

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y
ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Tema: “Gestión del talento humano y la satisfacción del usuario de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel sucursal – Tulcán”**

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Licenciado en Administración de Empresas

AUTOR: Muñoz Arteaga Anthony Marlon

TUTORA: Bastidas Guerrón Jeaneth Lucía, MSc.

Tulcán, 2022.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que el estudiante Muñoz Arteaga Anthony Marlon, con número de cédula 0402120372, ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Gestión del talento humano y la satisfacción del usuario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel sucursal – Tulcán"

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.



Bastidas Guerrón Jeaneth Lucía, MSc.

TUTOR

Tulcán, diciembre 2022

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciado en la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Yo, Muñoz Arteaga Anthony Marlon, con cédula de identidad número 0402120372 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Muñoz Arteaga Anthony Marlon

AUTOR

Tulcán, diciembre de 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, Muñoz Arteaga Anthony Marlon, declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Gestión del talento humano y la satisfacción del usuario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel sucursal – Tulcán" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Muñoz Arteaga Anthony Marlon

AUTOR

Tulcán, diciembre de 2022

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mis agradecimientos al PhD. Jorge Mina por la gestión realizada en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, que a través de ella he podido culminar mi objetivo personal.

A mis compañeros de aula con quienes he compartido conocimientos, aprendizajes y momentos únicos vividos a través de lo largo de la carrera, brindándonos mutuamente apoyo incondicional en cada etapa de estudio.

A mi tutora Bastidas Guerrón Jeaneth Lucía, MSc, por brindarme todo su apoyo académico, emocional y sobre todo el tiempo para continuar y culminar exitosamente mi trabajo de titulación.

A los docentes conocidos durante el trascurso de la carrera por brindarme todos los conocimientos y aprendizajes, que han sido parte fundamental para la culminación del trabajo de titulación.

DEDICATORIA

A Dios que me ha permitido estar en este mundo y disfrutar de un día más de vida.

Con especial amor y cariño a mis padres, que me han forjado valores de vida y que nunca han dejado de apoyarme con esfuerzo, apoyo económico y emocional, en las decisiones que he tomado.

A mi hija Monserrath que es el motor de mi vida, y la persona a quien le dedico todos mis logros para que en un futuro me visualice un padre forjado de valores, responsabilidad y dispuesto a ayudar en lo que ella necesite.

Y especialmente a mí, por tener la gran responsabilidad, paciencia y dedicación para culminar un logro más de mis metas personales.

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| RESUMEN | 12 |
| ABSTRACT | 13 |
| INTRODUCCIÓN | 14 |
| I. PROBLEMA | 16 |
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 16 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 18 |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN | 18 |
| 1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN | 20 |
| 1.4.1. Objetivo general..... | 20 |
| 1.4.2. Objetivos específicos | 20 |
| 1.4.3. Preguntas de investigación..... | 20 |
| II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 21 |
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN | 21 |
| 2.2. MARCO TEÓRICO | 22 |
| 2.2.1. Gestión del Talento Humano | 23 |
| 2.2.3. Importancia de la satisfacción del usuario..... | 28 |
| 2.2.3. Gestión del talento humano interno y satisfacción del usuario. | 32 |
| III. METODOLOGÍA | 35 |
| 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO | 35 |
| 3.1.1 Enfoque | 35 |
| 3.1.2 Tipo de Investigación | 35 |
| 3.2. HIPÓTESIS | 35 |
| 3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 36 |
| 3.4. MÉTODO UTILIZADO | 38 |
| 3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO | 38 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 41 |
| 4.1 RESULTADOS | 42 |
| 4.1.2 Gestión del talento humano | 45 |

| | |
|---|-----------|
| 4.1.2.1 Gestión del clima laboral del talento humano | 45 |
| 4.1.2.2 Gestión del desempeño laboral del talento humano | 46 |
| 4.1.2.4 Gestión de la motivación del talento humano..... | 47 |
| 4.1.2.5 Gestión de la satisfacción laboral del talento humano | 47 |
| 4.1.2.6 Percepción del talento humano con la fidelización del usuario | 48 |
| 4.1.2.7 Percepción del talento humano con la capacidad de respuesta al usuario. | 49 |
| 4.1.2.8 Percepción del talento humano con la atención al usuario..... | 49 |
| 4.1.2.9 Percepción del talento humano con la comunicación hacia el usuario. | 50 |
| 4.1.3 Perspectiva de la satisfacción de los usuarios | 51 |
| 4.1.3.2 Capacidad de respuesta basado en profesión y nivel de educación de los usuarios. | 52 |
| 4.1.3.3 Capacidad de respuesta basada en edad del usuario..... | 55 |
| 4.1.3.4 Atención del usuario considerando la edad. | 56 |
| 4.1.3.5 Atención del usuario de acuerdo con ingresos económicos. | 58 |
| 4.1.3.6 Comunicación de acuerdo con la educación de los usuarios. | 60 |
| 4.1.3.7 Percepción de los usuarios del clima laboral de los empleados Considerando el tiempo de afiliación..... | 61 |
| 4.1.3.8 Percepción de los usuarios sobre desempeño Laboral de acuerdo con la profesión..... | 63 |
| 4.1.3.9 Percepción de los usuarios sobre la motivación del empleado considerando el género y tiempo de afiliación. | 65 |
| 4.1.3.10 Percepción de los usuarios sobre la satisfacción laboral de los empleados considerando el tiempo de afiliación. | 67 |
| 4.1.3.11 Percepción de los usuarios sobre la satisfacción laboral de los empleados de acuerdo con el servicio utilizado..... | 69 |
| 4.2 DISCUSIÓN..... | 71 |
| 4.2.1 Correlación de la gestión del talento humano con la satisfacción del usuario. | 71 |

| | |
|---|-----------|
| V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 78 |
| 5.1. CONCLUSIONES | 78 |
| 5.2. RECOMENDACIONES | 83 |
| VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 86 |
| VII.ANEXOS..... | 90 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|-----------|
| Figura 1. Constructos de las variables en estudio | 34 |
| Figura 2. Fidelización del usuario basado en el sexo..... | 51 |
| Figura 3. Percepción de la capacidad de respuesta de acuerdo a la profesión del usuario..... | 53 |
| Figura 4. <i>Percepción de la capacidad de respuesta de acuerdo al nivel de educación del usuario</i> | <i>54</i> |
| Figura 5. <i>Capacidad de respuesta con la edad del usuario.</i> | <i>56</i> |
| Figura 6. Percepción de la atención considerando la edad del usuario..... | 57 |
| Figura 7. Percepción de la atención de acuerdo a los ingresos económicos. | 59 |
| Figura 8. Percepción de la comunicación de acuerdo a la educación. | 60 |
| Figura 9. Percepción del clima laboral de los empleados considerando el tiempo de afiliación de los usuarios..... | 62 |
| Figura 10. Perfección del desempeño laboral de acuerdo con la profesión de los usuarios | 63 |
| Figura 11. Percepción de la motivación considerando el sexo y tiempo de afiliación. | 66 |
| Figura 12. Satisfacción laboral considerando el tiempo de afiliación. | 68 |
| Figura 13. Apreciación de la satisfacción laboral de acuerdo al genero..... | 69 |
| Figura 14. Años de los empleados trabajando en la cooperativa | 98 |
| Figura 15. Profesiones de los usuarios | 99 |
| Figura 16. Ingresos de los usuarios | 99 |
| Figura 17. Educación de los usuarios | 100 |
| Figura 18. Tiempo de afiliación de los usuarios..... | 101 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Matriz operacionalización de variables..... | 37 |
|---|----|

| | |
|---|-----|
| Tabla 2. Correlación de variables por constructos | 44 |
| Tabla 3. Clima laboral del talento humano | 45 |
| Tabla 4. Desempeño Laboral | 46 |
| Tabla 5. Motivación del talento humano | 47 |
| Tabla 6. Satisfacción laboral del talento humano | 48 |
| Tabla 7. Fidelización del Usuario | 48 |
| Tabla 8. Apreciación de capacidad de respuesta | 49 |
| Tabla 9. Apreciación de la atención al usuario. | 50 |
| Tabla 10. Apreciación de la comunicación con el usuario. | 51 |
| Tabla 11. Fidelización del usuario considerando la edad | 52 |
| Tabla 12. Capacidad de respuesta basado en el genero | 55 |
| Tabla 13. Capacidad de respuesta de acuerdo al nivel de ingresos del usuario | 56 |
| Tabla 14. Atención al usuario considerando el genero | 58 |
| Tabla 15. Atención al usuario considerando la educación | 59 |
| Tabla 16. Comunicación de acuerdo al tiempo de afiliación | 61 |
| Tabla 17. Apreciación del clima laboral considerando la edad de los usuarios | 63 |
| Tabla 18. Apreciación del desempeño considerando el tiempo de afiliación | 64 |
| Tabla 19. Apreciación de la motivación | 67 |
| Tabla 20. Satisfacción laboral considerando el género de los usuarios | 68 |
| Tabla 21. Apreciación de la satisfacción laboral de acuerdo a los ingresos de los usuarios | 70 |
| Tabla 22. Correlación de las variables en estudio – Usuarios | 72 |
| Tabla 23. Correlación de variables en estudios – Empleados..... | 72 |
| Tabla 24. Cálculo de la Muestra de población de usuarios..... | 96 |
| Tabla 25. Alfa de Cronbach del formulario de talento humano..... | 97 |
| Tabla 26. Alfa de Cronbach del formulario del usuario | 97 |
| Tabla 27. Media de los constructos de la gestión del talento humano | 101 |
| Tabla 28. Medias de indicadores de la satisfacción de los usuarios..... | 102 |
| Tabla 29. Media por constructo – satisfacción del usuario..... | 102 |
| Tabla 30. Correlación de variables – cuestionario dirigido al usuario | 102 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|---|----|
| Anexo 1. Acta de sustentación de predefensa de Tic | 90 |
|---|----|

