



UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

MAESTRÍA

**ADMINISTRACION DE EMPRESAS CON MENSION EN INNOVACIÓN Y
DIRECCION ESTRÉGICA.**

TEMA:

**MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD
DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA."**

Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de **Administración de Empresas con
Mención en Innovación y Dirección Estratégica.**

Autor(a)

Mery-Talahua

Tutor(a)

Mgs. Patricio Villota Mulky

AMBATO– ECUADOR
2025

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL
TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Mery Lizandra Talahua Chimborazo declaro ser autor del Trabajo Titulación con el nombre “Modelo de gestión de talento humano para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente interno en la Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda.”, como requisito para optar al grado de Administración **de Empresas con Mención en Innovación y Dirección Estratégica** y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato a los 24 días del mes de junio de 2025, firmo conforme:

Autor: Mery Lizandra Talahua Chimborazo

Firma:

Número de Cédula:1726818303

Dirección: Tungurahua,Ambato, Huachi Chico, Seminario Mayor

Correo Electrónico:mtalahua2@indoamerica.edu.ec

Teléfono:0979052245

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “**MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA.**”, presentado por Mery Lizandra Talahua Chimborazo para optar por el Título de (Magister en **Administración de Empresas con Mención en Innovación y Dirección Estratégica.**

CERTIFICO

Que dicho Trabajo de Titulación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte los Examinador que se designe.

Ambato, 27 de junio del 2025

.....
Rodrigo Patricio Villota Mulky

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Titulación, como requerimiento previo para la obtención del Título de **“MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA.”** son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 27 de junio del 2025

.....

Mery Lizandra Talahua Chimborazo

(1726818303)

APROBACIÓN DE LECTORES

El Trabajo Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: **MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA**, previo a la obtención del Título de **Administración de Empresas con Mención en Innovación y Dirección Estratégica.**, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo Titulación.

Ambato, 27 de junio del 2025

Mg. Acuña Mayorga José Miguel
LECTOR

Mg. Taruchain Pozo Luis Fernando
LECTOR

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada por profundo amor y gratitud a ustedes mis amados padres, por su apoyo incondicional, sus enseñanzas y el inmenso amor que me han brindado a lo largo de mi vida. Gracias por inculcarme valores firmes, por motivarme a seguir adelante aún en los momentos difíciles y por creer en mí incluso cuando yo misma dudaba. Este logro es también de ustedes.

A la Universidad, por haberme brindado un espacio de formación académica y profesional de calidad, que me ha permitido crecer no solo como estudiante, sino también como ser humano. Agradezco a sus docentes, quienes compartieron su conocimiento y guiaron mi proceso con compromiso y excelencia, y a ti mi ángel que siempre has estado a mi lado, donde me has acompañado y protegido cada etapa de este camino a él, mi eterno agradecimiento.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios por haber guiado cada paso de este camino académico, brindándome fortaleza y sabiduría.

A mis queridos padres, quienes han sido el pilar fundamental en mi vida. Su amor incondicional, su sacrificio constante y sus palabras de aliento han sido el motor que me impulsó a no rendirme, incluso en los momentos más difíciles. Esta meta también es de ustedes, porque sin su apoyo y ejemplo, no habría sido posible alcanzar este logro. Gracias por enseñarme a soñar en grande y a luchar con humildad y perseverancia

INDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
APROBACIÓN DE LECTORES	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
INDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes	3
1.2. Marco teórico	5
1.2.1. Gestión del talento humano.....	5
1.2.2. Planeación de la gestión del talento humano.	9
1.2.3. Calidad del servicio.....	11
1.3. Preguntas de investigación	21
1.4. Objetivos	21
1.4.1. General	21
1.4.2. Específicos	21
1.5. Hipótesis.....	22
1.5.1. Hipótesis General	22
CAPITULO II. METODOLOGÍA	23
2.1. Diseño de investigación.....	23
2.2. Población y muestra	23
2.3. Recopilación de datos.....	23
2.4. Instrumentos y herramientas	24
2.5. Procedimientos	24
2.6. Análisis de datos	25
2.7. Instrumento de Investigación	26

CAPITULO III. RESULTADOS	27
4.1. Diagnóstico.....	53
4.2. Objetivos de la Propuesta.....	54
4.2.1. General	54
4.2.2. Específicos	54
4.3. Desarrollo de la propuesta.....	54
5.1. Conclusiones	63
5.2. Recomendaciones	63
REFERENCIAS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Modelos de gestión del talento humano.....	11
Tabla 2	Factores que afectan la calidad del servicio.....	14
Tabla 3	Factores que afectan la calidad del servicio.....	15
Tabla 4	Modelos para medir la calidad del servicio.....	17
Tabla 5	Impacto de la calidad del servicio en la organización.....	20
Tabla 6	Género.....	27
Tabla 7	Edad.....	28
Tabla 8	Tiempo de servicio en la cooperativa.....	29
Tabla 9	Área de trabajo.....	30
Tabla 10	La cooperativa cuenta con políticas de administración del Talento Humano transparentes.....	31
Tabla 11	La cooperativa impulsa el cumplimiento de las políticas de administración del talento humano para favorecer la optimización del rendimiento de los trabajadores.....	32
Tabla 12	33
Tabla 13	La cooperativa, brinda las condiciones necesarias para el crecimiento profesional de sus colaboradores.....	34
Tabla 14	35
Tabla 15	La evaluación del desempeño que se realiza en la cooperativa es justa y transparente.....	36
Tabla 16	37
Tabla 17	El sistema de compensación e incentivos de la cooperativa es justo y equitativo en función del desempeño de los trabajadores.....	38
Tabla 18	39
Tabla 19	Los medios y recursos suministrados por la cooperativa son apropiados para llevar a cabo mi labor de forma eficaz.....	40
Tabla 20	Me siento incentivado(a) a asumir mis obligaciones a causa de la administración interna de la cooperativa.....	41
Tabla 21	La satisfacción de los trabajadores tiene un impacto directo en la calidad del servicio que brinda a los clientes.....	42
Tabla 22	43
Tabla 23	44
Tabla 24	Los valores que declara y promueve la cooperativa son claros y compartidos por todos los empleados.....	45

Tabla 25 La cooperativa promueve un entorno laboral inclusivo y de respeto.....	46
Tabla 26 Las jefaturas y directivos involucran al personal en la toma de decisiones que afectan su trabajo.....	47
Tabla 27 Mis opiniones como trabajador de la cooperativa son escuchadas por mis jefaturas.	48
Tabla 28 Se consideran mis necesidades y expectativas como trabajador en la toma de decisiones de la cooperativa.....	49
Tabla 29 Me siento apreciado(a) por la cooperativa en base a mi desempeño y contribuciones.	50
Tabla 30 Resumen de los análisis.....	51
Tabla 31 Matriz FODA	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Porcentaje de género.....	27
Figura 2 Porcentaje de rango de edad	28
Figura 3 Porcentaje de tiempo de servicio en la cooperativa.....	29
Figura 4 Porcentaje de área de trabajo	30
Figura 5 Porcentaje si la cooperativa cuenta con políticas de administración del Talento Humano transparentes.....	31
Figura 6 La cooperativa impulsa el cumplimiento de las políticas de administración del talento humano para favorecer la optimización del rendimiento de los trabajadores.....	32
Figura 7 La cooperativa proporciona programas de capacitación continua, que me facilitan el desarrollo de mis habilidades laborales.	33
Figura 8 La cooperativa, brinda las condiciones necesarias para el crecimiento profesional de sus colaboradores.....	34
Figura 9	35
Figura 10 La evaluación del desempeño que se realiza en la cooperativa es justa y transparente	36
Figura 11 Obtengo una evaluación continua y adecuada acerca de mi rendimiento, lo que me permite perfeccionar mi labor	37
Figura 12	38
Figura 13	39
Figura 14 Los medios y recursos suministrados por la cooperativa son apropiados para llevar a cabo mi labor de forma eficaz.....	40
Figura 15 Me siento incentivado(a) a asumir mis obligaciones a causa de la administración interna de la cooperativa	41
Figura 16 La satisfacción de los trabajadores tiene un impacto directo en la calidad del servicio que brinda a los clientes.....	42
Figura 17	43
Figura 18	44
Figura 19 Los valores que declara y promueve la cooperativa son claros y compartidos por todos los empleados.	45
Figura 20 La cooperativa promueve un entorno laboral inclusivo y de respeto.	46
Figura 21 Las jefaturas y directivos involucran al personal en la toma de decisiones que afectan su trabajo.	47

Figura 22 Mis opiniones como trabajador de la cooperativa son escuchadas por mis jefaturas.	48
Figura 23 Se consideran mis necesidades y expectativas como trabajador en la toma de decisiones de la cooperativa.....	49
Figura 24 Me siento apreciado(a) por la cooperativa en base a mi desempeño y contribuciones.	50

UNIVERSIDAD A INDOAMÉRICA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
MAESTRÍA
ADMINISTRACION DE EMPRESAS CON MENSION EN INNOVACIÓN Y
DIRECCION ESTRÉGICA

**MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD
DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA.**

AUTOR(A): Mery Talahua

TUTOR (A): Mg. Patricio Villota Mulky

RESUMEN EJECUTIVO

La finalidad principal de este estudio reside en la creación de un modelo de administración del talento humano. Su propósito es optimizar tanto la calidad del servicio al cliente interno como la complacencia del personal dentro de la Cooperativa Kullki Wasi Ltda. El análisis preliminar pone de manifiesto problemas importantes, tales como una valoración escasa del reconocimiento y fallas en la comunicación interna, lo cual impacta negativamente la satisfacción y el nivel del servicio. La estrategia metodológica implementada posee un esquema descriptivo y explicativo, con una perspectiva cuantitativa. Se seleccionó una muestra al azar estratificada compuesta por 92 empleados, de un universo de 120, garantizando así la representación de las distintas secciones de la cooperativa. La información se recolectó por medio de cuestionarios y conversaciones organizadas, dirigidas a evaluar el grado de satisfacción, la calidad del servicio y la eficacia de las prácticas de gestión del talento humano. La sugerencia se basa en un modelo que integra un sistema para valorar el rendimiento, planes de formación constante y herramientas de reconocimiento que promuevan la comunicación interna. Estas acciones han sido creadas para resolver las necesidades identificadas y aprovechar las posibilidades dentro del ámbito cooperativo. La puesta en práctica del modelo de gestión del talento humano podría generar un efecto beneficioso en la satisfacción de los trabajadores y en la calidad de atención al cliente. Mediante un planteamiento estructurado en formación y reconocimiento, se aspira no solo a conservar al personal valioso, sino también a elevar de manera notable la vivencia del cliente, tanto interno como externo, asegurando de esta forma la perdurabilidad y el logro de la organización a futuro.

DESCRIPTORES: Modelo de Gestión, Talento Humano, Calidad del Servicio, Satisfacción del Cliente Interno.

**Master's Degree in Business Administration with major in Innovation
and Strategic Management - MBA**

AUTHOR: TALAHUA CHIMBORAZO MERY LIZANDRA

TUTOR: null VILLOTA MULKY RODRIGO PATRICIO

ABSTRACT

Human Talent Management Model to Improve Service Quality and Internal Customer Satisfaction at the KULLKI WASI Credit Union Ltd.

The main purpose of this study is to create a human talent management model. Its purpose is to optimize both the quality of internal customer service and employe satisfaction within the Kullki Wasi Ltda. Credit Union. The preliminary analysis reveals significant issues, such as a lack of recognition and failures in internal communication, which negatively impact satisfaction and service levels. The implemented methodological strategy follows a descriptive and explanatory framework with a quantitative perspective. A stratified random sample of 92 employes was selected from a population of 120, thereby ensuring representation from the cooperative's various sections. The information was collected thru questionnaires and structured interviews aimed at assessing the level of satisfaction, service quality, and the effectiveness of human talent management practices. The suggestion is based on a model that integrates a performance appraisal system, ongoing training plans, and recognition tools to promote internal communication. These actions have been designed to address the identified needs and leverage opportunities within the cooperative framework. Implementing the human talent management model could have a beneficial effect on employe satisfaction and the quality of customer service. Thru a structured approach to training and recognition, the aim is not only to retain valuable personnel but also to significantly enhance the experience of both internal and external customers, thereby ensuring the organization's long-term sustainability and future success.

KEYWORDS: Human Talent, Internal Customer Satisfaction, Management Model, Service Quality.



INTRODUCCIÓN

Manejar al personal de manera efectiva es clave para que una compañía tenga éxito, en especial para entidades financieras como las cooperativas de ahorro y crédito. En este ámbito, brindar un buen servicio y contar con colaboradores felices son elementos vitales para crecer y ser competitivos. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. Tiene el reto de optimizar estos dos aspectos, y para lograrlo, necesita administrar a su gente de forma más eficiente. La calidad del servicio, tanto para quienes laboran en la cooperativa como para los clientes, depende en gran medida de la motivación, el compromiso y la capacitación de los empleados, ya que son ellos quienes interactúan directamente con los usuarios. No obstante, últimamente, la Cooperativa ha percibido que sus trabajadores están menos contentos, y esto está impactando de forma negativa el nivel del servicio.

Por ello, es necesario implementar un sistema de gestión de personal que eleve la calidad del servicio y aumente la satisfacción de los empleados. La experiencia diaria nos muestra que administrar al equipo de forma adecuada está estrechamente ligado al éxito de la empresa. Investigaciones anteriores sugieren que los modelos de gestión que se centran en el desarrollo de los empleados fomentan un ambiente laboral más productivo y agradable.

Adicionalmente, en la actualidad, la gestión de personal enfatiza la relevancia del bienestar en el trabajo, la formación constante y una buena comunicación como pilares para asegurar un servicio de alta calidad y mantener a los empleados contentos. Este estudio busca contribuir a esta idea, enfocándose en las particularidades del sector cooperativo en Ecuador, donde las cooperativas, como Kullki Wasi Ltda., tienen un rol esencial al facilitar el acceso a servicios financieros a un mayor número de personas, impulsando así el desarrollo de la comunidad. La presente investigación busca resolver el interrogante de cómo mejorar el nivel de servicio y la complacencia de los empleados en la Cooperativa Kullki Wasi Ltda., a través de un sistema administrativo de personal que sea eficaz.

Este problema es importante porque la disminución en la satisfacción de los empleados no solo afecta el desempeño de la Cooperativa, sino que también compromete la experiencia de los clientes, algo crucial en el sector financiero. En consecuencia, este estudio se centra en las siguientes preguntas: ¿Cómo puede la administración de los empleados contribuir a mejorar el nivel del servicio? ¿Qué estrategias podemos implementar para aumentar el bienestar de los trabajadores en la Cooperativa Kullki Wasi Ltda.?

La importancia de esta investigación se basa en su convergencia entre lo conceptual y lo tangible. Desde el punto de vista teórico, incrementa nuestra comprensión sobre la administración de recursos humanos, indagando en cómo una óptima gestión del talento influye en la satisfacción laboral y la excelencia del servicio dentro de una cooperativa. Desde una perspectiva práctica, esta indagación aportará recomendaciones prácticas y concretas para Kullki Wasi Ltda., facilitando la implementación de estrategias que optimicen el clima organizacional, impulsen la motivación de los empleados y favorezcan al cliente. Este análisis es fundamental dado que las cooperativas deben destacar en un entorno económico en constante evolución, donde la eficiencia y la prestación de un servicio sobresaliente resultan esenciales para su sostenibilidad. Para llevar a cabo este estudio, se implementó un enfoque mixto, integrando datos cuantitativos y cualitativos.

Para responder a las preguntas planteadas en la investigación, se obtendrán datos fidedignos a través de encuestas dirigidas a los empleados de la Cooperativa, con el propósito de evaluar su grado de satisfacción y su percepción en relación con la calidad del servicio. Adicionalmente, se llevarán a cabo entrevistas en profundidad con los directivos y encargados de la gestión del talento humano con el fin de identificar las estrategias existentes y las áreas susceptibles de optimización. Se efectuará un análisis estadístico de los datos recopilados con el objetivo de establecer correlaciones entre las variables y formular sugerencias basadas en evidencias sólidas.

CAPITULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Antecedentes

De Bruin et al. (2021) en su estudio analizaron cómo el marketing interno impacta la habilidad de los empleados para brindar un servicio de alta calidad en la banca islámica de Omán, examinando la relación con la satisfacción del cliente. Recolectaron información a través de encuestas en línea y en persona, dirigidas al personal de sucursales minoristas de bancos islámicos omaníes. Los hallazgos revelaron que las estrategias internas de promoción, los procedimientos y la misión de la empresa influyen de manera importante en cómo los empleados evalúan su capacidad de ofrecer un buen servicio. A su vez, la calidad del servicio percibida tiene un efecto positivo considerable en la satisfacción del cliente en este sector. En resumen, el marketing interno, abarcando aspectos como el producto, el precio, la promoción, los procesos y el propósito, juega un papel clave en la percepción de la calidad del servicio, lo que a su vez impacta directamente en la satisfacción del cliente en la banca islámica.

Luna et al. (2020) en su estudio examinaron la conexión entre la gestión del talento, el compromiso de los empleados y la satisfacción salarial. Su propósito fue dilucidar cómo la percepción de los trabajadores sobre la gestión del talento y su satisfacción con el sueldo, influyen en las tácticas de fidelización empresarial, ponderando elementos financieros y no financieros para el buen desempeño de la empresa. El enfoque investigativo que usaron fue de tipo cualitativo. Los hallazgos confirmaron su hipótesis sobre la mediación parcial, demostrando que las tácticas de fidelización en las empresas precisan tanto de una buena gestión del talento como de una retribución adecuada. En resumen, las tácticas de fidelización deben enfocarse no solo en lo económico, sino también en el crecimiento profesional de los empleados.

Ávila et al. (2020) en su publicación exploraron la "Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario". Su meta era sugerir un esquema de gestión basado en competencias para resolver el asunto del desempeño limitado de los empleados administrativos, derivado de una falta de correspondencia con sus aptitudes. El estudio se llevó a cabo bajo un enfoque descriptivo. Los hallazgos revelaron que la aplicación del modelo de gestión por competencias mejora la armonía en el proceso de contratación, facilitando la elección del personal más adecuado según su formación y trayectoria. Adicionalmente, este esquema sirve como referencia para la

estructura de la formación, dirigiendo los programas de desarrollo hacia el perfil y las responsabilidades del puesto. En resumen, el modelo de gestión por competencias planteado perfecciona el procedimiento de selección de personal y refina los programas de capacitación. Este ajuste de las habilidades de los empleados con sus tareas conlleva a un progreso palpable en su rendimiento dentro del ámbito administrativo.

Huayascachi et al. (2020), mediante su estudio "Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas", se propusieron examinar qué tan bueno era el servicio educativo ofrecido en colegios privados de secundaria en Chiclayo, Lima. El estudio se realizó con un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo. Los resultados arrojaron que la calidad del servicio educativo en los colegios analizados se ubicó en un nivel "medio", alcanzando un promedio general de 50.93%. Se evaluaron aspectos como la satisfacción del cliente (50.23%), el liderazgo educativo (51.37%), la planeación estratégica aplicada a la educación (48.30%), la satisfacción del personal (51.67%), la gestión del personal (48.15%), los procesos educativos (51.13%), el impacto en la comunidad (52.80%), los resultados del colegio (50.17%) y los recursos (47.93%). En conclusión, la calidad del servicio educativo a nivel secundario en los colegios privados de Chiclayo se sitúa en un nivel medio, según la opinión tanto de los usuarios externos (alumnos y padres) como de los internos (profesores), con un promedio global del 50.93%.

