivel	10	71,4	78,6
Cuarto nivel	3	21,4	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 3. *Formación académica.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: La mayoría de los empleados (71,4%) tienen un título de tercer nivel. Esto indica que la Cooperativa tiene un nivel de educación superior relativamente alto. Un pequeño porcentaje de los empleados (21,4%) tienen un título de cuarto nivel. Estos empleados representan una fuente valiosa de conocimiento y experiencia para la Cooperativa. Un pequeño porcentaje de los empleados (7,1%) solo tienen un título de secundaria. Estos empleados pueden estar en puestos de entrada o de nivel medio en la Cooperativa.

Pregunta 4. Tiempo que ha laborado en la Cooperativa:

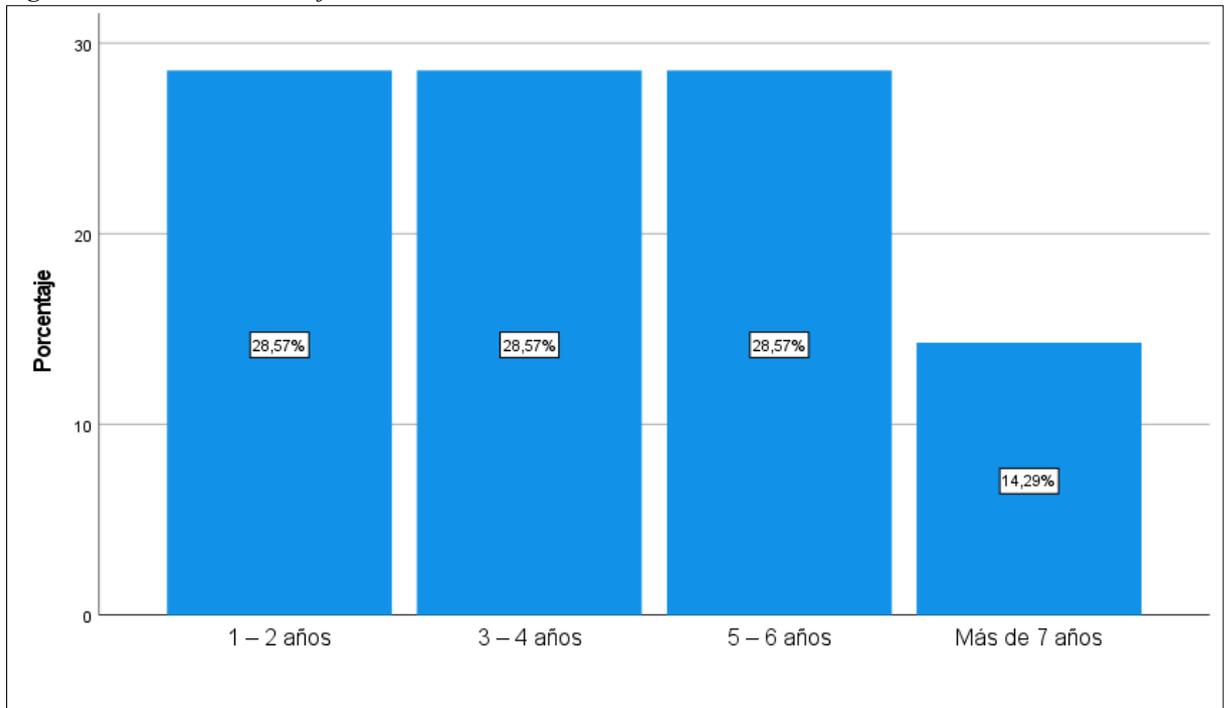
Tabla 10. *Años de trabajo.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1 – 2 años	4	28,6	28,6
3 – 4 años	4	28,6	57,1
5 – 6 años	4	28,6	85,7
Más de 7 años	2	14,3	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 4. *Años de trabajo.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Las cuatro categorías representan el mismo porcentaje de la muestra, 28,6%. Esto indica que la Cooperativa tiene una mezcla equilibrada de empleados con experiencia y empleados con menos experiencia. La mayoría de los empleados con 28,6% en las tres opciones que tienen entre 1 y 6 años de antigüedad en la Cooperativa. Esto sugiere que la Cooperativa está atrayendo y reteniendo a los empleados con experiencia. Un pequeño porcentaje de los empleados (14,3%) tienen más de 7 años de antigüedad en la Cooperativa. Estos empleados representan una fuente valiosa de conocimiento y experiencia para la Cooperativa.

Pregunta 5. ¿Considera que sus conocimientos previos al ingresar a trabajar eran adecuados para las responsabilidades del puesto?

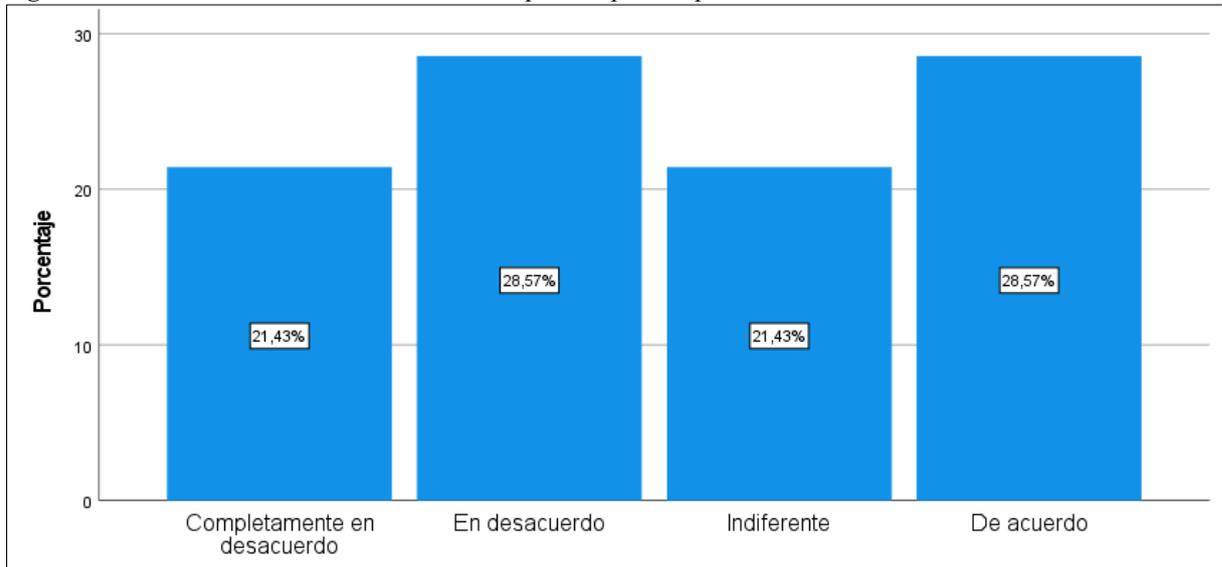
Tabla 11. *Consideración de conocimientos previos para el puesto.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	3	21,4	21,4
En desacuerdo	4	28,6	50,0
Indiferente	3	21,4	71,4
De acuerdo	4	28,6	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 5. *Consideración de conocimientos previos para el puesto.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de las encuestas realizadas en diciembre de 2023, el 50% de los empleados encuestados considera que sus conocimientos previos al ingresar a trabajar en la cooperativa eran inadecuados para las responsabilidades del puesto. Un 21.4% está completamente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que otro 28.6% está en desacuerdo. Por otro lado, el 21.4% se muestra indiferente y el otro 28.6% está de acuerdo en que sus conocimientos previos eran adecuados para el puesto.

Pregunta 6. ¿Cree que los conocimientos que posee actualmente son suficientes para desempeñarse eficientemente en la Cooperativa?

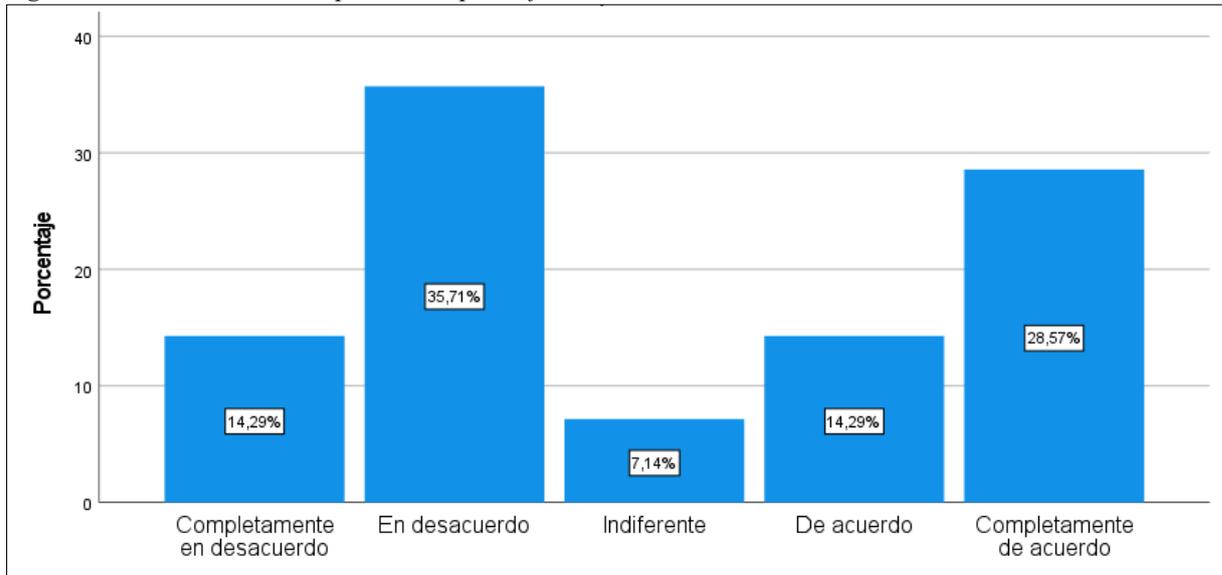
Tabla 12. *Conocimientos para desempeño eficiente.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	2	14,3	14,3
En desacuerdo	5	35,7	50,0
Indiferente	1	7,1	57,1
De acuerdo	2	14,3	71,4
Completamente de acuerdo	4	28,6	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 6. *Conocimientos para desempeño eficiente.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de las encuestas realizadas en diciembre de 2023 a los empleados de la cooperativa, se puede observar que el 50% de los encuestados (completamente en desacuerdo y en desacuerdo) considera que los conocimientos que posee actualmente no son suficientes para desempeñarse eficientemente en la cooperativa. Por otro lado, el 42,9% de los encuestados (de acuerdo y completamente de acuerdo) considera que sí posee los conocimientos necesarios para desempeñarse eficientemente. El 7,1% de los encuestados se muestra indiferente en cuanto a esta afirmación.

Pregunta 7. ¿Se siente capacitado para brindar asesoramiento a los socios en relación con los productos financieros de la Cooperativa?

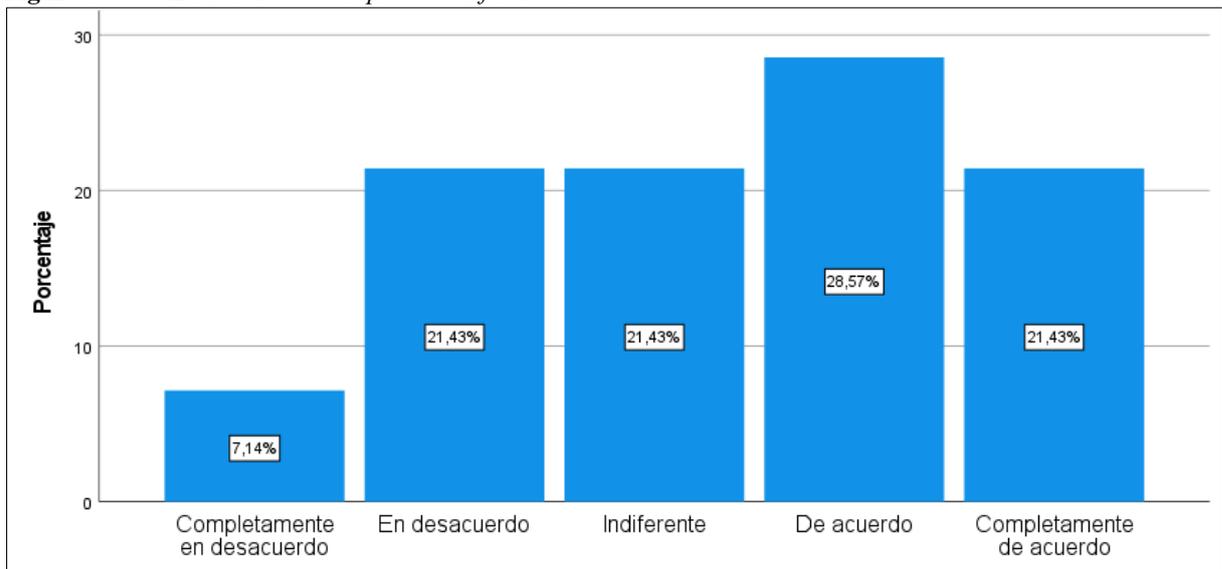
Tabla 13. *Asesoramiento en productos financiero.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	1	7,1	7,1
En desacuerdo	3	21,4	28,6
Indiferente	3	21,4	50,0
De acuerdo	4	28,6	78,6
Completamente de acuerdo	3	21,4	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, junio 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 7. *Asesoramiento en productos financiero.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de las encuestas realizadas, el 28,6% de los empleados está de acuerdo en sentirse capacitado para brindar asesoramiento a los socios en relación con los productos financieros de la Cooperativa, mientras que el 21,4% está completamente de acuerdo. Por otro lado, el 21,4% está en desacuerdo y el 7,1% está completamente en desacuerdo. El 21,4% restante se muestra indiferente en cuanto a su capacidad para brindar asesoramiento en productos financieros. Estos resultados muestran que hay una variedad de opiniones entre los empleados en cuanto a su nivel de capacitación para brindar asesoramiento a los socios en este aspecto.

Pregunta 8. ¿Opina que los conocimientos de sus compañeros son apropiados para el desempeño de sus respectivos cargos?

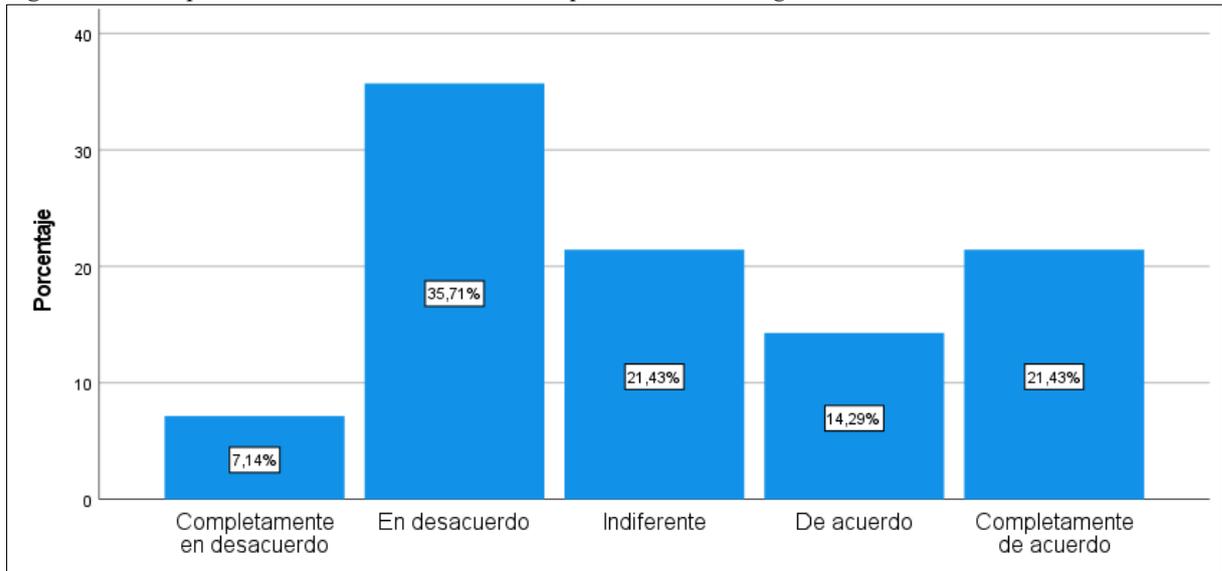
Tabla 14. *Opinión de conocimientos de los compañeros en sus cargos.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	1	7,1	7,1
En desacuerdo	5	35,7	42,9
Indiferente	3	21,4	64,3
De acuerdo	2	14,3	78,6
Completamente de acuerdo	3	21,4	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 8. *Opinión de conocimientos de los compañeros en sus cargos*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta, hay una variedad de opiniones sobre si los conocimientos de los compañeros son apropiados para el desempeño de sus respectivos cargos. Un 35,7% de los encuestados está en desacuerdo, mientras que un 21,4% está completamente en desacuerdo. Por otro lado, un 14,3% está de acuerdo y un 21,4% está completamente de acuerdo. Un 21,4% de los encuestados se muestra indiferente respecto a esta pregunta. Estos resultados indican que existe una percepción mixta sobre los conocimientos de los compañeros en relación a sus cargos, lo que sugiere que puede ser necesario mejorar la formación y el desarrollo de habilidades en la cooperativa.

Pregunta 9. ¿Ha adquirido nuevas experiencias y habilidades desde que se unió a la cooperativa?

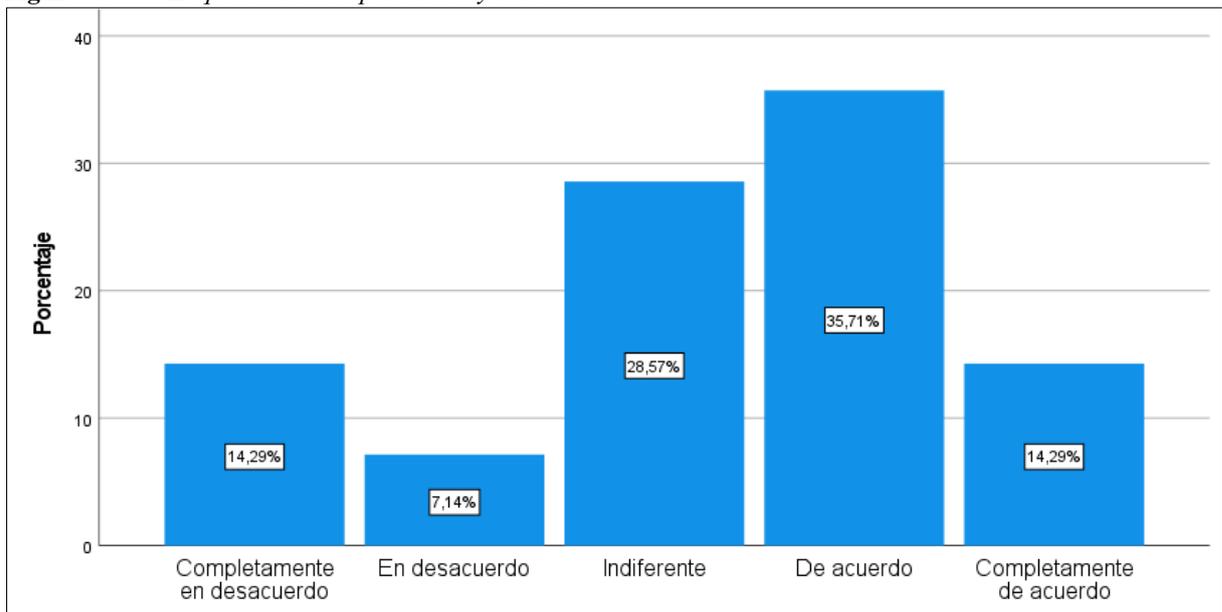
Tabla 15. *Adquisición de experiencias y habilidades.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	2	14,3	14,3
En desacuerdo	1	7,1	21,4
Indiferente	4	28,6	50,0
De acuerdo	5	35,7	85,7
Completamente de acuerdo	2	14,3	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 9. *Adquisición de experiencias y habilidades*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de las encuestas realizadas en diciembre de 2023, el 35,7% de los empleados está de acuerdo en que han adquirido nuevas experiencias y habilidades desde que se unieron a la cooperativa. El 28,6% se muestra indiferente al respecto, mientras que un 21,4% está en desacuerdo o completamente en desacuerdo. Esto indica que hay una variedad de opiniones sobre la adquisición de experiencias y habilidades dentro de la cooperativa, lo que sugiere que puede ser necesario mejorar las oportunidades de desarrollo y capacitación para los empleados.

Pregunta 10. ¿Considera que posee las habilidades necesarias para utilizar eficazmente herramientas tecnológicas en el ámbito de su trabajo?

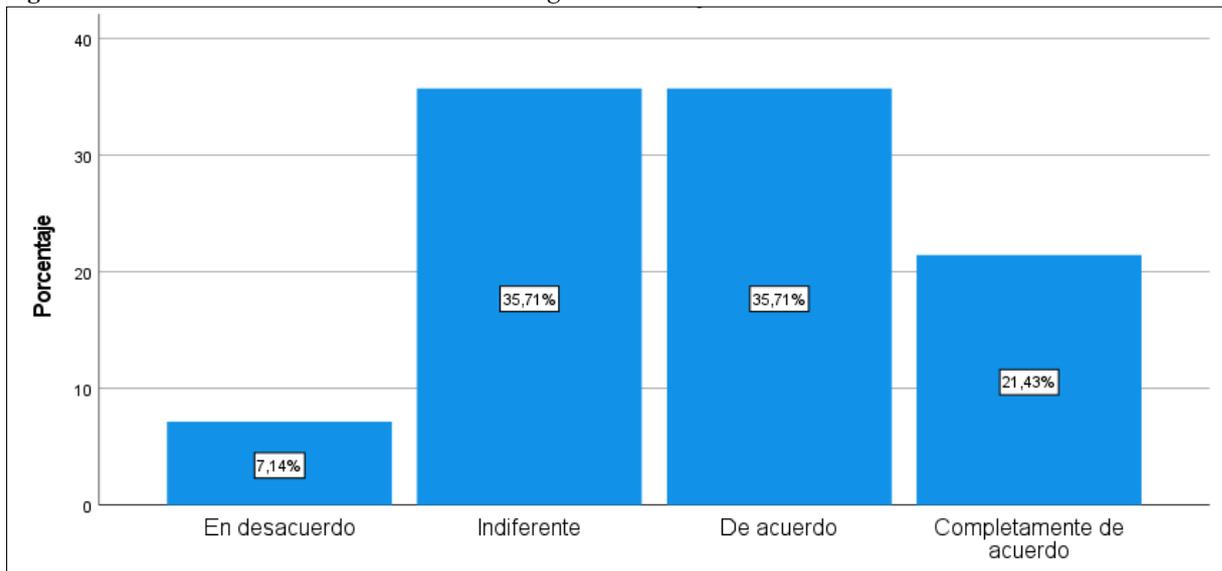
Tabla 16. *Habilidades en el uso de la tecnología.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	7,1	7,1
Indiferente	5	35,7	42,9
De acuerdo	5	35,7	78,6
Completamente de acuerdo	3	21,4	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 10. *Habilidades en el uso de la tecnología.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta, el 35,7% de los empleados se sienten indiferentes en cuanto a poseer las habilidades necesarias para utilizar eficazmente herramientas tecnológicas en el ámbito de su trabajo. El 35,7% están de acuerdo con tener estas habilidades, mientras que el 21,4% están completamente de acuerdo. Solo el 7,1% no está de acuerdo en tener estas habilidades. Estos resultados indican que la mayoría de los empleados se sienten cómodos utilizando herramientas tecnológicas en su trabajo, pero también hay un porcentaje significativo de indiferencia, lo que puede sugerir la necesidad de proporcionar capacitación o mejorar la comunicación sobre el uso de tecnología en la cooperativa.

Pregunta 11. ¿Siente que comparte los mismos valores y principios que promueve la Cooperativa?

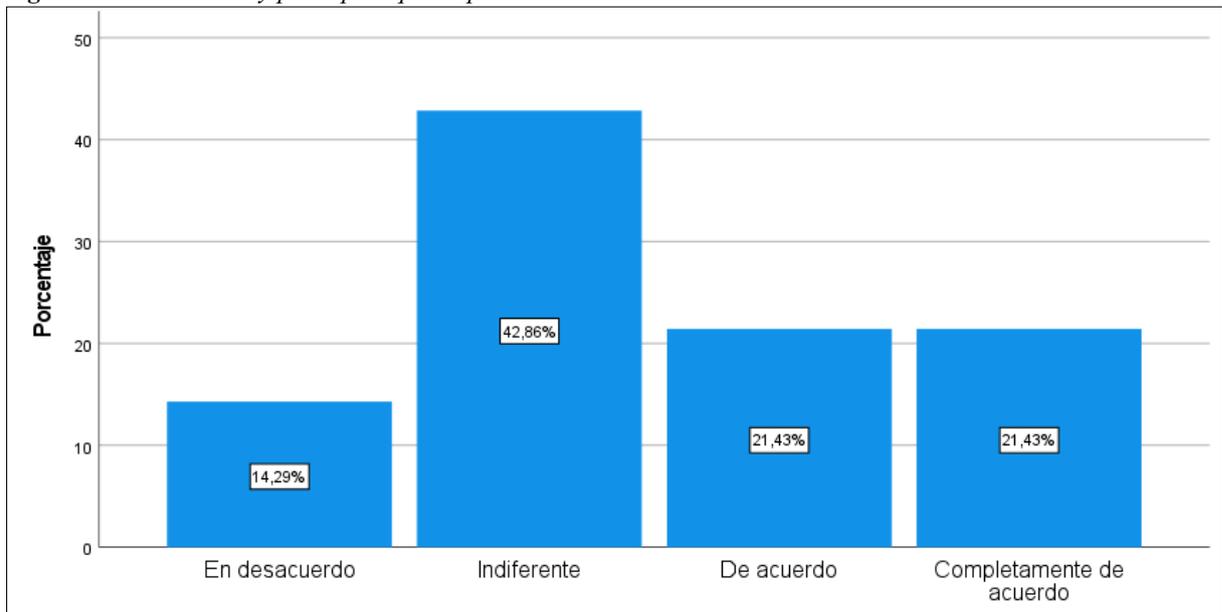
Tabla 17. *Valores y principios que se promueven.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	14,3	14,3
Indiferente	6	42,9	57,1
De acuerdo	3	21,4	78,6
Completamente de acuerdo	3	21,4	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 11. *Valores y principios que se promueven.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Este fragmento del documento muestra los resultados de una encuesta sobre si los empleados sienten que comparten los mismos valores y principios que promueve la cooperativa. Los resultados muestran que el 14,3% de los empleados están en desacuerdo, el 42,9% son indiferentes, el 21,4% están de acuerdo y el 21,4% están completamente de acuerdo. Hay un total de 14 respuestas de los empleados. Estos resultados indican que hay una variedad de opiniones sobre este tema, lo que sugiere que puede ser necesario realizar mejoras en la comunicación y la clarificación de los valores y principios de la cooperativa.