| | |
|---|-----|
| Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas | 91 |
| Anexo 3. Oficio a gerente de la cooperativa..... | 92 |
| Anexo 4. Formulario aplicado a los empleados de la cooperativa | 94 |
| Anexo 5. Formulario aplicado a los usuarios de la cooperativa | 95 |
| Anexo 6. Cálculo de la muestra | 96 |
| Anexo 7. Alfa de Cronbach por constructos del formulario a talento humano..... | 97 |
| Anexo 8. Alfa de Cronbach por constructos del formulario a usuarios de la cooperativa..... | 97 |
| Anexo 9. Características demográficas de los empleados de la Cooperativa..... | 98 |
| Anexo 10. Características demográficas de los usuarios de la cooperativa..... | 98 |
| Anexo 11. Medias totales de los indicadores de la gestión del talento humano..... | 101 |
| Anexo 12. Medias totales de los indicadores de satisfacción del usuario..... | 101 |
| Anexo 13. Medias de los constructos de la satisfacción usuario..... | 102 |
| Anexo 14. Correlación de la gestión de talento humano y la satisfacción del usuario | 102 |

RESUMEN

El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Gabriel" – Sucursal Tulcán maneja la gestión del talento humano desde su matriz central ubicada en la ciudad de San Gabriel. Para explicar la gestión del talento humano se evaluó a través de los indicadores de clima laboral, desempeño, motivación y satisfacción laboral. En cuanto, a la satisfacción del usuario se consideró la fidelización, capacidad de respuesta, atención y comunicación. Es así que, a razón del objetivo, el propósito de esta investigación es: determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario.

El estudio considera dos poblaciones, 334 usuarios y 6 empleados considerados como muestra. Bajo un enfoque metodológico cuantitativo se consideró el método inductivo, descriptivo, correlacional que permitió realizar ejercicios estadísticos. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta para las dos variables.

Este estudio arroja información relevante: Correlación de Pearson de 0,799 afirmando que la gestión de actividades del talento humano determina niveles de satisfacción al solventar las necesidades de los usuarios. El desarrollo de actividades del talento humano aumenta a razón del desempeño que realiza cada uno de los empleados. Los usuarios mantienen un nivel alto de satisfacción por recibir atención amable y que atienden en las solicitudes, quejas y reclamos, y disminuye por la falta de una capacidad de respuesta que sea eficiente y oportuna.

Un dato relevante, los usuarios que presentan mayor ausencia de satisfacción son los usuarios jóvenes de 20 a 24 años, con un tiempo de afiliación de 1 a 4 años, por el contrario, los usuarios con un nivel de satisfacción alta son usuarios de 35 a 54 años que conforme avanza el tiempo de afiliación estos presentan mayor satisfacción.

Palabras claves: Gestión del talento humano, satisfacción del usuario, correlación.

ABSTRACT

The staff of the "San Gabriel" Savings and Credit Cooperative - Tulcán Branch manages the management of human resources from its central headquarters located in the San Gabriel city. To explain the management of human resources, it was evaluated through the indicators of work environment, performance, motivation and job satisfaction. Regarding user satisfaction, loyalty, responsiveness, attention and communication were considered. Thus, due to the objective, the purpose of this research is: to determine the relationship between human resources management and user satisfaction.

The study considers two populations, 334 users and 6 employees considered as a sample. Under a quantitative methodological approach, the inductive, descriptive, correlational method was considered, which allowed statistical exercises to be carried out. The technique used for data collection was the survey for the two variables.

This study yields relevant information: Pearson's correlation of 0.799 affirming that the management of human talent activities determines levels of satisfaction by solving the needs of users. The development of human talent activities increases according to the performance of each of the employees. Users maintain a high level of satisfaction for receiving friendly attention and that they attend to requests, complaints and claims, and it decreases due to the lack of a response capacity that is efficient and timely.

A relevant piece of information, the users who present the greatest lack of satisfaction are the young users between 20 and 24 years of age, with a membership period of 1 to 4 years. Nonetheless, the users with a high level of satisfaction are users from 35 to 54 years that as the time of affiliation progresses, they present greater satisfaction.

Keywords: Human talent management, user satisfaction, correlation.

INTRODUCCIÓN

Este documento está integrado por cinco capítulos. El primer capítulo; examina el planteamiento del problema observando que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel – sucursal Tulcán existe un factor negativo, que según el coordinador comercial de dicha sucursal asegura que la gestión del talento humano se realiza desde la matriz ubicada en la ciudad de San Gabriel, permitiendo identificar la debilidad en el seguimiento del desarrollo de actividades de los empleados sin tener conocimiento de indicadores para medir la gestión del talento humano. Por lo tanto, tampoco existe interés en conocer si los usuarios se encuentran satisfechos o insatisfechos con los servicios que brinda la cooperativa, sin disponer indicadores, ni saber en se requiere aplicar acciones de corrección.

Como resultado del problema: ¿Existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario? Con esto en mente, el estudio determinará la relación entre las variables mencionadas, siendo los beneficiarios directos de los resultados el equipo administrativo de la cooperativa, conociendo de como verdaderamente están los empleados en su lugar de trabajo y si se cumple con la satisfacción de los usuarios.

El segundo capítulo, se presenta la fundamentación teórica, sustentando en la teoría y de (McGregor, 1960) que expone la importancia de la gestión del talento humano en referencia a la motivación de los empleados, que se relaciona de una manera directa con los otros indicadores evaluados en la gestión del talento humano. Además, se establece antecedentes que relacionan esta teoría y permite obtener las directrices de los indicadores, afirmando (Peralta, 2017) en su estudio que “el clima organizacional influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo” (pg. 17). En cuanto a la segunda variable se sustenta en la teoría de los dos factores de (Herzberg, 1959), que tiene una fuerte relación con el antecedente investigativo de (Pasquel Cajas, 2019), que contribuye con las dimensiones para evaluar la satisfacción del usuarios afirmando que “la satisfacción del cliente se define como una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previos” (pg. 13).

El tercer capítulo presenta el marco metodológico, por lo tanto, se realiza una investigación con enfoque cuantitativo, con tipo de investigación descriptivo y correlacional, con método inductivo para la investigación, que permitió realizar los ejercicios estadísticos, aplicando el coeficiente de correlación de Pearson de 0,799 negando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa: donde existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario, así mismo desarrollando análisis estadísticos con los datos y características de las poblaciones en estudios. Esto aplicado a la población muestra en estudio que fueron: 334 usuarios y 6 empleados, con la recolección de datos con la técnica de encuesta.

También, se expone la operacionalización de las variables en estudio con sus respectivos indicadores: para la gestión del talento humano se evalúa clima laboral, desempeño, motivación, satisfacción laboral y para la satisfacción del usuario se evalúa la fidelización, capacidad de respuesta, atención y comunicación.

En el cuarto capítulo se expone los resultados de la investigación e interpretaciones acerca de los indicadores evaluados, entendiendo que al existir una "correlación positiva considerable" según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010) los usuarios presentan satisfacción de las necesidades con la gestión del talento humano desarrollada dentro de la cooperativa.

En el quinto capítulo; se expone las conclusiones y recomendaciones que se llevó a cabo en la presente elaboración de investigación, obteniendo que la mayoría de los usuarios que presentan ausencia de satisfacción son usuarios jóvenes entre las edades de 20 a 24 años con un tiempo de afiliación de 1 a 4 años. Recomendando mejorar el nivel de motivación de los empleados para generar una mejor atención a los usuarios expuestos anteriormente.

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión del talento humano es de vital importancia en todas las empresas sin importar su giro de negocio, ni el tamaño. En los países latinoamericanos hay muchos factores y normas que son realizadas por los gerentes administrativos lo cuales dificultan el correcto manejo de los recursos humano, que ocasiona un bajo desempeño tanto colectivo como individual por parte de los trabajadores de las empresas, cuyas actividades realizadas forjan el éxito o fracaso de las empresas.

En Ecuador un país en vías de desarrollo, la mayoría de empresas gestiona sus recursos humanos a través de esquemas tradicionales los cuales consideran únicamente funciones básicas de tipo administrativas generales y transaccionales, que conlleva a responsabilidades básicas como control de asistencia, seguridad, limpieza y pago de salarios, significa que no se toma en cuenta las necesidades como el clima laboral, la satisfacción laboral, el desempeño y motivación del personal que afecta directamente a las actividades que realiza el empleado en su puesto de trabajo día a día. Además, no es suficiente establecer políticas generales para los empleados basándose en la igualdad de oportunidades o la confidencialidad. En varias ocasiones la gestión del talento humano lo dejan en segundo plano, que como resultado los empleados no se sienten comprometidos con las empresas, realizando el desarrollo de actividades de manera inadecuada creando un bajo clima laboral, perjudicando al desempeño dentro del puesto de trabajo. Hoy en día para la mayoría de empresas tiene que ser más importante disponer de una planificación en donde genere un análisis de los puestos de trabajo, las actividades que realiza y su eficacia, liderando al personal para proyectar una motivación para el cumplimiento de metas propuestas por las empresas. Por el contrario, los empleados han demostrado que el desarrollo de las actividades específicas en cada puesto de empleo contribuye notablemente al cumplimiento de objetivos de las empresas, que a través de una correcta aplicación de estrategias permiten mejorar la dirección administrativa del personal.