A nivel nacional, Bonilla (2021) con su tesis "Modelo de gestión de talento humano por competencias aplicado a la política de la organización del Talento Humano de Consultorios Monte Sinaí", buscó identificar qué hacía falta en la gestión del personal de los Consultorios Monte Sinaí, Torre II, en relación con la estructura, las funciones y la forma de evaluar los procesos. El estudio se basó en la revisión de bibliografía existente. Los resultados mostraron carencias en la estructura y en la correcta asignación de funciones del personal al servicio de consulta. Por ello, se crearon dos herramientas para gestionar el talento humano: un manual de funciones y un manual de evaluación del desempeño de 360° para los Consultorios Monte Sinaí, Torre II. En resumen, estos manuales facilitan una mejor gestión del personal, asegurando que las funciones estén alineadas con los objetivos y mejorando la forma de evaluar el desempeño.

Mullo (2021) abordó la conexión entre el manejo del personal y la excelencia en el servicio dentro de las cooperativas de primer nivel en Chimborazo. El estudio se enfocó en establecer cómo se vinculan la administración del talento humano y la calidad del servicio en

la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. Se aplicó un enfoque cuantitativo, empleando un método científico con un diseño no experimental. El análisis de datos reveló que cada aspecto del modelo SERVQUAL influye de manera importante en la calidad del servicio que brinda la cooperativa. Asimismo, los hallazgos indican puntos clave donde se puede optimizar la atención al cliente. En resumen, se evidencia una relación relevante entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda. Las áreas analizadas por el modelo SERVQUAL ofrecen un punto de partida firme para potenciar la calidad del servicio y, por ende, aumentar la satisfacción del cliente.

Ríos (2020) en su tesis, abordó la "Propuesta de modelo de gestión del talento humano para empresas del sector de comercialización de reactivos de laboratorio e insumos médicos. Caso: Biopromed Cía. Ltda. ". El propósito central fue revelar cómo se gestiona el talento humano en Biopromed Cía. Ltda., en la actualidad y plantear un esquema renovado para potenciar el rendimiento de la empresa. La investigación se basó en un enfoque descriptivo, llevando a cabo encuestas dirigidas a todos los empleados de la compañía, desde los directivos hasta el personal de apoyo. Se constató que la administración del talento humano en Biopromed Cía. Ltda., no recibe la atención necesaria, empleando métodos improvisados y presentando deficiencias en la valoración del personal. La carencia de un modelo estructurado ha impactado negativamente en la eficacia de la empresa. La investigación sugiere un conjunto de directrices para optimizar la gestión del talento humano, lo cual contribuirá a mejorar la eficiencia de la empresa en beneficio de los trabajadores, los accionistas y los usuarios. El nuevo modelo pondrá énfasis en la definición de criterios precisos para la evaluación y el crecimiento del personal.

1.2. Marco teórico

1.2.1. Gestión del talento humano

Manejar el talento humano implica una serie de estrategias y normas creadas para captar, hacer crecer y mantener a los trabajadores dentro de una empresa. Esta perspectiva global busca mejorar al máximo el desempeño del equipo, conectando sus habilidades con las metas clave de la compañía, asegurando un entorno de trabajo que impulse el avance en sus carreras y el apego a la empresa (Hayati, 2020)

El impulso de las habilidades es un camino esencial en la gestión del talento, que requiere descubrir, valorar y potenciar las capacidades y saberes de los empleados. Este camino

no solo mira la capacitación técnica, sino que también trabaja en las habilidades sociales y de liderazgo, ayudando a las personas a aportar de forma eficaz al cumplimiento de las metas de la empresa y a su propio progreso laboral (Hongal & Kinange, 2020).

La valoración del desempeño es una herramienta clave en la gestión del talento humano, que permite calcular y estudiar cómo rinden los empleados en comparación con lo esperado y los objetivos marcados. Este camino se sigue de forma ordenada y justa, usando medidas claras y comentarios útiles, para encontrar puntos de mejora, celebrar los éxitos y facilitar el crecimiento en la carrera a través de planes de acción a medida (Al-Omari et al. (2020)

1.2.1.1 Por qué es valiosa la administración del personal.

La administración del personal es crucial para que cualquier empresa prospere, y su valor reside en puntos clave:

Mejora del desempeño: una buena administración del personal ayuda a ver y mejorar las capacidades de los empleados, lo que mejora el desempeño individual y grupal. Esto es vital para lograr las metas de la empresa y aumentar la productividad.

Atraer y mantener al personal: en un mercado competitivo, las empresas deben atraer y mantener a los mejores. Una buena administración del personal incluye formas de reclutar, seleccionar y mejorar que ayuden a crear un buen ambiente de trabajo, reduciendo la rotación del personal.

Desarrollo de la empresa: la administración del personal no solo se centra en el empleado, sino también en el crecimiento de la empresa. Esto significa fomentar una cultura que impulse la colaboración, la innovación y el aprendizaje constante, vitales para el crecimiento a largo plazo.

Mejora del ambiente laboral: una buena administración del personal crea un ambiente de trabajo positivo. Esto implica políticas que fomenten la comunicación, el reconocimiento del trabajo y el bienestar del empleado, lo que aumenta la satisfacción y el compromiso con la empresa (Mori & Bardales, 2020).

La administración del capital humano es fundamental para el éxito de la empresa, pues mejora el desempeño y evolución del equipo, además de fomentar un clima laboral positivo y flexible, lo cual influye en la satisfacción del cliente y el avance duradero de la entidad.

Enfoque estratégico: la gestión del talento humano ayuda a coordinar las aptitudes, habilidades y el rendimiento de los empleados con las metas estratégicas de la empresa. Esto asegura que todos los esfuerzos del equipo se concentren en alcanzar los objetivos a largo plazo, lo que contribuye directamente al éxito de la organización.

Impulso a la innovación: un buen modelo de gestión del talento humano genera un ambiente que estimula la creatividad y la innovación. Al promover una cultura de aprendizaje constante y un lugar donde se valoren las ideas, se motiva a los empleados a sugerir mejoras, innovaciones de productos o servicios, y a encontrar soluciones innovadoras a los retos empresariales.

Viabilidad a largo plazo: las empresas que apuestan por el desarrollo de su personal están mejor preparadas para afrontar los retos futuros. La gestión del talento humano ayuda a construir un equipo sólido y con las habilidades necesarias para asegurar la viabilidad y el crecimiento a largo plazo de la empresa.

Adaptación a las nuevas tecnologías: en la era digital, las empresas están en constante cambio tecnológico. La gestión del talento humano es clave para garantizar que los empleados estén formados y listos para adoptar nuevas tecnologías, lo que permite a la empresa seguir siendo competitiva y eficiente en el uso de herramientas digitales.

Disminución de gastos: una gestión eficiente del talento humano puede reducir de forma importante los gastos relacionados con la rotación de personal, la contratación, la formación y los errores operativos. Retener a los empleados valiosos y mantener su motivación no solo reduce los gastos de reemplazo, sino que también mejora la eficiencia operativa (Díaz & Quintana, 2021)

1.2.1.2. Metas de la gestión del talento humano

Las metas de la gestión del talento humano se centran en potenciar al máximo las capacidades de los empleados para que contribuyan de manera efectiva al logro de los objetivos de la empresa. A continuación, se especifican algunas de las metas clave de la gestión del talento humano:

1. 2. 1.1. Procedimientos en la administración del capital humano.

La administración del capital humano involucra una serie de acciones coordinadas que permiten a las empresas atraer, potenciar, inspirar y mantener a su personal. Dichos procedimientos están pensados para administrar eficazmente el capital humano, garantizando que los empleados aporten al logro de las metas estratégicas de la compañía. A continuación, se describen los principales procesos en la gestión del capital humano:

Planificación del personal: este proceso implica reconocer las necesidades de personal presentes y futuras dentro de la organización. Se busca anticipar las habilidades, competencias y cantidad de empleados requeridos para cumplir con las metas trazadas.

Reclutamiento y selección: este proceso busca atraer y escoger al personal más apto para la organización. se verifica que los aspirantes posean las habilidades necesarias y se identifiquen con la cultura de la organización.

Integración e introducción: una vez que un empleado es escogido, el proceso de integración le permite incorporarse adecuadamente a la organización, adaptarse a la cultura y entender su papel y deberes.

Crecimiento y formación: este proceso se centra en optimizar las habilidades de los empleados a través de programas de formación y desarrollo profesional. El fin es potenciar su desempeño y prepararlos para asumir más responsabilidades.

Administración del rendimiento: la administración del rendimiento es un proceso constante que valora y da retroalimentación sobre el desempeño de los empleados. Busca mejorar la eficiencia y productividad del personal mediante valoraciones frecuentes y el planteamiento de objetivos claros (Ramos & Aguilar, 2021).

Para que una empresa no solo capte a los mejores profesionales, sino que también los impulse a crecer, los motive y logre que se queden a largo plazo, es crucial contar con buenos métodos para la gestión del personal. Estos métodos deben ir de la mano con los objetivos de la empresa y ser administrados como un todo para que la empresa tenga éxito de forma continua. Los procesos en la gestión de talento humano incluyen:

Remuneración y ventajas: este proceso comprende todo lo relacionado con la paga de los trabajadores, incluyendo salarios, bonos y beneficios. Su fin es garantizar que los empleados reciban una paga justa y que esté a la altura del mercado.

Vínculos laborales: manejar los vínculos laborales requiere crear un buen ambiente en el trabajo y fomentar que la comunicación entre empleados y jefes sea fluida. Además, implica resolver problemas y negociar con los sindicatos, en caso de que existan.

Salud en el trabajo: este proceso tiene como meta garantizar el bienestar físico, mental y emocional de los trabajadores. Fomentar un lugar de trabajo seguro y sano es fundamental para disminuir incidentes, aumentar la alegría y mejorar el rendimiento.

Manejo del talento y reemplazos: el manejo del talento consiste en detectar y preparar a los empleados con gran potencial para que puedan asumir puestos de mayor responsabilidad en el futuro. El plan de reemplazos asegura que haya continuidad en el liderazgo y que la empresa se mantenga estable.

Fidelización y egreso: la fidelización busca que los empleados más valiosos y comprometidos sigan formando parte de la empresa. No obstante, cuando es necesario que alguien se vaya, esto se hace de forma correcta y planificada (Castro, 2021).

1.2.2. Planeación de la gestión del talento humano.

1.2.2.1. Modelos de gestión del talento humano.

Según Torres (2023) las estrategias para administrar el capital humano parten de la idea de que el personal es el activo más importante de cualquier empresa. Entre estas estrategias, destacan:

Estrategia por competencias: este esquema pone el foco en detectar las habilidades clave para triunfar en cada puesto de la empresa. Mediante la definición precisa de destrezas, saberes y actitudes necesarias, se busca armonizar los procesos de selección, capacitación y valoración del rendimiento. Este planteamiento impulsa la adaptación del personal a las transformaciones

del entorno laboral, garantizando que los empleados dispongan de los recursos para apoyar las metas estratégicas de la empresa.

Estrategia de desarrollo organizacional: este esquema se basa en que la administración del capital humano debe ir de la mano con el desarrollo general de la empresa. Se centra en mejorar constantemente la cultura de la empresa, la comunicación y el ambiente de trabajo. La participación de los empleados en el proceso de cambio es esencial, fomentando la cooperación y el aprendizaje dentro de la organización. Con este esquema, se persigue no solo el avance individual de los empleados, sino también la adaptación y la viabilidad de la empresa en un entorno en constante cambio.

Estrategia de evaluación del rendimiento de 360 grados: este esquema emplea un enfoque global para valorar el desempeño de los empleados, sumando la opinión de diversas fuentes, como jefes, colegas, subordinados y, a veces, clientes. El fin es lograr una perspectiva completa del rendimiento del individuo en el ámbito laboral. Esta técnica no solo ayuda a identificar fortalezas y áreas a mejorar, sino que también promueve un clima de transparencia y comunicación fluida, lo que contribuye al progreso profesional continuo y a la satisfacción en el trabajo.

Estrategia de gestión del cambio: este esquema resalta lo crucial que es preparar y respaldar a los empleados durante las transformaciones en la empresa. La gestión del capital humano en este contexto implica formar líderes capaces de orientar a sus equipos durante la transición, así como crear estrategias para reducir al mínimo la oposición al cambio. A través de una comunicación eficaz y la inclusión de los empleados, se busca asegurar que el cambio se acoja de forma positiva y que los objetivos de la empresa se cumplan con éxito.

Enfoque en la cultura empresarial: este esquema postula que la cultura de una organización influye significativamente en la administración de su capital humano. Su objetivo principal es impulsar valores, convicciones y actitudes que cultiven un entorno de trabajo favorable. La armonía entre la cultura de la empresa y las estrategias para gestionar el talento humano facilita la captación y fidelización de personal que comparta los objetivos y la filosofía de la organización, fortaleciendo así la unión y la dedicación dentro del conjunto de trabajadores.

Por otro lado, Barrios et al. (2020), señalan que la administración del talento humano se ha transformado en un elemento vital para el triunfo de las organizaciones en un contexto empresarial progresivamente más competitivo y variable. A medida que las empresas se

encuentran con retos intrincados, como la mundialización, la evolución digital y la pluralidad en el personal, se vuelve fundamental adoptar esquemas que potencien las capacidades humanas dentro de las instituciones. En la tabla 1, se presentan algunos de los esquemas de gestión del talento humano, entre los que se incluyen:

Tabla 1

Modelos de gestión del talento humano

<p>Modelo de Talento Basado en Proyectos: este esquema prioriza la administración del personal según las exigencias de cada proyecto. Cada proyecto necesita ciertas habilidades y aptitudes, así que se crea un equipo variado que se ajuste a lo que el proyecto requiera.</p>	<p>Modelo de Retención del Talento: este esquema busca crear tácticas para que los empleados valiosos se queden en la empresa. Para retener el talento, se usan salarios competitivos, opciones para crecer profesionalmente, un buen ambiente de trabajo y premios.</p>
<p>Modelo de Bienestar Laboral: este esquema se enfoca en el bienestar completo de los empleados, cuidando su salud física, mental y emocional. Incluye cosas como programas de salud, horarios flexibles, equilibrio entre trabajo y vida personal, y apoyo psicológico. Al mejorar el bienestar de los empleados, aumenta su satisfacción y productividad, lo cual es bueno para la empresa.</p>	<p>Modelo de Aprendizaje Organizacional: este esquema destaca lo importante que es seguir aprendiendo para gestionar bien al personal. Se busca crear una cultura donde la innovación y el aprendizaje sean importantes, mediante formación, intercambio de ideas y retroalimentación constante. Esto ayuda a las empresas a adaptarse a los cambios y a ser más competitivas.</p>
<p>Modelo de Gestión del Talento Inclusivo: este esquema apoya la diversidad y la inclusión en el trabajo. Reconoce que un equipo diverso aporta diferentes puntos de vista y habilidades, lo que mejora las decisiones y fomenta la innovación.</p>	<p>Modelo de Cultura Organizacional este esquema piensa que la cultura de la empresa es clave para gestionar bien al personal. Se centra en promover valores, ideas y formas de actuar que creen un buen ambiente de trabajo</p>

Nota: Elaboración propia. Extraído de Barrios et al. (2020).

1.2.3. Calidad del servicio

Se define como la medida en que un servicio cumple o supera lo que el cliente espera. En otras palabras, la calidad del servicio considera elementos como la eficacia, la facilidad de acceso, la confianza y la agilidad del proveedor. Un servicio de alta calidad implica poner al usuario en el centro, asegurando una vivencia positiva y una cobertura continua de sus necesidades (Fasiha et al., 2022)

Está ligada a cómo el cliente evalúa si un servicio cumplió con lo que esperaba. Este concepto engloba aspectos tanto físicos como abstractos, por ejemplo, la actitud del equipo, la rapidez del servicio y la habilidad para solucionar problemas eficazmente. En mercados

competitivos, la calidad del servicio es vital para mantener la lealtad de los clientes (Nabella, 2021)

La calidad de servicio se entiende como las características que le permiten a una empresa brindar una mejor experiencia al interactuar con sus usuarios. Esto incluye no solo la entrega del producto o servicio en sí, sino también cómo se maneja la relación con el cliente a largo plazo. Aspectos como la uniformidad, la adaptación y la creatividad son clave para mantener altos niveles de contenido (Hidayat et al., 2020).

1.2.2.1 Dimensiones de la calidad del servicio.

Hablar de los puntos cruciales que moldean la opinión de un cliente sobre la calidad superior de un servicio. Estas facetas se pueden detallar así:

Confiabilidad: es la habilidad de la empresa para dar un servicio preciso y consistente. Los clientes esperan que los acuerdos se cumplan sin fallos, demoras o problemas. La confiabilidad produce confianza y ayuda a que se vea la calidad del servicio de forma positiva.

Respuesta: esta faceta implica la voluntad y la rapidez con la que se ayuda al cliente cuando tiene una necesidad o un problema. Un servicio eficaz debe ser rápido, dando soluciones prontas y eficientes, lo cual aumenta la alegría del cliente y su fidelidad a la empresa.

Confianza: se refiere a cuánta confianza y seguridad transmite al cliente el personal del servicio, ya sea por su saber técnico, habilidades o trato cortés y respetuoso. La confianza abarca cosas como la competencia profesional y la honestidad, que son clave para crear una relación de confianza.

Empatía: es cuánto el proveedor del servicio muestra atención individualizada y entendimiento hacia las necesidades especiales del cliente. Esta faceta incluye saber escuchar, la amabilidad en el trato y la personalización de la atención.

Tangibles: abarca todos los elementos físicos que el cliente puede notar, como el aspecto de las instalaciones, los equipos, la presentación del personal y otros factores materiales que refuercen la idea de calidad. Aunque no tocan directamente el servicio en sí, estos aspectos ayudan a formar una imagen positiva del servicio en conjunto (Wolniak & Jonek, 2021).

Además de las cinco facetas típicas de la calidad del servicio que mencionamos (confiabilidad, respuesta, confianza, empatía y tangibles), hay otras facetas extra que también pueden influir en cómo se ve la calidad del servicio. A continuación, se muestran algunas de ellas:

Accesibilidad: esta faceta se refiere a lo fácil que es para los clientes acceder al servicio o a los canales de atención. Implica que el servicio sea fácil de alcanzar, ya sea en persona, por plataformas digitales o por otros canales de comunicación. La accesibilidad incluye cosas como la disponibilidad de horarios buenos, la cercanía o lo bien que funcionan las interfaces tecnológicas.

Personalización: se trata de la habilidad del proveedor para adaptar el servicio a las necesidades específicas de cada cliente. En una sociedad cada vez más centrada en lo individual, la personalización del servicio no solo mejora la alegría del usuario, sino que también fomenta la fidelidad. Esto implica usar datos e información para ajustar el servicio a los gustos y preferencias del cliente.

Eficiencia: esta faceta evalúa cómo se aprovechan los recursos para generar resultados. Un servicio es eficiente si optimiza al máximo sus recursos, logrando metas satisfactorias con el menor gasto de tiempo y dinero. La eficiencia es fundamental para que los usuarios valoren positivamente el servicio recibido.

Recuperación del Servicio: se habla de la destreza de una empresa para actuar con rapidez y eficacia frente a fallos o inconvenientes en el servicio. La recuperación abarca no solo la solución del problema al instante, sino también la debida compensación al cliente afectado. Un buen manejo de esta recuperación puede incluso fortalecer el vínculo con el cliente si se gestiona bien (Rahimi et al. , 2020).

Al integrar estas facetas, obtenemos una perspectiva más integral de la calidad del servicio. Esto realza no solo los aspectos fundamentales del trato entre la empresa y el usuario, sino también factores clave que pueden ser decisivos en un mercado reñido.

Uniformidad: esta faceta alude a la constancia en la prestación del servicio con el paso del tiempo. Los usuarios aspiran a que el servicio sea estable y uniforme en cada contacto, sin cambios drásticos en la calidad. La uniformidad se vincula a la fiabilidad, pero recalca la repetibilidad del servicio sin importar la asiduidad o el medio de contacto.