Pregunta 12. ¿Considera que el compromiso de los compañeros de trabajo siempre es el mejor?

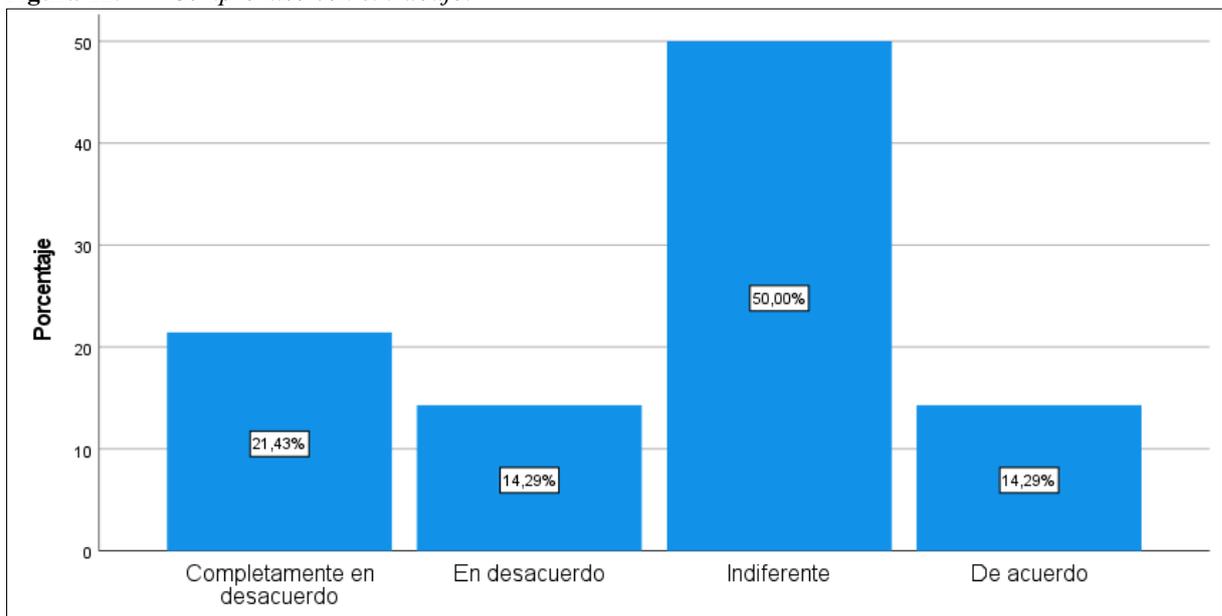
Tabla 18. *Compromiso con el trabajo.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	3	21,4	21,4
En desacuerdo	2	14,3	35,7
Indiferente	7	50,0	85,7
De acuerdo	2	14,3	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 12. *Compromiso con el trabajo.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: En base a los resultados de la encuesta, se puede concluir que no todos los empleados están comprometidos con su trabajo en la cooperativa. El 21,4% de los encuestados está completamente en desacuerdo con el compromiso de los compañeros de trabajo, mientras que el 14,3% está en desacuerdo. Además, el 50% de los encuestados se muestra indiferente, lo que indica una falta de compromiso por parte de una parte significativa de los empleados. Sin embargo, el 14,3% está de acuerdo con el compromiso de los compañeros de trabajo, lo que sugiere que hay algunos empleados que sí están comprometidos con su trabajo.

Pregunta 13. ¿Sus compañeros de trabajo son respetuosos y confiables para cualquier petición?

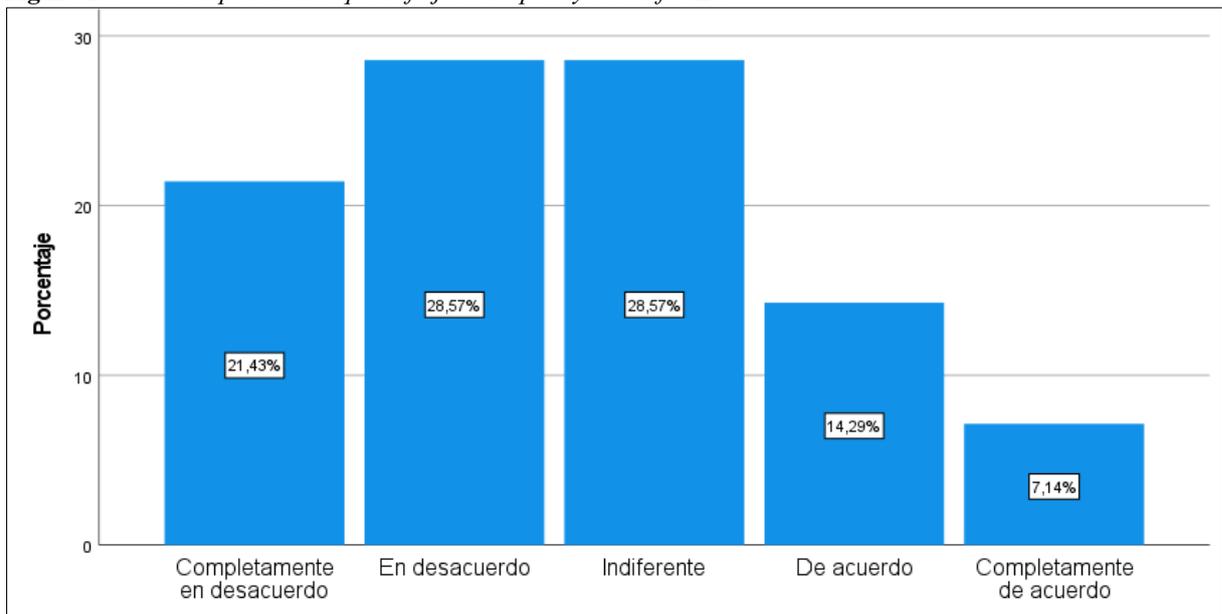
Tabla 19. *Compañerismo que refleja el respeto y la confianza.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	3	21,4	21,4
En desacuerdo	4	28,6	50,0
Indiferente	4	28,6	78,6
De acuerdo	2	14,3	92,9
Completamente de acuerdo	1	7,1	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 13. *Compañerismo que refleja el respeto y la confianza.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: El párrafo anterior describe los resultados de la encuesta en relación con la percepción de los empleados sobre el compañerismo en la cooperativa. Los resultados muestran que hay una variedad de opiniones, con un 21,4% de los empleados diciendo que están completamente en desacuerdo con la afirmación de que sus compañeros de trabajo son respetuosos y confiables para cualquier petición. Un 28,6% está en desacuerdo, otro 28,6% es indiferente, un 14,3% está de acuerdo y solo un 7,1% está completamente de acuerdo. Estos resultados indican que puede haber áreas de mejora en términos de la relación entre los empleados y la confianza que tienen entre sí.

Pregunta 14. ¿Hay un fuerte sentido de solidaridad y colaboración entre los empleados de la cooperativa?

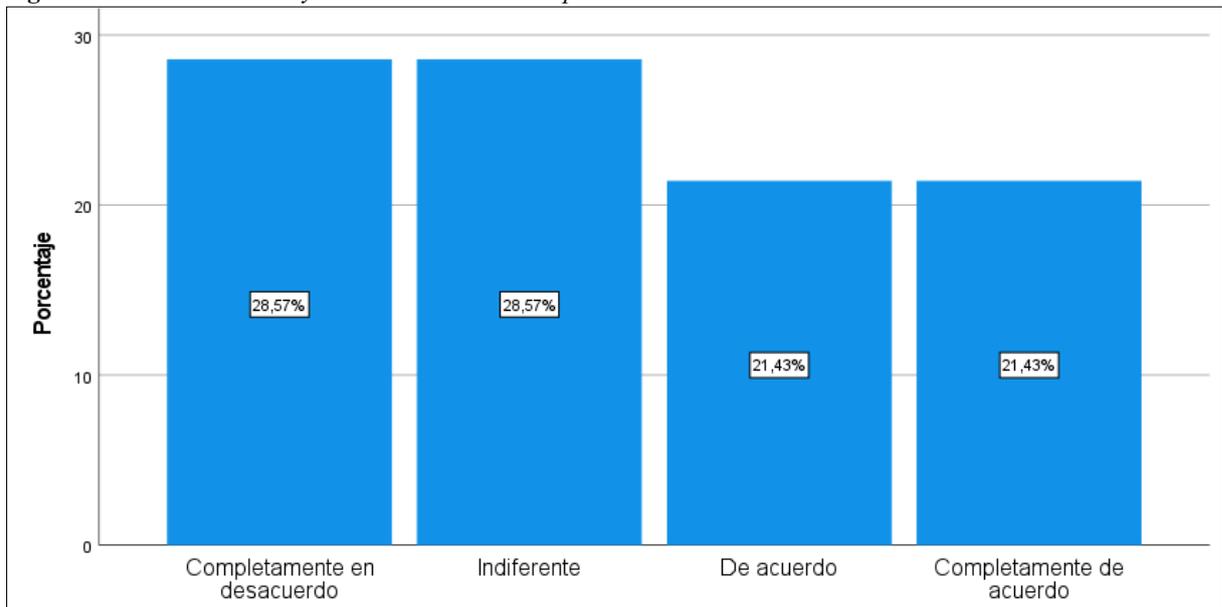
Tabla 20. *Solidaridad y colaboración entre empleados.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	4	28,6	28,6
Indiferente	4	28,6	57,1
De acuerdo	3	21,4	78,6
Completamente de acuerdo	3	21,4	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 14. *Solidaridad y colaboración entre empleados.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: El contexto del documento indica que los resultados de la encuesta muestran una gama de opiniones sobre varios aspectos de trabajar en una cooperativa. En cuanto al sentido de solidaridad y colaboración entre los empleados, los datos muestran que el 28,6% de los encuestados están completamente en desacuerdo, otro 28,6% están indiferentes, el 21,4% está de acuerdo y el 21,4% está completamente de acuerdo. En total, se obtuvieron respuestas de 14 empleados. Estos resultados sugieren que hay diferentes percepciones y experiencias en términos de solidaridad y colaboración dentro de la cooperativa.

Pregunta 15. ¿Se percibe un entusiasmo palpable entre los empleados al trabajar para alcanzar los objetivos de la cooperativa?

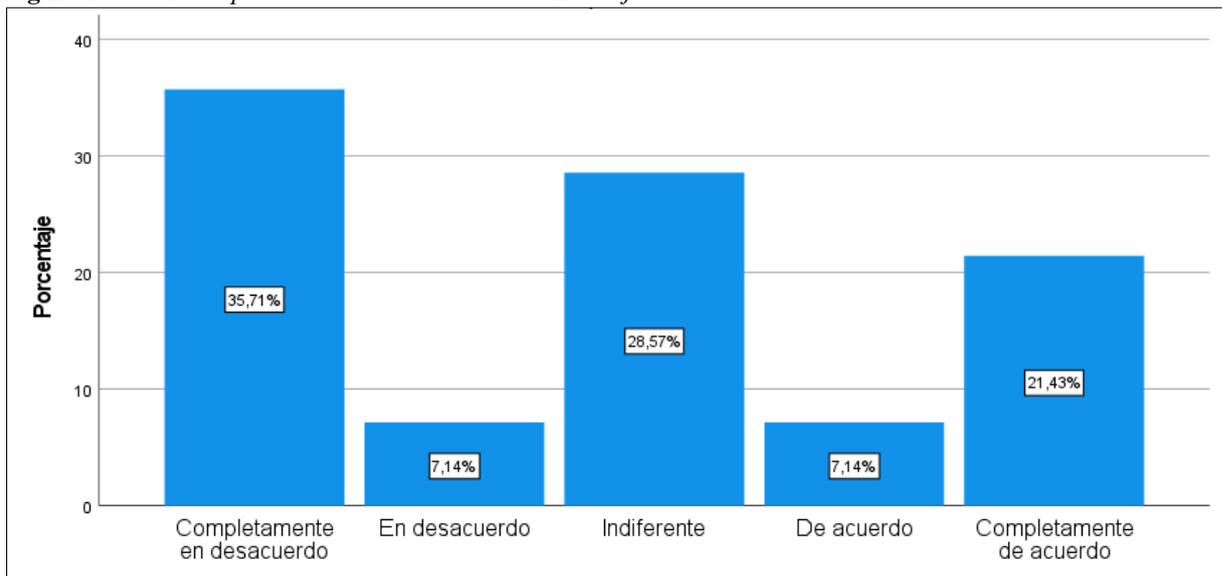
Tabla 21. *Percepción del entusiasmo en alcanzar objetivos.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	5	35,7	35,7
En desacuerdo	1	7,1	42,9
Indiferente	4	28,6	71,4
De acuerdo	1	7,1	78,6
Completamente de acuerdo	3	21,4	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 15. *Percepción del entusiasmo en alcanzar objetivos.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: En base a los resultados de las encuestas realizadas en diciembre de 2023, se puede percibir un entusiasmo palpable entre los empleados al trabajar para alcanzar los objetivos de la cooperativa. El 21,4% de los empleados encuestados están completamente de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 35,7% están completamente en desacuerdo. Un 28,6% se mostró indiferente y un 7,1% tanto en desacuerdo como de acuerdo. Estos resultados indican que existe una variedad de opiniones en cuanto al nivel de entusiasmo en alcanzar los objetivos de la cooperativa, lo que sugiere áreas en las que se pueden necesitar mejoras, como la comunicación y la motivación.

Pregunta 16. ¿Existe un fuerte compromiso individual para contribuir al logro de los objetivos organizacionales?

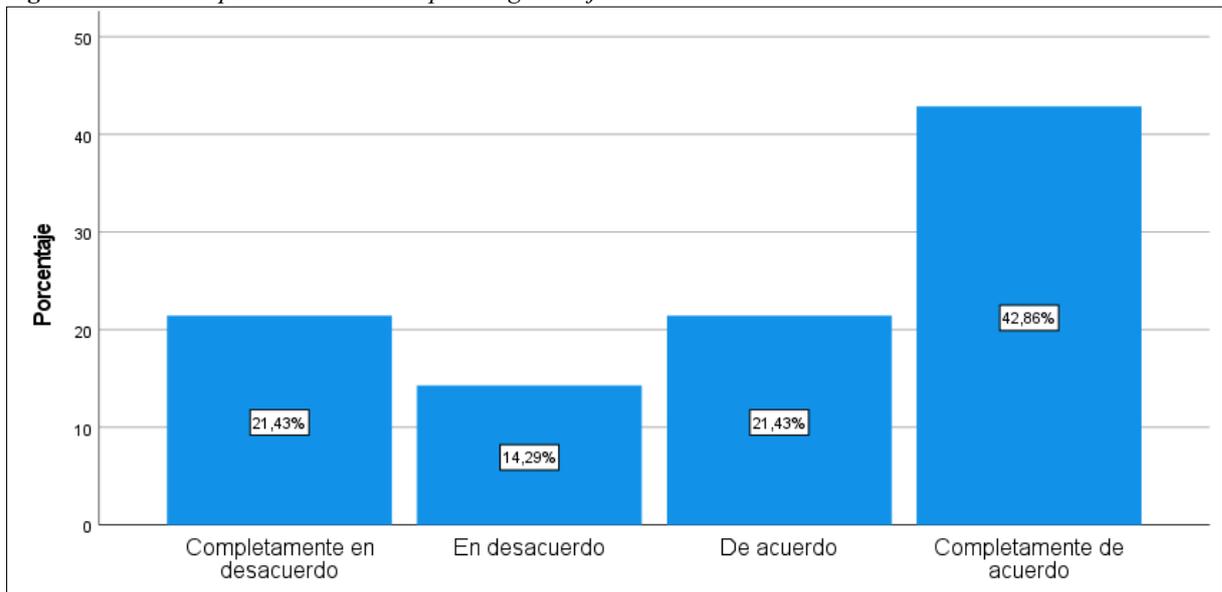
Tabla 22. *Compromiso individual para lograr objetivos.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	3	21,4	21,4
En desacuerdo	2	14,3	35,7
De acuerdo	3	21,4	57,1
Completamente de acuerdo	6	42,9	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 16. *Compromiso individual para lograr objetivos.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta, el 42.9% de los empleados están completamente de acuerdo en que existe un fuerte compromiso individual para contribuir al logro de los objetivos organizacionales. Además, el 21.4% está en desacuerdo y otro 21.4% está completamente en desacuerdo. Esto indica que hay una variedad de opiniones en este aspecto y sugiere que puede haber áreas de mejora en términos de compromiso individual en la cooperativa.

Pregunta 17. ¿La solidaridad es un valor que se refleja en las relaciones entre los equipos y departamentos de la cooperativa?

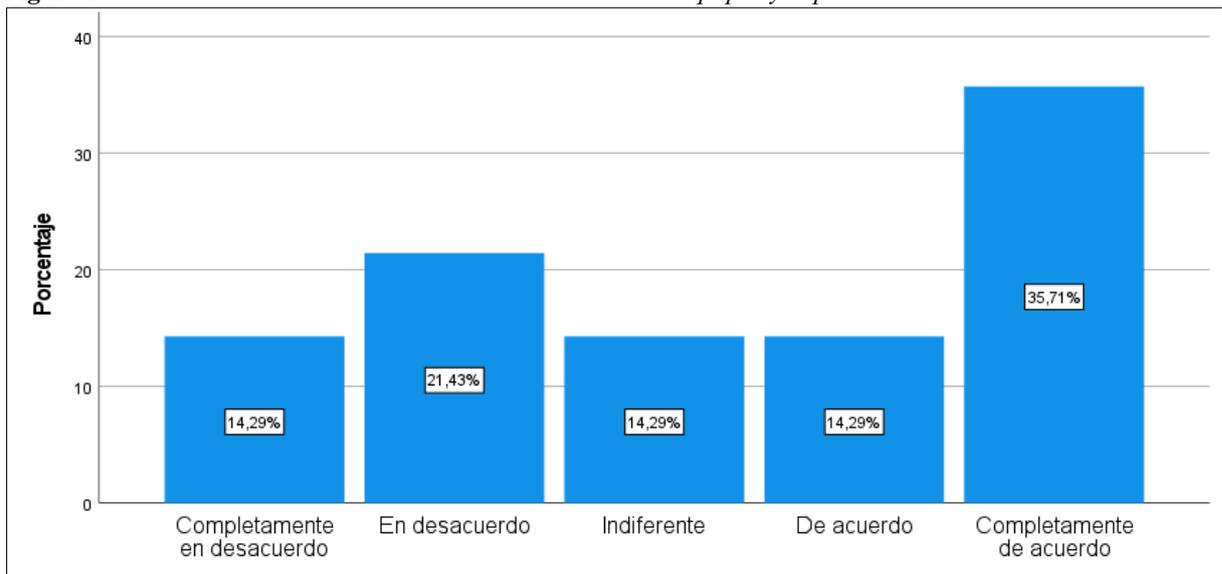
Tabla 23. *Solidaridad como valor en las relaciones entre equipos y departamentos.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	2	14,3	14,3
En desacuerdo	3	21,4	35,7
Indiferente	2	14,3	50,0
De acuerdo	2	14,3	64,3
Completamente de acuerdo	5	35,7	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 17. *Solidaridad como valor en las relaciones entre equipos y departamentos.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Los resultados de la encuesta muestran que el 35.7% de los empleados están completamente de acuerdo en que la solidaridad es un valor presente en las relaciones entre equipos y departamentos de la cooperativa. Por otro lado, un 14.3% están en desacuerdo o completamente en desacuerdo, mientras que otro 14.3% se muestra indiferente. Estos resultados sugieren que, si bien existe una percepción positiva en cuanto a la solidaridad, también hay espacio para mejorar en este aspecto. Promover la colaboración y el trabajo en equipo entre los empleados para fortalecer la solidaridad y mejorar las relaciones interdepartamentales.

Pregunta 18. ¿La comunicación interna en la cooperativa facilita el intercambio de la información?

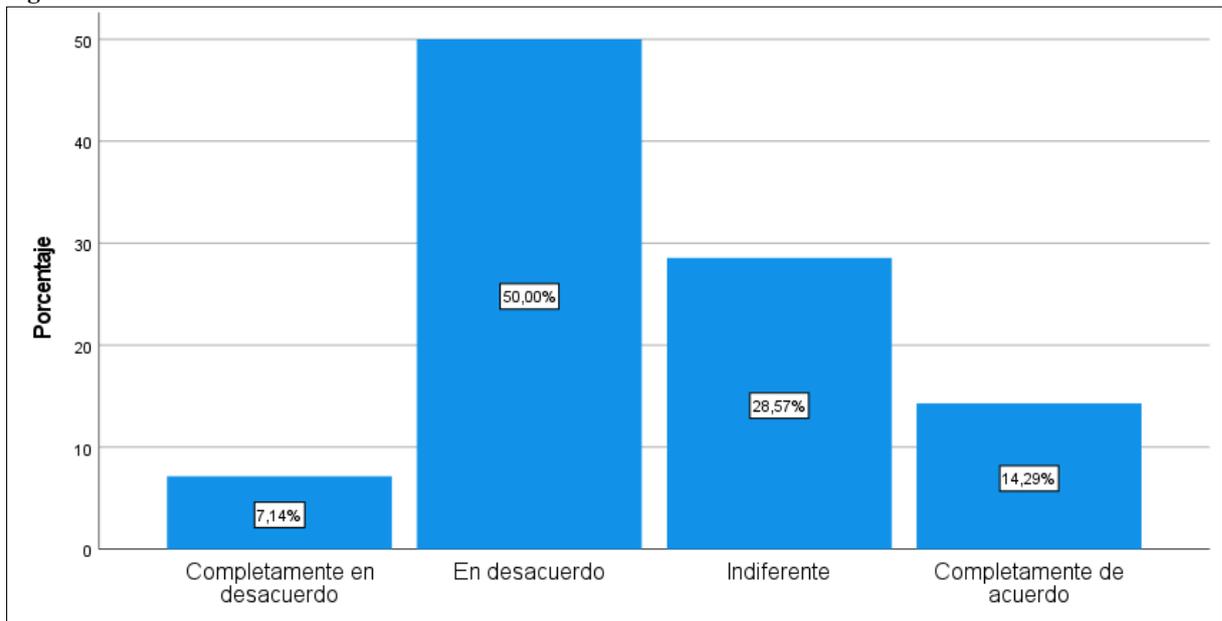
Tabla 24. *Facilidad de comunicación interna.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	1	7,1	7,1
En desacuerdo	7	50,0	57,1
Indiferente	4	28,6	85,7
Completamente de acuerdo	2	14,3	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 18. *Facilidad de comunicación interna.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta, existe una variedad de opiniones con respecto a la facilidad de comunicación interna en la cooperativa. El 50% de los empleados encuestados están en desacuerdo con esta afirmación, mientras que el 28,6% se muestra indiferente. Solo el 14,3% está completamente de acuerdo con la facilidad de comunicación interna. Estos resultados sugieren que hay áreas de mejora en términos de comunicación interna dentro de la cooperativa.

Pregunta 19. ¿Se comunica de manera clara y efectiva con sus colaboradores y socios?

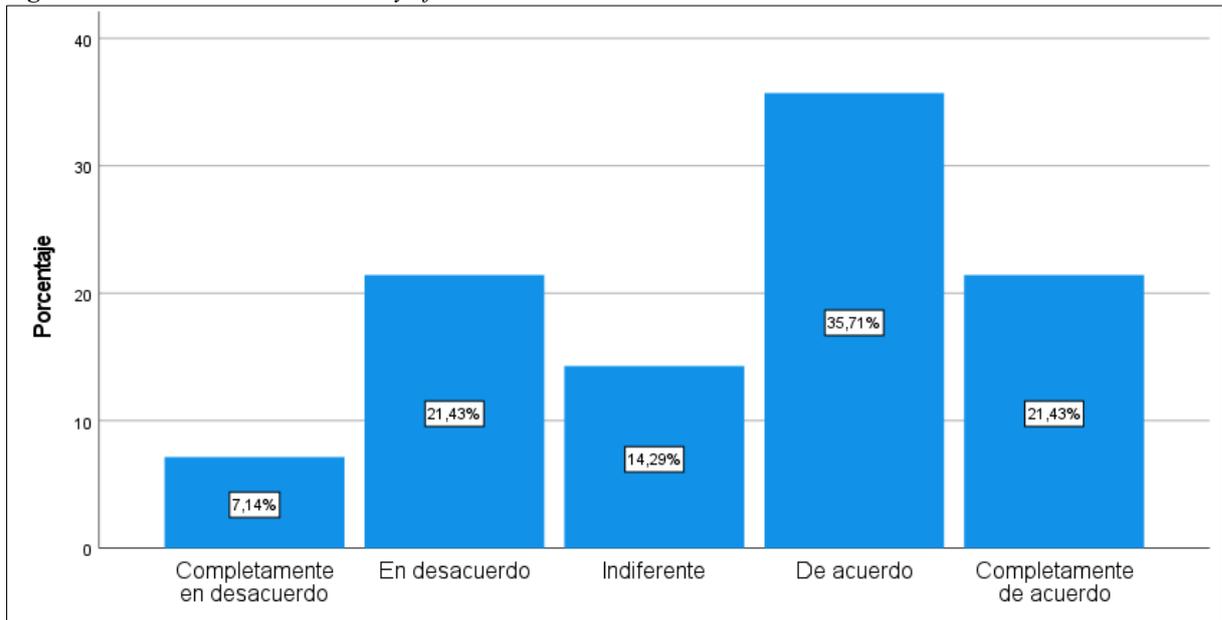
Tabla 25. *Comunicación clara y efectiva de los colaboradores.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	1	7,1	7,1
En desacuerdo	3	21,4	28,6
Indiferente	2	14,3	42,9
De acuerdo	5	35,7	78,6
Completamente de acuerdo	3	21,4	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 19. *Comunicación clara y efectiva de los colaboradores.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta, existe una variedad de opiniones sobre si la comunicación con los colaboradores y socios es clara y efectiva. Un 35,7% de los encuestados está de acuerdo en que la comunicación es clara y efectiva, mientras que un 21,4% está completamente de acuerdo. Por otro lado, un 21,4% está en desacuerdo y un 7,1% está completamente en desacuerdo. Un 14,3% se muestra indiferente al respecto. Estos resultados sugieren que puede haber áreas de mejora en términos de comunicación en la cooperativa.