Los usuarios cada día son más exigentes en la satisfacción de sus necesidades, haciendo cada vez sea más difícil para la gestión del talento humano identificar las acciones necesarias para elevar los niveles de satisfacción, donde no cuentan con indicadores para poder evaluar estos niveles expuestos, con esto se obtiene como posibles resultados un inadecuado desarrollo de actividades por parte de los empleados y así disminuye la cartera de los usuarios, sin lograr los objetivos propuestos por la empresa y con la posibilidad de llegar a la quiebra.

En la provincia del Carchi en la ciudad de Tulcán la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Gabriel", se identificó un factor negativo, que según el coordinador comercial de dicha institución financiera, el manejo de la gestión de talento humano es realizado desde su matriz central ubicada en la ciudad de San Gabriel hacia todas sus sucursales, situación que debilita el desarrollo empresarial al no poder verificar las actividades desarrolladas por cada empleado de una manera permanente, obteniendo como resultados que no se puede medir el clima laboral, la satisfacción laboral, el desempeño y motivación del personal, para su correcto desarrollo de actividades dentro de la cooperativa. Además, esto ocasiona el descuido y la falta de interés en medir la satisfacción de los usuarios a través de las actividades que realiza y no permiten identificar donde existe debilidad, sus áreas fuertes y las oportunidades para mejorar, obteniendo como resultado que no se tenga control en la gestión del talento humano y desconocer si existe efecto en los usuarios de la cooperativa.

En la actualidad según el coordinador comercial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Gabriel" Sucursal-Tulcán, no dispone de un seguimiento o instrumento de medición de la satisfacción de los usuarios de la cooperativa y al ser una empresa que presta servicios financieros es de vital importancia, con esto en mente se evidencia una variación entre la gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios a la posibilidad de tener o no relación directa. Al no disponer de esta información la cooperativa no sabrá si los servicios ofertados cubren las necesidades generando satisfacción o insatisfacción, y de igual manera se desconocerán las necesidades de los empleados para generar un ambiente laboral positivo y mantener una motivación constante.

En resumen, esta investigación se basa en el problema de un inadecuado seguimiento de la gestión del talento humano y de la satisfacción del usuario

ocasionando incertidumbre en cómo se realiza las actividades de los empleados y si tiene una relación con la satisfacción o insatisfacción de los usuarios, dicha información es importante para identificar las debilidades existentes con los empleados y usuarios de la cooperativa, el cual determina si la cartera de clientes se mantiene y aumenta o caso contrario disminuye.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Sucursal – Tulcán?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Existen pocas investigaciones en el tema propuesto, que para cada cooperativa el manejo del talento humano y la satisfacción de clientes puede ser medida de diferente manera, por lo tanto, en la actualidad el mercado de las cooperativas cada vez es más exigente en la satisfacción de sus necesidades, por lo que la investigación propuesta es importante para abordar problemáticas en las cuales estén involucrados los componentes de la motivación del talento humano y la satisfacción de los usuarios. Cuyos estudios son cruciales en la toma de decisiones de los altos mandos donde se impulsará a la institución financiera para tener un crecimiento económico

El tema de investigación permite conocer a los gerentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Gabriel Sucursal - Tulcán” el desempeño actual del talento humano, desarrollado con los conocimientos necesarios para contribuir en el aporte de directrices de organización que genera una guía y una visión más clara en esclarecer la realidad de niveles de satisfacción de usuarios. El equipo de trabajo de la cooperativa son los beneficiarios directos del estudio, una vez conozcan los resultados, estos podrán ser utilizados para establecer cambios necesarios los cuales benefician en el clima y motivación organizacional de la cooperativa y tomar en cuenta que el éxito de los mismo dependerá del apoyo constante de los colaboradores y usuarios. También el recurso humano de la cooperativa será capaz de entender como sus acciones, desempeño, conocimientos y comportamientos cooperaran de una manera positiva o negativa en la satisfacción de los usuarios de

la cooperativa, con el fin de obtener una mirada integral de los recursos humanos y sus aportes la cual permite explicar de una manera clara los resultados obtenidos.

A partir del punto de vista académico la investigación que se lleva a cabo aporta a conocimientos teóricos y prácticos, ya que los resultados de la investigación reflejan lo aprendido en la carrera universitaria, de la cual es aplicada en un contexto organizacional real, cuya metodología se toma en cuenta la línea de investigación que es la gestión de intangibles y capital intelectual con relación a la sub línea del capital humano, desarrollando instrumentos válidos para que de esa manera se tome decisiones en los aspectos filosóficos de la cooperativa como la visión de la institución.

También, el perfil de egreso permite el dominio de bases teóricas administrativas para el desarrollo de una manera efectiva el proceso de investigación enfocado en el análisis e interpretación de la información del planteamiento, control y organización de la gestión de las empresas , también de la gestión del talento humano promoviendo el mejoramiento corporativo continuo que facilita la aplicación del tema de estudio para identificar debilidades y oportunidades con innovación que permitirá a la COAC San Gabriel – Sucursal Tulcán tomar decisiones que permita cumplir de manera eficiente las metas y objetivos planificados.

Además, los resultados de la investigación realizada pueden apoyar a (ODS, 2015-2020)(Objetivos del desarrollo sostenible) en la ODS 17 "alianzas para lograr los objetivos" con el intercambio de conocimientos de los resultados obtenidos, que se relaciona con la ISO 44001 con relaciones verdaderamente colaborativas para la gestión de capital humano, proveedores, clientes, socios y/o funciones internas con el fin de generar beneficios para todos los involucrados.

Por otra parte, la investigación contribuye en las políticas administrativas del eje económico y generación de empleo en el objetivo de "Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales" (Plan de Creación de Oportunidades, 2021-2025)

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Sucursal - Tulcán en el año 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar los niveles de la gestión del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Sucursal – Tulcán.
- Identificar los niveles de satisfacción del usuario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Sucursal – Tulcán.
- Establecer la relación de la gestión del talento humano con la satisfacción del usuario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Sucursal – Tulcán.

1.4.3. Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son los niveles de la gestión del talento humano que ejecuta la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Sucursal – Tulcán?
- ¿Cuáles son los niveles de satisfacción del usuario en cuanto a la prestación de servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Sucursal – Tulcán?
- ¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano con la satisfacción del usuario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Sucursal – Tulcán?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

(Herrera, 2014) Afirma que toda Cooperativa de Ahorro y Crédito, sin importar su tamaño o el sector en que se desenvuelve, obliga a realizar una medición de la satisfacción de sus clientes, este debe reunir una serie de requisitos para ser eficaz y exige de sus responsables una aproximación realista con la situación de la cooperativa; que su elaboración sea detallada y completa; debe incluir y desarrollar todos los objetivos; deben ser prácticos y accesibles para todo el personal; de periodicidad determinada, con sus correspondientes mejoras; y compartido con todo el personal de la Cooperativa.

Herrera nos da a conocer que en el sector de cooperativismo no se ha dado la suficiente importancia y se ha limitado las mediciones de la satisfacción de los usuarios las cuales servirán como herramientas para el constante desarrollo de las cooperativas debido a las exigencias de los mercados actuales.

En el Sistema Financiero y específicamente en el cooperativo no se han logrado integrar índices que permitan evaluar y monitorear la satisfacción, hace énfasis en que la información que se toma para calcular los índices se realiza solo de las ciudades más grandes como Quito, Guayaquil y Cuenca y además la categoría de cooperativas de ahorro y crédito aún no tiene indicadores de satisfacción. (Herrera, 2014)

Con esto en mente la evaluación de la satisfacción de los usuarios es importante dentro de las cooperativas por lo que este estudio se basa en la evaluación a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Sucursal - Tulcán y se identificara sus satisfacciones a los usuarios de manera específica ya que cada Cooperativa tiene sus gestiones administrativas de acuerdo a sus servicios prestados.

Para medir la gestión de los empleados de la cooperativa se tomara en cuenta el estudio de (Peralta, 2017) del cual nos da una guía que se basa en las dimensiones del clima laboral, la satisfacción del desempeño en puesto de trabajo, la motivación y satisfacción laboral ,por lo cual se usa el cuestionario validado por Piero y Melina en 1989 S20/23 que se toma como base y se modifica para los necesidades de la

investigación a realizar, donde se calcula el nivel de confiabilidad mediante el coeficiente de alfa de Cronbach, con el fin de garantizar la fiabilidad del instrumento.

Además (Pinco Parco, 2017) "afirma que la gestión del talento humano y su implicancia en la satisfacción de los clientes internos como externos de una organización, En ese sentido, el concepto de gestión de talento humano cumple un papel importante en el desempeño y éxito organizacional."