Velocidad: en relación con la capacidad de reacción, la velocidad alude a la presteza con la que se ejecuta el servicio desde que se pide hasta que se entrega. En situaciones donde el tiempo es vital, la velocidad al prestar el servicio puede ser un factor distintivo clave para la satisfacción del usuario.

Claridad: implica la nitidez y sinceridad con la que se comunican las normas, los precios, las condiciones del servicio. La claridad genera confianza en el usuario, ya que así puede entender bien qué esperar y cómo la empresa gestiona los trámites ligados al servicio.

Novedad: alude a la aptitud de la empresa para sumar nuevas tecnologías, procesos o enfoques que mejoren la vivencia del usuario. En un mundo donde las expectativas cambian sin cesar, la novedad permite a las empresas adelantarse a las carencias de los usuarios y mejorar la calidad del servicio con soluciones más punteras e imaginativas (Antara & Rastini, 2022).

1.2.2.2. Factores que afectan la calidad del servicio.

Según Utami (2020), los elementos que influyen en la calidad del servicio son diversos y fluctúan dependiendo del contexto, el sector y las expectativas del cliente. En la tabla 2, se detallan algunos de los elementos más significativos.

Tabla 2

Factores que afectan la calidad del servicio.

Expectativa del cliente: la percepción de la calidad del servicio se basa en las expectativas del cliente. Las expectativas de los clientes se fundamentan en experiencias previas, el prestigio de la compañía, publicidad y sugerencias de terceros. Si el servicio proporcionado satisface o excede estas expectativas, se tiene una percepción favorable de la calidad. En caso contrario, la calidad percibida será deficiente, sin importar los esfuerzos técnicos que se hayan hecho.	Competencia del personal: la habilidad técnica y profesional de los trabajadores es esencial para asegurar un servicio de alta calidad. El personal necesita estar adecuadamente preparado no solo en áreas técnicas, sino también en competencias blandas, como la comunicación y la interacción con los demás. Los trabajadores capaces y con un profundo entendimiento del servicio pueden solucionar problemas de forma eficiente y aumentar la satisfacción del cliente.
Comunicación: el diálogo claro y efectivo entre el proveedor y el cliente tienen un impacto directo en la calidad del servicio. La carencia de información, las interpretaciones equivocadas o la falta de claridad pueden provocar descontento. Una	Tecnología: la implementación de tecnología de punta puede incrementar la eficacia y la disponibilidad de un servicio. La automatización, los sistemas de administración de vínculos con los clientes (CRM), las plataformas de servicio en

comunicación apropiada facilita la administración de las expectativas del cliente, la resolución proactiva de problemas y la preservación de una relación de confianza.

línea y otros recursos tecnológicos tienen el potencial de mejorar la experiencia del cliente y minimizar los fallos. Sin embargo, si no se aplica correctamente o si la tecnología está anticuada, puede provocar conflictos y perjudicar la calidad del servicio.

Recursos físicos: también la percepción de la calidad se ve afectada por la infraestructura y los recursos físicos que posee la organización. Esto abarca la condición de las infraestructuras, los dispositivos empleados y la disponibilidad física del servicio. Los ambientes correctamente conservados, seguros y operativos generan una mejor impresión y pueden ayudar a proporcionar un servicio de alta calidad.

Capacidad de adaptación: capacidad de adaptación: Un servicio de alta calidad necesita ser versátil y tener la habilidad de ajustarse a las fluctuantes demandas del cliente o a circunstancias inesperadas. La inflexibilidad en los procedimientos puede provocar descontento, particularmente cuando el cliente se topa con situaciones singulares o fuera de lo habitual. La habilidad para ajustar el servicio a circunstancias particulares es esencial para potenciar su percepción.

Nota: Elaboración propia. Extraído de (Utami, 2020).

Para Dong et al. (2020) la calidad del servicio está influenciada por una combinación de factores internos y externos que deben gestionarse de manera integral para lograr altos niveles de satisfacción. Mantener un enfoque en la mejora continua y la adaptación a las necesidades del cliente es esencial para ofrecer un servicio de calidad. En la tabla 3 se muestran algunos de los factores que afectan la calidad del servicio.

Tabla 3

Factores que afectan la calidad del servicio.

Tiempo de respuesta: la demora de una compañía en atender las peticiones de sus clientes o en solucionar un inconveniente influye de manera considerable en la percepción de la calidad del servicio. Una respuesta ágil sugiere una compañía eficaz y proactiva, en cambio, las demoras pueden provocar frustración y reducir la satisfacción del cliente.

Consistencia: el servicio debe ser proporcionado de manera homogénea y coherente en todas las interacciones. Las fluctuaciones en la calidad del servicio de un día a otro, o de un trabajador a otro, pueden desorientar al cliente y disminuir su credibilidad en la compañía. Es esencial mantener la uniformidad en la calidad para incentivar la fidelidad y preservar una visión favorable del servicio.

Relación calidad-precio: el valor económico percibido del servicio influye directamente en su calidad percibida. Si el consumidor percibe que el servicio obtenido no compensa el precio, su

Cultura organizacional: la cultura corporativa influye en todas las facetas del servicio al cliente. Una cultura empresarial que fomenta la excelencia, la dedicación hacia el cliente y el

percepción de calidad se reducirá. Por lo tanto, resulta crucial que las compañías proporcionen un servicio que no solo satisfaga las expectativas en cuanto a ejecución, sino que también se ajuste a los precios fijados	perfeccionamiento constante producirá un servicio de superior calidad. Las compañías con una cultura centrada en el cliente suelen ser más receptivas y proactivas al resolver problemas y proporcionar un servicio de calidad.
--	---

Nota: Elaboración propia. Extraído de Dong et al. (2020).

La excelencia en el servicio es un elemento crucial para el triunfo de cualquier entidad, dado que establece la satisfacción y lealtad de los clientes. No obstante, conseguir y preservar un servicio de excelente calidad no es un proceso fácil, dado que se ve afectado por una serie de factores elementos interconectados que pueden potenciar o debilitar la visión de los usuarios. Entre los elementos se incluyen:

- **Evaluación y retroalimentación:** La capacidad de una organización para evaluar constantemente su propio desempeño y buscar retroalimentación de los clientes es fundamental para mantener y mejorar la calidad del servicio. La falta de mecanismos de evaluación o la negativa a ajustar el servicio en función de las opiniones de los clientes puede conducir a una disminución en la percepción de calidad.
- **Capacidad de recuperación:** La forma en que una empresa gestiona los errores o fallas en el servicio también es un factor crítico. Los fallos pueden ocurrir, pero lo importante es cómo la organización responde a ellos. Una recuperación rápida y efectiva, acompañada de una compensación adecuada, puede mejorar la percepción del cliente incluso después de una experiencia negativa inicial.
- **Imagen y reputación:** La imagen corporativa y la reputación de una empresa tienen un fuerte impacto en cómo se percibe la calidad del servicio. Las empresas con una buena reputación tienden a generar mayor confianza en los clientes, lo que a su vez eleva la percepción de calidad, incluso en situaciones donde el servicio podría no ser perfecto.
- **Innovación:** Las organizaciones que buscan constantemente innovar y mejorar sus servicios mediante la incorporación de nuevas tecnologías, procesos y metodologías tienden a ofrecer una mayor calidad. La innovación no solo mejora la eficiencia, sino que también puede elevar la experiencia del cliente, brindándole soluciones más modernas y personalizadas (Florez, 2021).

1.2.2.3. Modelos para medir la calidad del servicio. Según Choez y Moreira (2020) existen diversos modelos para medir la calidad del servicio, los cuales permiten a las organizaciones evaluar y mejorar sus procesos, basándose en la retroalimentación del cliente y

en indicadores de desempeño clave. Estos modelos ofrecen enfoques estructurados para identificar fortalezas y áreas de mejora, garantizando una evaluación sistemática de la calidad del servicio. A continuación, en la tabla 4 se presentan algunos de los modelos más utilizados:

Tabla 4

Modelos para medir la calidad del servicio.

<p>Modelo SERVQUAL: El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en la década de 1980, es uno de los más reconocidos y ampliamente utilizados para medir la calidad del servicio. Se basa en cinco dimensiones clave: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. El modelo compara las expectativas del cliente con la percepción del servicio recibido a través de cuestionarios que permiten identificar las brechas entre ambos. Las diferencias resultantes ayudan a las organizaciones a identificar en qué áreas no se están cumpliendo las expectativas del cliente.</p>	<p>Modelo SERVPERF: El modelo SERVPERF, propuesto por Cronin y Taylor como una evolución del SERVQUAL, simplifica la evaluación al centrarse exclusivamente en las percepciones del cliente sobre el servicio recibido, eliminando la necesidad de medir las expectativas. Según este modelo, la calidad del servicio se refleja únicamente en el rendimiento del proveedor, lo que lo convierte en una herramienta más eficiente en términos de recolección de datos. Al basarse únicamente en las percepciones, el SERVPERF es menos subjetivo y más directo en su aplicación.</p>
<p>Modelo de las brechas (GAP Model): El modelo de las brechas, también desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, identifica cinco brechas o discrepancias que pueden afectar la calidad del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brecha 1: Diferencia entre las expectativas del cliente y la percepción de la gerencia sobre esas expectativas. • Brecha 2: Diferencia entre la percepción de la gerencia y las especificaciones del servicio. • Brecha 3: Diferencia entre las especificaciones del servicio y la prestación del servicio real. • Brecha 4: Diferencia entre la prestación del servicio y lo que se comunica a los clientes. • Brecha 5: Diferencia entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido. 	<p>Modelo Kano: El modelo Kano clasifica las características del servicio en tres categorías según su impacto en la satisfacción del cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atributos básicos: Son aquellos que los clientes esperan de manera implícita. Si estos no se cumplen, se genera insatisfacción, pero su cumplimiento no necesariamente aumenta la satisfacción. • Atributos de rendimiento: Son los atributos que los clientes valoran y cuya mejora o aumento genera mayor satisfacción. • Atributos delicia: Son las características inesperadas que sorprenden y deleitan al cliente. Aunque no se esperan, su presencia puede generar un nivel elevado de satisfacción.

Nota: Elaboración propia. Extraído de Choez y Moreira (2020).

Estos modelos proporcionan enfoques variados para medir la calidad del servicio, desde métodos centrados en las percepciones de los clientes hasta enfoques más holísticos que evalúan todos los aspectos organizacionales. La selección del modelo adecuado depende del tipo de servicio, los objetivos organizacionales y las áreas específicas que se desean mejorar. Dentro de los modelos se tienen:

- **Modelo de calidad total (TQM - Total Quality Management):** El modelo de calidad total o TQM se centra en la mejora continua de todos los procesos organizacionales para satisfacer las necesidades del cliente. Este enfoque no solo involucra la medición del servicio desde la perspectiva del cliente, sino que también abarca la participación de todos los empleados y procesos internos de la organización. El TQM busca crear una cultura de calidad en la empresa, promoviendo la prevención de errores en lugar de su corrección, con un enfoque integral y a largo plazo.
- **Modelo de Calidad ISO 9001:** La norma ISO 9001 establece un enfoque sistemático para la gestión de la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC). Esta norma internacional proporciona directrices para estandarizar los procesos y garantizar la consistencia en la prestación del servicio. La ISO 9001 se centra en la mejora continua y en la satisfacción del cliente, proporcionando herramientas para auditar y controlar la calidad del servicio dentro de una organización.
- **Net Promoter Score (NPS):** El Net Promoter Score es una herramienta sencilla pero eficaz para medir la lealtad del cliente y, por ende, la calidad percibida del servicio. Se basa en una sola pregunta clave: "¿Recomendaría este servicio a un amigo o colega?". Los encuestados se clasifican en promotores, pasivos y detractores, y el NPS se calcula restando el porcentaje de detractores del porcentaje de promotores. Este indicador es útil para medir la satisfacción del cliente a nivel global y para identificar la probabilidad de que los clientes recomienden el servicio.
- **Modelo de Evaluación del Desempeño del Servicio (Service Performance Model):** Este modelo se enfoca en evaluar el desempeño de los servicios basándose en la experiencia del cliente, la calidad del proceso y los resultados obtenidos. Proporciona un marco para medir la calidad en función de los resultados del servicio, que incluyen tanto aspectos tangibles como intangibles de la prestación. El desempeño se mide a través de indicadores como la satisfacción, la eficiencia operativa y el valor percibido.
- **Balanced Scorecard (Cuadro de Mando Integral):** El Balanced Scorecard es un modelo de medición del desempeño que evalúa la calidad del servicio desde cuatro perspectivas

clave: financiera, del cliente, de los procesos internos y del aprendizaje y crecimiento organizacional. Este modelo permite a las organizaciones obtener una visión más amplia y equilibrada del impacto de su servicio en la satisfacción del cliente y en su propio desempeño interno.

- **Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management):** El modelo EFQM es un marco europeo de gestión de la calidad que busca la mejora continua mediante la autoevaluación. Evalúa la calidad del servicio a través de nueve criterios: liderazgo, estrategia, personas, alianzas y recursos, procesos, resultados en los clientes, resultados en las personas, resultados clave y resultados en la sociedad. Este modelo es particularmente útil para organizaciones que buscan un enfoque integral para mejorar tanto la calidad del servicio como su impacto en todos los grupos de interés (Pincay & Parra, 2020).

1.2.2.4. Impacto de la calidad del servicio en la organización.

El impacto de la calidad del servicio en la organización es profundo y multifacético, influyendo no solo en la percepción del cliente, sino también en el desempeño interno y la sostenibilidad a largo plazo de la empresa. Un servicio de alta calidad puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso en un entorno altamente competitivo. A continuación, se detallan los principales efectos que la calidad del servicio tiene en las organizaciones:

- **Satisfacción y lealtad del cliente:** La calidad del servicio es uno de los factores clave para lograr la satisfacción del cliente. Cuando una organización ofrece un servicio que cumple o supera las expectativas del cliente, aumenta la probabilidad de que este vuelva a elegir la misma empresa en el futuro. La satisfacción también influye directamente en la lealtad del cliente, fomentando relaciones a largo plazo que benefician a la organización a través de compras repetidas, recomendaciones y una menor sensibilidad al precio.
- **Reputación de la organización:** La calidad del servicio impacta en la imagen y reputación de la empresa. Un servicio excepcional fortalece la marca, ya que los clientes satisfechos tienden a compartir sus experiencias positivas a través de referencias personales o en plataformas públicas. Por otro lado, un servicio deficiente puede dañar la reputación de la organización, lo que puede resultar en una pérdida de clientes y una reducción de la confianza pública. En la era digital, donde las opiniones de los clientes son fácilmente accesibles a través de redes sociales y sitios de reseñas, la calidad del servicio se convierte en un factor determinante para la reputación.

- **Diferenciación competitiva:** Ofrecer un servicio de alta calidad permite a la organización diferenciarse de sus competidores. En muchos sectores, donde los productos y servicios tienden a ser similares, la calidad del servicio se convierte en un elemento clave para atraer y retener clientes. Esta diferenciación no solo se refleja en la satisfacción del cliente, sino también en la capacidad de la empresa para posicionarse como líder en el mercado, lo que a menudo resulta en una mayor cuota de mercado y un crecimiento sostenido.
- **Eficiencia operativa:** Una alta calidad en la prestación de servicios también impacta en la eficiencia interna de la organización. Procesos bien diseñados y una ejecución precisa no solo mejoran la experiencia del cliente, sino que también optimizan el uso de los recursos, reducen los errores y minimizan el retrabajo. Esto puede traducirse en menores costos operativos, lo que permite a la organización ser más rentable sin sacrificar la calidad (Espinoza, 2021).

Como plantea Quintero et al. (2021), el impacto de la calidad del servicio en la organización es significativo y abarca múltiples áreas, desde la satisfacción del cliente y la reputación hasta la eficiencia operativa y la rentabilidad. Las empresas que invierten en mejorar la calidad del servicio no solo aumentan su competitividad, sino que también garantizan su crecimiento sostenible a largo plazo. En un entorno empresarial cada vez más orientado a las experiencias del cliente, ofrecer un servicio de alta calidad es esencial para consolidar el éxito organizacional y generar ventajas competitivas duraderas. En la tabla 5 se muestran algunos de los impactos de la calidad del servicio en la organización

Tabla 5

Impacto de la calidad del servicio en la organización

<p>Reducción de costos asociados a la gestión de quejas: Una calidad del servicio deficiente genera insatisfacción, lo que a su vez conduce a un aumento en las quejas de los clientes. Gestionar y resolver quejas implica costos significativos, no solo en términos de tiempo y recursos, sino también por el riesgo de perder clientes.</p>	<p>Mejora de la productividad y compromiso del personal: La calidad del servicio también está relacionada con el compromiso de los empleados. En organizaciones que valoran la excelencia en el servicio, los empleados tienden a sentirse más motivados y alineados con los objetivos de la empresa, lo que mejora la productividad y reduce la rotación de personal.</p>
<p>Aumento de la rentabilidad: Un servicio de calidad tiene un impacto directo en la rentabilidad de la organización. Clientes satisfechos no solo están dispuestos a pagar más por un buen servicio, sino que también son más propensos a comprar productos adicionales y a seguir siendo clientes fieles a lo largo del tiempo.</p>	<p>Fidelización y reducción de la tasa de abandono: La calidad del servicio tiene una relación directa con la retención de clientes. Las organizaciones que proporcionan una experiencia satisfactoria son más capaces de fidelizar a sus clientes, reduciendo la tasa de abandono.</p>
<p>Atractivo para alianzas y asociaciones: Las empresas que consistentemente brindan un servicio de calidad suelen ser más atractivas para posibles</p>	<p>Cumplimiento normativo y estándares de calidad: Ofrecer un servicio de alta calidad también está vinculado con el cumplimiento de</p>

socios estratégicos y alianzas comerciales. La reputación de ser una organización que prioriza la calidad puede facilitar la creación de relaciones de colaboración, mejorar el acceso a nuevos mercados y aumentar las oportunidades de expansión.

normativas y estándares de calidad. Muchas industrias están reguladas por estándares que exigen niveles mínimos de calidad en el servicio. Las organizaciones que cumplen o superan estos estándares no solo evitan sanciones legales y regulatorias, sino que también se posicionan mejor en el mercado como proveedores confiables y responsables.

Nota: Elaboración propia. Extraído de Quintero et al. (2021).

1.3. Preguntas de investigación

- ¿Cómo influye la implementación de un modelo de gestión de talento humano en la mejora de la calidad del servicio ofrecido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.?
- ¿Qué factores del modelo de gestión de talento humano contribuyen de manera más significativa a la satisfacción del cliente interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., y por qué son relevantes para el éxito organizacional?

1.4. Objetivos

1.4.1. General

Desarrollar un modelo de gestión de talento humano que permita mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., durante el período 2024-2025, con el fin de solucionar las deficiencias en la motivación, capacitación y evaluación del personal, impactando positivamente en la eficiencia operativa y en la retención de colaboradores.

1.4.2. Específicos

- Establecer un sistema de evaluación y retroalimentación del desempeño del talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. para el período 2024-2025, con el fin de identificar áreas de mejora y fortalecer el desarrollo profesional de los colaboradores.
- Implementar programas de capacitación continua y desarrollo de habilidades blandas y técnicas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. para el período 2024-2025, con el propósito de mejorar el rendimiento del personal y elevar la calidad del servicio ofrecido.

- Diseñar un plan de incentivos y reconocimiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. para el período 2024-2025, con el fin de motivar a los empleados y reducir la rotación de personal.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

La implementación de un modelo de gestión de talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., durante el período 2024-2025 influirá de manera positiva en la mejora de la calidad del servicio y en la satisfacción del cliente interno.