Pregunta 20. ¿Su habilidad de trabajo en equipo es efectiva para colaborar con tus compañeros?

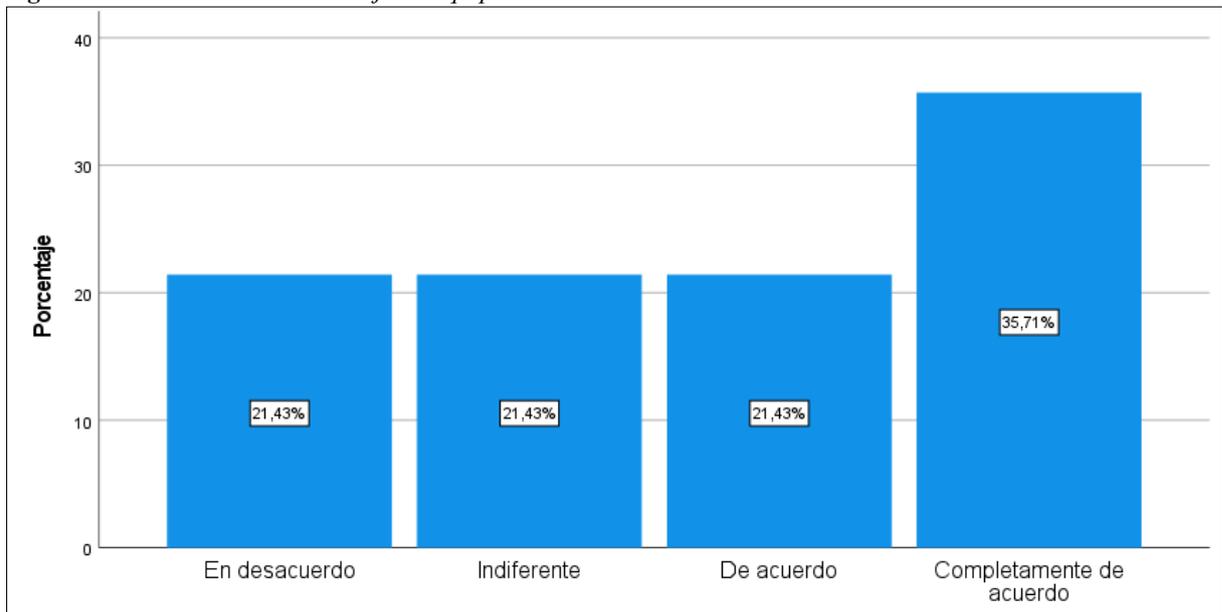
Tabla 26. *Habilidad de trabajo en equipo de colaboradores.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	21,4	21,4
Indiferente	3	21,4	42,9
De acuerdo	3	21,4	64,3
Completamente de acuerdo	5	35,7	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 20. *Habilidad de trabajo en equipo de colaboradores.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta, hay una variedad de opiniones en cuanto a la habilidad de trabajo en equipo de los colaboradores. Un 35,7% está completamente de acuerdo en que su habilidad de trabajo en equipo es efectiva para colaborar con sus compañeros. Por otro lado, un 21,4% está en desacuerdo, otro 21,4% se muestra indiferente y otro 21,4% está de acuerdo. Esto sugiere que hay margen de mejora en el trabajo en equipo dentro de la cooperativa.

Pregunta 21. ¿Desconoce las áreas específicas relacionadas con la operación de la cooperativa?

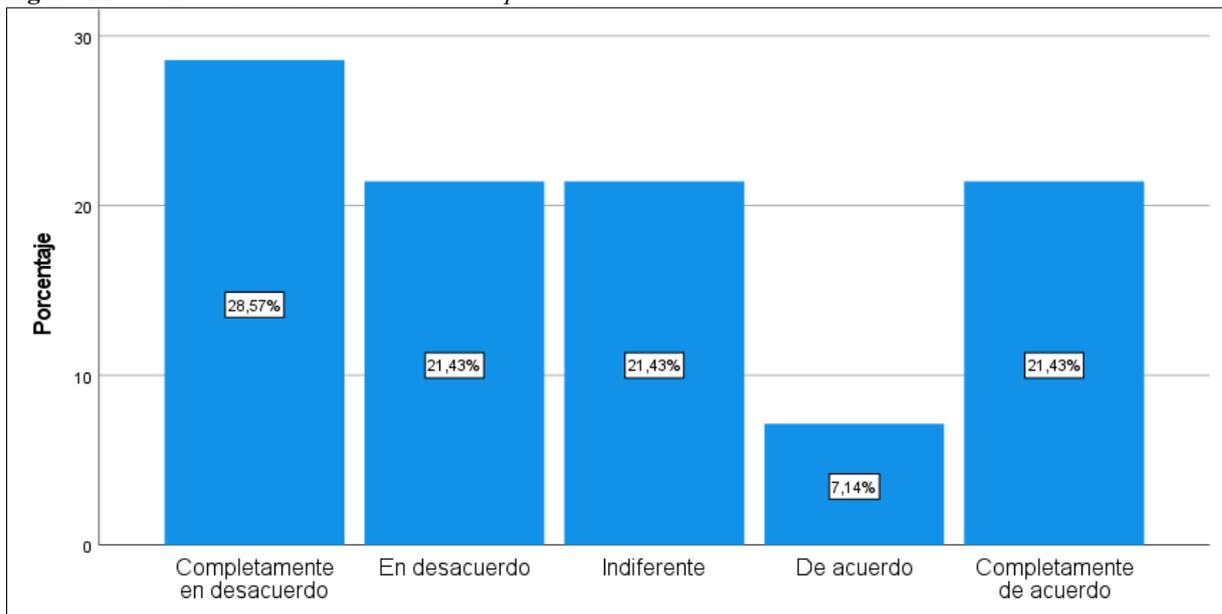
Tabla 27. *Desconocimiento de áreas de operación.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	4	28,6	28,6
En desacuerdo	3	21,4	50,0
Indiferente	3	21,4	71,4
De acuerdo	1	7,1	78,6
Completamente de acuerdo	3	21,4	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 21. *Desconocimiento de áreas de operación.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta, se observa que hay una variedad de opiniones entre los empleados con respecto al desconocimiento de las áreas específicas relacionadas con la operación de la cooperativa. Un 28,6% de los empleados están completamente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 21,4% está en desacuerdo, otro 21,4% es indiferente, un 7,1% está de acuerdo y otro 21,4% está completamente de acuerdo. Estos resultados sugieren que hay empleados que tienen un buen conocimiento de las áreas de operación de la cooperativa, pero también hay empleados que desconocen o tienen un conocimiento limitado en este aspecto.

Pregunta 22. ¿Posee el conocimiento técnico necesario para realizar eficientemente sus tareas?

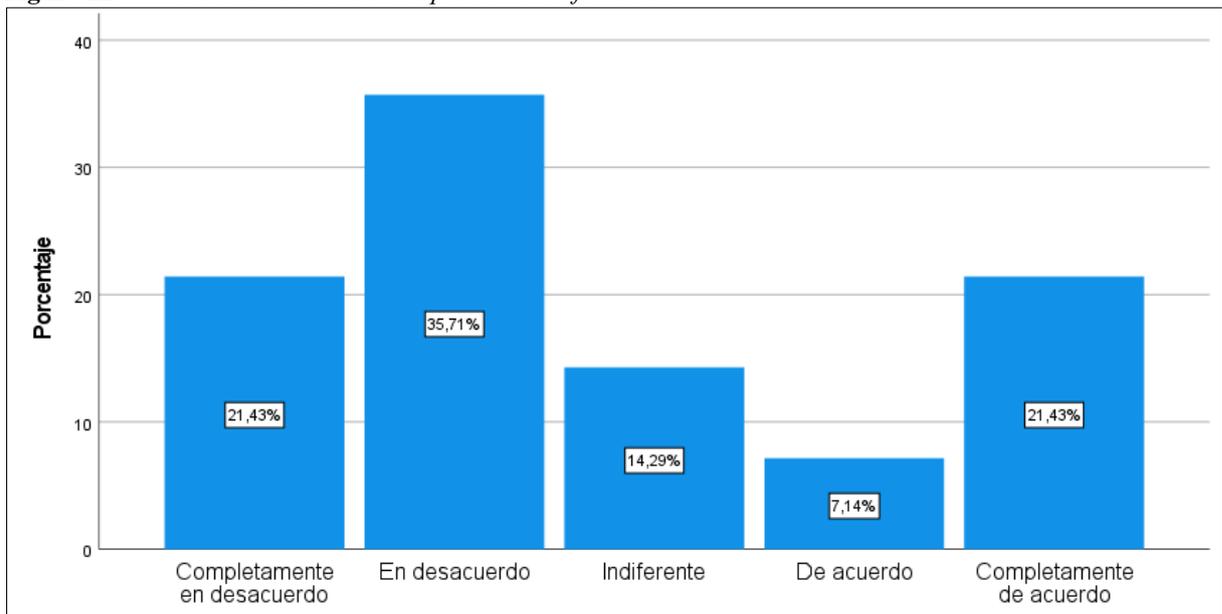
Tabla 28. *Conocimientos técnicos para tareas eficientes.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	3	21,4	21,4
En desacuerdo	5	35,7	57,1
Indiferente	2	14,3	71,4
De acuerdo	1	7,1	78,6
Completamente de acuerdo	3	21,4	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 22. *Conocimientos técnicos para tareas eficientes.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta, hay una variedad de opiniones sobre si los empleados poseen el conocimiento técnico necesario para realizar eficientemente sus tareas. Un 21,4% de los empleados está completamente en desacuerdo, un 35,7% está en desacuerdo, un 14,3% es indiferente, un 7,1% está de acuerdo y un 21,4% está completamente de acuerdo. Esto sugiere que puede haber áreas de mejora en términos de conocimientos técnicos y capacitación en la cooperativa.

Pregunta 23. ¿Considera que satisface las expectativas esperadas de los socios y clientes?

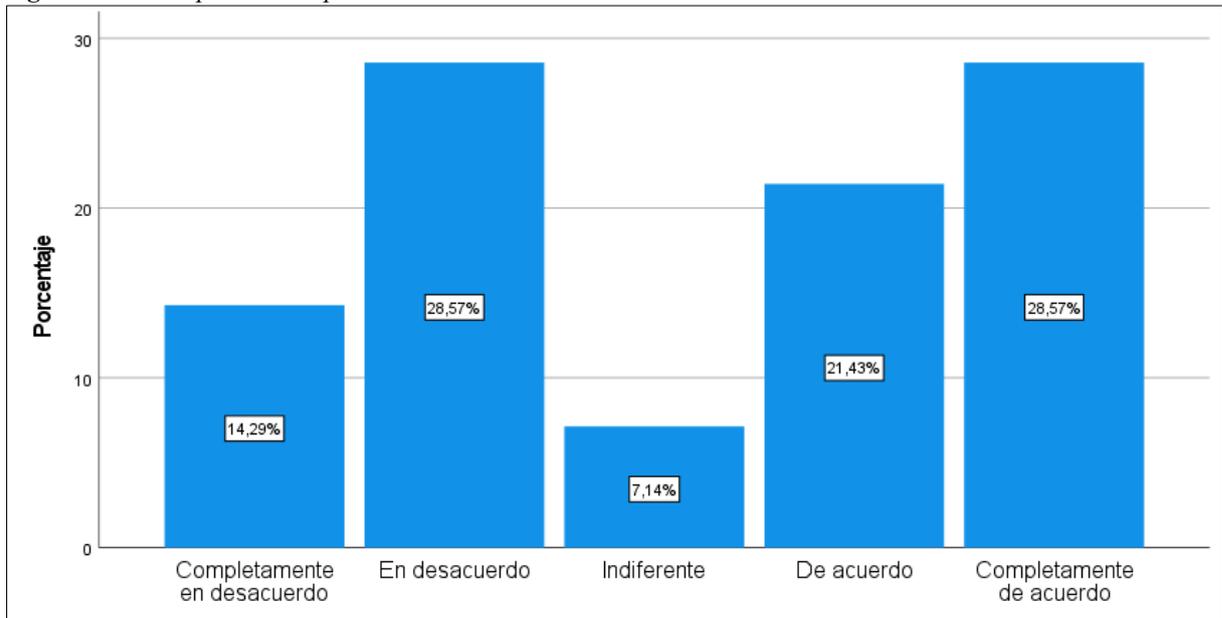
Tabla 29. *Expectativa esperada de los clientes.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	2	14,3	14,3
En desacuerdo	4	28,6	42,9
Indiferente	1	7,1	50,0
De acuerdo	3	21,4	71,4
Completamente de acuerdo	4	28,6	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 23. *Expectativa esperada de los clientes.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta, hay una variedad de opiniones en cuanto a si la cooperativa satisface las expectativas esperadas de los clientes. Un 28,6% está completamente en desacuerdo, mientras que otro 28,6% está completamente de acuerdo. Además, un 21,4% está de acuerdo y un 14,3% está en desacuerdo. Solo un 7,1% se muestra indiferente. Los resultados de la encuesta indican que hay oportunidades de mejora en cuanto a la satisfacción de los clientes. La cooperativa debe tomar medidas para abordar las preocupaciones planteadas por aquellos que están en desacuerdo y utilizar las opiniones positivas para mantener y mejorar su relación con los clientes.

Pregunta 24. ¿Su adaptación a cambios en los procesos y políticas es adecuada y oportuna?

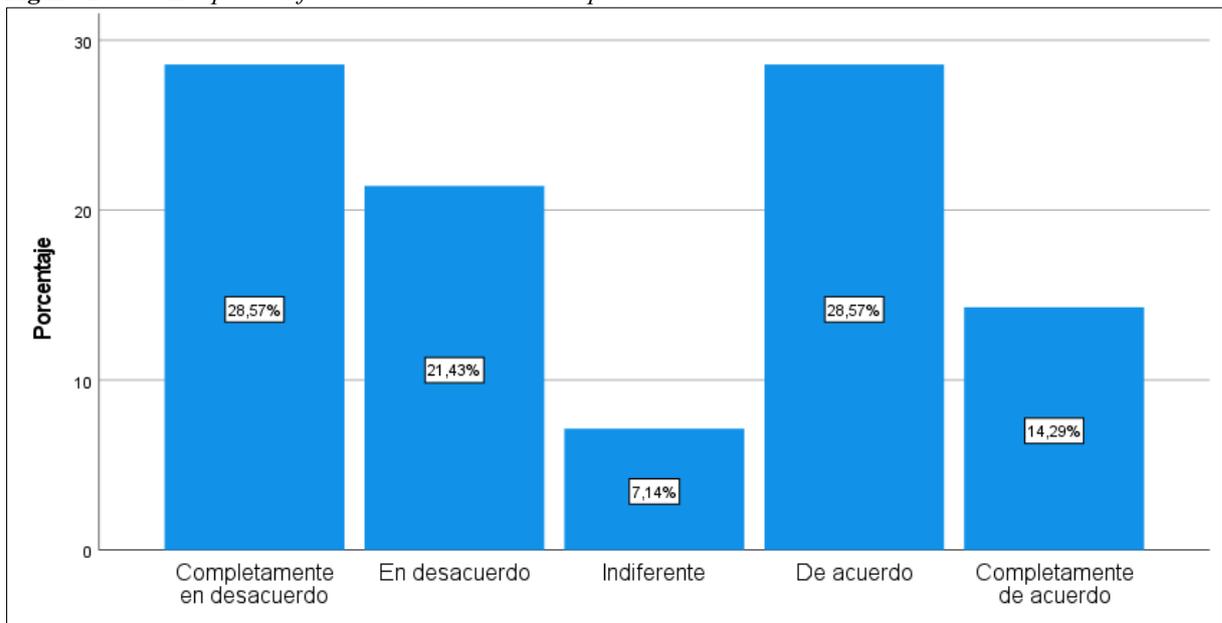
Tabla 30. *Adaptación frente a cambios en la Cooperativa.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	4	28,6	28,6
En desacuerdo	3	21,4	50,0
Indiferente	1	7,1	57,1
De acuerdo	4	28,6	85,7
Completamente de acuerdo	2	14,3	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 24. *Adaptación frente a cambios en la Cooperativa.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta, la adaptación de los empleados a los cambios en los procesos y políticas de la cooperativa es variada. Un 28,6% de los encuestados están completamente en desacuerdo con la adaptación, mientras que otro 28,6% están de acuerdo. Un 21,4% están en desacuerdo, un 14,3% están completamente de acuerdo y solo un 7,1% son indiferentes. Es importante brindar el apoyo necesario para que los empleados se adapten de manera adecuada a los cambios en los procesos y políticas.

Pregunta 25. ¿Está satisfecho con su entorno laboral?

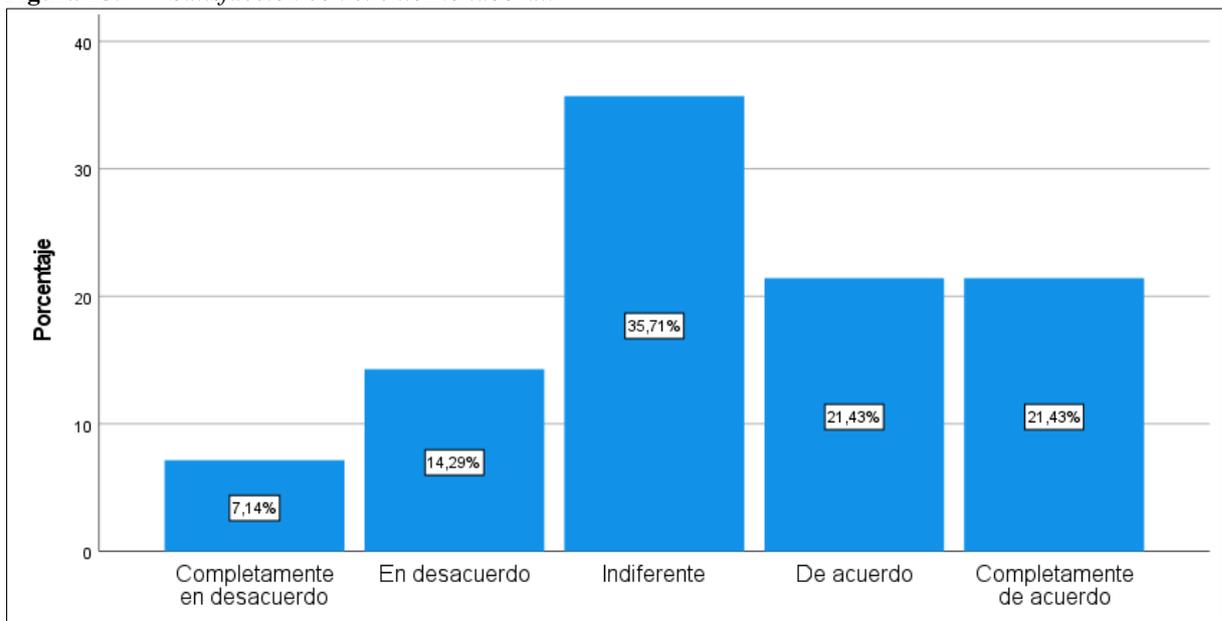
Tabla 31. *Satisfacción con el entorno laboral.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	1	7,1	7,1
En desacuerdo	2	14,3	21,4
Indiferente	5	35,7	57,1
De acuerdo	3	21,4	78,6
Completamente de acuerdo	3	21,4	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 25. *Satisfacción con el entorno laboral.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Los resultados de la encuesta muestran que el 35.7% de los empleados se sienten indiferentes con respecto a su entorno laboral, mientras que el 21.4% están de acuerdo y completamente de acuerdo con su entorno laboral. Sin embargo, el 21.4% de los empleados están en desacuerdo o completamente en desacuerdo con su entorno laboral.

Estos resultados indican que hay espacio para mejorar la satisfacción de los empleados con respecto a su entorno laboral. Sugieren que mejorar la satisfacción de los empleados con respecto a su entorno laboral es un área de mejora para la cooperativa.

Pregunta 26. ¿Considera que se puede mejorar el espacio de trabajo?

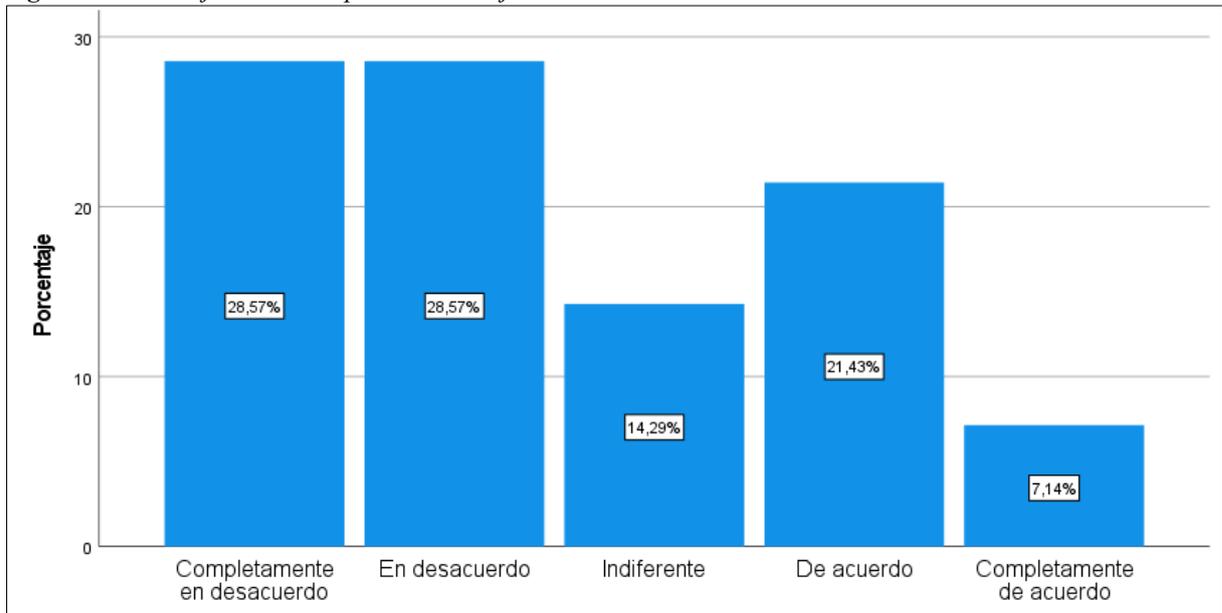
Tabla 32. *Mejoras en el espacio de trabajo.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	4	28,6	28,6
En desacuerdo	4	28,6	57,1
Indiferente	2	14,3	71,4
De acuerdo	3	21,4	92,9
Completamente de acuerdo	1	7,1	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 26. *Mejoras en el espacio de trabajo.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta, se observa que el 57,1% de los empleados se encuentran en desacuerdo o completamente en desacuerdo con la idea de que se pueda mejorar el espacio de trabajo en la cooperativa. Solo el 28,6% se muestra de acuerdo o completamente de acuerdo, mientras que el 14,3% se muestra indiferente. Estos resultados indican que existe una división de opiniones en cuanto a la necesidad de mejorar el espacio de trabajo, sugieren que hay margen para mejorar el espacio de trabajo en la cooperativa. El análisis detallado de las opiniones y preocupaciones de los empleados, junto con la implementación de cambios y mejoras específicas, puede contribuir a crear un ambiente de trabajo más satisfactorio y productivo.

Pregunta 27. ¿Los colegas se ofrecen a colaborar y apoyarte en tus funciones?

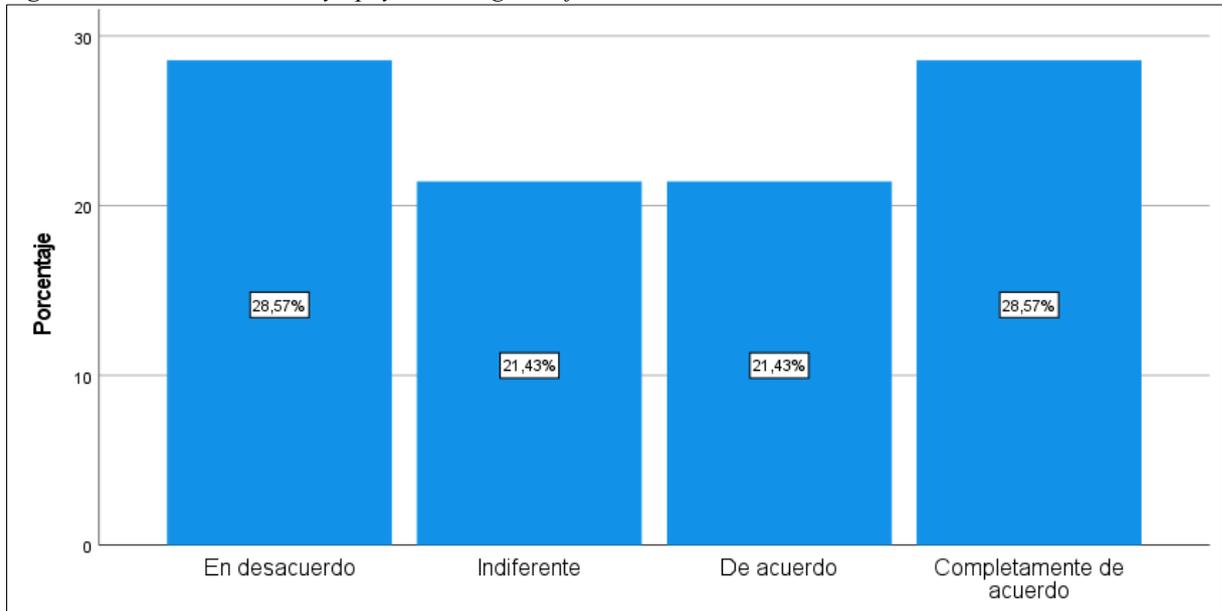
Tabla 33. *Colaboración y apoyo de colegas en funciones.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	28,6	28,6
Indiferente	3	21,4	50,0
De acuerdo	3	21,4	71,4
Completamente de acuerdo	4	28,6	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 27. *Colaboración y apoyo de colegas en funciones.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta realizada en diciembre de 2023, se observa que el 28,6% de los encuestados están en desacuerdo con la afirmación de que sus colegas se ofrecen a colaborar y apoyar en sus funciones. Un 21,4% se mostró indiferente, mientras que otro 21,4% estuvo de acuerdo y un 28,6% estuvo completamente de acuerdo. Los resultados de la encuesta indican que hay áreas de mejora en cuanto a la colaboración y apoyo de los colegas en las funciones de trabajo. La cooperativa puede considerar la implementación de medidas para fomentar la colaboración, como actividades de team building y programas de capacitación en habilidades de trabajo en equipo.