De acuerdo con (Fernández & Guayasamín, 2013) "la base es que el cliente quien determina la calidad de un producto o servicio. Por lo tanto, es imprescindible adoptar una cultura de la organización que potencie y priorice la orientación al cliente convirtiendo la satisfacción del cliente en un objetivo estratégico de la organización."

(Pasquel Cajas, 2019) Con relación a la investigación propuesta, nos brinda una guía del cuestionario para medir la satisfacción de los usuarios de la cooperativa con cuatro dimensiones importantes como: Fidelización, Capacidad de Respuesta, Atención y Comunicación. Aportando a la elaboración de discusión de la investigación.

En la gestión del talento humano se inserta, adecua e implementa, diferentes instrumentos, estrategias, factores y programas que satisfagan las necesidades de los empleados para mantener una motivación constante, lo cuales tengan una visión para alcanzar la satisfacción de los usuarios, que se convierte importante para la toma de decisiones con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia del talento humano y de la empresa.

2.2. MARCO TEÓRICO

Según (Chiavenato, 2007) "La Gestión del talento humano (GTH) es aplicable a cualquier tipo de organización, no importa el tamaño o el sector en el cual opere una empresa. La ATH también es interdisciplinaria y se relaciona con múltiples campos del conocimiento." Con este sentido, las empresas deben priorizar los intereses por las responsabilidades de la gestión del Talento humano.

La postura del Chiavenato nos explica que no existen principios universales, esto quiere decir que los cambios que realicen algunas empresas y sus resultados fueron

positivos con relación al talento humano como características en los aspectos fisiológicos, desarrollo tecnológico, competencia en el sector, la cantidad y la calidad de talento humano, entre otros, no quiere decir que otras empresas puede resultar exitoso.

Independientemente de la naturaleza de las empresas, la gestión del capital humano debe ser dirigida con el propósito de lograr los objetivos planteados por las organizaciones. (Villalpado, 2014) afirma que "las actividades esenciales de las personas para lograr los objetivos de la organización, consiste en contratar sus servicios desarrollar sus habilidades y motivaras para alcanzar altos niveles de desempeño" (p.4).

La gestión del talento humano es más importante de lo que pensamos, por lo cual no solo se debe considerar en conjunto de acciones que son importantes en el desarrollo y desempeño del personal, si no, se debe considerar el factor que garantizara la satisfacción de necesidades del capital humano con el fin de conseguir motivación y que el comportamiento del talento humano se realice de manera eficaz y eficiente buscando el logro de objetivos, el compromiso con la empresa y de los respectivos usuarios.

Dentro de las empresas en las cuales se prestan servicios, el talento humano juega el rol de un contacto constate con los usuarios, cuyo personal debe establecer la gestión del talento humano que es el responsable de administrar de una manera óptima para alcanzar las metas corporativa.

2.2.1. Gestión del Talento Humano

Desde la posición del capital o talento humano es importante ya que estos son colaboradores cuyas actividades contribuyen al crecimiento de la organización, estos son: el personal, miembros, el equipo de trabajo, que cumplen responsabilidades en el proceso de ofrecer un producto o un servicio, con esto se concluye que es de suma importancia la opiniones de los trabajadores para alcanzar los objetivos organizacionales, y que la administración del talento humano debe entender la dualidad de satisfacer las necesidades empleado y el usuario.

La principal teoría que se basa este estudio de la gestión del talento humano de (McGregor, 1960) cuyas bases teóricas serán tomadas de la "Teoría Y" la cual hace

énfasis en la motivación y la necesidad de superación de los trabajadores, cuyas consideración según el autor toma en cuenta consideración que son seres humanos que piensa y sienten y estas no son tomadas en cuenta.

En otras palabras el ser humano posee capacidades de desarrollo, motivación, estándares de comportamiento, los cuales son capaces de asumir responsabilidades, que dentro de la teoría Y la gestión del talento humano aplica directamente, ya que las empresas son responsables de administrar todos los elementos como el dinero, equipos, materiales, y las personas con el objetivo de alcanzar la metas establecidas, la labor principal de la gestión del talento humano es crear esa condiciones y métodos organizacionales para que los empleados operen de la mejor manera para alcanzar los objetivos individuales con facilidad y dirigir los esfuerzos a los objetivos de la organización.

Esta teoría nos da a conocer que a través de la gestión del talento humano se crea oportunidades, retirar obstáculos, liberar potenciales, ayuda al incremento y proporciona orientación para la satisfacción de las necesidades de los empleados con lo cual se va a lograr una buena relación del clima laboral, la satisfacción laboral , la motivación y desempeño laboral para lograr que los empleados tengan un rendimiento óptimo en las actividades a desempeñar, de manera general es el motivo con el cual las personas actúan de determinada manera que darán origen a un comportamiento específico como eficaz o ineficaz.

La motivación de las personas será la representación de las acciones de fuerzas activas o impulsoras, por lo que las necesidades motivan al comportamiento con patrones que varían en valores, habilidades, objetivos y capacidades.

El ciclo de la motivación explica el comportamiento humano que se relaciona a la teoría Y de (McGregor, 1960) que condiciona el comportamiento del personal dentro de la cooperativa, si existen necesidades sin satisfacer el comportamiento humano es inadecuado generando incomodidad o desequilibrio al sentirse insatisfecho, por lo que se requiere un comportamiento eficaz para satisfacer las necesidades con el fin de que el humano se logre adaptar al ambiente.

Desde otro punto de vista (Charleux & Loubat, 2016) "afirma que la motivación es el motor que impulsa al comportamiento humano a realizar

actividades con mayor entusiasmo, también puede concebirse como una fuerza interior que empuja a las personas a realizar un determinado trabajo a cambio de incentivos, para obtener resultados satisfactorios, la organización debe asegurar la motivación en su personal para sacar lo mejor de ellos en su desempeño".

Con esto en mente, la motivación está definida por la satisfacción de las necesidades adaptadas al clima laboral para lograr conseguir el mejor desempeño de los empleados.

Como siguiente dimensión a evaluar es define la satisfacción laboral que se relaciona con la teoría Y, que es la actitud positiva o la felicidad que tendrá el capital humano de la empresa en el momento que se encuentra realizando sus actividades en la jornada de labor, por lo que se comprenderán varios aspectos. Como señalan (Arias & Arias, 2014) "la relación que existe entre empleados y los responsables de la alta gerencia, la motivación, integración, clima laboral y los diferentes programas de incentivos; los cuales tienen la finalidad de generar el sentido de pertenencia en los trabajadores"

De acuerdo con lo planteado, se argumenta que, si el capital humano de la empresa se encuentra satisfecho, su labor será eficaz, generando la solución de problemas en atención de los usuarios. Entonces, la gestión del talento humano deberá incentivar en las organizaciones, el trabajo en equipo, la colaboración, las buenas relaciones, un ambiente optimista y la confianza, los cuales generan estabilidad, bienestar del personal de la empresa y cubrir las necesidades dentro de la cooperativa con lo cual se puede decir que con un buen clima laboral se lograra alcanzar el éxito empresarial.

(Dessler, 2009) Postula que, dado que las organizaciones están conformadas por individuos, una mala ATH puede afectar el flujo de trabajo de las organizaciones y cuando se trata de empresas que prestan servicios, los resultados de una mala gestión del talento humano en cualquiera de las dimensiones descritas en los párrafos anteriores, suponen una reducción en las ventas o probablemente la pérdida de clientes.

La teoría Y fundamenta la importancia de tomar en cuenta diferentes aspectos de los trabajadores como: las necesidades, gustos, preferencias y motivación del personal con lo cual el estudio de Peralta proporciona las dimensiones para medir estos indicadores, los cuales se realizan tomando como base una encuesta validada por Piero y Melina en 1989 S20/23, que nos permitirá la recolección de información y su interpretación con la modificación hacia las necesidades del estudio.

El capital humano es quien ejecuta el proceso de la empresa y para garantizar el desarrollo de las actividades de los mismos se sugiere evaluar cuatro factores que según Piero y Melina citando por (Peralta, 2017) son:

- 1) Clima laboral.
- 2) Desempeño laboral.
- 3) Motivación laboral.
- 4) Satisfacción laboral.

Estos permiten proporcionar información desde el punto de vista del empleado sobre el clima laboral, donde se entiende la realidad de la organización, porque, puede existir las condiciones y normas de convivencia en el sitio de trabajo, pero pueden existir conflictos y estas no sean adecuadas donde la alta administración y sus trabajadores no pueden solucionar los problemas de una manera inmediata y eficaz, lo que provoca, irrespeto, incomodidad en el trabajo, que como resultado se obtendrá pérdidas significativas para la empresa.

Según (Peralta, 2017) el estudio del clima organizacional o laboral se ha convertido en uno de los elementos más importantes que determina el desarrollo institucional, logrando así que en la actualidad sea considerado un tema relevante que ha generado preocupación en grandes empresas, debido que los efectos que genera afectan directamente a la satisfacción laboral de manera positiva o negativa.

En otras palabras de acuerdo con (Chiang, 2010) El clima laboral lo define como “un ambiente psicológicamente significativo, es decir, está constituido por la combinación de emociones, personalidades y actitudes de los colaboradores que trabajan en una determinada organización, este mismo autor acota que el clima

depende del entorno físico, los dispositivos o máquinas que se usen para desarrollar las tareas."

Entonces, el clima laboral tiene una relación estrecha con la satisfacción laboral, el proceso de motivación y el desempeño, los cuales podrán determinar las normas de convivencia y la percepción de los usuarios dentro de la organización entre los trabajadores.