1.5.2. Hipótesis Específicas

H₀. La incorporación de un modelo de gestión en el esquema de talento humano no aumentará la satisfacción del cliente interno.

H₁. La incorporación de un modelo de gestión en el esquema del talento humano aumentará la satisfacción del cliente interno.

CAPITULO II. METODOLOGÍA

2.1. Diseño de investigación

El diseño de la investigación adoptado es de tipo descriptivo y explicativo, con un enfoque cuantitativo. Este tipo de diseño permite analizar las variables que intervienen en la gestión del talento humano y su impacto en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente interno. La investigación descriptiva se enfoca en caracterizar y describir los procesos actuales de gestión del talento humano en la cooperativa, mientras que el enfoque explicativo busca establecer relaciones causales entre las variables estudiadas, tales como la capacitación, el clima organizacional y la satisfacción del personal (Guerrero & Guerrero, 2020).

El enfoque cuantitativo, basado en la recolección de datos numéricos, permite obtener resultados objetivos y medibles. A través de este método, se pretende analizar patrones y tendencias, así como determinar el grado de influencia de las prácticas de gestión del talento humano en la calidad del servicio prestado.

2.2. Población y muestra

La población de estudio está constituida por los empleados y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., quienes forman parte del equipo interno que brinda atención directa o indirecta al cliente. La cooperativa cuenta con aproximadamente 120 empleados, distribuidos en diversas áreas operativas, administrativas y comerciales.

La muestra se seleccionó utilizando un método de muestreo aleatorio estratificado, con el fin de asegurar la representatividad de los diferentes departamentos y niveles jerárquicos de la organización. Se tomó como referencia un 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error, resultando en una muestra de 88 empleados. Este tamaño de muestra es adecuado para realizar inferencias estadísticas sobre la población total.

2.3. Recopilación de datos

La recopilación de datos se realizó utilizando una combinación de fuentes primarias y secundarias. Las fuentes primarias incluyen la aplicación de encuestas y la realización de entrevistas estructuradas a los empleados seleccionados. Estas encuestas se diseñaron para medir variables clave como la satisfacción del cliente interno, la calidad del servicio percibida, y la efectividad de las prácticas de gestión del talento humano (Arias & Covinos, 2021).

Las fuentes secundarias, por su parte, consistieron en la revisión de documentación interna de la cooperativa, como manuales de políticas, informes de desempeño y evaluaciones previas relacionadas con la gestión del talento humano y la atención al cliente (Reyes, 2022).

2.4. Instrumentos y herramientas

Para la recopilación de datos se utilizó un cuestionario estructurado, diseñado específicamente para esta investigación. El cuestionario se estructuró en cuatro secciones principales:

- Datos demográficos de los participantes.
- Preguntas relacionadas con la percepción sobre la gestión del talento humano.
- Preguntas sobre la calidad del servicio prestado.
- Evaluación de la satisfacción del cliente interno.

El cuestionario incluyó principalmente preguntas cerradas, con opciones de respuesta tipo Likert, lo que permitió medir el grado de acuerdo o desacuerdo de los participantes con respecto a las afirmaciones propuestas. Además, se utilizó software especializado para el procesamiento de datos, como SPSS y Excel, para analizar las respuestas de manera cuantitativa (Pereyra, 2020).

2.5. Procedimientos

El procedimiento de investigación siguió una serie de pasos meticulosamente planificados para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados:

- Definición de las variables: Se identificaron y definieron las variables principales a estudiar, tales como la gestión del talento humano, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente interno.
- Diseño del cuestionario: Se elaboró el cuestionario con base en las variables definidas, asegurando la coherencia interna de las preguntas.

- Prueba piloto: Antes de la aplicación general, se realizó una prueba piloto con un grupo reducido de empleados para evaluar la claridad de las preguntas y la funcionalidad del instrumento. Se realizaron ajustes en función de los resultados obtenidos en esta fase.
- Aplicación del cuestionario: Una vez afinado el cuestionario, se procedió a su aplicación entre los empleados seleccionados, garantizando el anonimato y la confidencialidad de las respuestas.
- Recolección de información secundaria: Paralelamente a la aplicación de las encuestas, se recopilaron documentos internos de la cooperativa para obtener información adicional sobre las políticas y prácticas de gestión del talento humano.
- Codificación y tabulación de datos: Los datos recolectados fueron ingresados en el software de análisis estadístico para su posterior codificación y análisis (Luciano et al., 2020).

2.6. Análisis de datos

El análisis de los datos se realizó utilizando técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales. En la fase descriptiva, se calcularon medidas de tendencia central y dispersión para describir las características de la muestra y las respuestas obtenidas en las encuestas. Además, se elaboraron gráficos y tablas para representar visualmente los resultados más significativos (Medina et al., 2023).

En la fase inferencial, se aplicaron pruebas de correlación y regresión lineal, con el objetivo de identificar relaciones significativas entre la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente interno. También se realizaron análisis de varianza (ANOVA) para determinar si existían diferencias significativas en la percepción de la calidad del servicio entre distintos grupos de empleados (Rebollo & Ábalos, 2022).

Finalmente, los resultados obtenidos permitieron validar las hipótesis planteadas al inicio de la investigación, proporcionando una base sólida para formular recomendaciones orientadas a mejorar la gestión del talento humano y, en consecuencia, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente interno en la Cooperativa Kullki Wasi Ltda (Dihigo, 2021).

2.7. Instrumento de Investigación

Encuesta para evaluar el impacto del modelo de gestión de talento humano en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki

Wasi Ltda (Ver anexo A).

CAPITULO III. RESULTADOS

Tabla 6

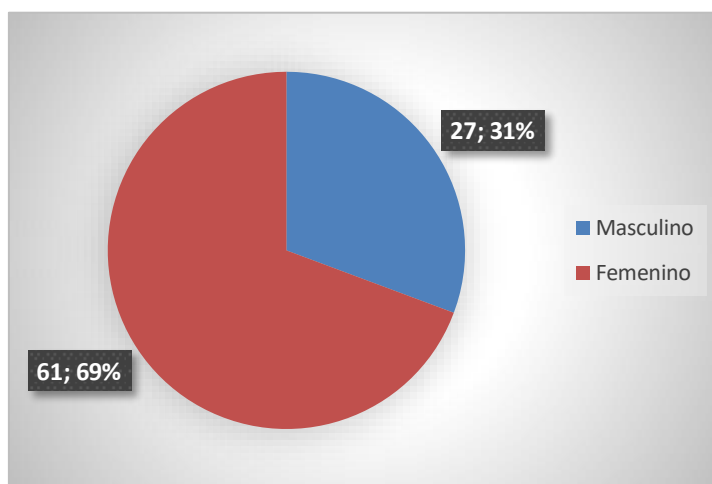
Género

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Masculino	27	31
Femenino	61	69
Total	88	100

Nota. Tabla de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Figura 1

Porcentaje de género



Nota. Figura de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Análisis

La mayoría de la muestra está conformada por mujeres (69%), en contraposición a un 31% de hombres. Esto indica un predominio evidente de las mujeres en la cooperativa, lo que podría afectar la dinámica de trabajo y las políticas de inclusión y diversidad. Es crucial tener en cuenta esta distribución al elaborar programas de formación y políticas de personal, garantizando que se tomen en cuenta las necesidades y puntos de vista de ambos géneros, a pesar de que el énfasis se centre en el predominante.

Tabla 7

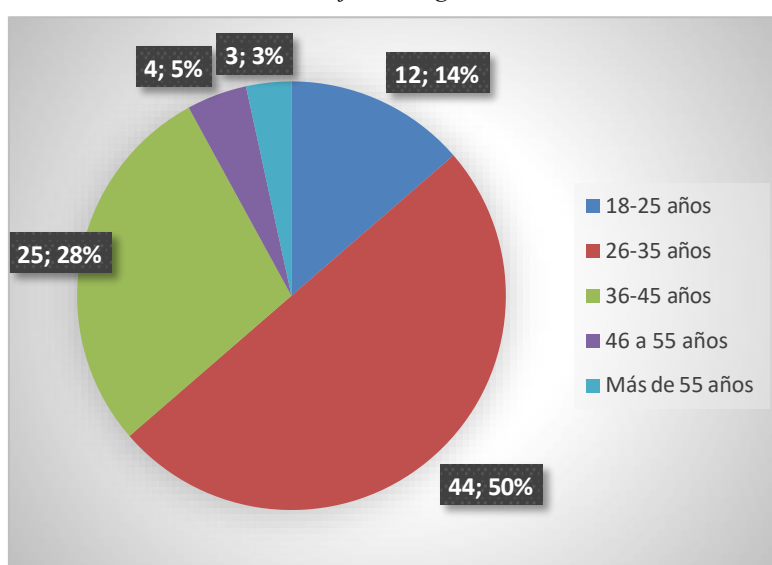
Edad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
18-25 años	12	14
26-35 años	44	50
36-45 años	25	28
46 a 55 años	4	5
Más de 55 años	3	3
Total	88	100

Nota. Tabla de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Figura 2

Porcentaje de rango de edad



Nota. Figura de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Análisis

El 64 % de los trabajadores se ubican entre los 18 y 35 años. Esto determina la existencia de un conjunto de empleados bastante jóvenes, con intención de emprender en una carrera a largo plazo en la cooperativa. El gran número de trabajadores jóvenes sugiere la necesidad de programas de capacitación continua y crecimiento profesional que conserven el talento y promuevan el liderazgo. Con respecto al 36% restante, la capacitación debería estar enfocada en el desarrollo de competencias que permitan la transferencia de conocimientos, hacia la población más joven de la organización.

Tabla 8

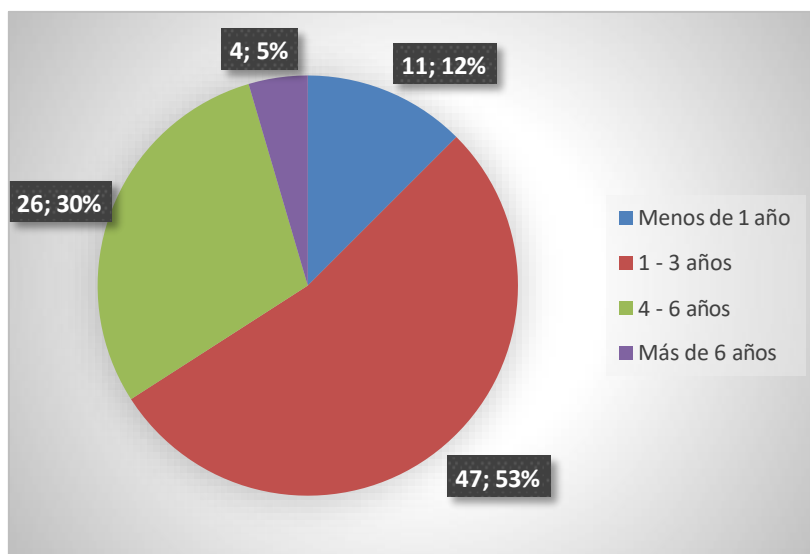
Tiempo de servicio en la cooperativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Menos de 1 año	11	12
1 - 3 años	47	53
4 - 6 años	26	30
Más de 6 años	4	5
Total	88	100

Nota. Tabla de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Figura 3

Porcentaje de tiempo de servicio en la cooperativa



Nota. Figura de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Análisis

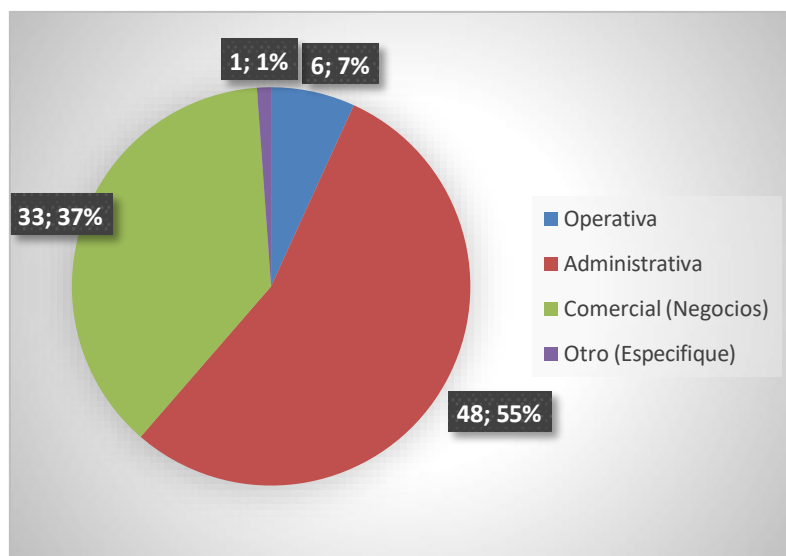
Entre 1 y 3 años, la mayor parte de los trabajadores (53%) han desempeñado su labor en la cooperativa. Esto apunta a una alta tasa de retención reciente, aunque también podría sugerir un cambio generacional que podría afectar la cultura de la organización. La escasez de empleados con más de 6 años indica que, pese a la estabilidad, es vital instaurar mecanismos de retención y satisfacción para prevenir pérdidas futuras de talento.

Tabla 9
Área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Operativa	6	7
Administrativa	48	55
Comercial (Negocios)	33	37
Otro (Especifique)	1	1
Total	88	100

Nota. Tabla de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Figura 4
Porcentaje de área de trabajo



Nota. Figura de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Análisis

La mayor parte del personal pertenece al área administrativa 55%, y otro 37% a la gestión comercial lo que es un indicativo de la estructura organizacional y el enfoque operacional de la cooperativa. Esta distribución sugiere que los programas de capacitación y gestión del talento deben centrarse mayormente en habilidades administrativas y de negocios.

Tabla 10

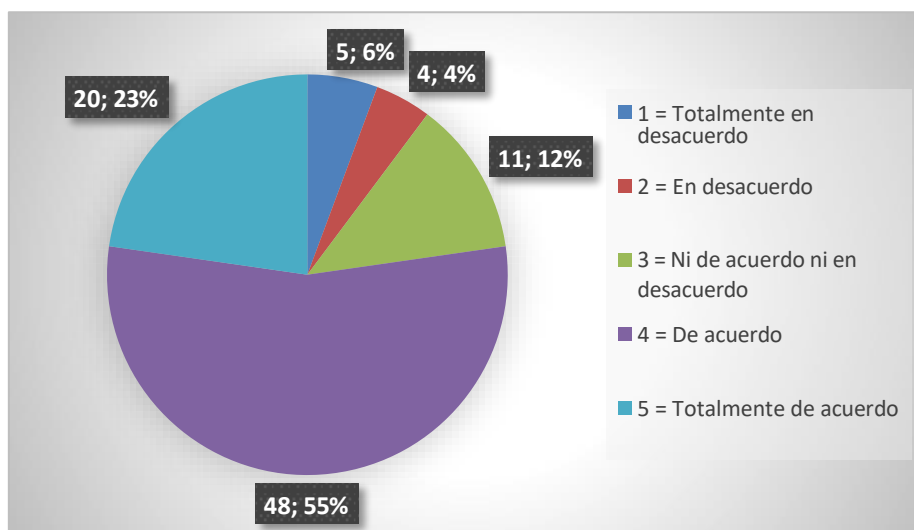
La cooperativa cuenta con políticas de administración del Talento Humano transparentes.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
1 = Totalmente en desacuerdo	5	6
2 = En desacuerdo	4	4
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	12
4 = De acuerdo	48	55
5 = Totalmente de acuerdo	20	23
Total	88	100

Nota. Tabla de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Figura 5

Porcentaje si la cooperativa cuenta con políticas de administración del Talento Humano transparentes.



Nota. Figura de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Análisis

Una mayoría significativa, 78% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con que la cooperativa tiene políticas transparentes de administración del talento humano, lo que indica una percepción positiva en este aspecto. Sin embargo, un 22% está en desacuerdo o neutro, lo que sugiere que aún hay trabajo que hacer para asegurar que todos los empleados se sientan informados y valorados.

Tabla 11

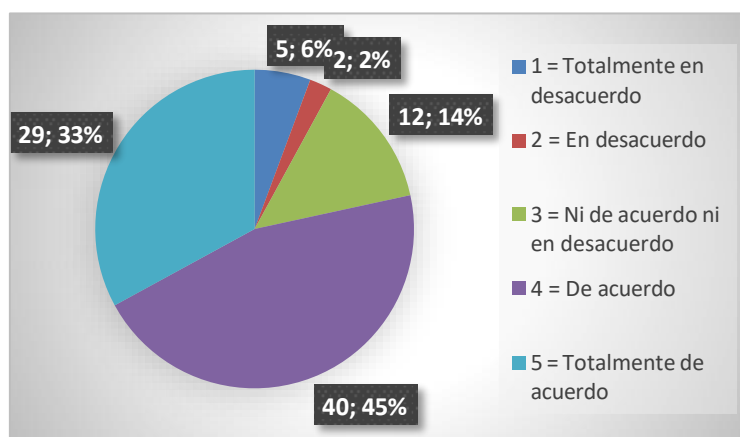
La cooperativa impulsa el cumplimiento de las políticas de administración del talento humano para favorecer la optimización del rendimiento de los trabajadores.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
1 = Totalmente en desacuerdo	5	6
2 = En desacuerdo	2	2
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	14
4 = De acuerdo	40	45
5 = Totalmente de acuerdo	29	33
Total	88	100

Nota. Tabla de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Figura 6

La cooperativa impulsa el cumplimiento de las políticas de administración del talento humano para favorecer la optimización del rendimiento de los trabajadores.



Nota. Figura de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Análisis

Hay una importante proporción (78%) de apoyo hacia el cumplimiento de las políticas de talento humano. Esto refleja que la mayoría de los empleados consideran que se trabaja para la optimización del rendimiento personal. Aún existe un 22% de incertidumbre o desacuerdo, lo que podría indicar la necesidad de una mayor comunicación y claridad respecto a cómo se implementan las políticas y cómo se benefician los trabajadores individualmente.

Tabla 12

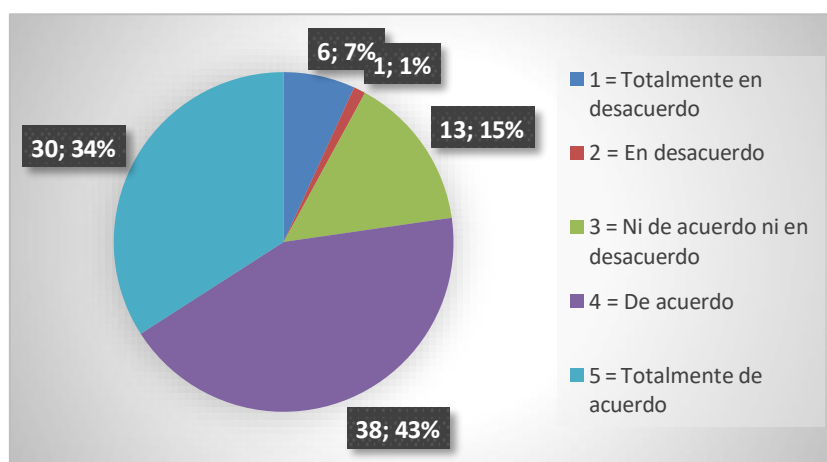
La cooperativa proporciona programas de capacitación continua, que me facilitan el desarrollo de mis habilidades laborales.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
1 = Totalmente en desacuerdo	6	7
2 = En desacuerdo	1	1
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	15
4 = De acuerdo	38	43
5 = Totalmente de acuerdo	30	34
Total	88	100

Nota. Tabla de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Figura 7

La cooperativa proporciona programas de capacitación continua, que me facilitan el desarrollo de mis habilidades laborales.