Pregunta 28. ¿Se siente cómodo al ser apoyado o guiado en algún proceso que tiene duda?

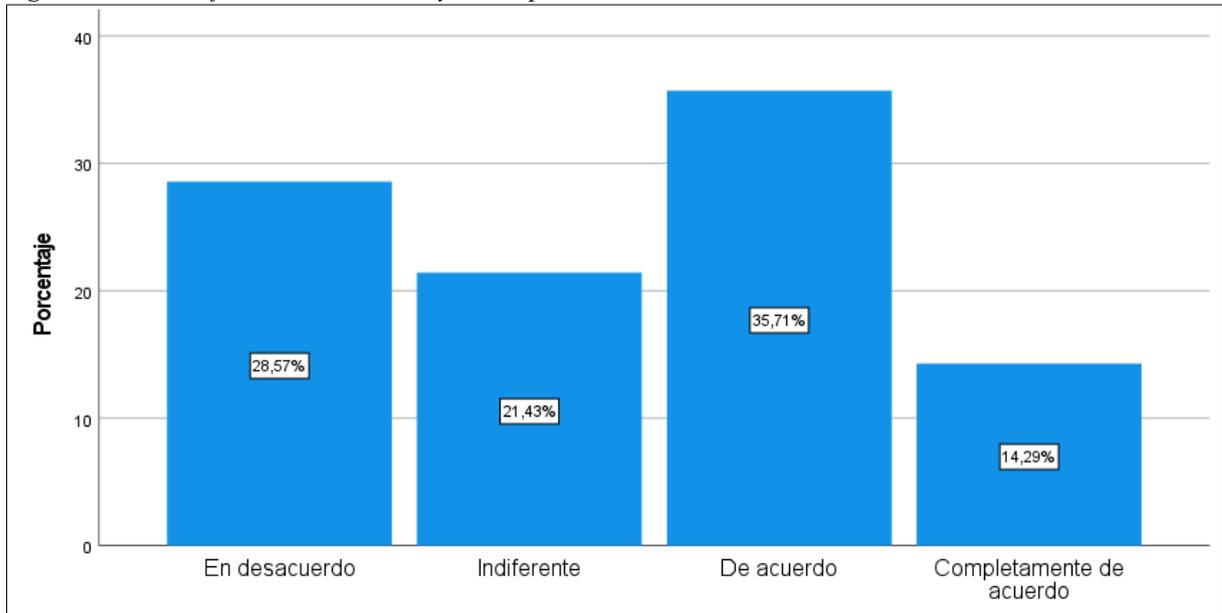
Tabla 34. *Conformidad al recibir ayuda en procesos.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	28,6	28,6
Indiferente	3	21,4	50,0
De acuerdo	5	35,7	85,7
Completamente de acuerdo	2	14,3	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 28. *Conformidad al recibir ayuda en procesos.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Los resultados de la encuesta muestran que el 35,7% de los empleados están de acuerdo en recibir ayuda en procesos en los que tienen dudas, mientras que el 14,3% están completamente de acuerdo. Por otro lado, el 28,6% de los empleados están en desacuerdo y el 21,4% son indiferentes a recibir ayuda. Estos resultados indican que hay una variedad de opiniones en cuanto a la disposición de los empleados para recibir apoyo u orientación en procesos en los que tienen dudas. Esto sugiere que podría ser necesario mejorar la comunicación y el apoyo dentro de la cooperativa para garantizar que los empleados se sientan cómodos y respaldados en su trabajo.

Pregunta 29. ¿La relación con los compañeros de trabajo es la mejor?

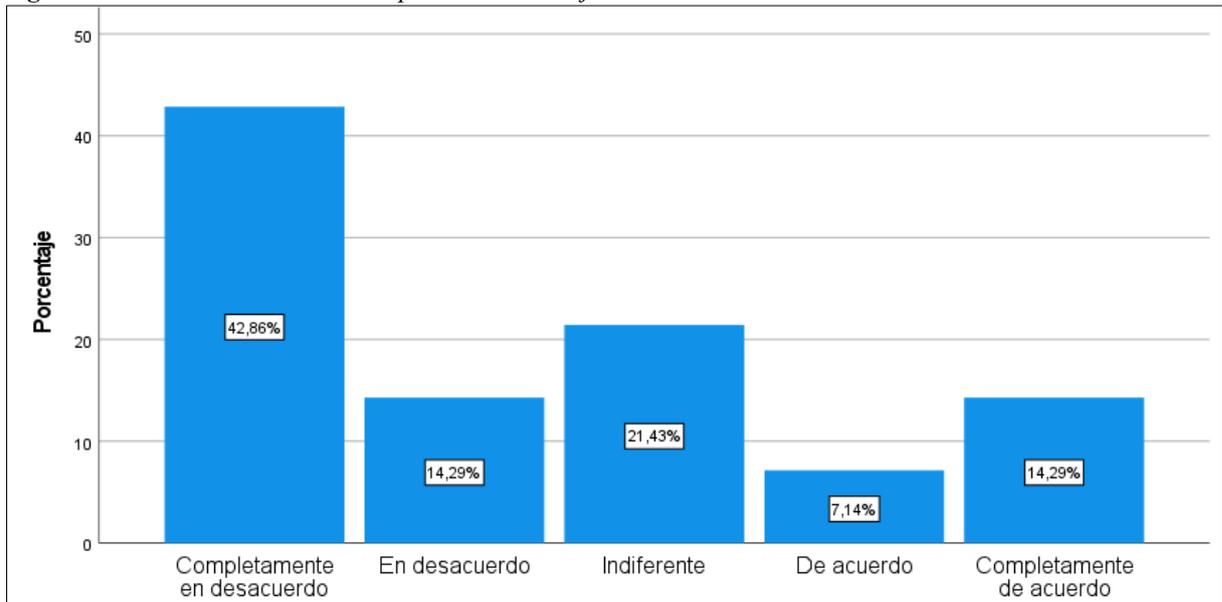
Tabla 35. *Relación con los compañeros de trabajo.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	6	42,9	42,9
En desacuerdo	2	14,3	57,1
Indiferente	3	21,4	78,6
De acuerdo	1	7,1	85,7
Completamente de acuerdo	2	14,3	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 29. *Relación con los compañeros de trabajo.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta, el 42,9% de los empleados están completamente en desacuerdo en cuanto a la relación con sus compañeros de trabajo, mientras que el 14,3% están completamente de acuerdo. El 21,4% se muestra indiferente y el resto, 14,3%, están en desacuerdo o de acuerdo en cierta medida. Estos resultados indican que hay un margen de mejora en la relación entre los empleados de la cooperativa. Es posible que se necesite trabajar en la promoción de un ambiente más colaborativo y de apoyo entre los miembros del equipo. Se sugiere que se realicen actividades de integración y se fomente la comunicación y el trabajo en equipo para mejorar esta área.

Pregunta 30. ¿Existe una buena comunicación entre sus superiores?

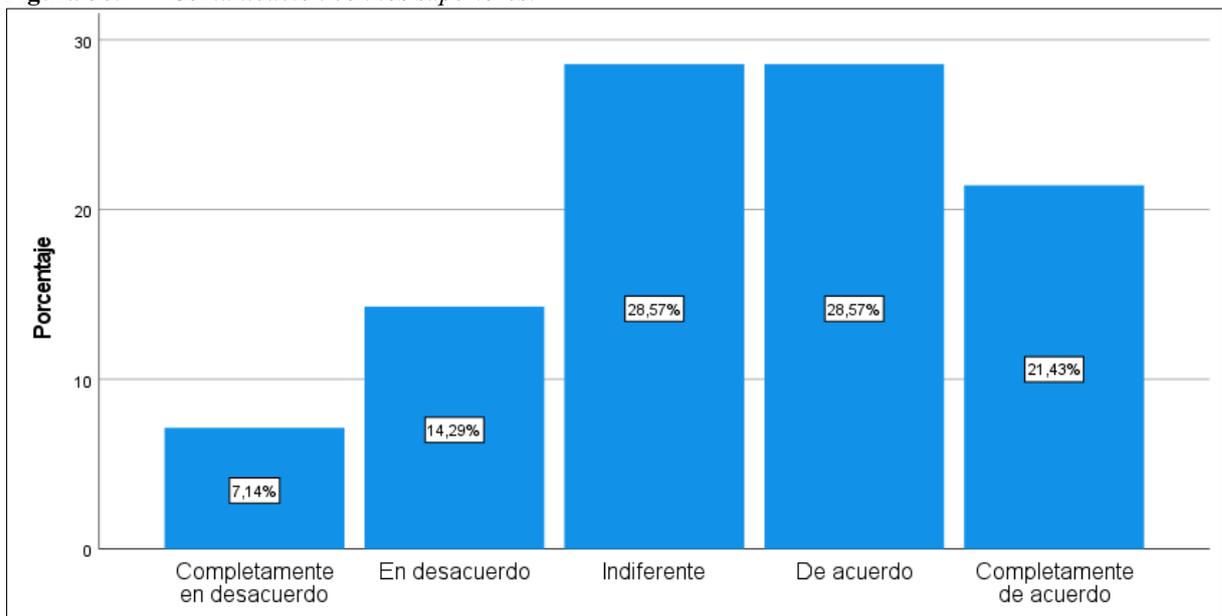
Tabla 36. *Comunicación con los superiores.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	1	7,1	7,1
En desacuerdo	2	14,3	21,4
Indiferente	4	28,6	50,0
De acuerdo	4	28,6	78,6
Completamente de acuerdo	3	21,4	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 30. *Comunicación con los superiores.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta. Un 7,1% de los empleados indicaron estar completamente en desacuerdo con la existencia de una buena comunicación, mientras que un 14,3% manifestaron estar en desacuerdo. Por otro lado, un 28,6% se mostraron indiferentes ante esta afirmación, mientras que otro 28,6% estuvieron de acuerdo. Finalmente, un 21,4% indicaron estar completamente de acuerdo con la existencia de una buena comunicación con sus superiores. Es posible que se requiera implementar medidas como la capacitación adicional en habilidades de comunicación, fomentar un ambiente de trabajo abierto y transparente, y establecer canales de comunicación más efectivos y accesibles para todos los empleados.

Pregunta 31. ¿Es informado con antelación los cambios en procesos financieros?

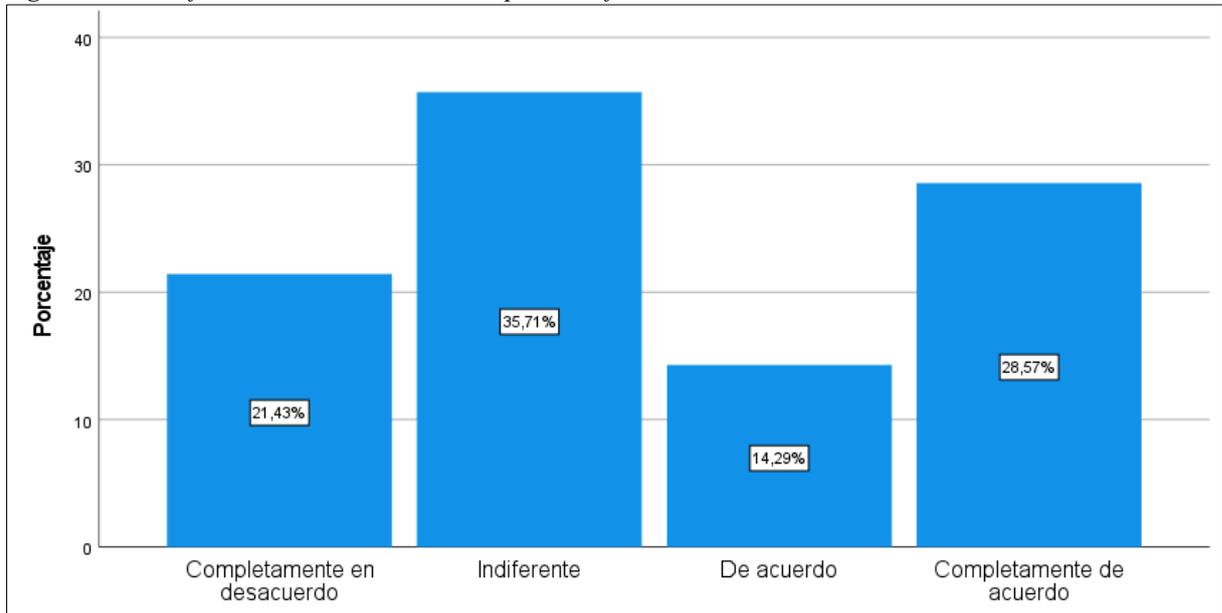
Tabla 37. Información de cambios de los procesos financieros.

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	3	21,4	21,4
Indiferente	5	35,7	57,1
De acuerdo	2	14,3	71,4
Completamente de acuerdo	4	28,6	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 31. Información de cambios de los procesos financieros.



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta realizada en diciembre de 2023, se observa que un 21,4% de los empleados están completamente en desacuerdo con ser informados con antelación sobre los cambios en los procesos financieros de la cooperativa. Un 35,7% se muestra indiferente ante esta cuestión, mientras que un 14,3% está de acuerdo y un 28,6% está completamente de acuerdo con recibir información anticipada sobre los cambios. Estos resultados señalan que hay un porcentaje significativo de empleados que no se sienten satisfechos con la comunicación en relación a los cambios en los procesos financieros. Esto indica una posible área de mejora en la cooperativa en términos de comunicación y transparencia en este aspecto.

Pregunta 32. ¿Las políticas y procedimientos son complicados?

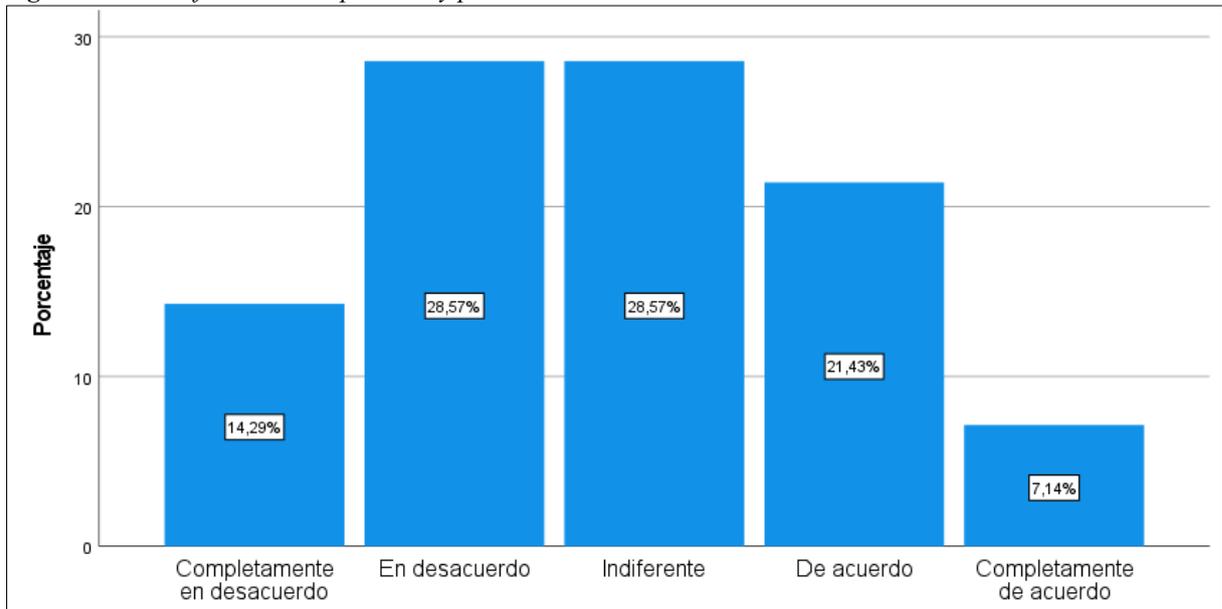
Tabla 38. *Dificulta de las políticas y procedimientos.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	2	14,3	14,3
En desacuerdo	4	28,6	42,9
Indiferente	4	28,6	71,4
De acuerdo	3	21,4	92,9
Completamente de acuerdo	1	7,1	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 32. *Dificulta de las políticas y procedimientos.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta, hay una variedad de opiniones sobre la dificultad de las políticas y procedimientos en la cooperativa. El 42.9% de los encuestados está en desacuerdo o completamente en desacuerdo con la afirmación de que las políticas y procedimientos son complicados. El 28.6% es indiferente, mientras que el 28.6% está de acuerdo o completamente de acuerdo. Esto indica que hay una división en la percepción de los empleados sobre la complejidad de las políticas y procedimientos. Algunos encuentran que son complicados, mientras que otros no encuentran problemas significativos.

Pregunta 33. ¿Al comunicar una inconformidad se lo atiende oportunamente?

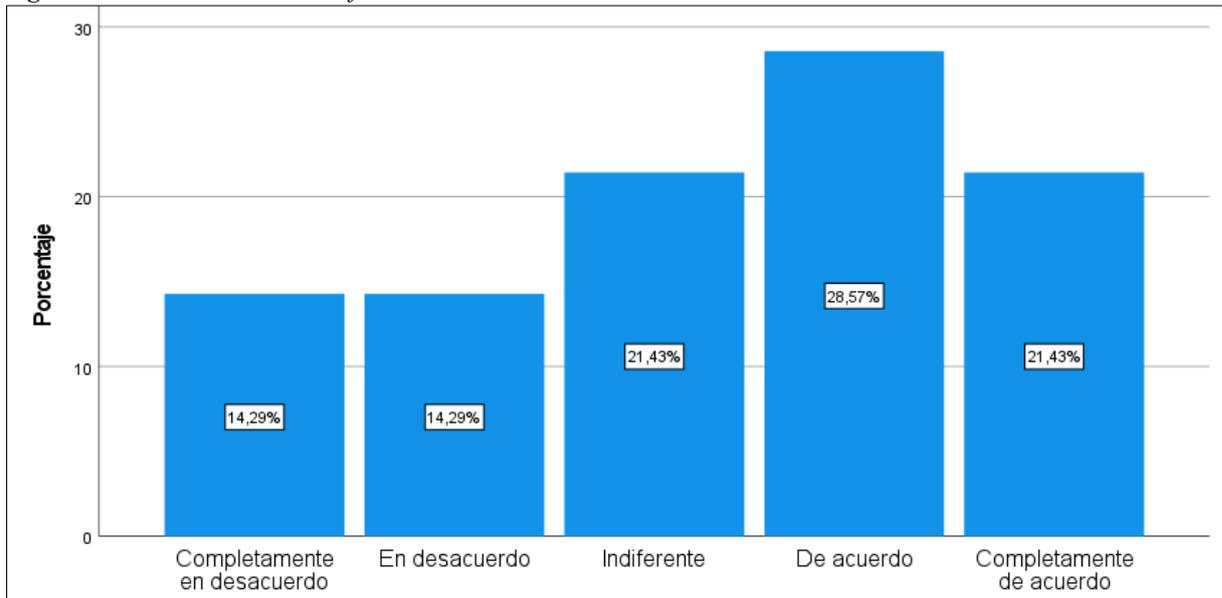
Tabla 39. *Atención a inconformidades.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	2	14,3	14,3
En desacuerdo	2	14,3	28,6
Indiferente	3	21,4	50,0
De acuerdo	4	28,6	78,6
Completamente de acuerdo	3	21,4	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 33. *Atención a inconformidades.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta, hay una variedad de opiniones en cuanto a la atención a las inconformidades por parte de la cooperativa. El 28,6% de los encuestados está de acuerdo en que se atienden oportunamente, mientras que el 35,7% está en desacuerdo o completamente en desacuerdo. Además, el 21,4% se muestra indiferente al respecto. Estos resultados sugieren que hay áreas de mejora en cuanto a la atención a las inconformidades por parte de la cooperativa. Se recomienda establecer canales de comunicación claros y accesibles para que los empleados puedan expresar sus inconformidades de manera fácil y segura.

Pregunta 34. ¿Su trabajo es satisfactorio y alineado con sus intereses personales?

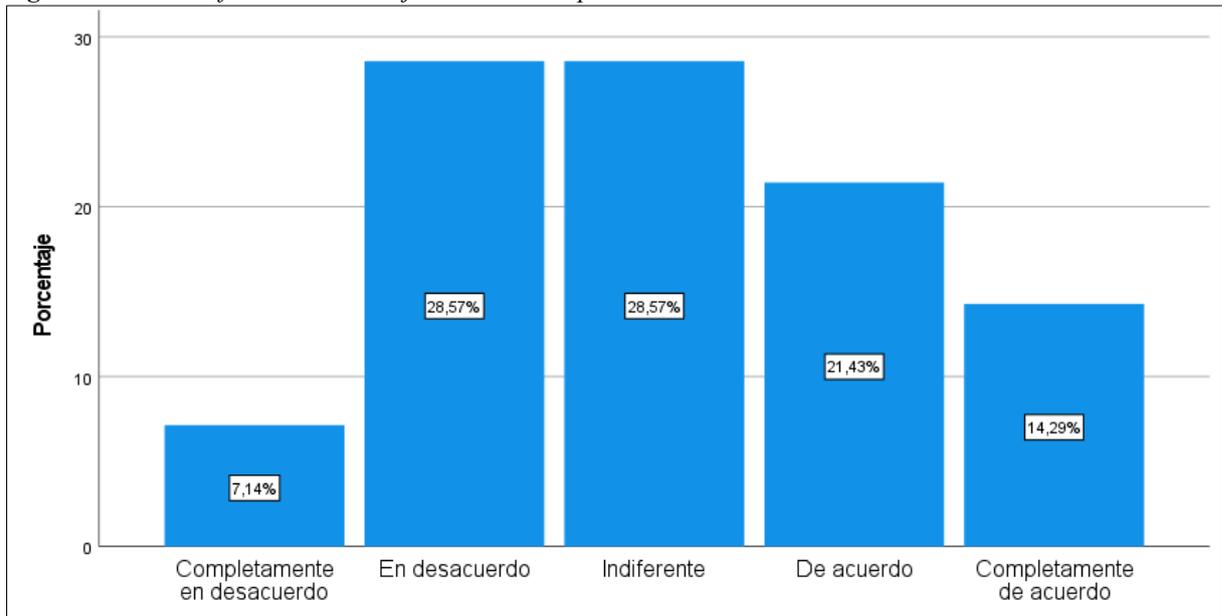
Tabla 40. *Satisfacción del trabajo con intereses personales.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	1	7,1	7,1
En desacuerdo	4	28,6	35,7
Indiferente	4	28,6	64,3
De acuerdo	3	21,4	85,7
Completamente de acuerdo	2	14,3	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 34. *Satisfacción del trabajo con intereses personales.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta, el nivel de satisfacción de los empleados con su trabajo en términos de alineación con sus intereses personales varía. El 28,6% de los encuestados indicó estar en desacuerdo con la afirmación, mientras que otro 28,6% se mostró indiferente. Por otro lado, el 21,4% está de acuerdo y el 14,3% está completamente de acuerdo. Esto sugiere que hay una parte significativa de empleados que no sienten que su trabajo esté alineado con sus intereses personales. Esta discrepancia puede afectar su motivación y compromiso con la organización. Para mejorar esta situación, sería beneficioso explorar formas de aumentar la satisfacción de los empleados al proporcionar oportunidades para que exploren y aprovechen sus intereses personales dentro de su trabajo.

Pregunta 35. ¿Encuentra satisfacción en la búsqueda de nuevos desafíos?

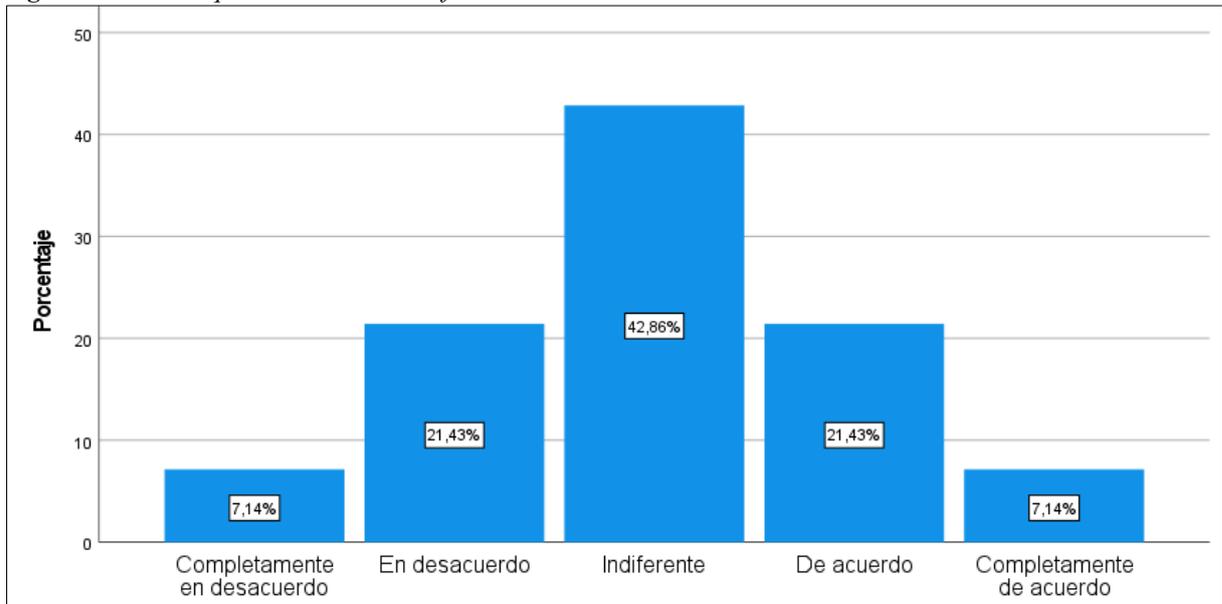
Tabla 41. *Búsqueda de nuevos desafíos.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	1	7,1	7,1
En desacuerdo	3	21,4	28,6
Indiferente	6	42,9	71,4
De acuerdo	3	21,4	92,9
Completamente de acuerdo	1	7,1	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 35. *Búsqueda de nuevos desafíos.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta, el 42,9% de los empleados se muestra indiferente en cuanto a la búsqueda de nuevos desafíos en su trabajo en la cooperativa. El 21,4% está en desacuerdo y otro 21,4% está de acuerdo. Solo un 7,1% está completamente en desacuerdo y otro 7,1% está completamente de acuerdo. Estos resultados sugieren que hay espacio para mejorar la motivación y la satisfacción de los empleados en la búsqueda de nuevos desafíos.

Pregunta 36. ¿Los compañeros permiten que el trabajo sea más sencillo?