Sobre el desempeño laboral, se toma en cuenta el indicador con el que la administración del talento humano le permite tomar decisiones respecto al desempeño y comportamiento de los trabajadores. Donde (Peralta, 2017) afirma que "los criterios de calidad más importantes son el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los trabajadores, en el resultado de su trabajo determinaron que afectan a la calidad del desempeño como a la calidad de la vida laboral."

Teniendo en cuenta a (Sánchez, 2016) afirma que el desempeño valora un conjunto de destrezas, actitudes, conocimientos, que posee el personal de una empresa para realizar varias actividades y alcanzar buenos resultados; tales aspectos que favorecen al estímulo intelectual del trabajador para alcanzar mayor productividad en el desarrollo de las tareas designadas, si el empleado se siente capacitado en la elaboración del trabajo requerido puede mejorar los indicadores de productividad de su área.

Entonces, tomando en cuenta los indicadores satisfacción y el desempeño laboral por parte de los trabajadores de la empresa, el departamento de talento humano debe de tomar en cuenta para la toma de decisiones, con el que se logra obtener una visión integral de la empresa, donde se puede aplicar programas coherentes con el fin de obtener un mejor desempeño para el beneficio organizacional, mejorando los resultados y logrando alcanzar los objetivos planteados por la empresa.

"Tomando en cuenta la motivación el interés primordial de estudiar psicológicamente la conducta de trabajadores es crear elementos como la motivación, liderazgo, aspectos grupales y satisfacción laboral con el fin que se ajusten a las capacidades y necesidades de los empleados." (Peralta, 2017)

Desde otro punto de vista, la motivación en el capital humano permitirá obtener información que se relaciona con la implementación de planes de salud, salarios, ascensos, y programas de incentivos desde la perspectiva de los empleados, ya que pueden existir casos de una percepción inconforme por parte del trabajador por cuestiones de presupuestos o elementos con una mala implementación. (Charleux & Loubat, 2016)

Finalmente, para determinar la satisfacción laboral, "mantiene una estrecha relación con el clima organizacional puesto que, cualquier variación positiva o negativa en éste le afecta, esta variable está universalmente ligada a la comunicación, clima laboral y a la motivación" (Peralta, 2017)

Entonces al talento humano se lo identifica como los agentes que laboran en el proceso interno de la empresa, realizando actividades específicas con el fin de transformar la materia prima para vender algún producto u ofertar un servicio con el cual se logra satisfacer las necesidades de los usuarios para que los comportamientos sean eficientes en las actividades a realizar.

2.2.3. Importancia de la satisfacción del usuario.

La teoría principal para la fundamentación en la medición de la satisfacción del Cliente se utiliza la teoría de los dos factores en la satisfacción del clientes de (Herzberg, 1959), dado que la empresas debe mantenerse en el constante conocimiento de medir y satisfacer las necesidades de los clientes permitirá el desarrollo de procedimientos y normas para el logro de ese objetivo en dimensiones de productos y/o servicios los cuales determinaran la satisfacción del cliente y/o usuario.

(Lavado & Millán, 1998) Se basan en la teoría de (Herzberg, 1959) que afirma "En el supuesto de que la satisfacción e insatisfacción del cliente tuvieran su origen en dimensiones de los productos y/o servicios distintos, minimizar la insatisfacción del cliente no sería lo mismo que maximizar la satisfacción del cliente. En tal caso, a una empresa le interesaría saber cuáles son las dimensiones que se relacionan con la insatisfacción y cuáles se relacionan con la satisfacción."

La teoría de los dos factores de Herzberg se formula en el nivel de la satisfacción o insatisfacción donde si el nivel de este era insuficientes no produce satisfacción al nivel suficiente, lo cual la teoría tradicional de factores producirán satisfacción o insatisfacción sin importar cada persona o el alcance, la teoría de los dos factores se basa según (Lavado & Millán, 1998) "un doble continuo, en el que lo contrario de la insatisfacción no sería la satisfacción, sino la ausencia de insatisfacción, y lo contrario de la satisfacción no sería la insatisfacción, sino la ausencia de satisfacción "(Herzberg, Mausner y Snyderman, 1959; Robbins, 1994; Davis y Newstrom, 1991)

De acuerdo con lo anteriormente mencionada la satisfacción del cliente se relaciona con cada transacción específica, a diferencia de la perspectiva hacia el producto o servicio, esta puede existir sin haber existido una experiencia personal de consumo o compra concreta, la calidad de los servicios se percibe de una manera similar a la actitud de los servicios por lo que no está vinculada a cada transacción específica de los clientes si no de una manera global del conjunto del servicio.

La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente sostiene que unas dimensiones de los productos o servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente, y otras muy diferentes están relacionadas con la insatisfacción del cliente. (Herzberg, 1959)

(Lavado & Millán, 1998) Citan a Silvestre y Johnston (1990) cuyos factores de calidad de servicio se establecen por: factores higiénicos (son factores que son esperados por el cliente, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción al cliente), factores de crecimiento (cuya prestación dará lugar a satisfacción en el cliente, y en los que un fallo en su prestación no causará necesariamente insatisfacción).

Con lo anteriormente expuesto, se considera que la impresiones y emociones de decepción o placer que tiene el usuario el recibir el producto o servicio sobre sus perspectivas, indicara la satisfacción, la cual requiere un gran trabajo y compromiso de la gerencia, la administración del departamento humano y el departamento de marketing con el fin de constituirlo como un principio organizacional.

La teoría de los dos factores nos da a conocer el concepto donde se maneja la satisfacción del usuario provocando la insatisfacción o la satisfacción del producto o

servicio consumido por parte de los clientes, con lo cual se relación al estudio de (Pasquel Cajas, 2019) donde nos facilita las dimensiones y el diseño del cuestionario para la medición de la satisfacción de los usuarios.

Con relación a los usuarios en esta investigación se desarrollará bajo cuatro dimensiones basadas en el estudio de (Pasquel Cajas, 2019) con el fin de medir la satisfacción del usuario que son:

- 1) Fidelización,
- 2) Capacidad de respuesta,
- 3) Atención al usuario y
- 4) Comunicación.

(Pasquel Cajas, 2019) afirma que "es importante también conocer la satisfacción del cliente ya que esto se relaciona, con la fidelidad y los ingresos que ocasiona a la empresa, un cliente satisfecho va a influenciar el desarrollo y éxito de una organización."

En su estudio cita a (Bastos Boubeta, 2007) que afirma "La fidelización ayuda a las organizaciones para elevar el nivel de servicio en relación a sus competidores, ya que son conscientes de la cuota de mercado que ocupan y la que desea alcanzar."

La fidelización debe ser un objetivo prioritario para las cooperativas y organizaciones, donde se busca construir un lazo con el usuario que sea verdadero y duradero, donde el cliente al termino de todos los servicios brindados, vuelva a realzar adquisiciones del servicio o producto ofertado provocando un regreso habitual.

Para lograr lo anteriormente mencionado se debe tener un buen diseño de servicio o producto con buena calidad, porque la estrategia de las organizaciones debe estar dirigida a la fidelización, ya que, para captar nuevos clientes intervendrán más costos que se deberá tener un procedimiento de buena atención, un trato personaliza y hacerle sentir especial al usuario lo que conlleva mayor tiempo y dinero.

Según (Pasquel Cajas, 2019) "la capacidad de respuesta es "una habilidad desarrollada en la formación educativa, enfocándonos principalmente en el hablar y el escuchar hacia las personas".

En otras palabras (Yépez & Cabrera, 2016) "Señalan que la capacidad de respuesta es la disposición de ayuda que tiene el personal de una empresa para ofrecer soluciones certeras ante posibles inquietudes o problemas con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y responsable."

Cuando los trabajadores desarrollen sus actividades de una manera eficiente y eficaz, centrando su atención en el usuario, el mismo sentirá una calidad de servicio al obtener la información rápida y adecuada, podrá ser la orientación estratégica por la cual se resolverán las dificultades, dudas o problemas con el objetivo de retroalimentar las cuestiones de servicio.

Referente a la atención al usuario (Pasquel Cajas, 2019) afirma que "el servicio de atención al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo."

(Mosquera, 2018) explica que el éxito de las organizaciones depende de sus usuarios, estos resultan el principal motor para el correcto funcionamiento de la empresa, por lo que las organizaciones deberán invertir en la capacitación del personal que tiene una interacción constante y directa con el usuario con la finalidad de brindar una excelente experiencia y satisfacer las necesidades.

Debido a esto las organizaciones deben de realizar estrategias que estén dirigidas a los usuarios, es decir que, lo más importantes es la atención al usuario, ya que determinaran el servicio de manera eficiente, de información confiable y transmitiendo los principios organizacionales, con la obtención de resultados será de mayor margen de utilidades o incremento de cartera de clientes.

En cuanto a la comunicación con el usuario resulta de gran importancia, (Pasquel Cajas, 2019) afirma que "mantener buena comunicación y relación con el cliente, de manera que nos hace llegar sus expectativas hacia la empresa. sobre todo, en las instituciones financieras," Los nuevos canales de comunicación que se implementan son para solventar de una manera eficiente las necesidades de los usuarios, como,

por ejemplo; los blogs, los correos y apps son en canales en tiempo real para la solución de problemas.