Nota. Figura de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Análisis

La mayoría de los participantes (77%) coincide o está completamente de acuerdo con que la cooperativa ofrece programas de formación que promueven el crecimiento profesional, lo que señala un entorno de aprendizaje positivo. No obstante, un 23% que discrepa o se muestra neutral, propone que se deben explorar áreas concretas donde los programas podrían ser re-direccionados hacia la satisfacción de las necesidades de todos los trabajadores.

Tabla 13

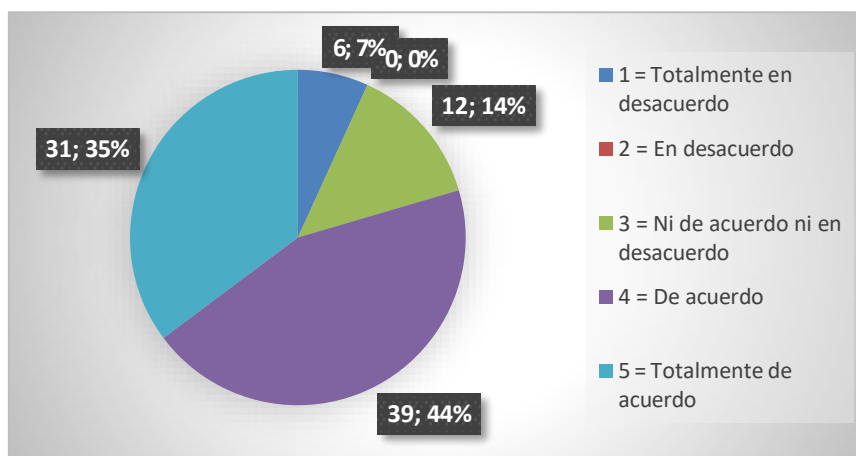
La cooperativa, brinda las condiciones necesarias para el crecimiento profesional de sus colaboradores.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
1 = Totalmente en desacuerdo	6	7
2 = En desacuerdo	0	0
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	14
4 = De acuerdo	39	44
5 = Totalmente de acuerdo	31	35
Total	88	100

Nota. Tabla de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Figura 8

La cooperativa, brinda las condiciones necesarias para el crecimiento profesional de sus colaboradores.



Nota. Figura de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Análisis

El 79% de los trabajadores piensa que la cooperativa proporciona condiciones apropiadas para su desarrollo profesional, lo que evidencia un ambiente laboral positivo, que fomenta el aprendizaje. Un 21% no coincide totalmente o se muestra neutral, lo que resalta la relevancia de transmitir de manera más efectiva las oportunidades de crecimiento y desarrollo existentes.

Tabla 14

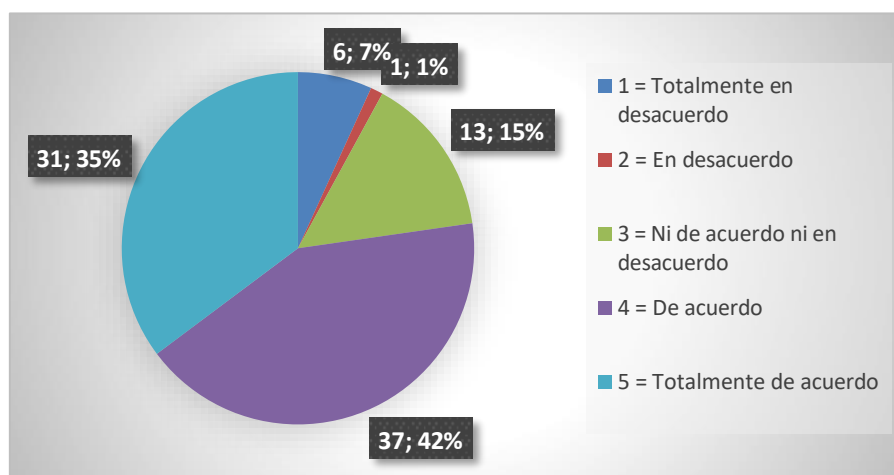
En la cooperativa, la administración del recurso humano se enfoca en la mejora constante, orientada de la calidad del servicio.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
1 = Totalmente en desacuerdo	6	7
2 = En desacuerdo	1	1
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	15
4 = De acuerdo	37	42
5 = Totalmente de acuerdo	31	35
Total	88	100

Nota. Tabla de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Figura 9

En la cooperativa, la administración del recurso humano se enfoca en la mejora constante, orientada de la calidad del servicio.



Nota. Figura de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Análisis

El 77% de los participantes en la encuesta, coincide en que la gestión del recurso humano se centra en la mejora continua, con énfasis a la calidad del servicio, lo que refleja su compromiso en este aspecto. Los esfuerzos que realiza la organización hacia el perfeccionamiento constante son esenciales para incentivar a los trabajadores a involucrarse en el progreso continuo y la excelencia del servicio, sin embargo, nuevamente, un 23% propone que algunos pudieran no percibirlo de la misma forma.

Tabla 15

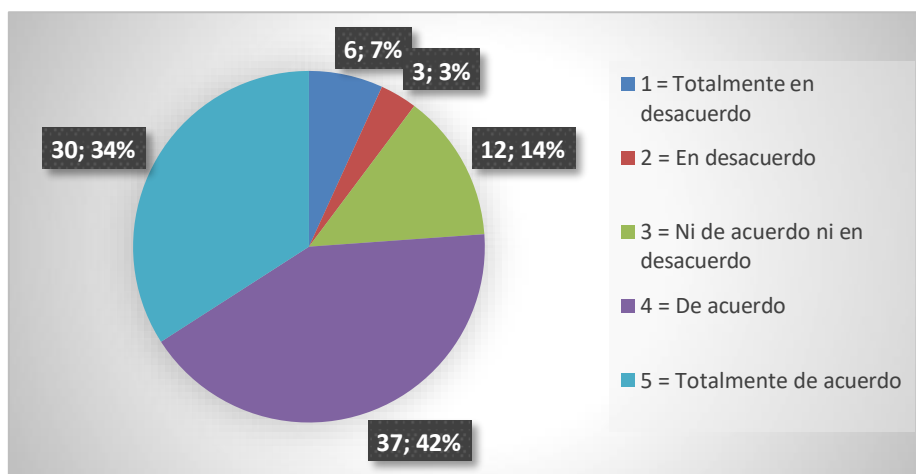
La evaluación del desempeño que se realiza en la cooperativa es justa y transparente.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
1 = Totalmente en desacuerdo	6	7
2 = En desacuerdo	3	3
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	14
4 = De acuerdo	37	42
5 = Totalmente de acuerdo	30	37
Total	88	100

Nota. Tabla de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Figura 10

La evaluación del desempeño que se realiza en la cooperativa es justa y transparente.



Nota. Figura de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Análisis

El 76% de los empleados considera que la valoración del desempeño es equitativa y clara, aspecto crucial para la motivación y la satisfacción en el trabajo. Un 24% con puntos de vista menos positivos, propone que se debe socializar y/o revisar el procedimiento de evaluación y potenciar la transparencia y la confianza en el sistema.

Tabla 16

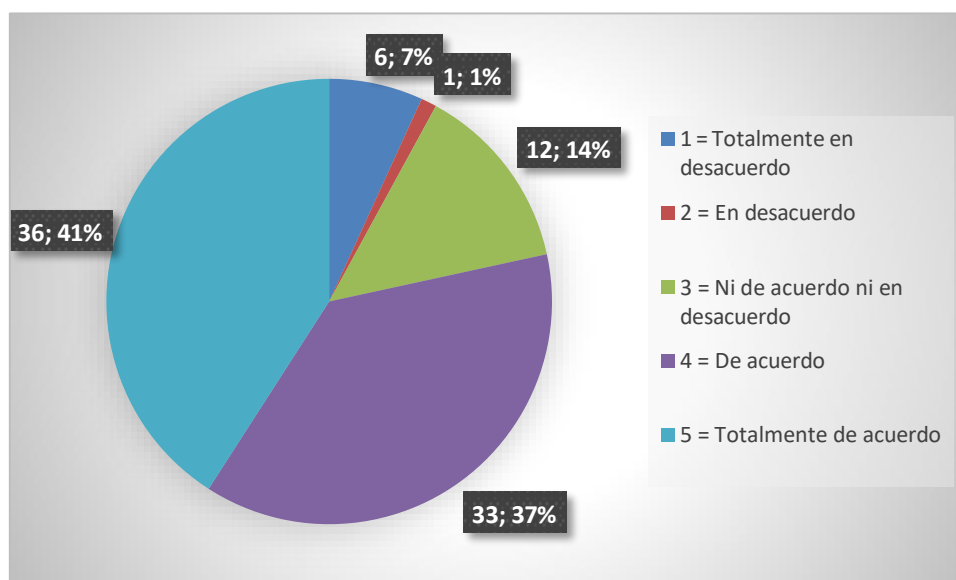
Obtengo una evaluación continua y adecuada acerca de mi rendimiento, lo que me permite perfeccionar mi labor.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
1 = Totalmente en desacuerdo	6	7
2 = En desacuerdo	1	1
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	12
4 = De acuerdo	33	37
5 = Totalmente de acuerdo	36	41
Total	88	100

Nota. Tabla de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Figura 11

Obtengo una evaluación continua y adecuada acerca de mi rendimiento, lo que me permite perfeccionar mi labor.



Nota. Figura de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Análisis

El 78% de los empleados percibe que se le realiza una evaluación apropiada, lo que les facilita optimizar su rendimiento. Esto representa una indicación favorable en relación con el proceso de retroalimentación. No obstante, el 22% que presenta incertidumbre evidencia que todavía es necesario un enfoque más organizado en la comunicación de los resultados acerca de su rendimiento, así como en la respectiva retroalimentación.

Tabla 17

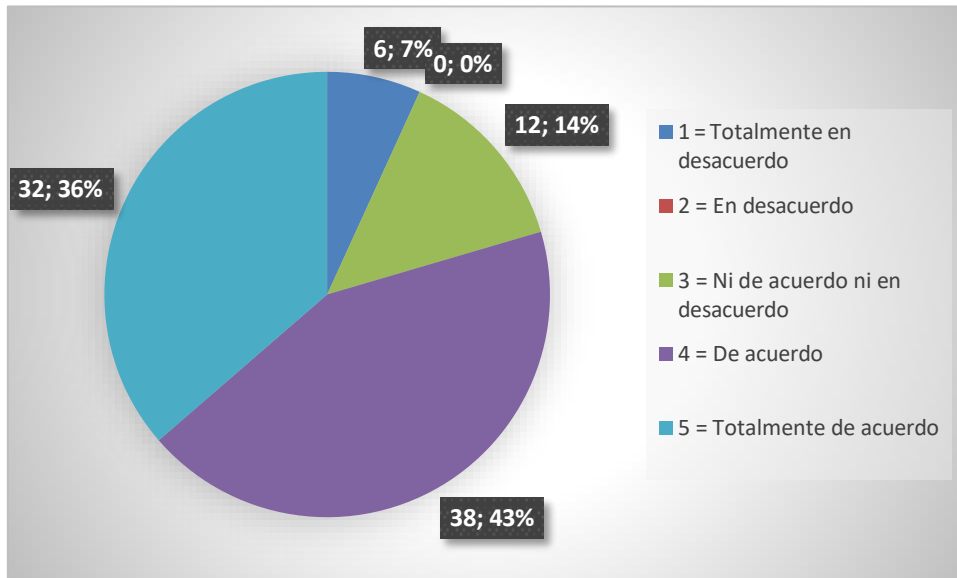
El sistema de compensación e incentivos de la cooperativa es justo y equitativo en función del desempeño de los trabajadores.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
1 = Totalmente en desacuerdo	6	7
2 = En desacuerdo	0	0
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	14
4 = De acuerdo	38	43
5 = Totalmente de acuerdo	32	36
Total	88	100

Nota. Tabla de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Figura 12

El sistema de compensación e incentivos de la cooperativa es justo y equitativo en función del desempeño de los trabajadores.



Nota. Figura de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Análisis

Un 79% sostiene que el sistema de remuneración es equitativo y justo, lo cual puede resultar estimulante para los empleados y contribuir a disminuir la tasa de rotación. El 21% que manifiesta neutralidad o discrepancia respecto a este sistema, indica que podría ser necesaria una revisión en la forma en que se transmiten los criterios de compensación.

Tabla 18

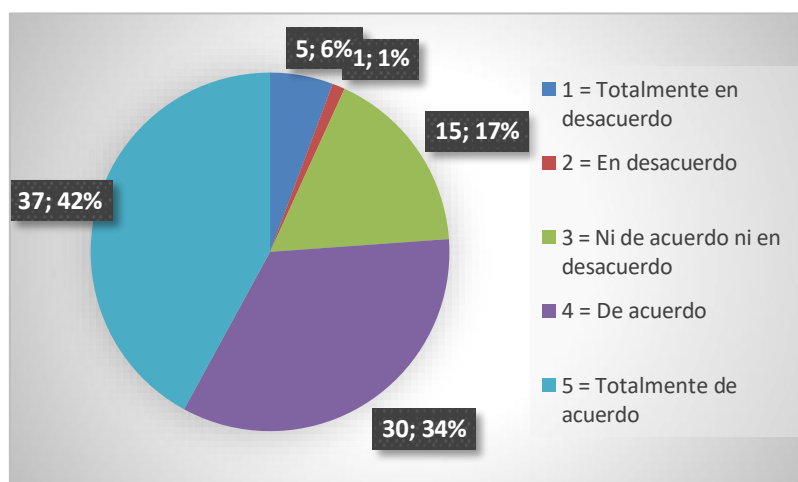
El entorno laboral en la cooperativa promueve un servicio de alta calidad tanto para el cliente interno como externo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
1 = Totalmente en desacuerdo	5	6
2 = En desacuerdo	1	1
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	17
4 = De acuerdo	30	34
5 = Totalmente de acuerdo	37	42
Total	88	100

Nota. Tabla de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Figura 13

El entorno laboral en la cooperativa promueve un servicio de alta calidad tanto para el cliente interno como externo.



Nota. Figura de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Análisis

El 76% de los encuestados define que el entorno laboral en la organización fomenta un servicio de alta calidad. Esto demuestra que el desempeño de la mayoría de los empleados se orienta al cumplimiento de metas y estándares asociados a la mejora continua. A pesar de la valoración positiva, un 24% de las respuestas sugiere que existen percepciones mixtas sobre la calidad del servicio y la atmósfera de trabajo.

Tabla 19

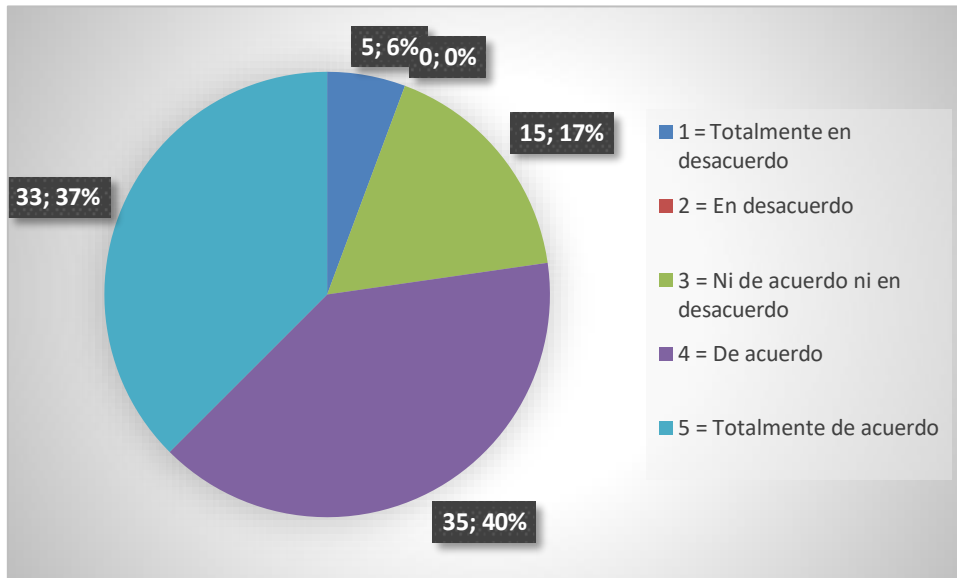
Los medios y recursos suministrados por la cooperativa son apropiados para llevar a cabo mi labor de forma eficaz.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
1 = Totalmente en desacuerdo	5	6
2 = En desacuerdo	0	0
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	17
4 = De acuerdo	35	39
5 = Totalmente de acuerdo	33	37
Total	88	100

Nota. Tabla de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Figura 14

Los medios y recursos suministrados por la cooperativa son apropiados para llevar a cabo mi labor de forma eficaz.



Nota. Figura de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Análisis

Un 76% de los encuestados consideran que la cooperativa provee los medios adecuados para realizar su trabajo. Esto es esencial para la productividad y para asegurar que los empleados tengan lo que necesitan para desempeñarse bien. No obstante, la suma de un 23% de respuestas neutrales o negativas indica que se debería realizar un seguimiento sobre qué recursos podrían ser insuficientes o inadecuados.

Tabla 20

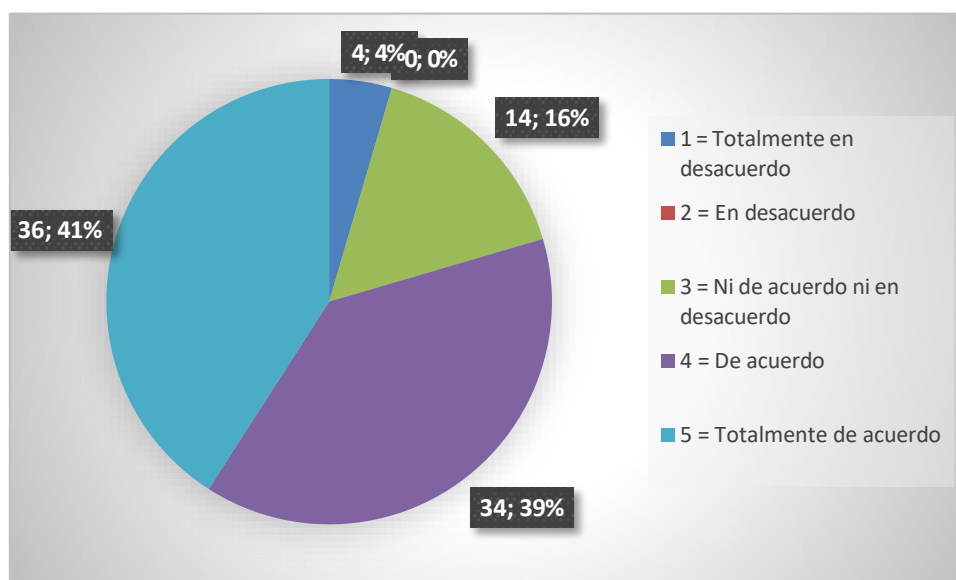
Me siento incentivado(a) a asumir mis obligaciones a causa de la administración interna de la cooperativa.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
1 = Totalmente en desacuerdo	4	4
2 = En desacuerdo	0	0
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	16
4 = De acuerdo	34	39
5 = Totalmente de acuerdo	36	41
Total	88	100

Nota. Tabla de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Figura 15

Me siento incentivado(a) a asumir mis obligaciones a causa de la administración interna de la cooperativa.



Nota. Figura de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Análisis

El 80% de los empleados consideran que la gestión interna de la cooperativa los motiva para asumir sus responsabilidades, lo que refleja una señal positiva de la cultura laboral. El 20% de respuestas que son neutrales o en desacuerdo está por debajo del nivel esperado, lo que indica que se debe reflexionar sobre cómo potenciar el compromiso y reconocimiento del personal.