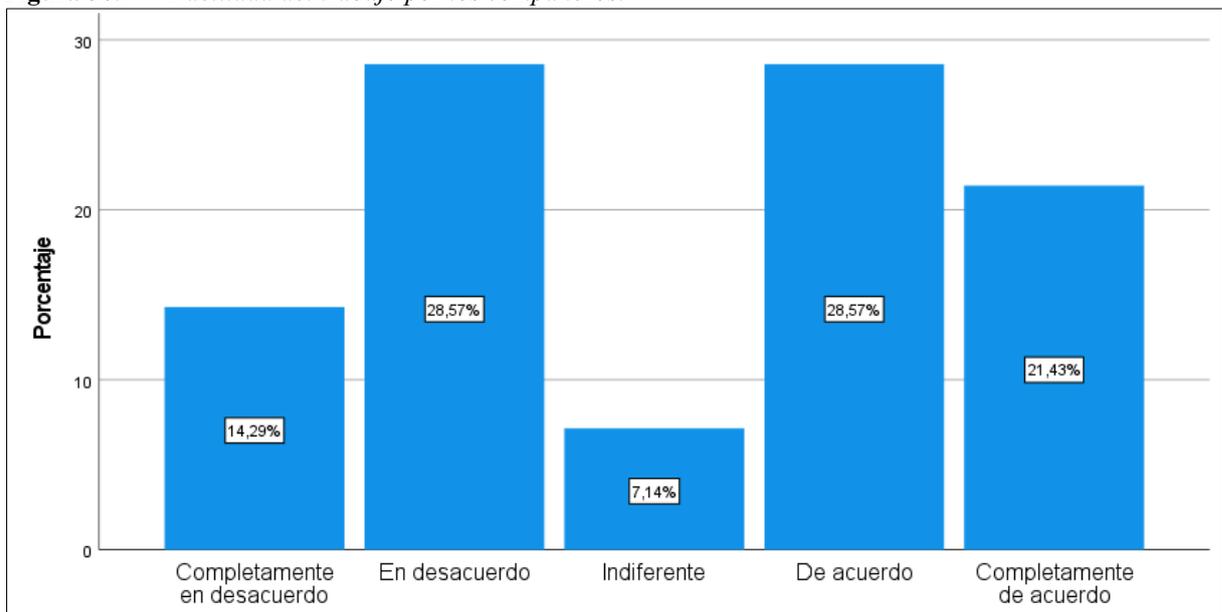
Tabla 42. *Facilidad del trabajo por los compañeros.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	2	14,3	14,3
En desacuerdo	4	28,6	42,9
Indiferente	1	7,1	50,0
De acuerdo	4	28,6	78,6
Completamente de acuerdo	3	21,4	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 36. *Facilidad del trabajo por los compañeros.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Uno de los temas desarrollados en la encuesta fue la facilidad del trabajo debido a los compañeros de trabajo. Los resultados muestran que el 21,4% de los encuestados están completamente de acuerdo en que los compañeros permiten que el trabajo sea más sencillo, mientras que el 28,6% está en desacuerdo y otro 28,6% está de acuerdo. Un 14,3% está completamente en desacuerdo y un 7,1% se muestra indiferente. Estos resultados sugieren que hay una variedad de opiniones en cuanto a la influencia de los compañeros en la facilidad del trabajo. Esto puede ser un área de mejora en términos de comunicación y colaboración entre los empleados de la cooperativa.

Pregunta 37. ¿Las recompensas y reconocimientos recibidos de la cooperativa son su mejor motivación?

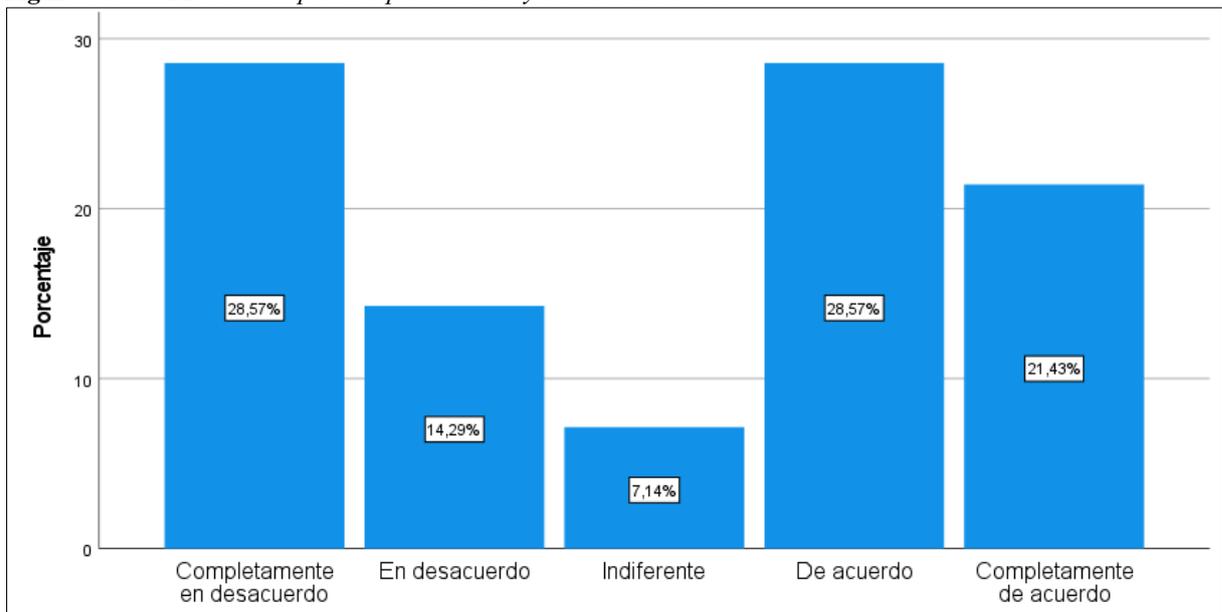
Tabla 43. *Motivación por compensaciones y reconocimientos.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	4	28,6	28,6
En desacuerdo	2	14,3	42,9
Indiferente	1	7,1	50,0
De acuerdo	4	28,6	78,6
Completamente de acuerdo	3	21,4	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 37. *Motivación por compensaciones y reconocimientos.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta, el 28,6% de los empleados están completamente en desacuerdo con que las recompensas y reconocimientos recibidos de la cooperativa sean su mejor motivación. El 14,3% está en desacuerdo, el 7,1% es indiferente, el 28,6% está de acuerdo y el 21,4% está completamente de acuerdo. Estos resultados indican que hay una variedad de opiniones entre los empleados sobre si las recompensas y reconocimientos son una motivación efectiva. La cooperativa puede considerar revisar y mejorar su sistema de recompensas y reconocimientos para satisfacer las necesidades y expectativas de sus empleados.

Pregunta 38. ¿Siente que la cooperativa y su misión van con sus valores?

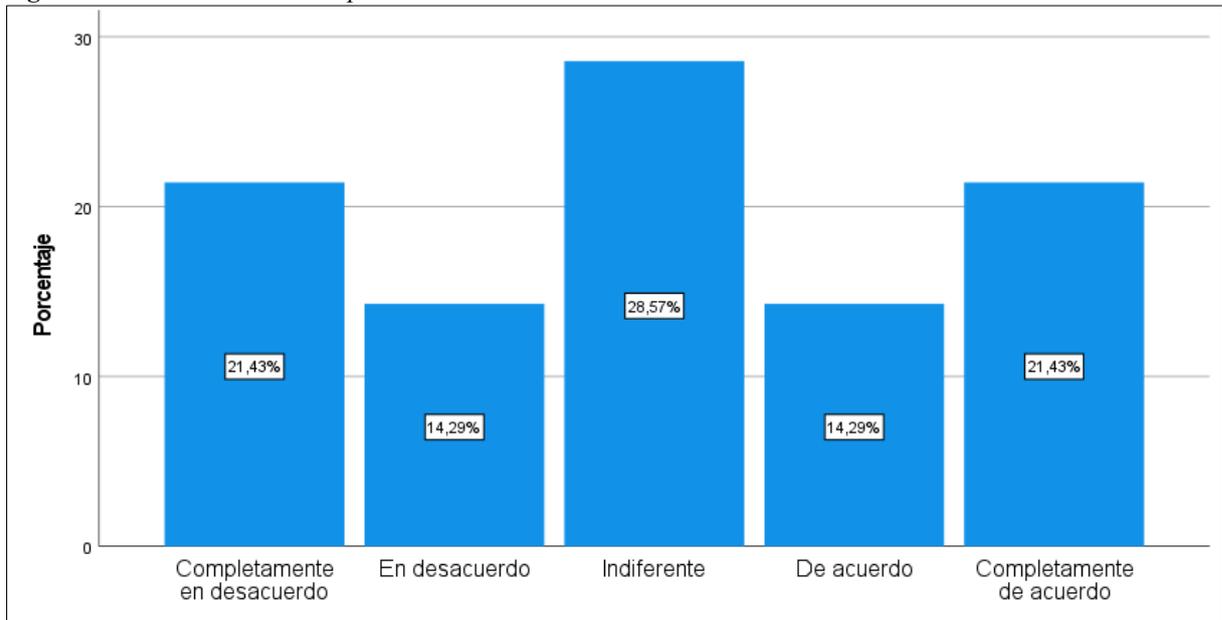
Tabla 44. *Misión de la cooperativa alineada con los valores.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	3	21,4	21,4
En desacuerdo	2	14,3	35,7
Indiferente	4	28,6	64,3
De acuerdo	2	14,3	78,6
Completamente de acuerdo	3	21,4	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 38. *Misión de la cooperativa alineada con los valores.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta, hay una variedad de opiniones en cuanto a si la misión de la cooperativa está alineada con los valores de los empleados. Un 21,4% está completamente en desacuerdo, mientras que otro 21,4% está completamente de acuerdo. Un 14,3% está en desacuerdo y otro 14,3% está de acuerdo. Un 28,6% se muestra indiferente. Estos resultados indican que hay una división de opiniones en cuanto a la alineación de la misión de la cooperativa con los valores de los empleados. Algunos empleados sienten que la misión está en línea con sus valores, mientras que otros no están de acuerdo.

Pregunta 39. ¿Consideró la idea de renunciar a su cargo por inconvenientes personales?

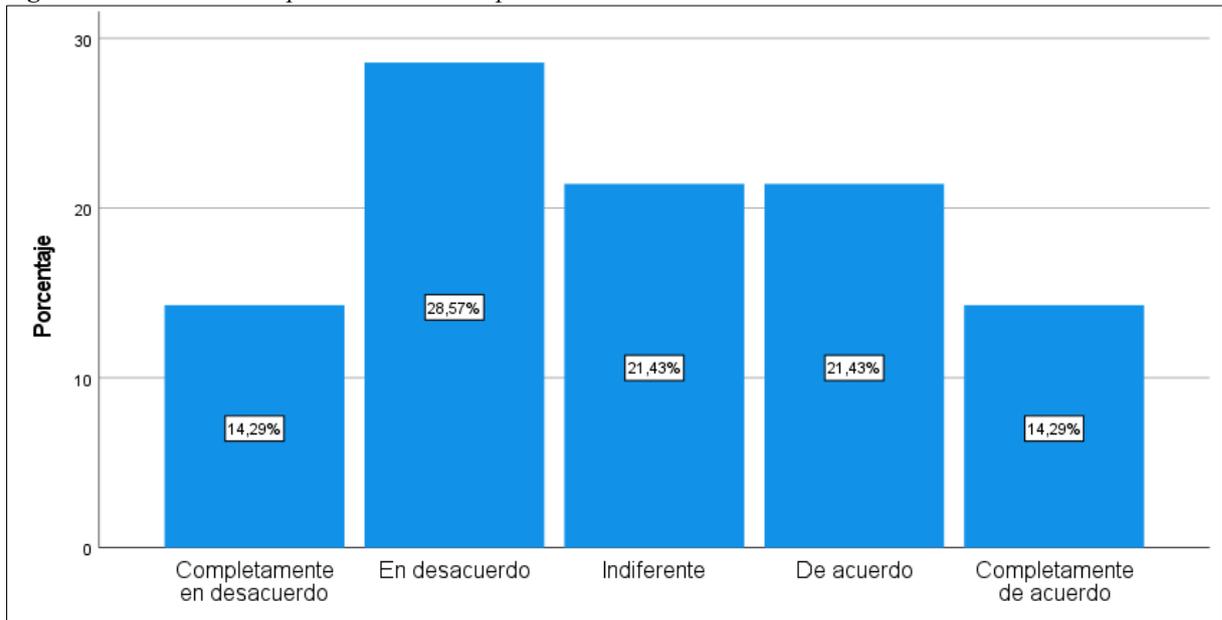
Tabla 45. *Renuncias por inconvenientes personales.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	2	14,3	14,3
En desacuerdo	4	28,6	42,9
Indiferente	3	21,4	64,3
De acuerdo	3	21,4	85,7
Completamente de acuerdo	2	14,3	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 39. *Renuncias por inconvenientes personales.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Se observa que el tema de renunciar a un cargo por inconvenientes personales generó diversas opiniones entre los empleados de la cooperativa. Un 14,3% de los encuestados se mostró completamente en desacuerdo con la idea de renunciar, mientras que un 28,6% estuvo en desacuerdo. Por otro lado, un 21,4% se mostró indiferente, un 21,4% estuvo de acuerdo y un 14,3% se mostró completamente de acuerdo con la idea de renunciar por inconvenientes personales. Es importante tener en cuenta estos resultados para evaluar posibles acciones o políticas que puedan ayudar a los empleados a lidiar con sus problemas personales y evitar renuncias innecesarias.

Pregunta 40. ¿Su entorno social permite que se sienta satisfecho con su cargo?

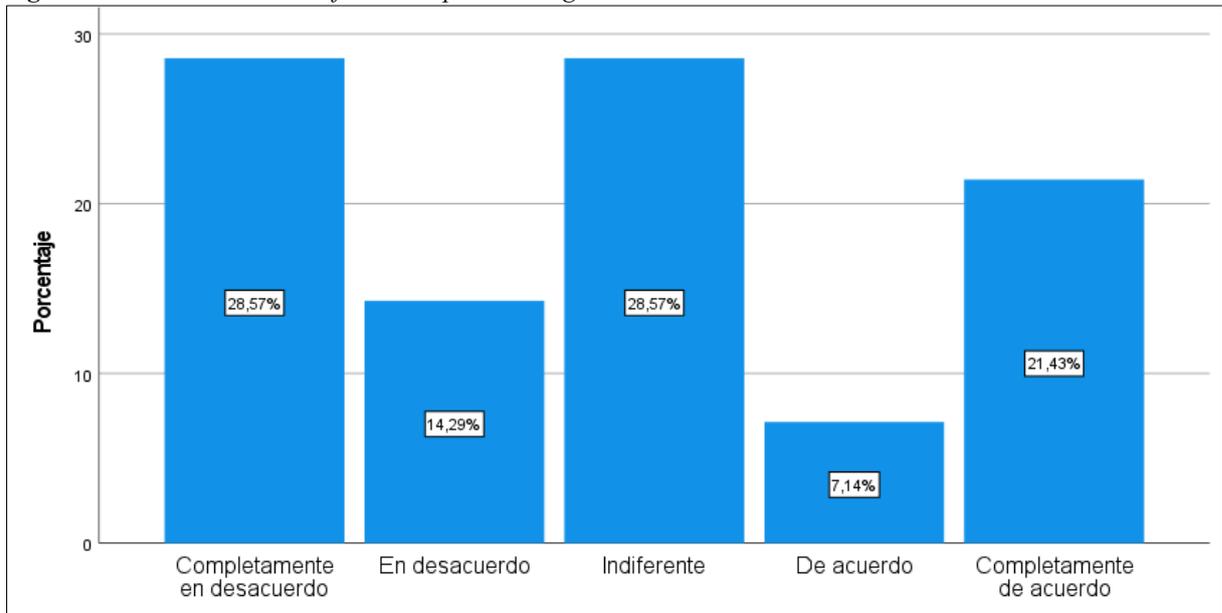
Tabla 46. Entorno social favorable para el cargo.

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	4	28,6	28,6
En desacuerdo	2	14,3	42,9
Indiferente	4	28,6	71,4
De acuerdo	1	7,1	78,6
Completamente de acuerdo	3	21,4	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 40. Entorno social favorable para el cargo.



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: En cuanto al entorno social, se preguntó a los empleados si su entorno social les permitía sentirse satisfechos con su cargo. Según los resultados, el 28,6% de los empleados están completamente en desacuerdo, el 14,3% está en desacuerdo, el 28,6% está indiferente, el 7,1% está de acuerdo y el 21,4% está completamente de acuerdo. Estos resultados indican que hay un número significativo de empleados que no se sienten satisfechos con su entorno social en el trabajo. Esto sugiere que podría haber áreas de mejora en la colaboración y el compromiso entre los empleados.

Pregunta 41. ¿Para decidir sus acciones mantiene presente los valores de la cooperativa?

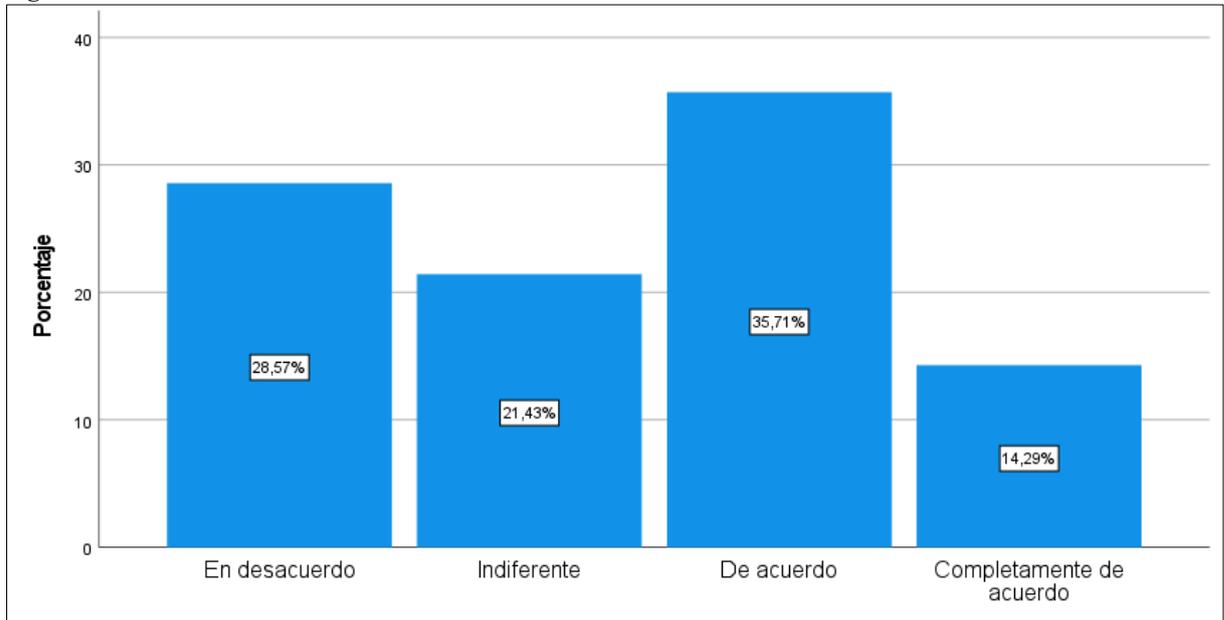
Tabla 47. *Valores en la decisión de acciones.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	28,6	28,6
Indiferente	3	21,4	50,0
De acuerdo	5	35,7	85,7
Completamente de acuerdo	2	14,3	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 41. *Valores en la decisión de acciones.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta, el 35,7% de los empleados están de acuerdo en que mantienen presente los valores de la cooperativa al tomar decisiones. Además, el 14,3% está completamente de acuerdo, mientras que el 28,6% está en desacuerdo y el 21,4% es indiferente en cuanto a la influencia de los valores en sus acciones. Algunos empleados se sienten alineados con los valores y consideran que estos son relevantes en sus acciones, mientras que otros pueden no darles tanta importancia o incluso estar en desacuerdo con ellos.

Pregunta 42. ¿La cooperativa proporciona un entorno que favorece la salud física de los empleados?

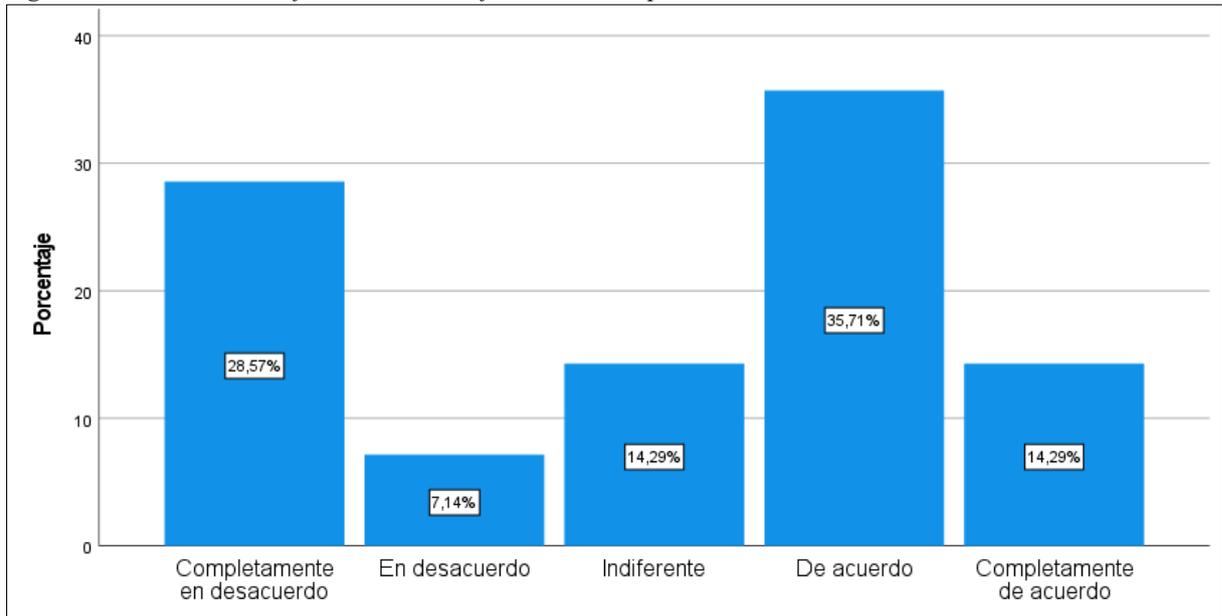
Tabla 48. *Entorno en favor de la salud física de los empleados.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	4	28,6	28,6
En desacuerdo	1	7,1	35,7
Indiferente	2	14,3	50,0
De acuerdo	5	35,7	85,7
Completamente de acuerdo	2	14,3	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 42. *Entorno en favor de la salud física de los empleados.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Los resultados de la encuesta indican que hay una variedad de opiniones entre los empleados sobre si la cooperativa proporciona un entorno que favorece la salud física de los empleados. Un 35,7% de los encuestados está de acuerdo en que la cooperativa proporciona un entorno en favor de la salud física, mientras que un 28,6% está completamente en desacuerdo. Un 14,3% se muestra indiferente al respecto y un 7,1% está en desacuerdo. También hay un 14,3% que está completamente de acuerdo con esta afirmación.

Pregunta 43. ¿La salud mental es uno de las principales preocupaciones de la cooperativa?

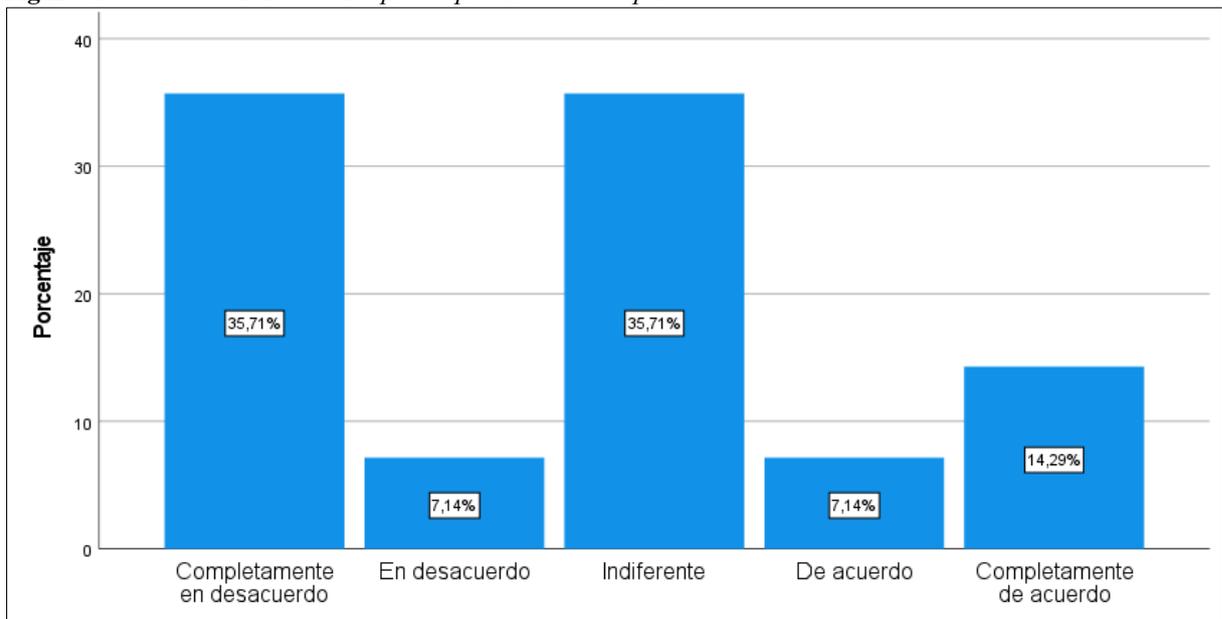
Tabla 49. *Salud mental como preocupación de la cooperativa.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	5	35,7	35,7
En desacuerdo	1	7,1	42,9
Indiferente	5	35,7	78,6
De acuerdo	1	7,1	85,7
Completamente de acuerdo	2	14,3	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 43. *Salud mental como preocupación de la cooperativa.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta, la preocupación por la salud mental es variada entre los empleados de la cooperativa. Un 35,7% de los encuestados están completamente en desacuerdo y un 7,1% están en desacuerdo con la idea de que la salud mental es una preocupación de la cooperativa. Otro 35,7% se muestra indiferente al respecto. Sin embargo, un 7,1% está de acuerdo y un 14,3% está completamente de acuerdo en que la salud mental es una preocupación de la cooperativa.

Pregunta 44. ¿La cooperativa ofrece recursos o programas que apoyen a la salud mental de los empleados?