(Hoyos & Lasso, 2017) Describen que “la comunicación en las empresas es definida como la estrategia que sirve para relacionarse de adentro hacia afuera, su importancia radica en los mecanismos que se utiliza para interactuar con los públicos de interés principalmente trabajadores, clientes y proveedores, además la comunicación se expresa mediante los bienes y servicios producidos ya que directamente establecen relaciones con el público”.

Desde la posición de (Moreno, 2017) al combinar estos factores de valoración de la satisfacción del usuario externo, permitirá medir la valoración del usuario al adquirir el producto o servicio que va más allá de sus expectativas, por lo que, el esfuerzo de las empresas deberán fijarse en la capacitación del personal para que genere una experiencia inolvidable al usuario con lo cual se definirá el nivel de satisfacción.

2.2.3. Gestión del talento humano interno y satisfacción del usuario.

El propósito de la GTH es crear, mantener y desarrollar un procedimiento de una manera flexible, interdisciplinaria y situacional, para el personal donde se mantenga con motivación bajo la satisfacción de la necesidad (Maslow, 1954) para lograr el alcance de los objetivos de la organización.

(Chiavenato, 2007) Enfatiza que la ATH esta relaciona de manera directa con la satisfacción del capital humano de la empresa, teóricamente los encargados proporcionan las condiciones al personal para garantizar la estabilidad laboral. Esto dependerá de la administración e importancia que genera la alta gerencia, por lo que se denomina a la administración de talento humano como una función de staff la cual conlleva muchas restricciones.

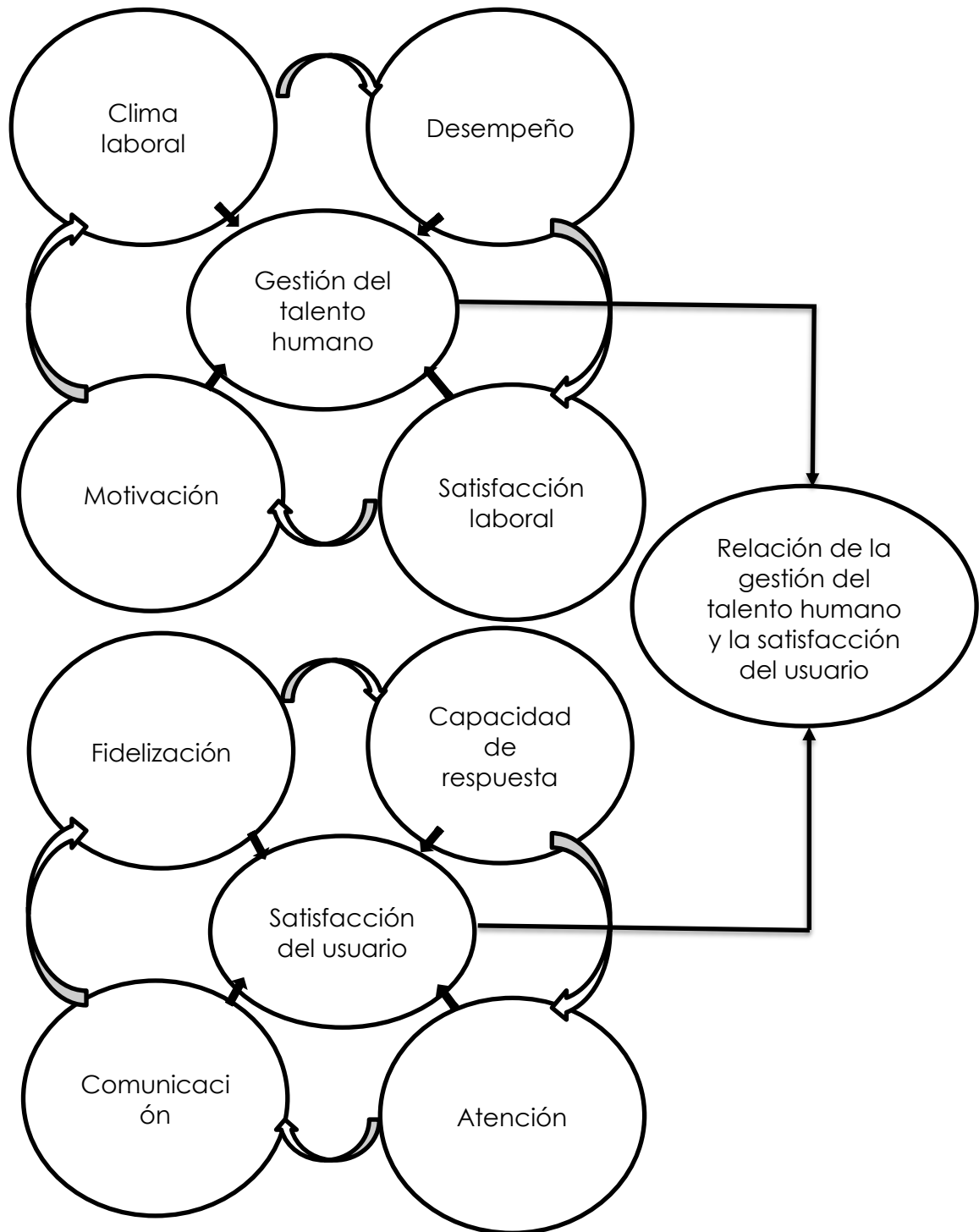
El objetivo de la gestión del talento humano según (Chiavenato, 2007) es “lograr eficiencia y eficacia por medio de las personas”. Entendido esto la ATH debe fijarse en satisfacer los usuarios a través de la satisfacción del capital humano que trabaja en los diferentes departamentos como de ventas, marketing y atención a los clientes con personal capacitado, no obstante, existirá limitación que sugieren a la

administración de talento humano como fuente de ingresos, pese a los objetivos perseguidos.

Expuesto esto entendemos que la gestión del talento humano conlleva directamente a las actividades realizadas por cada uno de los empleados dependiendo del clima laboral, desempeño laboral, motivación laboral, satisfacción laboral, con la cual se consigue una eficiencia y eficacia, que determina la satisfacción del cliente que se mide con la fidelización, capacidad de respuesta, atención al usuario y comunicación.

También, la satisfacción del usuario es importante en la cooperativa de ahorro y crédito puesto que el servicio se genera de una manera directa donde este puede fidelizar a los usuarios con una buena capacidad de respuesta, un buen desempeño y una buena comunicación donde el usuario se sienta identificado con la cooperativa que satisface sus necesidades.

Figura 1.
Constructos de las variables en estudio



Nota: Relación de las variables en estudio.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1 Enfoque

Dado que el objetivo del estudio es determinar la relación de la gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios se utilizó el enfoque cuantitativo, permitiendo realizar ejercicios estadísticos, prueba de hipótesis y aplicar estadística de correlación, determinando la relación de la satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión del talento humano.

3.1.2 Tipo de Investigación

Con relación a los objetivos planteados el tipo de investigación fue descriptivo y correlacional, permitiendo analizar los datos y las características de la población de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Sucursal – Tulcán, con la finalidad de determinar el grado de correlación que existe entre las dos variables presentadas en el estudio.

La investigación descriptiva permitió describir atributos de manera sistemática y objetiva, como los datos, que intervinieron en este estudio, que se realizó a través de la recolección de datos en la población de los usuarios del servicio de la COAC con la finalidad de analizar los resultados para el objetivo del estudio.

La investigación correlacionar permitió conocer relación de las variables involucradas en el estudio, sin ningún intento de alteraciones por parte del investigador, determinando la asociación con un concepto específico que aporta a la información descriptiva.

Estos dos tipos de estudios fueron importantes para facilitar la toma de decisiones de manera estratégica con los resultados obtenidos, con la finalidad que genera beneficio directamente a la COAC San Gabriel Sucursal- Tulcán.

3.2. HIPÓTESIS

Basándose en lo revisado anteriormente, el clima laboral, el desempeño, la motivación y la satisfacción laboral afectan a las actividades desarrolladas por los

empleados, generando una incertidumbre donde los usuarios tienen insatisfacción o satisfacción con los servicios brindados por el personal de la cooperativa.

Hipótesis Nula: No existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel – sucursal Tulcán.

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel – sucursal Tulcán.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

La gestión del talento humano se entiende como aquellas acciones que realiza el empleado o gestor laboral, considerando el clima laboral como el ambiente constituido por la cooperación y confianza entre los empleados de la cooperativa en el que se desarrollan las actividades, donde el desempeño laboral es el conjunto de destrezas, actitudes y conocimientos, implementadas en el desarrollo de actividades de manera eficiente y de manera profesional, lo cual conlleva a una satisfacción de laboral de los empleados que es el estado emocional cubriendo necesidades, lo que genera estabilidad y comodidad para realizar las actividades con motivación del personal reconociendo el esfuerzo y dedicación, mostrando energía al realizar las actividades laborales. La satisfacción del usuario se entiende como la utilización del servicio sea de calidad y satisfaga las necesidades, considerando que esta se mide con la fidelización construyendo un lazo verdadero y duradero entre el usuario y la cooperativa, donde no se cambien el servicio por otra cooperativa y recomienden los servicios, regresando a utilizar al experimentar una capacidad de respuesta eficiente y oportuna, generando una atención del cliente con interacción constante y de excelente experiencia, con amabilidad y atendiendo los requerimiento de solicitudes, quejas o reclamos, satisfaciendo al usuario con la comunicación al escuchar las necesidades y general un dialogo fácil de comprensión y confianza.