Tabla 21

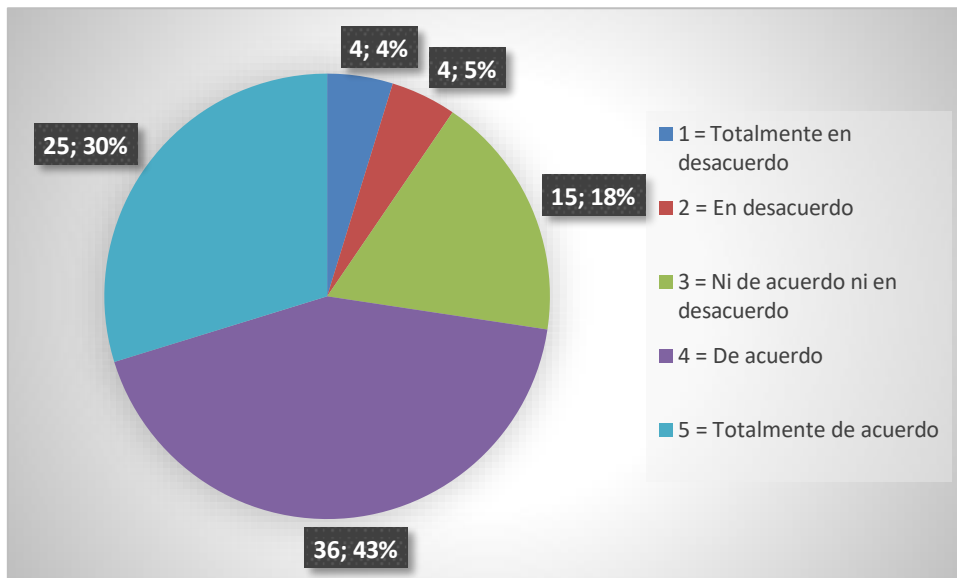
La satisfacción de los trabajadores tiene un impacto directo en la calidad del servicio que brinda a los clientes.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
1 = Totalmente en desacuerdo	4	4
2 = En desacuerdo	4	5
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	18
4 = De acuerdo	36	43
5 = Totalmente de acuerdo	25	30
Total	88	100

Nota. Tabla de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Figura 16

La satisfacción de los trabajadores tiene un impacto directo en la calidad del servicio que brinda a los clientes.



Nota. Figura de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Análisis

El 73% de los empleados coincide o está completamente de acuerdo en que la satisfacción de los trabajadores influye directamente en la calidad del servicio. Esto señala un entendimiento favorable de la conexión entre el bienestar en el trabajo y la atención al cliente. La reducida cantidad de opiniones contrarias que alcanzan el 27%, indica que es crucial seguir promoviendo la satisfacción del equipo, dado que esto impacta directamente en la experiencia del cliente.

Tabla 22

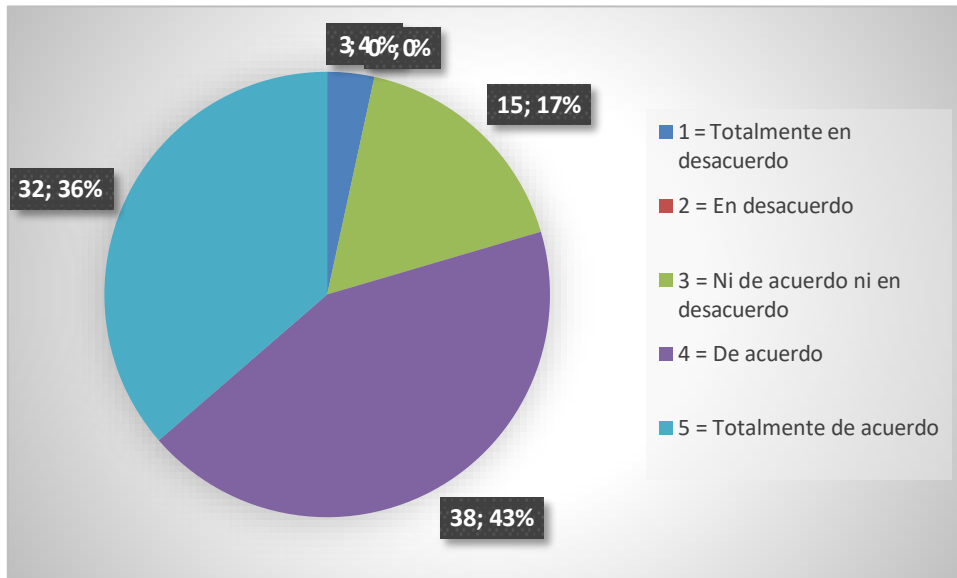
La satisfacción del cliente interno ha incrementado debido a las estrategias puestas en marcha por la administración del talento humano.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
1 = Totalmente en desacuerdo	3	4
2 = En desacuerdo	0	0
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	17
4 = De acuerdo	38	43
5 = Totalmente de acuerdo	32	36
Total	88	100

Nota. Tabla de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Figura 17

La satisfacción del cliente interno ha incrementado debido a las estrategias puestas en marcha por la administración del talento humano.



Nota. figura de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Análisis

Un elevado porcentaje (79%) de los participantes en la encuesta sostiene que las estrategias implementadas por recursos humanos han propiciado un aumento en la satisfacción del cliente interno. Esto indica que las iniciativas se están valorando como eficaces. La ausencia de discrepancias señala que los trabajadores se encuentran contentos con el trabajo de talento humano en este aspecto, aunque el 17% imparcial propone que los beneficios de dichas iniciativas podrían ser transmitidos con mayor claridad.

Tabla 23

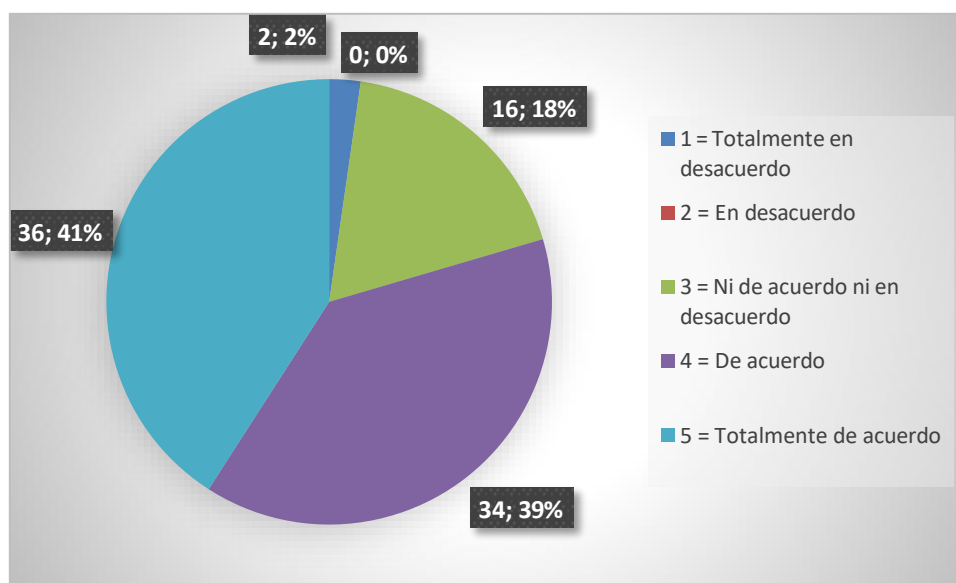
Entre los diferentes departamentos de la cooperativa, la comunicación interna resulta eficaz en la difusión de información pertinente y oportuna.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
1 = Totalmente en desacuerdo	2	2
2 = En desacuerdo	0	0
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	18
4 = De acuerdo	34	39
5 = Totalmente de acuerdo	36	41
Total	88	100

Nota. Tabla de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Figura 18

Entre los diferentes departamentos de la cooperativa, la comunicación interna resulta eficaz en la difusión de información pertinente y oportuna.



Nota. Figura de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Análisis

El 80% de los empleados considera que la comunicación interna es efectiva, aspecto crucial para una adecuada propagación de la información y el establecimiento de una cultura organizacional uniforme. A pesar de que la mayoría es optimista, un 20% de los encuestados, tiene incertidumbres o denota que pueden tener inquietudes, lo que sugiere que existen áreas o grupos de trabajo, donde la comunicación podría mejorar, posiblemente en cuanto a frecuencia o claridad.

Tabla 24

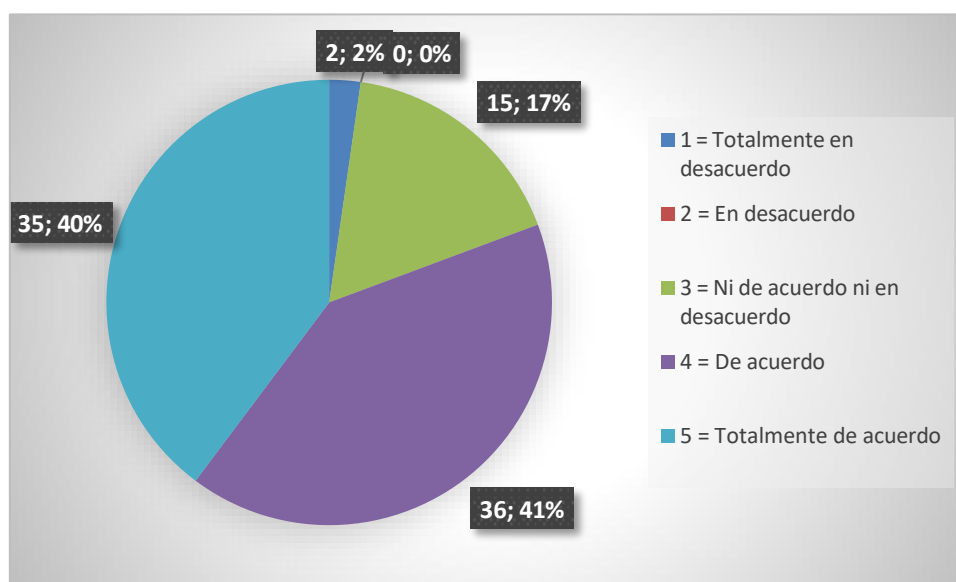
Los valores que declara y promueve la cooperativa son claros y compartidos por todos los empleados.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
1 = Totalmente en desacuerdo	2	2
2 = En desacuerdo	0	0
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	17
4 = De acuerdo	36	41
5 = Totalmente de acuerdo	35	40
Total	88	100

Nota. Tabla de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Figura 19

Los valores que declara y promueve la cooperativa son claros y compartidos por todos los empleados.



Nota. Figura de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Análisis

El 81% de los participantes en la encuesta (41% de acuerdo y 40% completamente de acuerdo) considera que los valores que promueve la cooperativa son claros y compartidos por la mayoría de sus miembros. Esto indica que hay una adecuada correspondencia entre la visión corporativa y la percepción de sus trabajadores. No obstante, el 17% de respuestas neutrales señala que puede que ciertos colaboradores no estén totalmente al tanto o persuadidos de los valores declarados, lo que indica la necesidad de fortalecer la comunicación y la capacitación en torno a estos. Aunque solo dos trabajadores discrepan, promover la claridad en la misión y visión aporta a robustecer la cultura de la organización.

Tabla 25

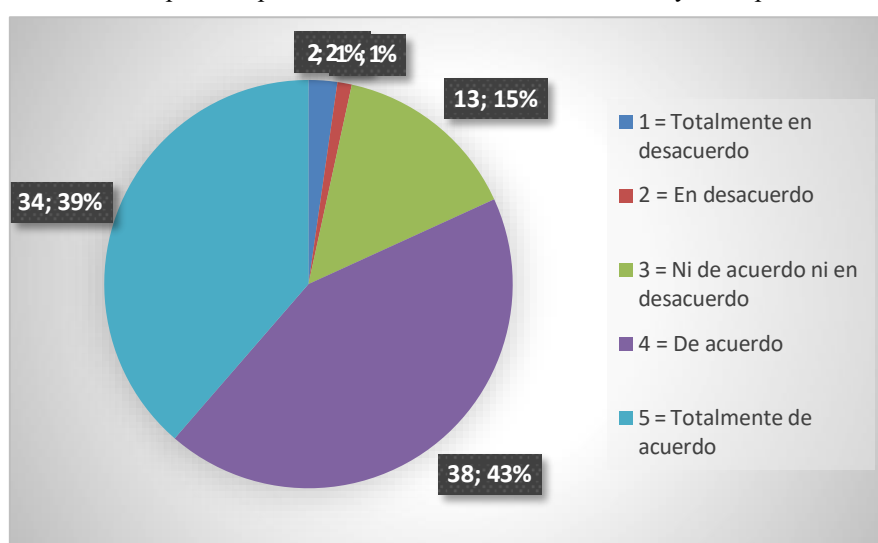
La cooperativa promueve un entorno laboral inclusivo y de respeto.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
1 = Totalmente en desacuerdo	2	1
2 = En desacuerdo	1	1
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	15
4 = De acuerdo	38	43
5 = Totalmente de acuerdo	34	39
Total	88	100

Nota. Tabla de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Figura 20

La cooperativa promueve un entorno laboral inclusivo y de respeto.



Nota. Figura de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Análisis

El 82% de los trabajadores considera que la cooperativa fomenta un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso. Es esencial para preservar una cultura empresarial sana y fomentar el compromiso. A pesar de que la mayoría posee una percepción positiva, el 15% que se muestra neutral, indica que podría existir un espacio para desarrollar nuevos mecanismos para la difusión de las iniciativas de inclusión y respeto, quizás mediante formación o programas concretos.

Tabla 26

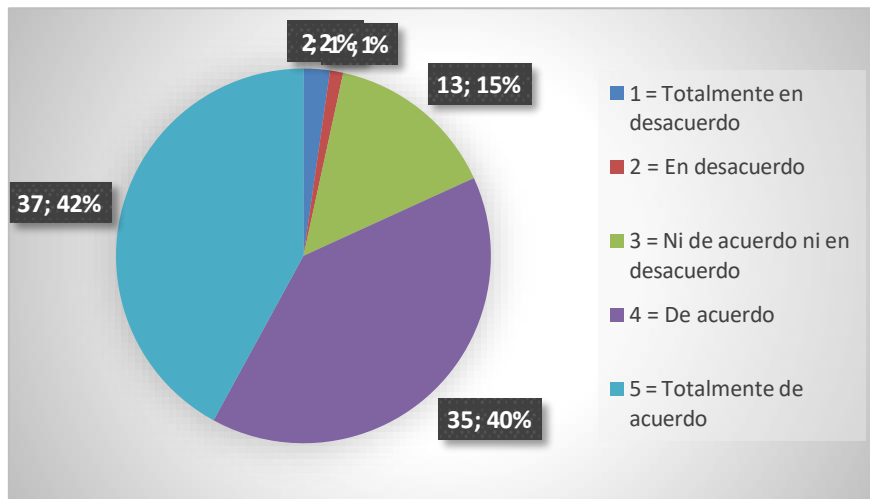
Las jefaturas y directivos involucran al personal en la toma de decisiones que afectan su trabajo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
1 = Totalmente en desacuerdo	2	1
2 = En desacuerdo	1	1
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	15
4 = De acuerdo	35	40
5 = Totalmente de acuerdo	37	42
Total	88	100

Nota. Tabla de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Figura 21

Las jefaturas y directivos involucran al personal en la toma de decisiones que afectan su trabajo.



Nota. Figura de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Análisis

Un 82% considera que las jefaturas y directivos involucran al personal en decisiones que afectan su trabajo. Este es un indicativo de un liderazgo participativo, que puede aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados. La existencia de un 15% neutro sugiere que hay un porcentaje que podría no sentir que está escuchado, indicando que sería beneficioso implementar métodos adicionales para asegurar una mayor inclusión.

Tabla 27

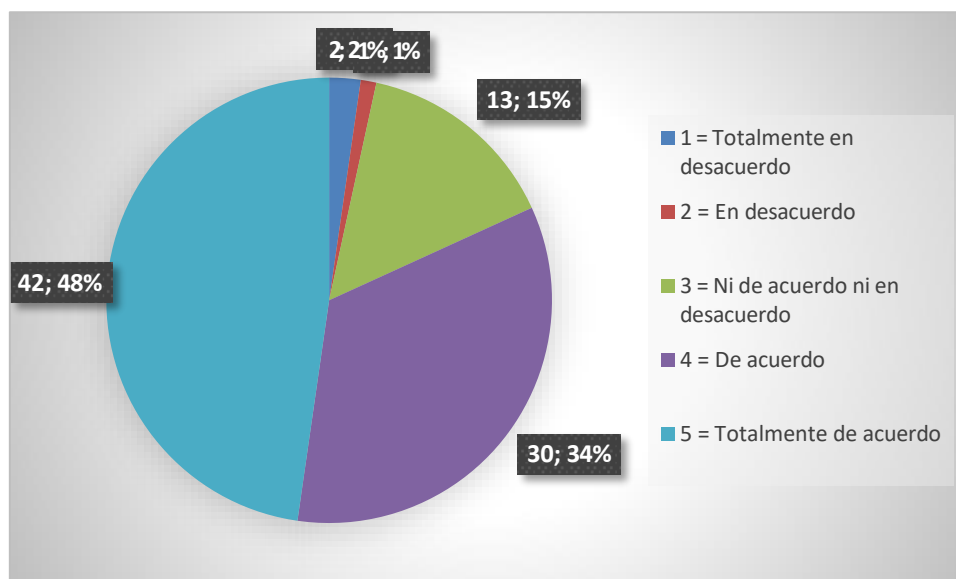
Mis opiniones como trabajador de la cooperativa son escuchadas por mis jefaturas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
1 = Totalmente en desacuerdo	2	1
2 = En desacuerdo	1	1
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	15
4 = De acuerdo	30	34
5 = Totalmente de acuerdo	42	48
Total	88	100

Nota. tabla de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Figura 22

Mis opiniones como trabajador de la cooperativa son escuchadas por mis jefaturas.



Nota. Figura de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Análisis

El 82% de los colaboradores siente que sus líderes los escuchan, la mayoría de ellos aprecia que sus puntos de vista se tomen en cuenta, lo que resulta esencial para una cultura de retroalimentación y mejora constante. El 16% de respuestas opuestas o neutrales incita a la cooperativa a meditar sobre cómo se acogen y manejan las propuestas y puntos de vista de los empleados. No obstante, un 18% (divididos en: 15% neutral y 2% en desacuerdo) señala que, a pesar de que la percepción es predominantemente favorable, aún existe un reducido conjunto de empleados que no perciben que su voz es realmente oída. La cooperativa debería profundizar en cómo se pueden comunicar de manera más efectiva las opiniones de estos empleados, y si los medios de comunicación y retroalimentación son adecuados y eficientes.