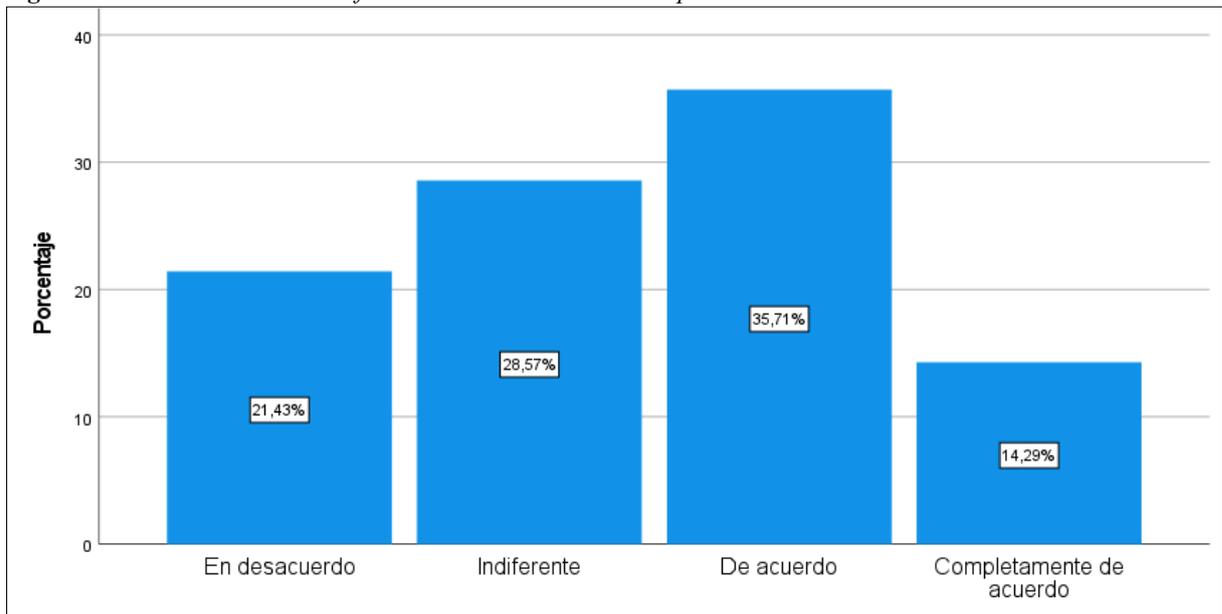
Tabla 50. *Recursos en beneficio de la salud mental de empleados.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	21,4	21,4
Indiferente	4	28,6	50,0
De acuerdo	5	35,7	85,7
Completamente de acuerdo	2	14,3	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 44. *Recursos en beneficio de la salud mental de empleados.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Los resultados de la encuesta indican que hay una variedad de opiniones entre los empleados en cuanto a si la cooperativa ofrece recursos o programas que apoyen la salud mental de los empleados. Un 35,7% de los encuestados están de acuerdo en que la cooperativa ofrece estos recursos, mientras que un 14,3% están completamente de acuerdo. Por otro lado, un 21,4% de los encuestados están en desacuerdo y un 28,6% se muestran indiferentes al respecto. Estos resultados sugieren la implementación de iniciativas como capacitaciones sobre manejo del estrés, programas de bienestar emocional o la creación de un ambiente laboral que promueva el cuidado de la salud mental de los empleados.

Pregunta 45. ¿Mantiene un equilibrio entre la vida laboral y personal?

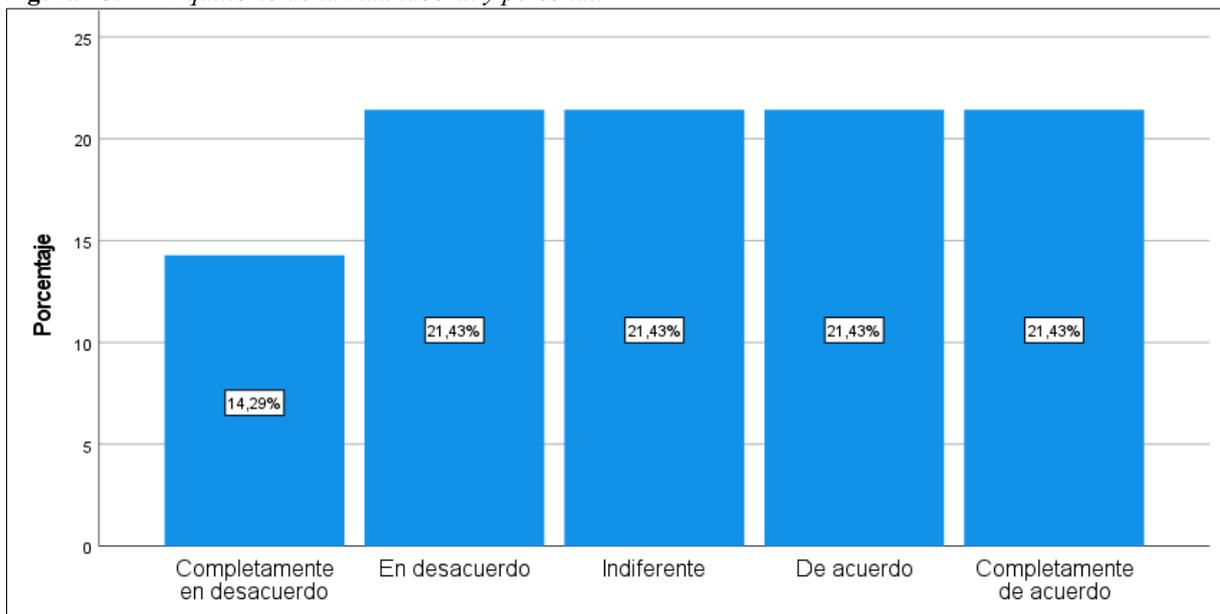
Tabla 51. *Equilibrio de la vida laboral y personal.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	2	14,3	14,3
En desacuerdo	3	21,4	35,7
Indiferente	3	21,4	57,1
De acuerdo	3	21,4	78,6
Completamente de acuerdo	3	21,4	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 45. *Equilibrio de la vida laboral y personal.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: (Según los resultados de la encuesta, hay una variedad de opiniones entre los empleados sobre el equilibrio entre la vida laboral y personal en la cooperativa. Alrededor del 14,3% de los encuestados están completamente en desacuerdo con la afirmación de que mantienen un equilibrio entre la vida laboral y personal, mientras que otro 21,4% está en desacuerdo. Un 21,4% se muestra indiferente al respecto y otro 21,4% está de acuerdo. Por último, otro 21,4% de los encuestados están completamente de acuerdo con la afirmación. Algunos empleados pueden sentir que tienen un buen equilibrio, mientras que otros pueden sentir que necesitan mejorar en este aspecto.

Pregunta 46. ¿Los horarios de la cooperativa se respetan y no intervienen en la vida personal?

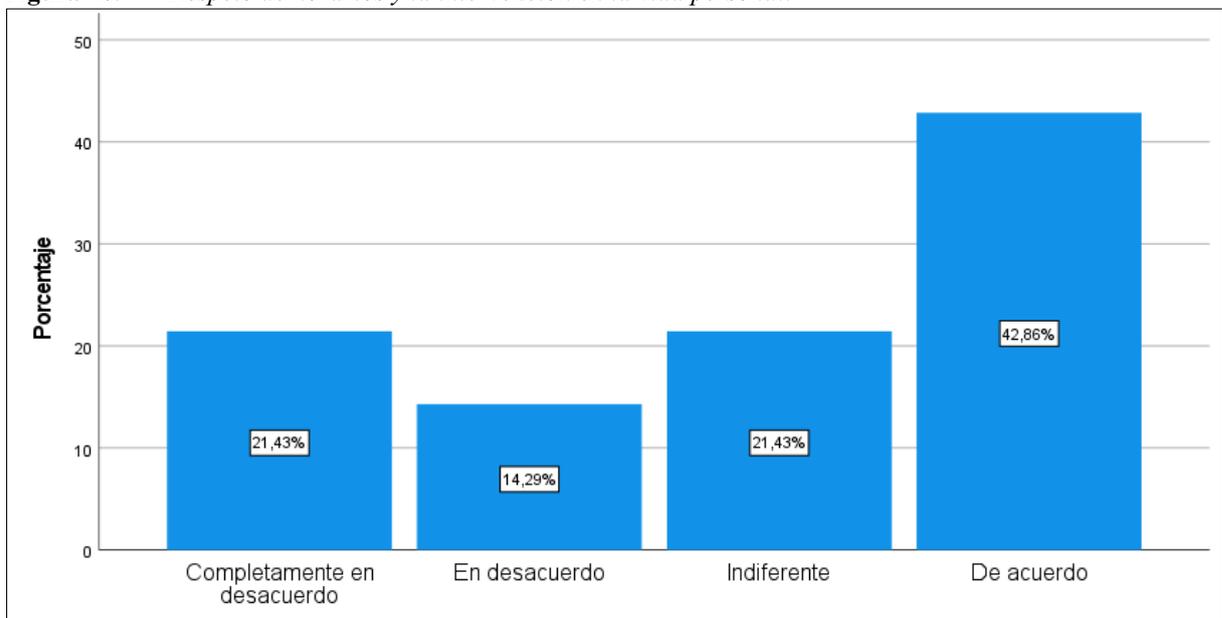
Tabla 52. *Respeto de horarios y la intervención en la vida personal.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	3	21,4	21,4
En desacuerdo	2	14,3	35,7
Indiferente	3	21,4	57,1
De acuerdo	6	42,9	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 46. *Respeto de horarios y la intervención en la vida personal.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta, el 42,9% de los empleados están de acuerdo en que los horarios de la cooperativa se respetan y no intervienen en su vida personal. Sin embargo, el 35,7% de los empleados tienen opiniones negativas o indiferentes sobre este tema. Esto indica que todavía hay un número significativo de empleados que sienten que sus horarios no se respetan o que su vida personal se ve afectada por su trabajo en la cooperativa.

Pregunta 47. ¿Se percibe la preocupación de la cooperativa en el bienestar físico de los empleados?

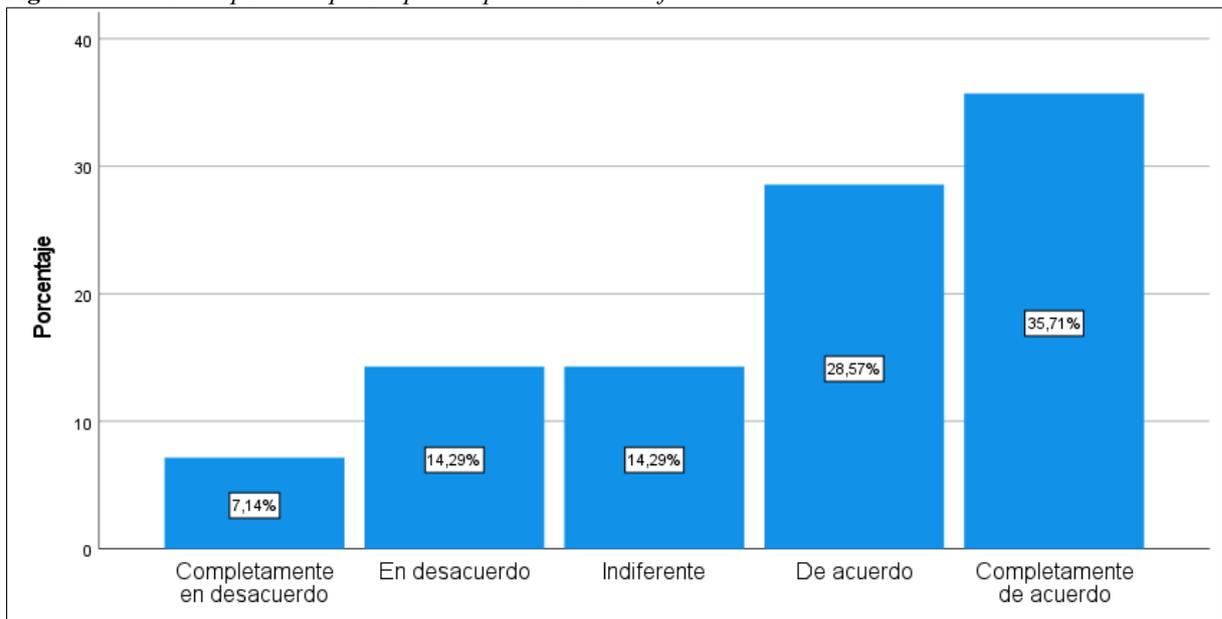
Tabla 53. *Percepción de preocupación por el bienestar físico.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	1	7,1	7,1
En desacuerdo	2	14,3	21,4
Indiferente	2	14,3	35,7
De acuerdo	4	28,6	64,3
Completamente de acuerdo	5	35,7	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 47. *Percepción de preocupación por el bienestar físico.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta, el 35,7% de los empleados están completamente de acuerdo en que la cooperativa muestra preocupación por su bienestar físico. Mientras tanto, el 28,6% está de acuerdo, el 14,3% está en desacuerdo, el 14,3% es indiferente y solo el 7,1% está completamente en desacuerdo. Estos resultados sugieren que hay una percepción general de que la cooperativa se preocupa por el bienestar físico de los empleados, pero también indica que hay espacio para mejorar en este aspecto.

Pregunta 48. ¿La cooperativa comunica de manera efectiva los recursos disponibles para el bienestar de los empleados?

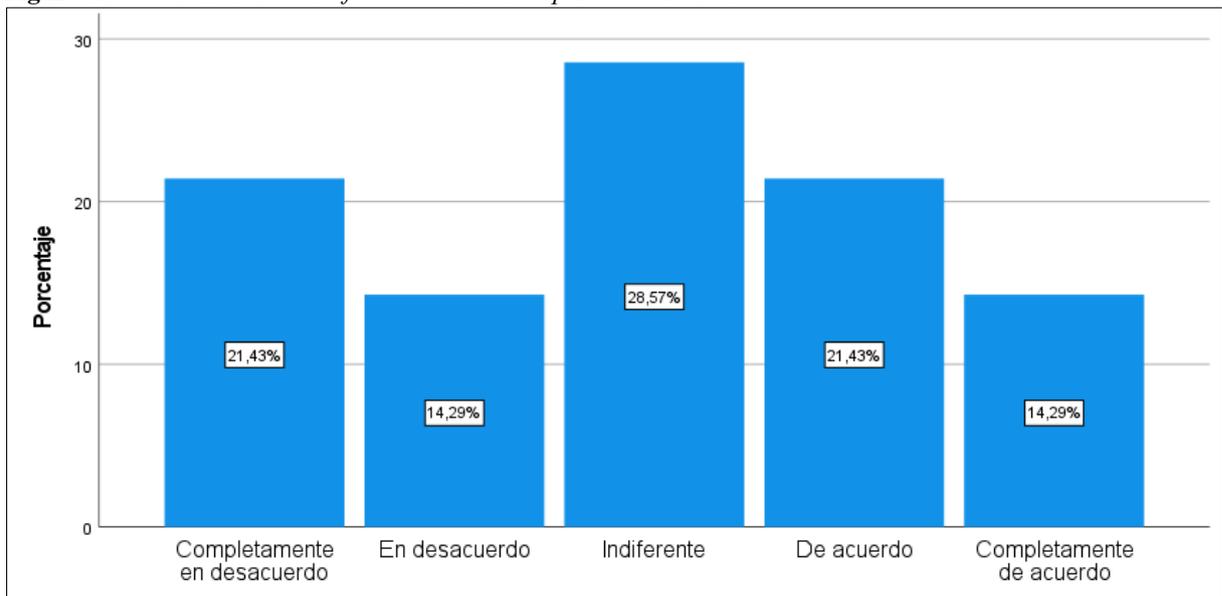
Tabla 54. *Comunicación efectiva de recursos para el bienestar.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	3	21,4	21,4
En desacuerdo	2	14,3	35,7
Indiferente	4	28,6	64,3
De acuerdo	3	21,4	85,7
Completamente de acuerdo	2	14,3	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas, diciembre de 2023.

Elaborado por: El autor.

Figura 48. *Comunicación efectiva de recursos para el bienestar.*



Elaborado por: El autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta, hay una variedad de opiniones entre los empleados sobre la comunicación efectiva de los recursos disponibles para su bienestar en la cooperativa. Un 21,4% de los empleados están completamente en desacuerdo con que la cooperativa comunique de manera efectiva estos recursos, mientras que otro 21,4% está de acuerdo. Un 14,3% está en desacuerdo y otro 14,3% está completamente de acuerdo. El 28,6% de los empleados se muestra indiferente ante esta afirmación. Estos resultados indican que hay espacio para mejorar la comunicación de los recursos disponibles para el bienestar de los empleados en la cooperativa.

11.2. Análisis global de los resultados obtenidos de las encuestas.

Basándose en los resultados de las encuestas se obtuvieron estos resultados que proporcionan información importante que puede ayudar a comprender mejor la opinión o percepción de los encuestados sobre esta investigación. Los resultados por cada segmento de las encuestas realizadas a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito en diciembre de 2023:

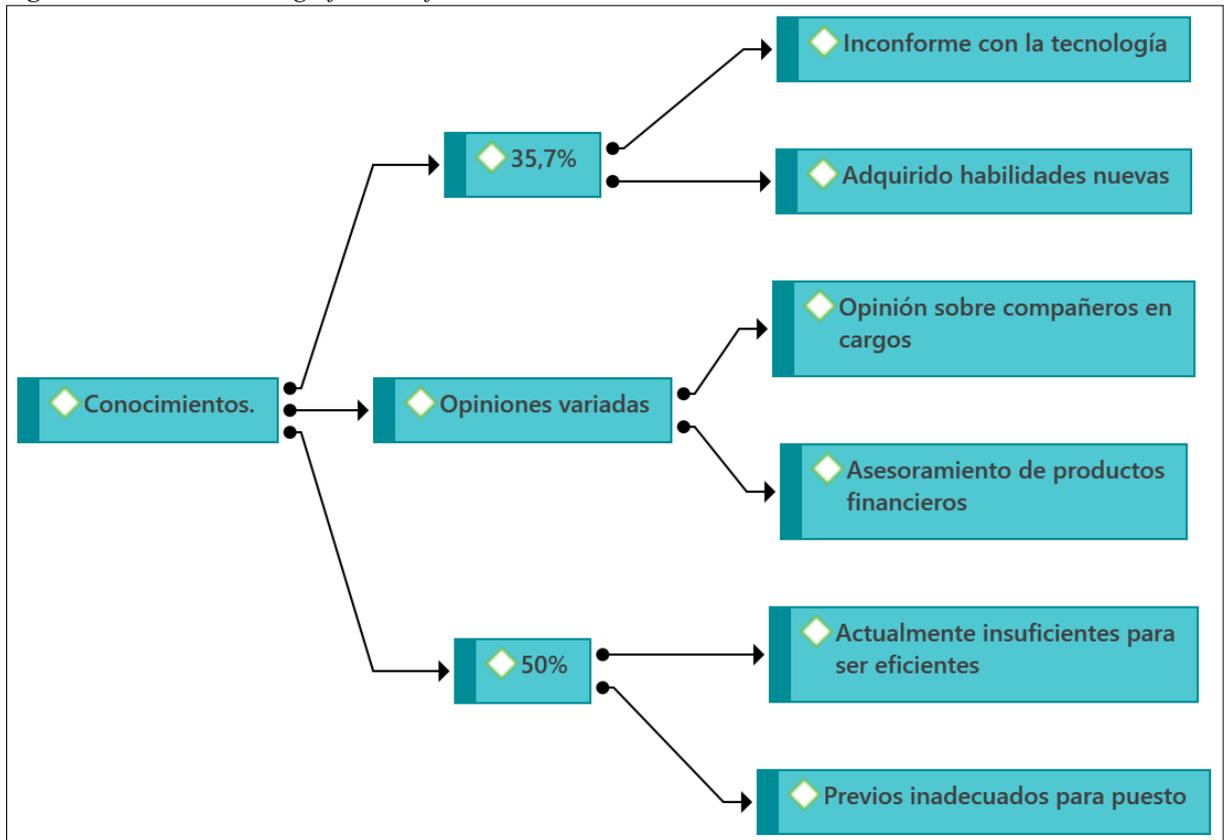
Perfil de los empleados

La Cooperativa cuenta con un equipo humano de calidad, que se refleja en sus características demográficas y profesionales. El 50% de los empleados tienen entre 26 y 30 años, lo que indica que la Cooperativa está atrayendo talento joven y dinámico, dispuesto a aportar con sus ideas y conocimientos. El 71,4% de los empleados son mujeres, lo que evidencia un sesgo de género significativo que debe ser analizado y corregido para garantizar la equidad y la diversidad en la organización. El 71,4% tienen título de tercer nivel y el 21,4% de cuarto nivel, lo que demuestra un alto nivel educativo y una formación académica adecuada para los desafíos del sector. La antigüedad laboral está distribuida equitativamente, con alrededor del 28,6% de 1 a 6 años de experiencia, lo que indica una mezcla equilibrada entre empleados nuevos y con experiencia, que pueden aprender unos de otros y enriquecer el clima laboral.

Conocimientos

- El 50% considera que sus conocimientos previos son inadecuados para el puesto.
- El 50% opina que sus conocimientos actuales son insuficientes para un desempeño eficiente.
- Existen diversas opiniones ya que hay porcentajes del 21,43% en tres opciones, sobre la capacidad para asesorar a socios en productos financieros.
- No hay consenso sobre si los conocimientos de los compañeros son apropiados para sus cargos ya que los porcentajes son muy similares siendo del 21,43% entre totalmente de acuerdo, indiferente y desacuerdo.
- El 35,7% ha adquirido nuevas habilidades, pero también hay desacuerdo en la adquisición de nuevas habilidades.
- La mayoría se siente cómoda usando tecnología, pero un 35,7% es indiferente al respecto.

Figura 49. Resultados gráficos del factor “Conocimientos”



Elaborado por: El autor mediante uso de software Atlas.ti

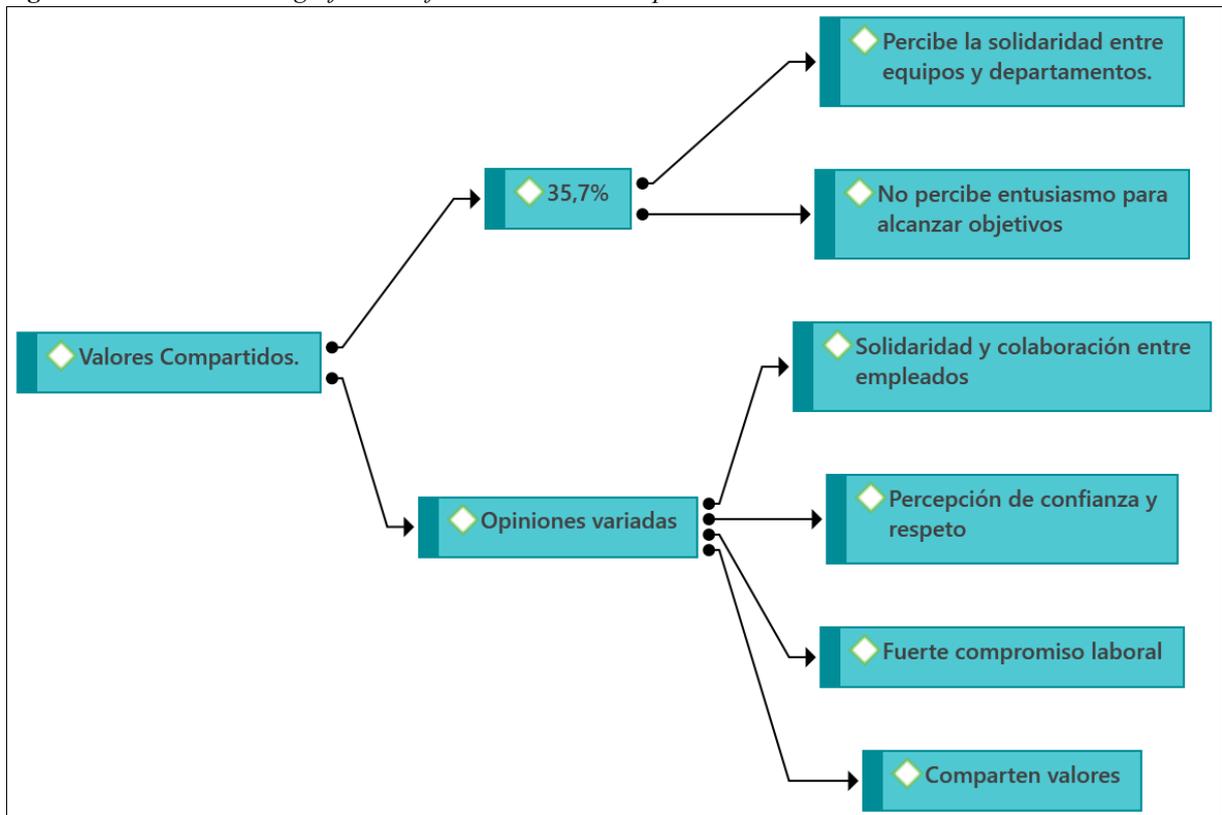
Se percibe que una mayoría significativa de los empleados no cuenta con los conocimientos técnicos y competencias necesarias para un desempeño eficiente y brindar un servicio de calidad a los socios. Es fundamental diseñar un programa de capacitación continua que fortalezca los conocimientos de todo el personal acorde a sus responsabilidades. Este debe incluir tutorías personalizadas, talleres prácticos sobre productos y servicios financieros, así como evaluaciones periódicas para medir la efectividad.

Valores Compartidos

- Hay diversidad de opiniones ya que un 42,86% es indiferente, pero existiendo valores del 21,43% en opciones de “Totalmente de acuerdo” y “De acuerdo” con la pregunta sobre si se comparten los valores de la Cooperativa.
- No hay un fuerte compromiso laboral por parte de los empleados, con un 50% siendo indiferente y un 21,43% estando en total desacuerdo.
- No se percibe que los compañeros sean confiables y respetuosos ya que las tres opciones de desacuerdo obtuvieron valores del 28,57%.

- Tampoco hay consenso siendo que las opciones de indiferentes y totalmente en desacuerdo obtuvieron un 28,57% y dos opciones en acuerdo y totalmente de acuerdo con un 21,43% sobre la solidaridad y colaboración entre empleados.
- Un 35,7% no percibe entusiasmo para alcanzar objetivos, pero un 21,4% sí.
- Con un 42,86% opinaron que el compromiso individual con objetivos organizacionales.
- Un 35,7% percibe la solidaridad entre equipos y departamentos.