Tabla 1.
Matriz de operacionalización de las variables

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Técnica | Instrumento |
|---------------------------------------|---------------------------|--|--------------------------|------------------------------|
| V.I: Gestión del Talento Humano | Clima Laboral | Nivel de del clima laboral | | |
| | Desempeño | Nivel de desempeño | de | |
| | Motivación | Nivel de motivación | de | Encuesta a capital humano |
| | Satisfacción Laboral | Grado del personal satisfecho | de | Cuestionario |
| V.D: Satisfacción del Usuario | Fidelización | Grado de Fidelización usuario | de del | |
| | Capacidad de Respuesta | Nivel de satisfacción usuario ante la capacidad de respuesta | de del de | |
| | Atención al cliente | Grado de satisfacción usuario con respecto a la atención | de del con a la | Encuesta a los usuarios |
| | Comunicación | Nivel de satisfacción usuario en la comunicación | de del en la | Cuestionario |

Nota. Muestra la operacionalización de variables, donde se utilizaron dos formularios distintos. Elaborado por: Muñoz A. (2022)

3.4. MÉTODO UTILIZADO

Se utilizó el método inductivo, que permitió un estudio lógico de forma específica de cada una de los indicadores evaluados tanto en la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario, extrayendo conclusiones validas del estudio, además el método permitirá realizar el análisis de relación entre las variables presentadas, dando como resultados, conclusiones y recomendaciones apegadas a la realidad de la cooperativa y a los objetivos del estudio.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

El coeficiente de correlación de Pearson, que indicó cuan asociadas están las variables de estudio, con el fin de validar o descartar la hipótesis nula, por lo cual se aplicara la siguiente formula.

$$r = \frac{\sum(X - X_m)(Y - Y_m)}{(n - 1)S_x S_y}$$

Donde X representa la observación de la variable independiente de la administración del talento humano, X_m representa la media de las observaciones de la variable. Las variables independientes son tomadas por el valor de Y, que es la satisfacción del usuario externo; Y_m representa la mediad de la observación de la variable, y (n) es el tamaño de la muestra, y por último S_x y S_y , es las respectivas desviaciones estándar. Para facilitar los cálculos requerido se empleó programas de Excel y SPSS (software estadístico). Dando como resultado una correlación del 0,799 entre la variable en estudio.

“El valor estadístico de r de Pearson muestra que al obtener un valor mayor a 0,75 existe una “correlación positiva considerable” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

Se contacto a dos tipos de población, la primera referente al talento humano de la cooperativa y la segunda población son los usuarios.

Talento humano

De acuerdo con la información brindada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel se supo que el recurso humano en la sucursal - Tulcán, dirigido desde la administración de talento humano de la matriz de la cooperativa en la ciudad de San Gabriel, el tamaño de la muestra es de 6 individuos (empleados) por lo que no fue necesario el cálculo de la muestra.

Usuarios de la cooperativa

Gracias a los datos proporcionados por el coordinador comercial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel, la población de usuarios en la Sucursal - Tulcán, haciende a los 2,500 por lo que se ejecutó un muestreo aleatorio simple, donde todos los usuarios tiene la misma posibilidad de hacer parte de la muestra y ser encuestados, su fórmula para el cálculo es la siguiente.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1)E^2 + Z^2(p * q)}$$
$$n = \frac{2500 * 1,96^2 * 50\% * 50\%}{(2500 - 1)5\%^2 + 1.96^2(50\% * 50\%)}$$
$$n = 333,11$$

Donde, El tamaño de la muestra se representa por n; el tamaño de la población N, en el caso de estudio representa a los 2,500 usuarios de la cooperativa; el nivel de confianza se representa por Z establecido bajo el criterio del investigador, el cual es escogido el valor de 96% de confianza dado por 1.96; la probabilidad de ocurrencia de l un evento es el valor de 0.5 representado por p; que estos valores son considerados para garantizar la representación de la muestra; y el error de estimación representado por E; el cual se delimito utilizar el 5% de error.

3.7 TÉCNICA E INSTRUMENTO

La técnica que se utilizó para la recolección de información es la encuesta, considerando la fuente de información son de manera directa, se diseñó como instrumentos dos cuestionarios, el cual el primero estará dirigido para el talento

humano de la cooperativa y el segundo a los usuarios, los cuales para su construcción se tomó la base de la escala de Likert de 5 puntos.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN GABRIEL SUCURSAL – TULCÁN

La gestión del talento humano es importante para identificar las competencias profesionales, actitudes y aptitudes que realizan las personas dentro de las organizaciones, dichos individuos pasan la mayor parte de su vida trabajando en ellas, donde las actividades que realizan son las que denominan el funcionamiento para alcanzar el éxito de las empresas u organizaciones para las cuales trabajan, de modo que las personas dependen del trabajo en las empresas para la subsistencia, alcanzar los objetivos individuales, las posibilidades de crecer en la vida y de tener éxito donde depende del crecimiento dentro de las organizaciones. Entonces, las personas dejan de ser simples recursos humanos de las organizaciones, si no, son consideradas seres que desempeñan: personalidad, inteligencia, habilidades, conocimientos, aspiraciones, competencias y percepciones singulares, que afectan de manera directa a toda y cada una de las acciones que se desempeñan en el área de trabajo, esto se evalúa a partir de los indicadores de un buen clima laboral, la satisfaciendo las necesidades de los empleados para mantener una motivación y desempeño adecuado en todas la funciones realizadas dentro de la cooperativa.

La Satisfacción de los usuarios está comprendida por cómo se solventa las necesidades y como estas son complacidas a partir de los servicios brindados por el personal y la cooperativa, donde se mide a través de los indicadores de capacidad de respuesta de los trabajadores, la atención al cliente, la comunicación y la fidelización de los mismos, cumpliendo las expectativas al recibir el servicio.

El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Gabriel" – Sucursal Tulcán maneja la gestión del talento humano prestando concepto de valor agregado, donde los resultados se obtienen con las actividades realizadas por los empleados que satisfacen las necesidades de los clientes, estos tienen una interacción directa con los usuarios al ser una cooperativa que presta servicios financieros.

En este capítulo se expone los principales resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación que involucra a la gestión del talento humano y la satisfacción del

usuario de la cooperativa, esta sección del informe se divide en el nivel de gestión del talento humano con la percepción de la satisfacción de los usuarios, también la satisfacción de los usuarios con la percepción de la gestión del talento humano y la correlación de las dos variables en estudio.

Se precisa en términos generales datos del talento humano y de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Sucursal – Tulcán, en el caso del talento humano es una población finita contando de 4 a 6 trabajadores, todos tienen estudios superiores, así mismo la mayoría percibe ingresos mensuales de 501 a 1000 dólares. En los usuarios de la cooperativa el 57,8% tienen ingresos mensuales de 100 a 400 dólares, si el lector desea profundizar las características demográficas del talento humano y de los usuarios puede consultar en el anexo 8 y anexo 9.

4.1 RESULTADOS

LA RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

El clima laboral, el desempeño, la motivación y satisfacción laboral son indicadores que configuran como la gestión del talento humano dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel, de modo que el personal determina la medición de cada uno de los indicadores evaluados a través de las actividades y acciones dentro de la cooperativa.

Todas estas actividades y acciones que generan los indicadores se relacionan con la satisfacción del usuario en las necesidades específicas, de manera que los usuarios se sientan fidelizados, con una buena capacidad de respuesta, buena atención al cliente y comunicación, generando que la cooperativa mantenga y aumente la tasa de usuarios.

La relación entre las variables en estudio se calcula a partir de puntuaciones obtenidas en la muestra de las mismas, realizando el ejercicio estadístico en el programa SPSS ver página 101 en el capítulo V obteniendo el resultado de 0,79, Por lo que se acepta la hipótesis alternativa, con una “correlación positiva considerable” se afirma que, si la gestión del talento humano dentro de las actividades de la Cooperativa de Ahorro

y Crédito "San Gabriel" muestra un descenso, de igual manera la satisfacción de necesidades del usuario baja, caso contrario las dos aumentan. Por lo tanto, la relación existente entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario es directamente proporcional.

Para Peralta (2017) McGregor (1960) y Chiavenato (2007) la gestión del talento humano son varias interacciones, acciones y actividades de las empresas, de una manera amplia donde se realiza un conjunto de estrategias y políticas que deben ser aplicadas dependiendo de los beneficios que se consigan para lograr el éxito de la empresa, es decir, existe mayor entusiasmo e interacción en dirigir la gestión del talento humano para generar un mayor nivel de relación con la satisfacción del usuario.

Para cada empresa es diferente el manejo de la gestión del talento humano donde existen más indicadores que se llevan a cabo para conseguir un manejo eficiente del talento humano, es decir, si los indicadores evaluados en la Cooperativa muestran una relación positiva, no quiere decir que estos indicadores puedan evaluar a otras organizaciones que se manejen en el mismo o en diferente ámbito laboral.

Se demuestra que se aplicó un instrumento correcto para la recolección de datos, donde se evalúan con afirmaciones para las dos variables teniendo el punto de percepción del usuario hacia las dos variables, generando una relación directa entre las variables, ya que las dimensiones evaluadas están realizadas por constructos cada uno con dos indicadores específicos determinando cual se hace bien o no, que afirman que la gestión del talento humano que manejan los empleados de la cooperativa, satisface las necesidades de los usuarios.