Tabla 28

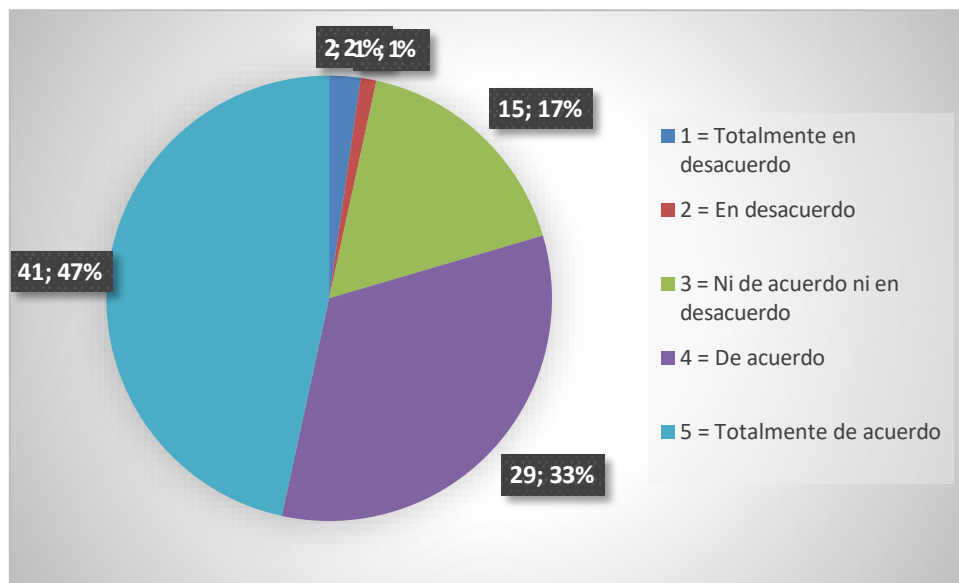
Se consideran mis necesidades y expectativas como trabajador en la toma de decisiones de la cooperativa.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
1 = Totalmente en desacuerdo	2	1
2 = En desacuerdo	1	1
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	17
4 = De acuerdo	29	33
5 = Totalmente de acuerdo	41	47
Total	88	100

Nota. tabla de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Figura 23

Se consideran mis necesidades y expectativas como trabajador en la toma de decisiones de la cooperativa.



Nota. Figura de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Análisis

Un total combinado del 80% de los participantes en la encuesta (47% totalmente de acuerdo y 33% de acuerdo) percibe que sus necesidades y expectativas se toman en cuenta en las decisiones de la cooperativa. Esto señala que los empleados consideran que tienen voz y participación en factores relevantes que impactan su labor. Sin embargo, un 20% que se muestra neutral o discrepa muestra que existe un conjunto considerable de colaboradores que quizás no perciban el mismo nivel de inclusión en la toma de decisiones. Esto indica la importancia de establecer y transmitir de manera más efectiva los mecanismos que incorporan las perspectivas y requerimientos de todos los trabajadores.

Tabla 29

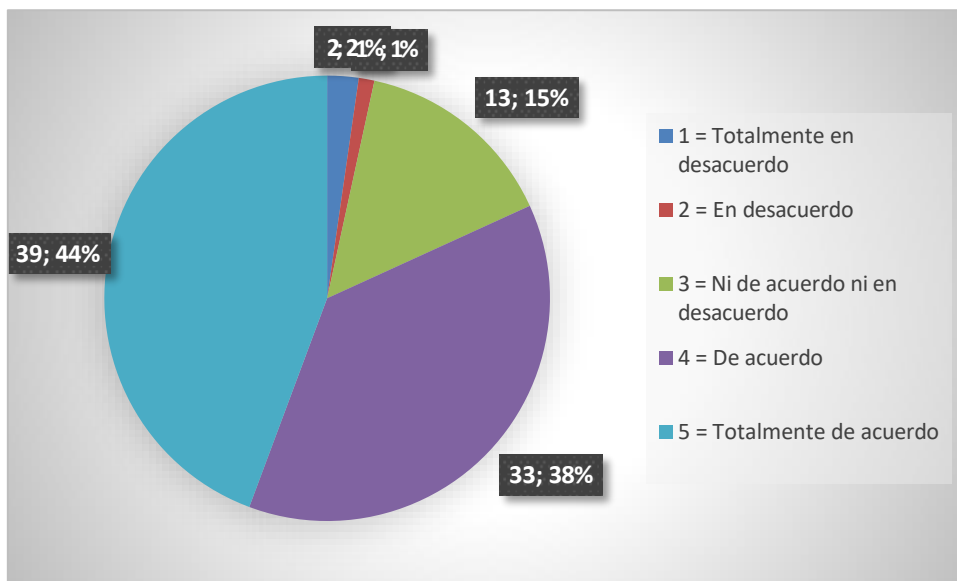
Me siento apreciado(a) por la cooperativa en base a mi desempeño y contribuciones.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
1 = Totalmente en desacuerdo	2	1
2 = En desacuerdo	1	1
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	15
4 = De acuerdo	33	38
5 = Totalmente de acuerdo	39	44
Total	88	100

Nota. Tabla de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Figura 24

Me siento apreciado(a) por la cooperativa en base a mi desempeño y contribuciones.



Nota. Figura de elaboración propia que refleja el resultado de la encuesta

Análisis

Un 82% de los empleados siente que es apreciado en función de su desempeño y contribuciones (44% totalmente de acuerdo y 38% de acuerdo). Esto es un indicador positivo de que la cooperativa tiene políticas y prácticas que reconocen el trabajo de sus empleados, lo que probablemente contribuye a la satisfacción laboral y el compromiso. Sin embargo, un 15% de respuestas neutrales y solo 3 respuestas de desacuerdo (si bien son pocas, necesarias de considerarse) pueden indicar que hay un margen de mejora en la forma en que se comunicaron los mecanismos de reconocimiento y apreciación, o que hay una falta de visibilidad en los mismos. Es fundamental que la cooperativa mantenga y fortalezca estas prácticas para asegurarse de que todos los empleados se sientan valorados.

Tabla 30

Resumen de los análisis

Análisis Cualitativo de los Resultados

En los resultados se observa que la alta tasa de empleados está satisfecha y motivada en su trabajo, debido a que muestran una tendencia clara de satisfacción laboral. Un factor crucial que contribuye a esta satisfacción general es la percepción de que sus opiniones son consideradas y valoradas. Sin embargo, el 18% de las respuestas neutrales o en desacuerdo que demuestra que todavía hay un lugar para mejorar el trabajo, con la ayuda de los programas de medios y el reconocimiento. La mayoría de los encuestados establecen una relación clara entre su satisfacción personal y la calidad del servicio proporcionada a los clientes. Esto muestra que las iniciativas para aumentar la satisfacción de los empleados no solo benefician a los empleados, sino que también afectan positivamente la conciencia del cliente, enfatizando la importancia de la inversión continua en los empleados como una estrategia para mejorar la organización.

Los resultados muestran que las iniciativas para la gestión del talento humano tienen un impacto positivo en la satisfacción interna de los clientes. El porcentaje de empleados es alto que al tomar decisiones, consideran sus necesidades y expectativas. Sin embargo, las estrategias que satisfacen las necesidades de los empleados no se sienten completamente en este proceso. A pesar de los resultados positivos, ha surgido la necesidad de mejorar la efectividad de la comunicación interna y reforzar los mecanismos de identificación. Es fundamental fomentar un ambiente donde los empleados se sientan a gusto para compartir sus opiniones, realizando comentarios de manera regular. Esto no solo promueve una mayor cultura de integración, sino que también permite que la gerencia sincera realice y consuele a todos los empleados.

Asimismo, los resultados de la encuesta reflejan principalmente la conciencia positiva del personal cooperativo en diferentes aspectos relacionados con la satisfacción del trabajo, la comunicación interna, el reconocimiento e incluyen las decisiones.

La mayoría de los empleados admiten que su satisfacción afecta directamente la calidad del servicio brindado a los clientes, enfatizando la importancia de promover un entorno laboral saludable y favorable.

A pesar de la realidad, las estrategias de gestión del talento humano han logrado incrementar la satisfacción de los clientes internos. Esto indica que las políticas implementadas se alinean con las expectativas y necesidades de los empleados, lo que a su vez contribuye a su compromiso y conciencia.

Los resultados indican que los valores promovidos por las cooperativas son generalmente claros y bien comprendidos por los empleados. Sin embargo, hay un pequeño porcentaje que se siente neutro o en desacuerdo, lo que sugiere la necesidad de mejorar la comunicación y la capacitación en relación con la misión y la visión de la organización.

La mayoría de los empleados considera que sus opiniones son valiosas y se tienen en cuenta en el proceso de toma de decisiones, lo cual es fundamental para fortalecer una cultura de participación. No obstante, el 18% de respuestas neutrales señala que es necesario trabajar en el fortalecimiento de los canales de comunicación.

Asimismo, la mayoría de los encuestados se siente valorada en función de su eficiencia y contribución, lo que es esencial para estimular la motivación y el desarrollo profesional. Sin embargo, también se destaca la necesidad de mejorar los mecanismos de reconocimiento para asegurar que todos los empleados sientan el mismo nivel de aprecio.

En fin, la cooperativa representa el entorno de trabajo, principalmente positivo y apoyando el desarrollo y la satisfacción de los empleados. Sin embargo, los campos principales se determinan en la mejora continua, como la comunicación interna, el reconocimiento de depósitos de todos los empleados y los ponen en el proceso de toma de decisiones. Consulte estas áreas no solo optimizando el entorno laboral, sino que también fortalece la calidad de los servicios prestados a los clientes, enfatizando la importancia de gestionar el talento efectivo de las personas es el eje central de la organización. Este enfoque contribuirá a crear una cultura de organización confiable y estable correspondiente a los valores estratégicos y los objetivos de cooperación.

Nota. Tabla de elaboración propia que refleja el resumen del análisis cualitativo de los resultados

CAPITULO IV.

LA PROPUESTA

Modelo de gestión de talento humano para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente interno en la Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda

4.1. Diagnóstico

La cooperativa enfrenta algunos problemas que afectan la satisfacción y la calidad de los servicios de los empleados, como:

- Percepción del reconocimiento: el 21% de los empleados no se sienten totalmente reconocidos o no tienen una oportunidad clara de desarrollo profesional.
- Comunicación interna: el 20% de los empleados creen que las políticas y decisiones apropiadas son ineficaces.
- Proceso de capacitación: aunque el 77% cree que el plan de estudios es apropiado, el 23% considera que no se incluyen todas sus necesidades.

Tabla 31

Matriz FODA

Fortalezas	Debilidades
Las estrategias de gestión de personal son bien vistas, señalando un cimiento sólido para el progreso interno.	La carencia de comunicación eficaz y la idea de que algunos trabajadores no son apreciados, puede socavar el compromiso y la motivación a largo plazo.
La gran satisfacción del personal interno sugiere que la organización está gestionando bien a su gente, lo cual se manifiesta en la atención al público.	Existe la posibilidad de no ver problemas en la administración del personal debido a la confianza en sondeos internos.
Oportunidades	Amenazas
Se dan circunstancias convenientes en el sector cooperativo que, si se aprovechan, podrían aumentar la porción del mercado y la viabilidad.	La rivalidad en el ámbito financiero sigue siendo dura, lo que puede complicar la permanencia de los clientes si la calidad del servicio no sigue mejorando.
La juventud del grupo permite centrarse en el aprendizaje constante y la adaptación a las nuevas tecnologías.	Las situaciones económicas desfavorables pueden incidir directamente en la dinámica de la organización y sus trabajadores

Nota. Tabla de elaboración propia que refleja la matriz FODA

La cooperativa señaló los diferentes problemas que afectan la satisfacción del trabajo y la calidad del servicio proporcionado por sus empleados, enfatizando lo siguiente:

- Reconocimiento del reconocimiento: el 21% de los empleados creen que no reciben reconocimiento total o creen que no hay claridad de oportunidades de desarrollo profesional.
- Comunicación interna: el 20% de los empleados creen que la política y las decisiones no deben transferirse con éxito.
- Proceso de aprendizaje: aunque el 77% ve el plan educativo dependiendo de la necesidad, el 23% cree que sus requisitos de capacitación no se cumplen completamente.

4.2. Objetivos de la Propuesta

4.2.1. General

Alinear a los integrantes de la organización, con sus objetivos estratégicos, optimizando su desempeño y desarrollo, que incorpore compensaciones justas, incentivos y reconocimiento.

4.2.2. Específicos

- Establecer un sistema de evaluación y retroalimentación del desempeño del talento humano, que permita identificar áreas de mejora y fortalecer el desarrollo profesional de los colaboradores.
- Implementar programas de capacitación continua y desarrollo de habilidades blandas y técnicas, con el propósito de mejorar el rendimiento del personal y elevar la calidad del servicio ofrecido.
- Diseñar un plan de incentivos y reconocimiento, con el fin de motivar a sus empleados y reducir la rotación de personal.

4.3. Desarrollo de la propuesta

Política General

1.- Sistema de Evaluación del Desempeño: consiste en un proceso sistemático y periódico que le permite medir el desempeño de los empleados, identificar y mejorar fuertemente áreas, y también contribuir a su desarrollo profesional y personal a través de la retroalimentación de la construcción

- **Metodología de evaluación:** utilización de criterios claros basados en indicadores de desempeño, habilidades técnicas y competencias interpersonales. Se emplearán herramientas como evaluaciones por competencias, autoevaluaciones, evaluaciones 360 grados y revisiones de metas SMART, acompañadas de entrevistas individuales.
- **Periodicidad:** Se realizará cada año, mediante revisiones de rendimiento programadas para mantener una evaluación continua y oportuna, complementando con evaluaciones de periodo anual y revisiones de período de prueba para nuevos empleados
- **Difusión de los Resultados:** La comunicación de los resultados se hará mediante reuniones individuales, garantizando la confidencialidad y promoviendo el diálogo abierto. Además, se entregarán reportes escritos que resumen los puntos clave y las recomendaciones para el desarrollo.
- **Metodología de Retroalimentación estructurada:** Se establecerán sesiones de retroalimentación personalizadas en las que el supervisor y el empleado revisarán los resultados, destacarán los logros y definirán conjuntamente planes de mejora, estableciendo objetivos específicos para el siguiente período.
- **Identificación de fortalezas y áreas de mejora:** Se detectarán a través de las evaluaciones y entrevistas, identificando los aspectos en los que el empleado destaca y aquellos en los que necesita apoyo adicional, apoyándose en competencias y resultados medibles.
- **Integración con Sistema de Desarrollo y Capacitación:** Los resultados de la evaluación se vincularán directamente con los programas de capacitación y desarrollo, permitiendo crear planes individuales de formación, especialización y liderazgo.
- **Integración con Compensación, Incentivos y Reconocimiento**
- Los resultados favorables en la evaluación podrán reflejarse en mayores incentivos económicos, bonificaciones por rendimiento y programas de reconocimiento público, incentivando la mejora continua.

2.- Desarrollo y Capacitación: implementar acciones de formación que permitan a los empleados adquirir habilidades técnicas y competencias blandas, fortaleciendo su desempeño y preparando a futuros líderes, además de responder a las necesidades detectadas en las evaluaciones del desempeño.

Detección de necesidades de capacitación: a partir de los resultados de las evaluaciones de desempeño, entrevistas, sondeos de opinión y análisis de desempeño en tareas específicas, se identificarán las competencias y conocimientos que requieren fortalecimiento, complementado con encuestas de necesidades formativas y requerimientos del mercado laboral

Diseño de los programas de capacitación anuales: se definirán mediante metodologías participativas que incluyan evaluación de needs, definición de objetivos claros, selección de plataformas (virtual y presencial), coordinación con expertos internos y externos, y establecimiento de calendarios y recursos necesarios.

Capacitación continua y desarrollo: consiste en programas permanentes dirigidos a mantener actualizados a los empleados, desarrollar habilidades blandas como liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, y técnicas específicas relacionadas con sus funciones. Se fomentará la participación en seminarios, talleres, cursos en línea y actividades prácticas.

Forman parte de la capacitación continua:

Planes de carrera: programas estructurados que permiten a los empleados visualizar su crecimiento dentro de la cooperativa, definiendo etapas y requisitos para acceder a cargos superiores y especializaciones.

Programas de desarrollo de liderazgo: Capacitación focalizada en habilidades directivas y de gestión, orientada a identificar y formar futuros líderes de la organización, mediante talleres, mentorías y rotaciones en cargos de mayor responsabilidad.

Mentoring y coaching: acompañamiento personalizado por parte de líderes experimentados (mentores) que guían a los empleados en su desarrollo profesional, y coaching ejecutivo para potenciar habilidades específicas.

Rotación de puestos: Cambio temporal de roles en diferentes áreas para ampliar la visión del empleado, desarrollar habilidades multifuncionales y fortalecer el conocimiento organizacional.

Otros Talleres de innovación, gestión del tiempo, atención al cliente, y programas en competencias digitales y tecnologías emergentes.

Evaluación del impacto de la capacitación: Se medirá mediante encuestas de satisfacción, seguimiento de metas establecidas, evaluación del desempeño post-capacitación y análisis del rendimiento en las tareas correspondientes.

3.- Sistema de Compensaciones, Incentivos y Reconocimiento

Estructura salarial justa y competitiva: se establecerá una estructura salarial basada en el análisis del mercado laboral, niveles de responsabilidad, experiencia y desempeño de los empleados, asegurando salarios competitivos que permitan atraer y retener talento, además de promover equidad interna

Beneficios y prestaciones: la cooperativa ofrecerá beneficios y prestaciones que incluyen:

- Seguro de salud complementario
- Fondo de ahorro y préstamos internos
- Bonificaciones por cumplimiento de metas
- Tiempo libre adicional (días de descanso extra)
- Programas de bienestar y prevención de salud

Estos beneficios buscan mejorar el bienestar integral del personal y fortalecer su compromiso con la organización.

Incentivos y reconocimiento:

Incentivos económicos: bonos por cumplimiento de objetivos individuales y grupales, utilidades compartidas, comisiones por cartera gestionada, y otras recompensas monetarias vinculadas al rendimiento.

Reconocimiento no económico: implementar programas de reconocimiento público —como premios, certificados, menciones honoríficas y eventos especiales— para destacar logros y contribuciones significativas, promoviendo un ambiente donde el esfuerzo y los logros sean celebrados.

Planes de carrera y promoción: se diseñarán rutas claras de crecimiento laboral, estableciendo niveles y requisitos necesarios para ascensos internos, capacitación adicional y responsabilidades mayores, con el fin de motivar el desarrollo profesional y la fidelización del talento.

Ambiente:

Fomentar una cultura organizacional basada en el respeto, la valoración del esfuerzo y el logro de metas, donde los empleadores y empleados celebren los logros y promuevan el trabajo en equipo.

Descripción General del Procedimiento, para cada uno de los sistemas arriba descritos:**1.- Procedimiento para Evaluación del Desempeño****Objetivo:**

Establecer las políticas, metodologías, instructivos de carácter técnico y operativo, que permitan a Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda., medir y estimular la gestión de la organización, de los procesos internos y sus colaboradores, mediante la fijación de objetivos, metas e indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos empresariales, el desarrollo de los empleados y el mejoramiento continuo.

Alcance:

El presente procedimiento es aplicable a todo el personal de Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda.

Responsable:

El responsable de elaborar el presente documento es el Jefe de Talento Humano, su revisión y aprobación le corresponde al Gerente General de

Materiales y/o herramientas:

Formularios de Evaluación del Desempeño

Formularios de retroalimentación.

Descripción del procedimiento:

1. El Jefe de Talento Humano, elabora el plan anual de evaluación del desempeño y su respectivo cronograma, para lo cual se requiere que el listado del personal activo, se encuentre actualizado.

2. El Gerente General, revisa y aprueba el plan anual de evaluación del desempeño y sus anexos, previo a la puesta ejecución.
3. El Jefe de Talento Humano socializa y capacita a los responsables de los diferentes departamentos, sobre la metodología para aplicar los instrumentos de evaluación (Formularios) a los empleados según corresponda.
4. Los evaluadores realizan la evaluación de desempeño conforme las políticas y normas emitidas por talento humano.
5. Los empleados realizan la autoevaluación de su desempeño.
6. El Jefe de Talento Humano recoge las evidencias del rendimiento mediante indicadores, entrevistas y autoevaluaciones, consolida la información de cada uno de los empleados y procede a la impresión de los formularios para gestionar las firmas respectivas. (Evaluados y Evaluadores).
7. El Jefe de Talento Humano, elabora el informe de evaluación de desempeño y lo envía al Gerente General para su aprobación.
8. El Gerente General autoriza para que los resultados sean socializados con cada empleado, brindando retroalimentación constructiva.
9. En caso de existir objeciones a los resultados, se da paso a que el empleado realice su pedido de apelación a los resultados.
10. El Jefe de Talento Humano con la Jefatura Inmediata, proceden a revisar la apelación solicitada, y determinarán si es pertinente o no el reclamo presentado.
11. El Jefe de Talento Humano elabora un informe con los resultados de las apelaciones realizadas, a fin de que sean notificadas a los interesados.
12. Con el informe consolidado de la Evaluación del Desempeño, se elaboran los planes de mejora en conjunto y registrar los compromisos asumidos.