Figura 50. Resultados gráficos del factor “Valores Compartidos”



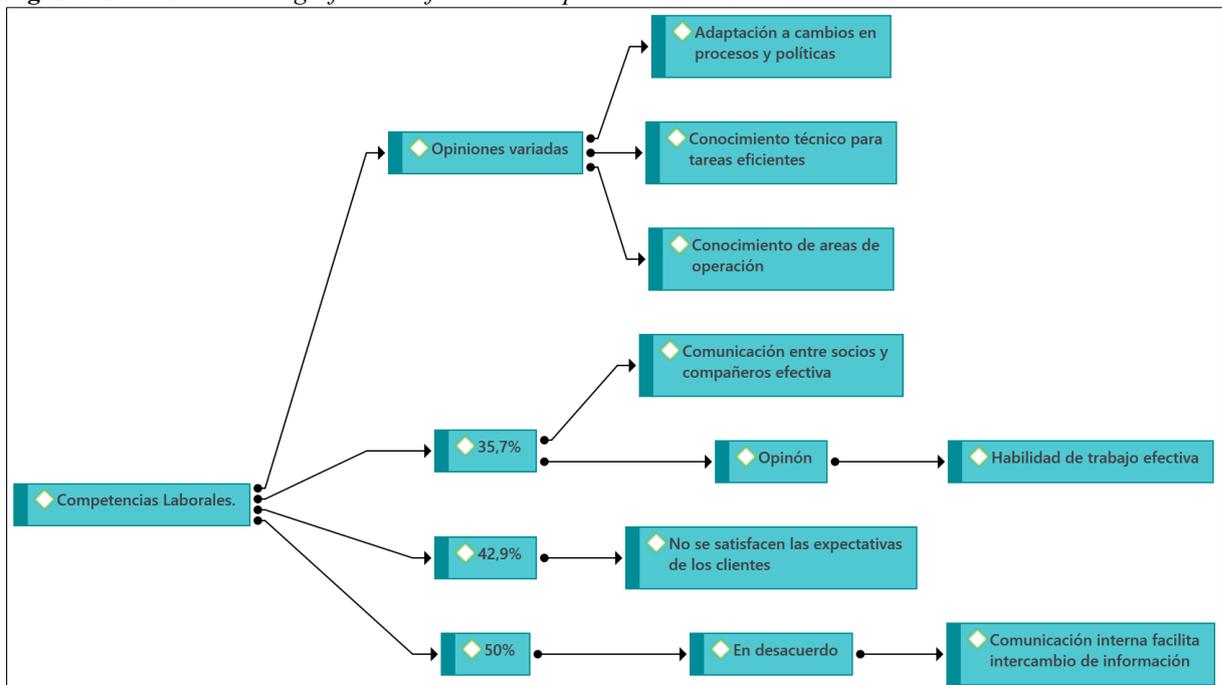
Elaborado por: El autor mediante uso de software Atlas.ti

Preocupa la falta de identificación y compromiso de los empleados con los valores y principios cooperativistas que se supone deben regir la cultura organizacional. Resulta prioritario trabajar internamente en la comunicación efectiva y adopción genuina de la misión, visión y valores institucionales. Esto se puede lograr con talleres vivenciales, reconocimientos públicos a empleados que reflejen dichos valores en acción, y evaluaciones de clima que midan avances al respecto.

Competencias Laborales

- El 50% está en desacuerdo con que haya una buena comunicación interna.
- No hay acuerdo sobre si la comunicación con socios y compañeros es efectiva.
- Un 35,7% opina que su habilidad de trabajo en equipo es efectiva.
- Hay diversidad de opiniones sobre el conocimiento de las áreas de operación.
- Tampoco hay consenso en cuanto a poseer conocimientos técnicos necesarios para las tareas.
- No se satisfacen las expectativas de los clientes según un 42,9%.
- La adaptación a cambios en procesos y políticas también genera diversas opiniones.

Figura 51. Resultados gráficos del factor “Competencias Laborales”



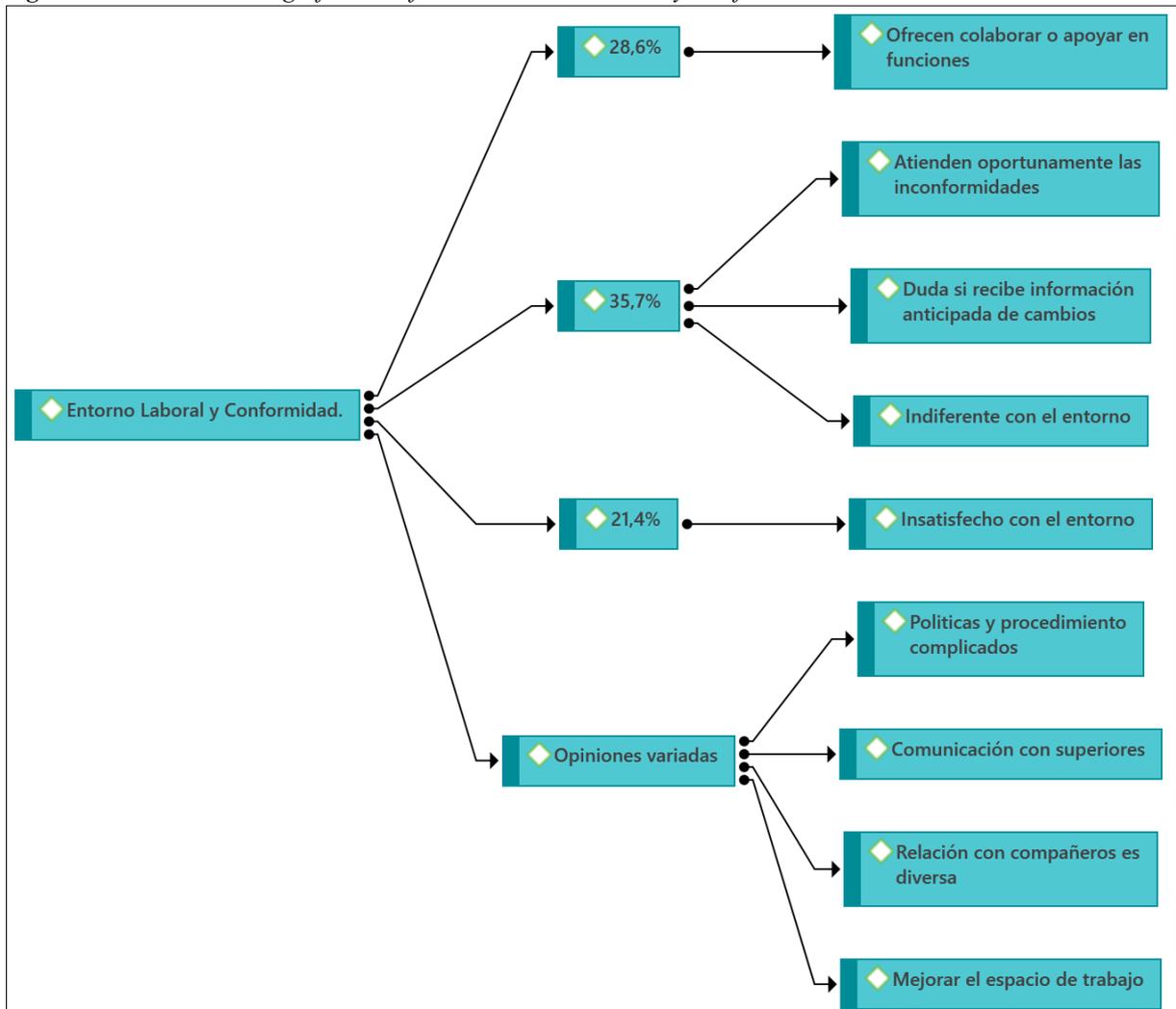
Elaborado por: El autor mediante uso de software Atlas.ti

Destaca la percepción de problemas en la comunicación interna, trabajo en equipo y compromiso hacia las metas compartidas. Mejorar las competencias en estas áreas blandas es clave para un buen clima y cultura organizacional. Se propone implementar canales formales de comunicación transparente, actividades periódicas de confraternización para mejorar relaciones interpersonales, y un sistema de incentivos vinculado a objetivos colectivos para fomentar la colaboración sobre la competencia.

Entorno Laboral y Conformidad

- Un 35,7% es indiferente con su entorno laboral y un 21,4% insatisfecho.
- No hay acuerdo sobre si el espacio de trabajo puede mejorarse.
- Un 28,6% opina que los colegas no colaboran ni apoyan en funciones.
- La relación con compañeros también genera diversidad de opiniones.
- Tampoco hay consenso sobre la comunicación con los superiores.
- Un 35,7% duda si recibe información anticipada de cambios en procesos financieros.
- No se perciben las políticas y procedimientos como complicados.
- Un 28,7% opina que se atienden oportunamente las inconformidades.

Figura 52. Resultados gráficos del factor “Entorno Laboral y Conformidad”



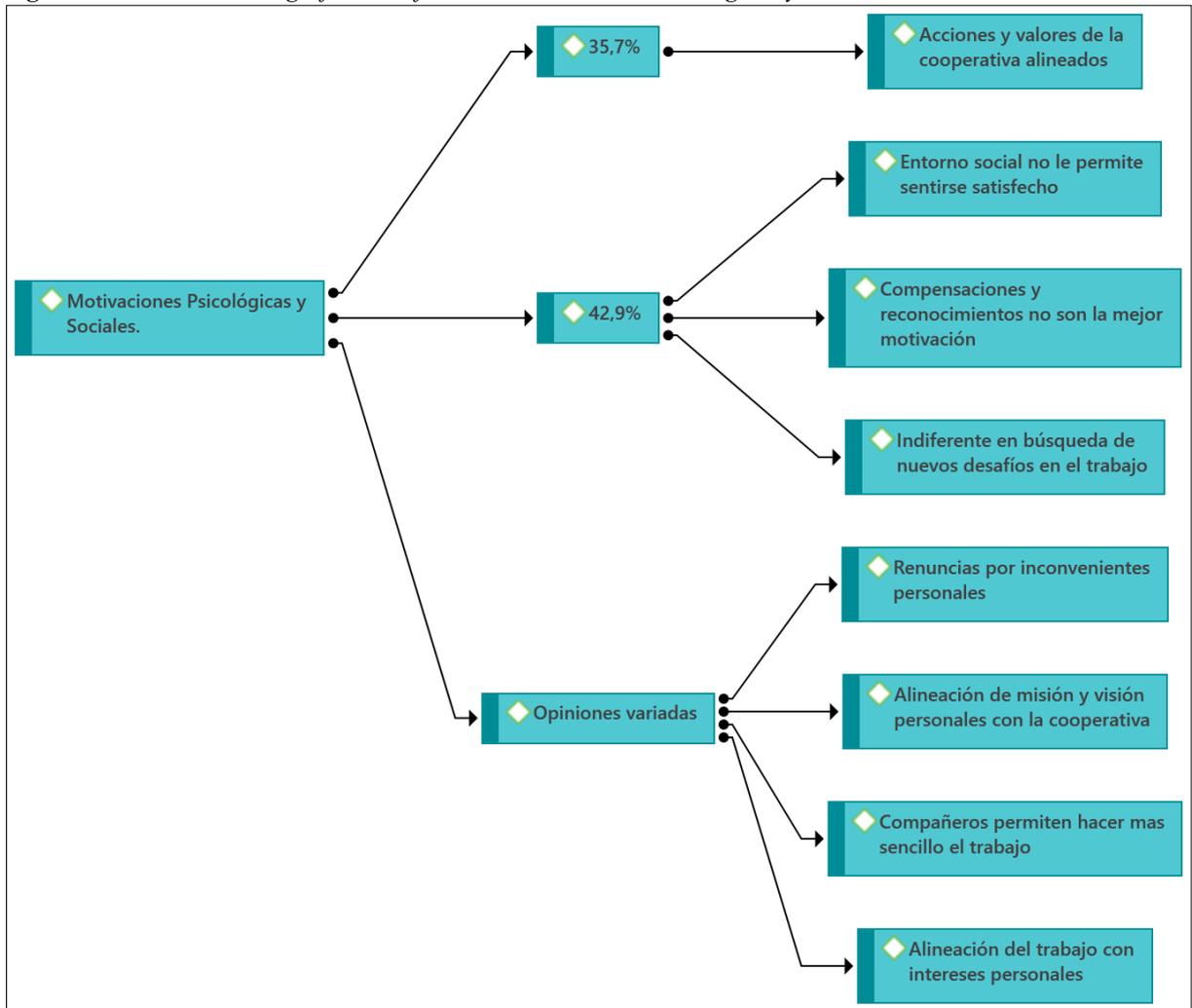
Elaborado por: El autor mediante uso de software Atlas.ti

Se percibe inconformidad con elementos cruciales como la infraestructura, políticas internas y equilibrio vida personal/laboral. Es importante diseñar espacios físicos más apropiados y ergonómicos, establecer protocolos para escuchar y responder quejas, así como revisar expectativas sobre disponibilidad fuera del horario laboral. Enfocarse en estos aspectos prácticos mejorará la satisfacción y calidad de vida de los empleados.

Motivaciones Psicológicas y Sociales

- La percepción en cuanto a la pregunta satisfacción y si esto se alineaban a los intereses personales no hay una conformidad, ya que los porcentajes resultantes fueron de 28,57% entre indiferentes y desacuerdo.
- Un 42,9% es indiferente a la búsqueda de nuevos desafíos en el trabajo.
- Hay diversas opiniones sobre la influencia de compañeros en facilitar el trabajo.
- Para un 42,9%, las compensaciones y reconocimientos no son la mejor motivación.
- No se percibe alineación entre la misión y los valores personales de los empleados.
- El tema de renuncias por inconvenientes personales genera diversas opiniones.
- Un 42,9% considera que su entorno social no le permite sentirse satisfecho.
- Un 35,7% toma en cuenta los valores al momento de decidir sus acciones.

Figura 53. Resultados gráficos del factor “Motivaciones Psicológicas y Sociales”



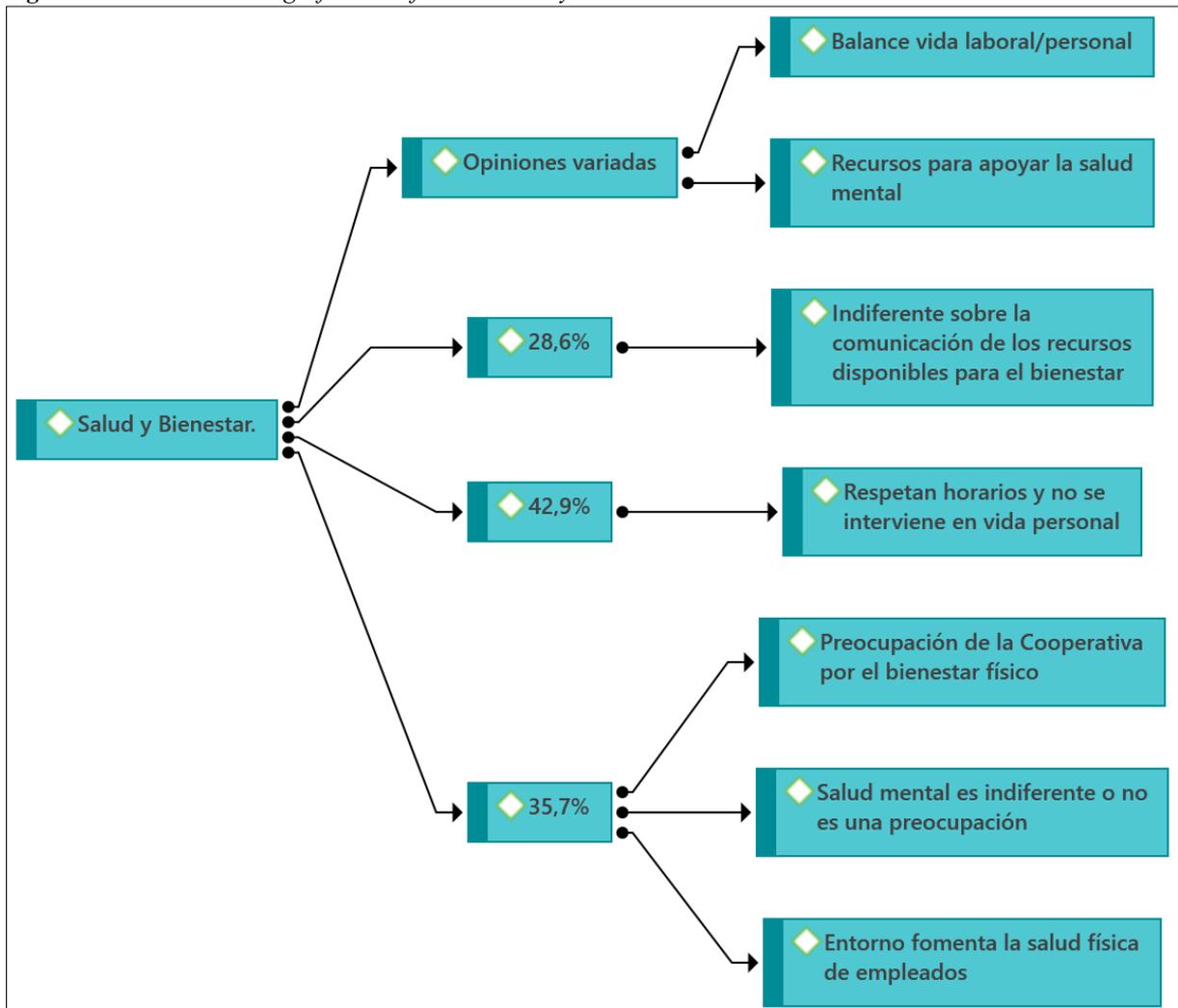
Elaborado por: El autor mediante uso de software Atlas.ti

Los resultados revelan una desconexión entre las motivaciones y satisfacción que los empleados esperan de su trabajo y la realidad que encuentran en la Cooperativa. Se percibe poco interés y apoyo genuino de la institución hacia el crecimiento personal y bienestar emocional de los colaboradores. Es urgente diseñar intervenciones para comprender a profundidad las fuentes de insatisfacción, frustración o distrés, así como incorporar programas de asesoría psicológica, mentorías, capacitaciones para adquirir habilidades blandas, actividades recreativas compartidas y nuevos incentivos que realmente logren comprometer e inspirar al personal.

Salud y Bienestar

- Un 35,7% están de acuerdo sobre si el entorno fomenta la salud física de empleados.
- Un 35,7% opina que la salud mental no es una preocupación de la Cooperativa y el mismo porcentaje es indiferente.
- Hay diversidad de opiniones sobre recursos para apoyar la salud mental.
- Tampoco existe consenso sobre el balance vida laboral/personal.
- Un 42,9% considera que se respetan horarios y no se interviene en vida personal.
- Un 35,7% percibe preocupación de la Cooperativa por el bienestar físico.
- Sin embargo, un 28,6% es indiferente sobre la comunicación de los recursos disponibles para el bienestar.

Figura 54. Resultados gráficos del factor “Salud y Bienestar”



Elaborado por: El autor mediante uso de software Atlas.ti

Preocupa la falta de programas e iniciativas concretas enfocadas en salud mental, manejo de estrés, recreación y otras dimensiones del bienestar de los colaboradores. Se propone diseñar intervenciones como terapias psicológicas gratuitas, capacitaciones para identificar y gestionar emociones negativas, actividades deportivas y de esparcimiento para mejorar relaciones interpersonales en un ambiente extra laboral. La productividad comienza por el bienestar.

11.3. Modelo de análisis factorial exploratorio.

El modelo de análisis factorial exploratorio (AFE) es un modelo estadístico que se utiliza para identificar y describir factores latentes que explican la variabilidad en un conjunto de variables observadas. Estos factores representan dimensiones o constructos subyacentes que ayudan a simplificar la comprensión de datos complejos y a revelar patrones ocultos en la información (Lloret y otros, 2014).

El modelo AFE se basa en las siguientes hipótesis:

Las variables observadas están correlacionadas entre sí porque comparten un conjunto de factores latentes subyacentes.

Los factores latentes son independientes entre sí.

Los factores latentes tienen una distribución normal multivariada.

El modelo AFE se puede estimar utilizando una variedad de métodos, incluidos los siguientes:

El análisis de componentes principales (ACP)

El análisis factorial de máxima verosimilitud (MLFA)

El análisis factorial no-máximo verosimilitud (NMF)

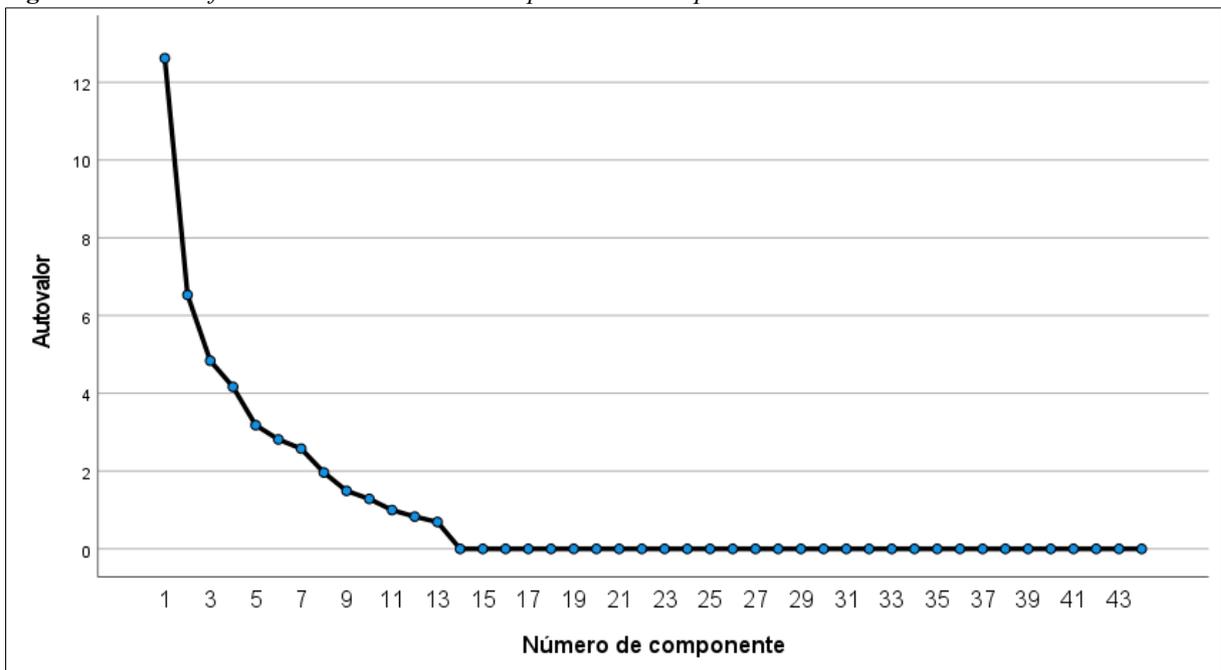
Debido a que este tipo de análisis permite el identificar y a su vez agrupar en conjuntos de variables observadas que para esta investigación habíamos establecido un número de 6 variables que se consideraron dentro del capital humano, lo que se deseó revisar es que esas agrupaciones de preguntas estaban correctamente en cómo se organizaron al inicio para lo cual se aplicó el Análisis Factorial Exploratorio mediante el programa estadístico SPSS V27 obteniendo los resultados que se presentan a continuación.

11.3.1. Determinación de factores.

Para dar respuesta a nuestro tercer objetivo “Clasificar estadísticamente los factores más relevantes del capital humano para la redacción de los resultados y hallazgos más importantes” siendo parte de la clasificación estadística de los factores se considera primero determinar cuantos nos sugiere el método utilizado para lo cual se utilizo el grafico de sedimentación.

El gráfico de sedimentación es una herramienta que se utiliza para interpretar los resultados del análisis factorial exploratorio (AFE). El gráfico muestra los valores propios de los factores latentes en orden decreciente. Los valores propios son una medida de la varianza explicada por cada factor. Un gráfico de sedimentación ideal muestra una curva pronunciada, seguida de una inflexión y luego de una línea recta. La curva pronunciada indica que los primeros factores explican una gran cantidad de varianza. La inflexión indica que los factores posteriores explican una cantidad menor de varianza. La línea recta indica que los factores posteriores explican una cantidad insignificante de varianza. (Lloret y otros, 2014)

Figura 55. *Gráfico de sedimentación de componentes del capital humano.*



Elaborado por: El autor mediante el uso de SPSS V27.

Según el gráfico de sedimentación, los primeros 10 factores principales explican más del 90% de la varianza total. Por lo tanto, se sugiere conservar los 10 primeros factores principales. Estos factores pueden explicar la estructura subyacente de los datos y pueden ser utilizados para interpretar los datos. Sin embargo, es importante tener en cuenta que esta interpretación del

gráfico de sedimentación es una decisión subjetiva. Ya que se debe considerar los resultados del gráfico en conjunto con otros factores, como el tamaño de la muestra, la distribución de las variables observadas y los supuestos del modelo.

En concreto, los primeros 10 factores principales explican el 91,2% de la varianza total. Esto significa que estos factores pueden explicar la mayoría de la variabilidad en los datos. Por lo tanto, se sugiere conservar los 10 primeros factores principales para interpretar los datos. Al ser una sugerencia de conservar 10 factores, pero a su vez revisar la gráfica se observa que la mayor caída se da en los 7 factores y teniendo como propósito el comprobar su agrupación en cada variable con respecto a las que se plantearon al principio, se continuo con los 6 factores del capital humano propuestos inicialmente.

11.3.2. Componentes rotados por método ACP y Varimax.

El Análisis de Componentes Principales (ACP), es un método de reducción de dimensionalidad que se utiliza para convertir un conjunto de variables observadas en un conjunto de variables latentes. Las variables latentes son combinaciones lineales de las variables observadas, y explican la mayor parte de la varianza en los datos. El método de rotación es la varimax con normalización Kaiser. Es decir, que al realizar la rotación de componentes por el método ACP y Varimax lo que se busca es agrupar los ítems por variables o componentes, obteniendo como resultado lo siguiente.