Verificación/Resultado Esperado

El cumplimiento del presente procedimiento se evalúa con el siguiente indicador:

- Total de personal evaluado con respecto del número total de empleados.

2.- Procedimiento para Desarrollo y Capacitación

Objetivo:

Crear, planificar, reunir y evaluar la capacitación y desarrollar personal para aumentar sus habilidades, mejorar su desempeño y contribuir a los objetivos de la organización.

Alcance

Este proceso se aplica a todos los empleados de Kullka Wasi Ltda Saving and Trating con crédito.

A cargo de

La persona responsable de escribir, coordinar y controlar la adhesión de este protocolo es el jefe de recursos humanos, así como de aquellos que son responsables de cada departamento.

Materiales y herramientas

- Una lista de necesidades de capacitación
- Formularios para diagnosticar la demanda
- Plan y programa de estudio
- Gráficos de aprendizaje
- Tipos de evaluación del estudio
- Monitorear informes y resultados

Descripción del procedimiento:

1. Determinar las necesidades de capacitación

El jefe del personal, junto con los líderes de diferentes campos, realizó un estudio de las competencias necesarias, utilizó información sobre efectividad, satisfacción encuestada, reuniones en las reuniones y otras herramientas de diagnóstico para identificar las deficiencias de conocimientos y habilidades.

2. Desarrollo y organización de programas

Basado en las necesidades detectadas, el plan de estudios específico, los objetivos, el contenido, los métodos (teoría, realidad, en línea, frente) y los recursos necesarios creados. El plan de capacitación anual se prepara con los horarios y la planificación según lo planeado.

3. Planificación y tareas

El calendario está decidido a llevar a cabo la capacitación y el nombramiento de los responsables de coordinar y distribuir tareas entre el instructor o la persona de apoyo. Fecha y solicitud para ser reportados a los participantes con suficiente tiempo.

4. Ejecución

Las sesiones se almacenan como programadas, promoviendo el entorno exacto, contribuyendo a la capacitación e intercambiar conocimiento entre los empleados.

5. Supervisión y evaluación

Al final de cada programa, el efecto se mide mediante encuestas, registros y análisis de eficiencia laboral. Se reciben comentarios para adaptarse y mejorar la capacitación en el futuro.

6. Revisión y actualización

Según la próxima evaluación y efectividad, el contenido y los métodos se actualizan, asegurando que los programas sigan siendo importantes y efectivos cuando se enfrentan a las necesidades cambiantes de los empleados y organizaciones.

7. Regístrese e informe

Toda la información relacionada con la capacitación registrada, incluido el apoyo, el rango y la propuesta, para mantener el historial de actualizaciones y facilitar el monitoreo.

3.- Procedimiento para Compensaciones, Incentivos y Reconocimiento

Objetivos

Crear reglas concisas, imparciales y transparentes con respecto a la paga, los premios y el mérito, que se vinculen al trabajo y los éxitos de los empleados, impulsando de este modo la inspiración y la productividad.

Alcance

Este método se aplica a cada uno de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

Responsable de: Este procedimiento está a cargo del Departamento de Recursos Humanos, que trabajará en conjunto con la Gerencia General.

Materiales y Herramientas

- Políticas de retribución y galardones
- Formularios para la valoración del rendimiento
- Listas de galardones y distinciones
- Documentos y anotaciones de información

Cómo se lleva a cabo

1. Establecimiento de criterios: El departamento de recursos humanos colabora con la oficina para determinar los fundamentos esenciales de la distribución de sueldos, premios y beneficios, fundamentados en los logros, comportamientos destacados y depósitos adecuados.
2. Evaluación del rendimiento: La evaluación del rendimiento se llevará a cabo de forma regular siguiendo las pautas establecidas, empleando los formularios asignados.
3. Proporcionar estímulos y reconocimientos: Según los hallazgos de la evaluación, se concederán premios, ya sean en dinero o no, asegurando así la transparencia y equidad en este procedimiento.
4. Difundir resultados: Los hallazgos se divulgarán y se llevará a cabo un reconocimiento público en encuentros o eventos internos, lo que contribuirá a aumentar la motivación y dedicación de los empleados.
5. Revisión y modificaciones: Se llevará a cabo una evaluación constante de la política de premios y reconocimientos para confirmar su pertinencia y su concordancia con los objetivos de la empresa, efectuando las adecuaciones que se requieran según lo requerido.

Comprobación/Resultado esperado: La medida de éxito será:

Nivel de satisfacción de los objetivos personales y colectivos relacionados con los premios.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Con respecto a la creación del sistema de evaluación de eficiencia y retroalimentación en los ahorros y cooperativas de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. En el período de 2024-2025, para identificar áreas que requieren mejorar y mejorar el desarrollo profesional de los empleados, aunque el entorno laboral a menudo es positivo, el 21% de los empleados sienten que necesitan aumentar. Esto indica que es necesario establecer y formalizar un procedimiento de evaluación y feedback que permita identificar claramente los aspectos a mejorar, favorezca el avance profesional y aumente el compromiso del equipo.

Respecto a la implementación de programas de capacitación continua y desarrollo de competencias blandas y técnicas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. En el período 2024-2025, para optimizar la eficiencia de los empleados y mejorar la calidad de los servicios prestados, el análisis muestra que el hecho es la mayoría de los cursos de capacitación, el 23% de los empleados creen que no satisfacen sus necesidades de capacitación. Por lo tanto, es fundamental diseñar cursos de formación más personalizados y relevantes, que se alineen con las competencias técnicas y sociales que requiere la organización, para mejorar el rendimiento y el bienestar del grupo.

En cuanto a la elaboración de un plan de incentivos y reconocimiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. para el periodo 2024-2025, con la intención de motivar a los empleados y disminuir la tasa de rotación de personal, se ha identificado que la comunicación interna y la claridad sobre normas y decisiones pueden mejorarse, y un 20% del personal considera que esto afecta su compromiso y desempeño. Esto resalta la necesidad de fortalecer y comunicar de manera clara y motivadora un sistema de incentivos y recompensas, que estimule el buen desempeño, fomente la lealtad y minimice la salida de empleados.

Finalmente, el análisis FODA pone de manifiesto que, aunque la cooperativa tiene fortalezas en la gestión de su personal, llevar a cabo con éxito el sistema de evaluación, capacitación y recompensas será crucial para afianzar esas fortalezas, abordar las debilidades detectadas y aprovechar las oportunidades que presenta el entorno, logrando así mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente interno.

5.2. Recomendaciones

Introducir un sistema de identificación oficial y periódico: cree un programa público mensual y público, enfatizando los logros y esfuerzos de los empleados, aumentando la evaluación y la motivación del dispositivo.

Desarrollo del plan de estudios personal: evaluar la capacidad y las necesidades específicas de los empleados utilizando el diagnóstico y el diseño de planes de capacitación para adaptarse a las habilidades técnicas y entre las personas.

Potenciar los canales internos de comunicación: definir procesos precisos y regulares, tales como boletines, encuentros y plataformas en línea, para asegurar que toda la información pertinente sea difundida de forma eficaz y a tiempo.

Inicie comentarios continuos y entorno educativo: investigación periódica sobre la satisfacción del trabajo y el servicio al cliente, además de los canales anónimos para sugerencias, así como reuniones trimestrales para considerar logros, ajustar estrategias y promover la cultura cultural y la mejora continua.

Promover la puesta en marcha del modelo propuesto.

REFERENCIAS

- Al-Omari, Z., Alomari, K., & Aljawarneh, N. (2020). The role of empowerment in improving internal process, customer satisfaction, learning and growth. *Management Science Letters*, 10(4), 841-848. <https://doi.org/https://m.growingscience.com/beta/msl/3522-the-role-of-empowerment-in-improving-internal-process-customer-satisfaction-learning-and-growth.html>
- Antara, I., & Rastini, N. (2022). The influence of brand image, sales promotion and quality of service on customer satisfaction car rental service. *European Journal of Business and Management Research*, 7(2), 223-226. <https://doi.org/https://ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/view/1273>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL*, 1(1), 66-78. https://doi.org/https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Ávila, E., Álvarez, J., & Zurita, I. (2020). Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Revista arbitrada interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 287-312. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7439103>
- Barrios, K., Olivero, E., & Figueroa, B. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Información tecnológica*, 31(2), 55-62. https://doi.org/https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000200055&script=sci_arttext
- Bonilla, A. (2021). Modelo de gestión de Talento Humano por competencias aplicado a la política de la organización del Talento Humano de Consultorios Monte Sinaí. (Tesis de Maestría), Universidad de Azuay. <https://doi.org/https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10699>
- Castro, M. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(8), 318-329. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8042592>
- Choez, F., & Moreira, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios-Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 264-281. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539687>
- De Bruin, L., Roberts, M., & De Meyer, C. (2021). Internal marketing, service quality and perceived customer satisfaction: An Islamic banking perspective. *Journal of Islamic Marketing*, 12(1), 199-224.

- <https://doi.org/https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JIMA-09-2019-0185/full/html>
- Díaz, G., & Quintana, M. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Gestión Joven*, 22(1).
https://doi.org/https://gestionjoven.org/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf
- Dihigo, J. (2021). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U.
<https://doi.org/https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JiwaEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=metodologia+de+la+investigaci%C3%B3n.&ots=bmo-IWthxV&sig=Y7ztJAjH0LjVTdUfz5Vfigqu4Ww>
- Dong, R., She, C., Hardjawana, W., Li, Y., & Vucetic, B. (2020). Deep learning for radio resource allocation with diverse quality-of-service requirements in 5G. *IEEE Transactions on Wireless Communications*, 20(4), 2309-2324.
<https://doi.org/https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9286851/>
- Espinoza, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437.
<https://doi.org/https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>
- Fasiha, F., Yusuf, M., Sihombing, H., Mujahidin, M., & Chemini, R. (2022). The Effect of Product Quality and Service Quality on Consumer Loyalty at Palopo Minimarkets. *Ikonomika: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 7(2), 177-192.
<https://doi.org/https://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/ikonomika/article/view/14430>
- Florez, L. (2021). La importancia de la calidad y el servicio. *Revista Neuronum*, 7(3), 37-41.
<https://doi.org/http://eduneuro.com/revista/index.php/revistaneuronum/article/view/335>
- Guerrero, G., & Guerrero, C. (2020). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
https://doi.org/https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sJstEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodologia+de+la+investigaci%C3%B3n.&ots=-j4g9S_0Tk&sig=FeC-ltLEzmU90RuxJx2SAMWKZEO
- Hayati, N. (2020). La influencia del liderazgo visionario, la gestión del talento, el compromiso y la motivación de los empleados en la satisfacción laboral y sus implicaciones para el desempeño de los empleados en todas las divisiones de la sede central del banco bjb. *Revista internacional de investigación científica y tecnológica*, 9(3), 120-135.
<https://doi.org/https://www.academia.edu/download/86128012/The-Influence-Of->

Visionary-Leadership-Talent-Management-Employee-Engagement-And-Employee-Motivation-To-Job-Satisfaction-And-Its-Implicat.pdf

- Hidayat, D., Bismo, A., & Basri, A. (2020). The effect of food quality and service quality towards customer satisfaction and repurchase intention (case study of hot plate restaurants). *Jurnal Manajemen Bisnis*, 10(1), 1-9. <https://doi.org/https://pdfs.semanticscholar.org/c29b/b2da9073bc41e1718309edf07fb4cc227073.pdf>
- Hongal, P., & Kinange, U. (2020). Un estudio sobre la gestión del talento y su impacto en el desempeño organizacional: una revisión empírica. *Revista internacional de investigación en ingeniería y gestión*, 10. https://doi.org/https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3559991
- Huayascachi, R., Campos, L., & Huamani, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial data*, 23(1), 165-187. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/816/81664593010/81664593010.pdf>
- Luciano, C., La Spina, P., & Dandres, R. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Buenos Aires, Argentina: Maipue. <https://doi.org/https://repositorio.barcelo.edu.ar/greenstone/collect/tesis/index/assoc/HASH015e/f5d8ef07.dir/TFI%20Luciano%20Carolina.pdf>
- Luna, R., Danvilla, I., & Lara, F. (2020). Talent management and organizational commitment: the partial mediating role of pay satisfaction. *Employee Relations: The International Journal*, 42(4), 863-881. <https://doi.org/https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ER-11-2019-0429/full/html>
- Medina, M., Rojas, R., & Bustamante, W. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/http://coralito.umar.mx:8383/jspui/bitstream/123456789/1539/1/80-M%C3%A9todolog%C3%ADa%2Bde%2Bla%2Binvestigaci%C3%B3n.pdf>
- Mori, K., & Bardales, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. <https://doi.org/https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107>
- Mullo, J. (2021). La gestión del talento humano y la calidad del servicio en cooperativas del segmento 1 de la provincia de Chimborazo. (*Tesis de Maestría*), Universidad Técnica de Ambato. <https://doi.org/https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32114>

- Nabella, S. (2021). Improve Consumer Purchasing Decisions Through Quality of Service, Promotion And Quality of Information At PT. Ng Tech Supplies. *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(3), 880-889. <https://doi.org/https://scholar.archive.org/work/vbbmxfii5fltdmcbfv15w5kme/access/wayback/https://ijstm.inarah.co.id/index.php/ijstm/article/download/210/173>
- Pereyra, L. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik. https://doi.org/https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=x9s6EAAAQBAJ&oi=find&pg=PP1&dq=metodologia+de+la+investigaci%C3%B3n.&ots=UqPBCocaDW&sig=W9_LG1nM7_Q5HZxys9NIM7fv2Nw
- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 1118-1142. <https://doi.org/http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1341>
- Quintero, R., Toirac, Y., Laffita, D., Rodríguez, I., Ruiz, R., & Silveira, S. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Infodir (Revista de Información para la Dirección en Salud)*, 17(35), 1-27. <https://doi.org/https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=106900>
- Rahimi, L., Malekmohammadi, B., & Yavari, A. (2020). Assessing and modeling the impacts of wetland land cover changes on water provision and habitat quality ecosystem services. *Natural Resources Research*, 29(6), 3701-3718. <https://doi.org/https://link.springer.com/article/10.1007/s11053-020-09667-7>
- Ramos, C., & Aguilar, J. (2021). La Gestión del talento humano para un rendimiento laboral efectivo. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(11), 742-761. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8219331>
- Rebollo, P., & Ábalos, E. (2022). *Metodología de la investigación/recopilación*. Editorial Autores de Argentina. <https://doi.org/https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=vbWHEAAAQBAJ&oi=find&pg=PT3&dq=metodologia+de+la+investigaci%C3%B3n.&ots=9ZGXtOff3E&sig=fys3W6xObwJFVIFcEd43cv1fihw>
- Reyes, E. (2022). *Metodología de la investigación científica*. Page Publishing Inc. https://doi.org/https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=SmdxEAAAQBAJ&oi=find&pg=PT45&dq=metodologia+de+la+investigaci%C3%B3n.&ots=O03ExtI7k-&sig=MiRyXHUcX9pmwC4a1kjm_27uSXg

- Ríos, L. (2020). Propuesta de modelo de gestión del talento humano para empresas del sector de comercialización de reactivos de laboratorio e insumos médicos. Caso: Biopromed Cía. Ltda . (Tesis de Maestría), Universidad Andina Simón Bolívar. <https://doi.org/https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7457>
- Torres, W. (2023). Análisis de la gestión del talento humano en el contexto empresarial actual: una revisión bibliográfica. *INNOVA Research Journal*, 8(2), 83-106. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8939089>
- Utami, P. (2020). Analisis Perbandingan Quality of Service Jaringan Internet Berbasis Wireless Pada Layanan Internet Service Provider (Isp) Indihome Dan First Media. *Jurnal Ilmiah Teknologi dan Rekayasa*, 25(2). <https://doi.org/https://www.academia.edu/download/100365205/352151599.pdf>
- Wolniak, R., & Jonek, I. (2021). The quality of service to residents by public administration on the example of municipal offices in Poland. *Administration & Public Management Review*(37). <https://doi.org/https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=996662>

Anexos

Anexo A

Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de preguntas relacionadas con la gestión del talento humano en la cooperativa y su percepción sobre la calidad del servicio y la satisfacción como cliente interno. Por favor, lea cuidadosamente cada afirmación y seleccione la opción que mejor refleje su experiencia y opinión.

Sección 1: Datos demográficos

1. Género:

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no decir

2. Edad:

- 18-25 años
- 26-35 años
- 36-45 años
- 46-55 años
- Más de 55 años

3. Tiempo de servicio en la cooperativa:

- Menos de 1 año
- 1-3 años
- 4-6 años
- Más de 6 años

4. Área de trabajo:

- Operativa
- Administrativa
- Comercial
- Otro (especifique): _____

Sección 2: Evaluación del modelo de gestión de talento humano

Por favor, indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones utilizando la siguiente escala:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

1. La cooperativa impulsa políticas de administración del talento humano que favorecen la optimización del rendimiento de los trabajadores.

a. 1

b. 2

c. 3

d. 5

e. 5

2. Obtengo feedback continuo acerca de mi rendimiento, lo que me permite perfeccionar mi labor.

a. 1

b. 2

c. 3

d. 5

e. 5

3. La cooperativa proporciona programas de formación que me facilitan el desarrollo de mis habilidades laborales.

a. 1

b. 2

c. 3

d. 5

4. En la cooperativa, las posibilidades de crecimiento profesional son gratificantes.

a. 1

b. 2

c. 3

d. 5

e. 5

5. En la cooperativa, la administración del recurso humano se enfoca en la mejora constante de la calidad del servicio.

a. 1

b. 2

c. 3

d. 5

Sección 3: Calidad del servicio y satisfacción del cliente interno

6. El entorno laboral en la cooperativa promueve un servicio de alta calidad tanto para el cliente interno como externo.

a. 1

b. 2

c. 3

d. 5

e. 5

7. Los medios y recursos suministrados por la cooperativa son apropiados para llevar a cabo mi labor de forma eficaz.

a. 1

b. 2

c. 3

d. 5

8. Me siento incentivado(a) a asumir mis obligaciones a causa de la administración interna de la cooperativa.

a. 1

b. 2

c. 3

d. 5

9. Mi contento como trabajador tiene un impacto directo en la calidad del servicio que brindo a los clientes.

- a. 1
- b. 2
- c. 3
- d. 5

10. La satisfacción del cliente interno ha incrementado debido a las estrategias puestas en marcha en la administración del talento humano.

- a. 1
- b. 2
- c. 3
- d. 5

11. En la cooperativa, la comunicación interna resulta eficaz en la difusión de información pertinente.

- a. 1
- b. 2
- c. 3
- d. 5

12.

La cooperativa promueve un entorno laboral inclusivo y de respeto.

- a. 1
- b. 2
- c. 3

d. 5

13. Se toman en cuenta mis necesidades y expectativas como trabajador en la toma de decisiones de la cooperativa.

a. 1

b. 2

c. 3

d. 5

14. Me siento apreciado(a) por la cooperativa en base a mi desempeño y contribuciones.

a. 1

b. 2

c. 3

d. 5

e. 5

Agradecimiento

Gracias por su tiempo y por participar en esta encuesta. Sus respuestas son valiosas para mejorar las políticas de gestión del talento humano y, con ello, la calidad del servicio y satisfacción del cliente interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.