Tabla 55. *Matriz de componente rotado para comprobación de variables.*

Preguntas	Matriz de componente rotado ^a					
	Componente					
	1	2	3	4	5	6
P1_conocimientos_previos_adequados		0,388				
P2_conocimientos_suficientes_desempeño eficiente		0,651				
P3_capacitado_asesoramiento_productos_financieros						0,806
P4_Opinión_compañeros_desempeño_respectivos_cargos						
P5_adquirido_nuevas_experiencias_habilidades						
P6_habilidades_eficazmente_herramientas_tecnológicas						
P7_comparte_valores_principios			0,545			
P8_compromiso_compañeros_siempre_mejor					0,305	
P9_respetuosos_confiables_petición						
P10_solidaridad_colaboración_empleados				0,663		
P11_entusiasmo_empleados_alcanzar_objetivos	0,329					
P12_compromiso_individual_logro_objetivos					0,478	
P13_solidaridad_relaciones Equipos departamentos						

P14_comunicación_interna_facilita_información	0,587
P15_comunica_clara_efectiva	0,542
P16_trabajo_equipo_efectiva_compañeros	0,765
P17_desconoce_áreas_relacionadas_operación	0,936
P18_conocimiento_técnico_realizar_tareas	0,829
P19_expectativas_esperadas_socios_clientes	0,764
P20_adaptación_cambios_procesos_políticas	0,691
P21_satisfecho_entorno_laboral	0,826
P22_mejorar_espacio_trabajo	0,534
P23_colegas_ofrecen_colaborar_apoyarte_funciones	0,548
P24_cómodo_apoyado_guiado_proceso	0,529
P25_relación_compañeros_trabajo_mejor	0,755
26_buena_comunicación_superiores	0,754
P27_antelación_cambios_procesos_financieros	0,482
P28_políticas_procedimientos_complicados	0,590
P29_comunicar_inconformidad_atiende_oportunamente	0,636
P30_trabajo_satisfactorio_alineado_intereses_personales	0,591
P31_encuentra_satisfacción_búsqueda_nuevos_desafíos	0,661
P32_compañeros_permiten_trabajo_sencillo	0,743
P33_reconocimientos_recibidos_motivación	0,920
P34_siente_cooperativa_misión_valores	0,679
P35_idea_renunciar_cargo_inconvenientes_personales	0,584
P36_entorno_social_permite_satisfecho_cargo	0,615
P37_decidir_acciones_mantiene_valores_cooperativa	0,898
P38_proporciona_entorno_favorece_salud_física	0,706
P39_salud_mental_principales_preocupaciones	0,772
P40_recursos_programas_apoyen_salud_mental	0,616
P41_mantiene_equilibrio_vida_laboral_personal	0,844
P42_horarios_respetan_intervienen_vida_personal	0,678
P43_preocupación_bienestar_físico_empleados	0,546
P44_comunica_efectiva_recursos_bienestar_empleados	0,618
Total de agrupaciones por componente	14 7 5 5 5 3

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 17 iteraciones.

Elaborado por: El autor mediante el uso de SPSS V27.

11.3.2.1. Componente 1: “conocimientos”

Al realizar rotación de las preguntas y agrupar por seis variables, los resultados son que para el primer componente que corresponde a “conocimientos” se agrupan 14 ítems siendo estos las preguntas número 11, 21, 24, 26, 29, 30, 31, 33, 34, 38, 39, 40, 41 y 43. Todas las preguntas se refieren a aspectos que pueden influir en la satisfacción laboral de los empleados, como el entusiasmo, el entorno laboral, el apoyo, la comunicación, la resolución de problemas, el

trabajo, el crecimiento personal, la motivación, los valores, la salud física y mental, y el equilibrio entre la vida laboral y personal.

11.3.2.2. Componente 2: “valores compartidos”

En el caso del segundo componente propuesto inicialmente se refería a los “valores compartidos”, ya aplicado el modelo nos sugiere que las preguntas 1, 2, 17, 18, 32, 37 y 42 son las que se agruparan en este componente, al haber analizado el conjunto de preguntas que conforman esta dimensión se pudo corroborar que se refieren a la capacidad de los empleados para realizar las tareas de su puesto de trabajo, incluyendo los conocimientos, las habilidades y las actitudes necesarias, siendo que pueda ser más óptimo renombrar a este conjunto como Competencias Laborales.

11.3.2.3. Componente 3: “competencias laborales”

Para el siguiente componente se lo denominó al inicio como “competencias laborales”, en la aplicación del modelo nos sugiere que las preguntas número 7, 20, 22, 36 y 44 se agrupen formando una dimensión de investigación y al revisar estas preguntas en que tienen similitud se comprendió que el conjunto de preguntas es alineamiento. Todas las preguntas se refieren a la coherencia entre los empleados y la cooperativa, incluyendo los valores, los procesos, el entorno de trabajo y la comunicación.

11.3.2.4. Componente 4: “entorno laboral y conformidad”

Continuando con el cuarto componente que se lo denominó inicialmente con la designación de “entorno laboral y conformidad”, las sugerencias del modelo aplicado nos dice que las preguntas número 10, 14, 16, 19 y 28 son las que se agruparían en este componente o variable y al analizar estas preguntas se determinó que las preguntas se refieren a la capacidad de los empleados para trabajar juntos de manera efectiva, incluyendo la comunicación, el trabajo en equipo y la satisfacción de las expectativas de los socios y clientes. La colaboración es un factor clave para la satisfacción laboral, ya que los empleados que se sienten parte de un equipo y que pueden contribuir al éxito de la empresa suelen estar más satisfechos y motivados.

11.3.2.5. Componente 5: “motivaciones psicológicas y sociales”

El quinto componente que se analizó en la encuesta fue denominado “motivaciones psicológicas y sociales”, para este componente el modelo nos mostró que las preguntas que se agruparon son las número 8, 12, 15, 27 y 35 y al revisar estas preguntas en conjunto se consideró que se refieren al grado de compromiso de los empleados con la cooperativa, incluyendo el compromiso de los compañeros de trabajo, el compromiso individual, la comunicación y la satisfacción con el trabajo.

11.3.2.6. Componente 6: “salud y bienestar”

Finalmente, en el sexto componente y último que se había determinado al principio siendo “salud y bienestar”, en este se observa que agruparon solo tres preguntas, la número 3, 23 y 25, se refieren a la capacidad de los empleados para realizar sus tareas de manera efectiva, incluyendo los conocimientos, las habilidades y las actitudes necesarias. Pero al ser un conjunto muy corto de ítems es posible que se deba a que son demasiados componentes o factores en consideración.

11.3.2.7. Preguntas no agrupadas.

Además, una vez realizado el análisis factorial exploratorio se demostró que existen algunas preguntas que no corresponden a ninguna de las dimensiones que se desarrollaron en el trabajo de investigación siendo estas las preguntas número 4, 5, 6, 9 y 13. Esto según la aplicación que se realizó. Es probable que las preguntas mencionadas no se hayan agrupado en ninguno de los componentes después de aplicar el Análisis Factorial Exploratorio debido a su naturaleza diversa y multifacética. Estas interrogantes abordan diferentes aspectos de la percepción y la experiencia laboral en una cooperativa, tales como la evaluación de conocimientos de los compañeros, el desarrollo personal y profesional, la competencia tecnológica, la interacción interpersonal y la cultura organizacional. Dado que cada pregunta toca un aspecto único y no necesariamente relacionado con los demás, es posible que no exista una correlación lo suficientemente fuerte entre ellas como para agruparlas en un mismo componente. Esto sugiere que cada cuestión aborda una dimensión específica e independiente dentro del contexto laboral de la cooperativa.

12. IMPACTOS

12.1. Técnico

Según los resultados de la encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO, se identificaron varios impactos técnicos que fue importante tener en consideración. Se detectaron brechas importantes en los conocimientos financieros, crediticios y técnicos que poseían los empleados, especialmente al inicio de su vinculación laboral con CACPECO. Un porcentaje considerable reportó que sus conocimientos previos no eran los adecuados para las responsabilidades propias del cargo. Asimismo, varios empleados manifestaron no sentirse con los conocimientos actualizados ni las habilidades suficientes para desempeñarse de manera eficiente en sus funciones dentro de la cooperativa. Esto estaba impactando negativamente su capacidad para brindar una asesoría integral a los socios sobre los productos y servicios financieros.

Existía la percepción de que los conocimientos técnicos de una parte del personal no eran los apropiados para el nivel de responsabilidad de sus respectivos cargos, lo cual estaría afectando la calidad en los procesos internos y en la atención a los socios. Además, se requería mejorar las habilidades en el uso eficiente de herramientas tecnológicas y sistemas digitales por parte de los empleados, lo cual facilitaría la transformación digital que se estaba llevando a cabo en CACPECO. También era fundamental superar los desconocimientos detectados sobre las áreas de operación e incluso las políticas y procesos vigentes, a través de programas intensivos de capacitación, lo cual coadyuvaría a la estandarización y mejoramiento técnico.

12.2. Social

Se detectó que no todos los empleados compartían o se identificaban plenamente con los valores y principios cooperativos que promovía CACPECO. Un porcentaje del 28,57% que es considerable se mostró indiferente o en desacuerdo con estos aspectos culturales, lo cual podría estar afectando su compromiso con la misión y objetivos organizacionales. Asimismo, se evidenciaron oportunidades de mejora en cuanto a la confianza, respeto y disposición de apoyo entre compañeros. Varios manifestaron inconformidad frente a la actitud de colaboración de

sus colegas, el compañerismo y la solidaridad entre áreas. Esto incidía negativamente en el ambiente laboral.

Preocupaba también la falta de entusiasmo que declaró un grupo de empleados hacia el trabajo en equipo orientado a alcanzar las metas de CACPECO. Tampoco se percibía una gestión prioritaria de la cooperativa enfocada en el bienestar integral y la salud mental del personal. En general, los resultados reflejaban problemas en la cohesión de la cultura organizacional, en las relaciones interpersonales y en la construcción de un entorno laboral saludable. Esta realidad afectaba la identidad corporativa, la motivación y el sentido de pertenencia de los empleados. Se hacía prioritario trabajar en la resignificación de los valores cooperativos, la construcción de relaciones de confianza entre equipos de trabajo, y en el bienestar y salud mental del personal. El fin era generar un impacto positivo en el compromiso, satisfacción y productividad de los empleados de CACPECO.

12.3. Económico

Desde la perspectiva económica, uno de los problemas que se pretende abordar es la creciente tasa de rotación de personal y de renuncias laborales, la cual conlleva altísimos costos operativos en términos de los complejos procesos de reclutamiento y selección de nuevo personal, su posterior capacitación y la curva de aprendizaje que normalmente se requiere para el desempeño adecuado de cualquier puesto de trabajo. Asimismo, un porcentaje importante de empleados declaró no sentir que sus actuales labores y responsabilidades laborales estén alineadas o vinculadas con sus intereses y aspiraciones personales, generando desmotivación, apatía e impactando así negativamente en la productividad. Por último, también se considera prioritario elevar de manera significativa las habilidades comerciales y de servicio al cliente que demuestra el personal ya que se revela que un 50% de los empleados consideraba que sus conocimientos previos eran inadecuados para sus puestos, capacidad para asesorar a socios en productos financieros, con porcentajes del 21,43% en tres opciones, con el fin de impactar positivamente en la captación de nuevos socios y clientes, y con ello contribuir al crecimiento de los ingresos operativos.

13. PRESUPUESTO PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO.

Tabla 56. *Presupuesto para la investigación.*

Actividades	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Recursos materiales			
Paquete de papel bond	2	\$ 5,00	\$ 10,00
Copias	460	\$ 0,05	\$ 23,00
Impresiones	200	\$ 0,10	\$ 20,00
Carpetas	3	\$ 0,50	\$ 1,50
Lapiceros	2	\$ 0,80	\$ 1,60
Grapadora	1	\$ 2,00	\$ 2,00
Anillados	4	\$ 2,00	\$ 8,00
Subtotal			\$ 66,10
Recursos tecnológicos			
Flash memory	1	\$ 12,50	\$ 12,50
Laptop	1	\$ 680,00	\$ 680,00
Servicio de internet (meses)	3	\$ 22,50	\$ 67,50
Subtotal			\$ 760,00
Otros gastos			
Costo de transporte	10	\$ 0,50	\$ 5,00
Costo de alimentación	8	\$ 2,50	\$ 20,00
Subtotal			\$ 25,00
Total, costo de la investigación:			\$ 851,10

Elaborado por: El autor.

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

14.1. Conclusiones:

El estudio identificó varios factores clave del capital humano que son cruciales para el sustento teórico del estudio en la Cooperativa. Estos incluyen el conocimiento, los valores compartidos, las competencias laborales, el entorno laboral y conformidad, las motivaciones psicológicas y por último salud y bienestar. Estos factores son fundamentales para el funcionamiento eficiente y efectivo de la Cooperativa. La formación y educación de los empleados son esenciales para mantenerse al día con las últimas tendencias del sector financiero. La experiencia en el sector financiero aporta conocimientos y perspectivas valiosas para la toma de decisiones informadas. El compromiso con la misión y los valores de la cooperativa contribuye a un ambiente de trabajo positivo y productivo. La capacidad de trabajo en equipo conduce a un aumento de la productividad y la eficiencia. La dedicación al servicio al cliente es crucial para identificar áreas de mejora en la formación y desarrollo de los empleados.

El diagnóstico de los principales factores del capital humano desarrollados para el mejoramiento de la Cooperativa reveló algunos desafíos. Estos incluyen la necesidad de una formación adecuada, garantizar el compromiso de los empleados y la retención del talento. Abordar estos desafíos mejoraría significativamente el rendimiento de la Cooperativa. La formación adecuada es esencial para que los empleados estén al día con las últimas tendencias del sector financiero. Garantizar el compromiso de los empleados es crucial para mantener un ambiente de trabajo positivo y productivo. La retención del talento es fundamental para mantener la eficiencia y la productividad de la Cooperativa.

La clasificación estadística de los factores más relevantes del capital humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda. Agencia La Maná reveló brechas en el conocimiento financiero, crediticio y técnico entre los empleados. También hubo una falta de identificación con los valores y principios de la cooperativa, lo que afecta el compromiso de los empleados. Abordar estos problemas no solo mejoraría la productividad, sino que también mejoraría la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. La identificación de las brechas en el conocimiento financiero, crediticio y técnico entre los empleados es esencial para desarrollar programas de formación adecuados. La falta de identificación con los valores y principios de la

cooperativa puede afectar el compromiso de los empleados y, por lo tanto, es crucial abordar este problema. Mejorar la productividad y la calidad del servicio conduciría a una mayor satisfacción del cliente, lo cual es fundamental para el éxito a largo plazo de la Cooperativa.

14.2. Recomendaciones:

Basándonos en la identificación de factores del capital humano, se recomienda que la cooperativa implemente un programa integral de desarrollo de capital humano. Este programa debería incluir capacitaciones, oportunidades de crecimiento profesional, mentoría y desarrollo de habilidades blandas. Al invertir en el desarrollo de su capital humano, la cooperativa puede fortalecer la competencia de sus empleados y mejorar su desempeño.

El diagnóstico de los factores principales del capital humano revela la importancia de retener el talento dentro de la cooperativa. Por lo tanto, se recomienda que la cooperativa diseñe e implemente planes de retención de talento que reconozcan y recompensen el desempeño excepcional, brinden oportunidades de avance y promoción, y fomenten un ambiente laboral gratificante. Esto ayudará a la cooperativa a conservar a sus empleados talentosos y comprometidos.

Con el fin de monitorear y mejorar continuamente el capital humano, es esencial que la cooperativa realice evaluaciones periódicas del desempeño y del clima laboral. Estas evaluaciones proporcionarán información valiosa sobre el rendimiento de los empleados, su nivel de satisfacción y las áreas que requieren atención. Con base en los resultados de estas evaluaciones, la cooperativa puede implementar medidas correctivas y estrategias para mejorar el entorno laboral y el desempeño del personal. Podría lograrse mediante la implementación de programas de mentoría, la creación de equipos interdisciplinarios y la promoción de una comunicación abierta y transparente. Una cultura organizacional orientada al desarrollo y la colaboración puede contribuir significativamente al éxito a largo plazo de la cooperativa.

15. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aldana, G., Babativa, D., Caraballo, G., y Rey, C. (2019). *Escala de actitudes hacia la investigación (EACIN): Evaluación de sus propiedades psicométricas en una muestra colombiana*. CES Psicología. <https://doi.org/10.21615/CESP.13.1.6>
- Amézquita, C., y Narvaéz, G. (2016). *Análisis comparado del capital humano en Colombia, Chile, Estados Unidos, Suecia y Japón*.
- Arboleda, L. (2019). *Mutis and the Introduction of Analytic Method in Colombia*. Historia y Memoria de la Educación. <https://doi.org/10.5944/hme.11.2020.23959>
- Aroca, M. (2019). *El capital intelectual y la calidad de los servicios en el Ministerio de Salud Pública del Distrito 18D01*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Baquero, I. V. (2023). *Investigación fenomenológica: problemática en la justificación del componente valorativo en la música*. Universidad Rey Juan Carlos. <https://doi.org/10.7203/Itamar.9.27006>
- Barnet, S., Arbonés, M., Pérez, S., y Guerra, M. (2017). *Investigación Descriptiva*. Revista de Ciencias del Ejercicio y la Salud. <https://doi.org/10.15517/pensarmov.v15i2.27334>
- Becker, G. (1964). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education*. University of Chicago Press. <https://doi.org/978-0226041209>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides, A. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*. Revista Universidad y Sociedad. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Bonilla, D. (2017). *La Ética y los Valores Como Herramienta en los Procesos de Selección de Personal*. Philosophy.
- Borjas, J. (2021). *Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo*. Trascender, contabilidad y gestión. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90>
- Card, D. (2019). *El futuro del trabajo*. Princeton University Press.

- Casas, J., Repullo, J., y Donado, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. INVESTIGACIÓN. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Contreras, N., y Espinoza, N. (2021). *Coincidencia entre palabras clave y descriptores en ciencias de la salud en las publicaciones científicas odontológicas venezolanas*. IDEULA. <https://doi.org/10.53766/IDEULA/2021.01.06.01>
- Culqui, G. (2013). *Las Cooperativas de Ahorro y Crédito y su incidencia sobre el ahorro en el Ecuador en el período 2000- 2012*. Escuela Politécnica Nacional.
- Días, M. (2023). *Estrategias de Desarrollo del Talento Humano en los Estudios Jurídicos, en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi*. Universidad Técnica de Cotopaxi.
- García, M. (2021). *Mapeo científico como técnica de investigación: puntos de corte en pruebas de evaluación educativa referidas a criterios como campo de conocimiento*. Universidad de Granada. <https://doi.org/10.30827/Digibug.70947>
- García, R. (2020). *La conformidad. El poder de las influencias sociales sobre nuestras decisiones*. Universidad Autónoma Metropolitana. <https://doi.org/10.24201/es.2022v40n120.2295>
- Gómez, L. (2014). *Capital humano, instituciones e ideas: los factores centrales del desarrollo*. Geography.
- Hamui, L., y Vives, T. (2021). *Trabajo de campo virtual en investigación cualitativa*. Investigación en Educación Médica. <https://doi.org/10.22201/FM.20075057E.2021.37.20271>
- Hernández, G. (2021). *Emprendedurismo y liderazgo empresarial en las organizaciones del siglo XXI*. Revista Fidélitas. https://doi.org/10.46450/REVISTA_FIDELITAS.V2I1.31
- Hernández, R. (2002). *Coefficiente de validez de contenido: una propuesta metodológica*. Psicothema.
- IBM SPSS Statistics. (2019). *Análisis de componentes principales*.
- Kriscautzky, M., y Ferreiro, E. (2018). *Evaluar la confiabilidad de la información en Internet: cómo enfrentan el reto los nuevos lectores de 9 a 12 años*. Perfiles

- educativos. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982018000100016
- Lloret, S., Ferreres, A., Hernández, A., y Tomás, I. (2014). *El análisis factorial exploratorio de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada*. Anales de Psicología / Annals of Psychology. <https://doi.org/10.6018/analesps.30.3.199361>
- López, R., Avello, R., Elisa, D., Sánchez, S., y Quintana, M. (2019). *Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas*. Revista Cubana de Medicina Militar. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572019000500011
- Luque, A., y Peñaherrera, J. (2021). *Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas*. REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos. <https://doi.org/10.5209/REVE.73870>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., y García, N. (2019). *Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica*. Revista Médica Clínica Las Condes. <https://doi.org/10.1016/J.RMCLC.2018.11.005>
- Martínez, A., y Cervantes, C. (2023). *Educación para la resiliencia, un primer paso ante el regreso a clases presenciales en la pandemia por COVID-19. Identificación de factores socioemocionales que afectaron al alumnado*. LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades. <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/608>
- Martínez, C. (2019). *8 recomendaciones para identificar encuestas confiables*. Escuela de datos. <https://escueladedatos.online/tutorial/8-recomendaciones-para-identificar-encuestas-confiables/>
- Mazzucato, M. (2018). *The Value of Everything: Making and Taking in the Global Economy*. PublicAffairs.
- Mendoza, R., Dorantes, E., Cedillo, J., y Jasso, X. (2017). *El método estadístico de análisis discriminante como herramienta de interpretación del estudio de adicción al móvil, realizado a los alumnos de la Licenciatura en Informática Administrativa del Centro Universitario UAEM Temascaltepec*. RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo. <https://doi.org/10.23913/ride.v7i14.282>

- MIES. (2019). *Cotopaxi*.
- Mucha, L., Chamorro, R., Oseda, M., y Alania, R. (2021). *Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado*. Desafíos. <https://doi.org/10.37711/DESAFIOS.2021.12.1.253>
- OIT. (2001). *Informe V (1) Promoción de las cooperativas*. Oficina Internacional del Trabajo Ginebra. <https://doi.org/0251-3226>
- Orellana, M., y Fernanda, M. (2019). *La investigación descriptiva en las preferencias de los consumidores de computadoras personales y equipos relacionados*.
- Ortega, C. (2023). *Implementación de la técnica de Mapeo Objeto-Relacional en el desarrollo de sistemas*. Cuadernos Técnicos Universitarios de la DGTIC. <https://doi.org/10.22201/dgtic.ctud.2023.1.1.16>
- Ortega, J., Borja, F., Aguilar, I., y Montalván, R. (2017). *EVOLUCIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN ECUADOR, 2000-2015*. Semestre Económico. <https://doi.org/10.22395/seec.v20n45a7>
- Oviedo, H., y Campo, A. (2018). *Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach*. Revista Colombiana de Psiquiatría. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009
- Pascual, V., Martínez, R., y Palacios, R. (2021). *Etapas del método estadístico*. Ciencia Huasteca Boletín Científico De La Escuela Superior De Huejutla. <https://doi.org/10.29057/esh.v9i17.6703>
- Pérez, D., y Castillo, J. (2016). *Capital humano, teorías y métodos: importancia de la variable salud*. Economía, sociedad y territorio. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212016000300651
- Pérez, M. (2019). *Análisis del capital humano y su participación en el crecimiento económico del Ecuador, período 2007-2017*. Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Económicas. <https://doi.org/http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46215>

- Quintero, W. (2020). *La formación en la teoría del capital humano: una crítica sobre el problema de agregación*. Análisis económico.
- Requena, M. (2021). *Censos De Población, Datos Vinculados Y El Futuro De La Investigación Social*. Revista Internacional de Sociología .
<https://doi.org/10.3989/ris.2021.79.1.19.181c>
- Reyes, A., y Salgado, J. (2021). *Factores motivacionales en la satisfacción laboral en una empresa para la prevención de accidentes desde la perspectiva de Herzberg*. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.
<https://doi.org/10.46377/DILEMAS.V8I.2782>
- Rodríguez, J., y Reguant, M. (2020). *Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS*. REIRE. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7672166>
- Rojas, E. (2018). *Método y justificación en la teoría de la justicia de Rawls*.
- Rojas, G., y Vera, M. (2017). *Cultura organizacional en la gestión del conocimiento*. Revista Apuntes de Administración.
- Rojas, J. (2021). *Análisis de la relación del Capital Humano y el Índice de Desarrollo Humano (IDH) en el Ecuador, período 2016-2020*. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Guayaquil.
<https://doi.org/http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/58004>
- Saber es práctico. (2013). *Cómo calcular el índice Alfa de Cronbach con SPSS*. Saber es práctico. <https://www.saberespractico.com/estadistica/spss/>
- Sánchez, D., y García, Á. (2021). *Educación Stem, Un Campo De Investigación Emergente: Análisis Bibliométrico Entre 2010 – 2020*. Investigações em Ensino de Ciências.
<https://doi.org/10.22600/1518-8795.ienci2021v26n3p195>
- Sánchez, D., Medrano, M., y Rodríguez, V. (2021). *Condiciones del entorno laboral informal y sus implicaciones en el riesgo de depresión para personas mayores en Ciudad Juárez, México*. Estudios Geográficos. <https://doi.org/10.3989/estgeogr.202067.067>
- Sánchez, R. (2021). *El tema de validez de contenido en la educación y la propuesta de Hernández-Nieto*. Centro de Investigación en Ciencia Aplicada y Tecnología

- Avanzada del Instituto Politécnico Nacional.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8358273>
- Scherer, F. (2019). *Método analítico na filosofia de Kant*. Estudios Kantianos.
<https://doi.org/10.36311/2318-0501.2019.v7n1.09.p67>
- SEPS. (2023). *Catastro sector financiero*.
- Sologaistoa, A., Armenteros, M., Zermeño, L., y Martín, M. (2015). *Las Competencias Laborales: Estudio Exploratorio En El Sector Industrial De La Comarca Lagunera (Labor Competencies: An Exploratory Study in the Industrial Sector in the Comarca Lagunera)*. Revista Internacional Administración & Finanzas.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2660390
- Sosa, M., y Acevedo, Á. (2022). *La Inversión Del Capital Humano Resiliente: Resultados De Productividad Y Competitividad En La Manufactura Intermedia*. Sapienza Organizacional. <https://doi.org/10.53766/sapiorg/2022.09.18.03>
- Suriá, R., y Villegas, E. (2023). *Propiedades psicométricas del cuestionario de la percepción de dificultades del profesorado para la inclusión educativa*. Revista INFAD De Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology.
<https://doi.org/10.17060/ijodaep.2023.n1.v1.2497>
- Tobar, L., y Solano, A. (2020). *Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Contexto del Sistema Financiero Ecuatoriano*. Papel presentado en XVIII Encuentro Internacional AECA 2018.
- Valencia, K., Rojas, M., y Corichi, A. (2023). *Problemas de los nanoempresarios en pandemia. Un Análisis Factorial Exploratorio*. Vinculatégica EFAN.
<https://doi.org/10.29105/vtga9.1-198>
- València, U. d. (2010). *SPSS: Análisis De Fiabilidad Alfa De Cronbach*. innovaMIDE.
https://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS_0801B.pdf
- Vallejo, C. (2022). *Sistemas de Gestión de la promoción de la salud y el bienestar en organizaciones saludables*. Universidad Francisco de Vitoria.
<https://journal.poligran.edu.co/index.php/gsst/article/view/3053/3248>