Deduciendo de los antecedentes y teorías aplicadas en el estudio, se basa en factores del desarrollo de una buena gestión del talento humano, pero al no existir un modelo estándar los constructos evaluados son comprobados de manera coherente con los objetivos planteados, demostrando de igual manera que los usuarios de la cooperativa mantienen unos niveles bajos de insatisfacción de tal modo que la cooperativa está desarrollando de una manera correcta la gestión del talento humano donde los trabajadores realizan las actividades de manera conjunta para alcanzar los objetivos personales y de la organización.

Tabla 2.*Correlación de variables por constructos.*

| Gestión del Talento Humano | Satisfacción del Usuario | | | |
|----------------------------|--------------------------|---------------------------|-------------|-----------------|
| | US Fidelización | US Capacidad de Respuesta | US Atención | US Comunicación |
| TH Clima Laboral | 0,50 | 0,52 | 0,60 | 0,62 |
| TH Desempeño Laboral | 0,55 | 0,66 | 0,62 | 0,70 |
| TH Motivación | 0,55 | 0,57 | 0,59 | 0,63 |
| TH Satisfacción Laboral | 0,44 | 0,55 | 0,53 | 0,60 |

Nota: Los valores expresan la correlación por cada constructo de la variable dependiente e independiente.

Comprobación de hipótesis

Considerando que en los formularios realizados están contempladas las dos variables de estudio, el valor estadístico r de Pearson en todas las correlaciones es positivo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Tomando en cuenta las correlaciones más altas, cabe destacar que los constructos de Desempeño Laboral y Comunicación con el usuario, son dos de los factores que contribuyen a generar la relación entre las actividades que realizan los empleados de la cooperativa con la satisfacción de los usuarios, que coincide con la investigación sobre la gestión del talento humano para la satisfacción del cliente en la empresa ESAZE SAC (Pinco Parco, 2017). Por su parte la Satisfacción Laboral de las necesidades del personal afecta a la Comunicación con los usuarios generando que si el personal no se encuentra satisfecho laboralmente la comunicación con los usuarios disminuye y el Desempeño Laboral hace que la percepción de Capacidad de Respuesta afecte al usuario de manera que si los empleados aumentan o bajan su desempeño de actividades dentro de la empresas, al mismo tiempo, el usuario aumento o baja su satisfacción en la percepción de capacidad de respuesta.

4.1.2 Gestión del talento humano

4.1.2.1 Gestión del clima laboral del talento humano

El clima laboral impacta de manera directa en el desarrollo laboral de los empleados en cada actividad, está constituido por varios factores como las emociones, actitudes y personalidades donde se rodea cada uno de los empleados, una de las bases importantes para crear un buen clima laboral está relacionado estrechamente con cooperación que exista entre compañeros de trabajo, generando un sentimiento de espíritu de ayuda hacia los directivos y todo el grupo a su alrededor consiguiendo un apoyo mutuo, con el fin de que las actividades se desarrollen con eficacia para mejorar el funcionamiento institucional, del mismo modo, la confianza es otro factor importante en el clima laboral que permite alcanzar el éxito, fomentando relaciones de confianza entre los compañeros permitiendo crear un ambiente de trabajo eficiente, integrador y creativo para el desarrollo y solución de actividades requeridas por la dirección, compañeros de trabajo o usuarios de la institución, la media del constructo de clima laboral puntúa 4,60, obteniendo unas media en los indicadores como lo muestra la tabla 3.

Tabla 3.

Clima laboral del talento humano

| Indicadores | Media |
|--------------------|--------------|
| Cooperación | 4,33 |
| Confianza | 4,83 |

Nota. Escala de Likert de 1 a 5

En el constructo de clima laboral se evalúa la media de cada indicador, que es la cooperación y confianza entre los empleados de la cooperativa, evidenciando en la table 16, la puntuación con más alta es el indicador de confianza, esto implica que los principios regidos por la Cooperativa San Gabriel – Sucursal Tulcán son al respecto de la confianza laboral entre los empleados, cabe resaltar que al existir un diferencia entre el indicador de cooperación, este debe ser estudiado de manera más profunda para mejorar el clima laboral de los empleados y así conseguir un correcto desempeño de las funciones por todo el grupo de trabajo de la institución financiera.

4.1.2.2 Gestión del desempeño laboral del talento humano

El desempeño afecta al desarrollo personal de los empleados de la institución financiera donde se puede valorar con la eficiencia y el profesionalismo con el cual desarrollan las destrezas, actitudes y conocimientos que posee el personal para la ejecución de todas las actividades con la finalidad de alcanzar mayor productividad y buenos resultados, obteniendo como resultado la media del constructo de 4,82.

La finalidad es coincidir o superar las expectativas esperadas por los usuarios del servicio brindado por el personal de la cooperativa. Por otro lado, la eficiencia se relaciona con el rendimiento del uso de recursos y la capacidad de desarrollo de las actividades por parte de los empleados, así mismo, el profesionalismo implica a las destrezas, conocimientos y habilidades involucradas en el proceder del desempeño profesional para alcanzar el éxito laboral.

Tabla 4.

Desempeño Laboral

| Indicadores | Media |
|--------------------|--------------|
| Eficiencia | 4,83 |
| Profesionalismo | 4,81 |

Nota. Escala de Likert de 1 a 5

La tabla 4 nos deja claro que existe un buen desempeño laboral por parte de los empleados de la institución financiera logrando la media con más del 4,80 en los dos indicadores de eficiencia y profesionalismo, identificando que el rendimiento de los empleados mejora día a día, no obstante, el profesionalismo debe de entregar el valor agregado a los usuarios donde luego de adquirir el servicios financiero, el rendimiento percibido debe cumplir y superar las expectativas de los mismos, logrando que los usuarios se sientan satisfechos y vuelvan a utilizar el servicio de la cooperativa, cumpliendo los objetivos de la institución.

4.1.2.4 Gestión de la motivación del talento humano.

La motivación es importante en los empleados de las instituciones porque está influenciado fuertemente con el desempeño de los mismos, como resultado la media del constructo es de 4,5. El talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Gabriel" Sucursal Tulcán, se evalúa por factores como los reconocimientos y su energía al desarrollo de las actividades, además, intervienen factores como bienes disponibles para asumir responsabilidades o la disposición para dirigir conductas para el éxito de la institución financiera, la motivación implica el reconocimiento con incentivos, donde tiene una relación estrecha para conseguir un mejor rendimiento de los empleados desarrollando un apoyo emocional, con esto en mente observamos la tabla 5.

Tabla 5.

Motivación del talento humano

| Indicadores | Media |
|----------------------------|-------|
| Reconocimiento | 4,33 |
| Energía en las actividades | 4,66 |

Nota. Escala de Likert de 1 a 5

Al comparar los indicadores de reconocimiento y energía en el desarrollo de las actividades, el personal de la cooperativa "San Gabriel" muestra la media más baja en el indicador de reconocimiento donde existe una diferencia significativa con la energía al desarrollo de las actividades, por lo cual debe realizarse un estudio sobre cómo se maneja el reconocimiento o manejar incentivos que pueden ser económicos, flexibilidad, días libres, pagos entre otros, con la finalidad de cuidar el estado emocional de los trabajadores, por lo tanto, se obtendrá como resultado un mejor desarrollo en las actividades de los empleados y se aumentará la satisfacción de los usuarios.

4.1.2.5 Gestión de la satisfacción laboral del talento humano

La satisfacción laboral afecta de manera directa a la sensación de felicidad o actitud positiva que dispone el empleado en el lugar de trabajo y en el desarrollo de las actividades de jornada laboral donde la evaluación del personal de la cooperativa

San Gabriel se realiza por los indicadores de estabilidad laboral donde se relaciona con la tranquilidad, salud, motivación y el buen estado emocional de los empleados, así mismo, la satisfacción de las necesidades de los empleados muestra la conformidad del capital humano respecto al entorno de las condiciones de trabajo donde se relaciona de manera directa con la calidad de trabajo, productividad y rentabilidad en el desarrollo de las actividades, identificando una relación agradable con la satisfacción situando con la media de 4,58 en el constructo.

Tabla 6.

Satisfacción laboral del talento humano

| Indicadores | Media |
|------------------------|-------|
| Estabilidad laboral | 4,66 |
| Satisfacer necesidades | 4,50 |

Nota. Escala de Likert de 1 a 5

En los resultados de la tabla 6, los indicadores evaluados para el constructor de satisfacción laboral se evidencia un diferencia que por más mínima que esta pueda ser debe de realizarse una análisis sobre el indicador en el capital humano de la cooperativa, obteniendo la puntuación baja en el indicador de satisfacción de las necesidad de los empleados por lo que puede disminuir su calidad de trabajo y así generar una mayor insatisfacción en los usuarios, por otro lado con una diferencia de 0,16 la estabilidad laboral obtiene la puntuación más alta obteniendo actitud positiva del capital humano para el desempeño laboral del día a día.

4.1.2.6 Percepción del talento humano con la fidelización del usuario

La percepción de los empleados de la cooperativa con respecto a la fidelización de los usuarios se obtiene como resultado una media de 4.00, entendiendo que los usuarios muestran satisfacción favorable al adquirir los servicios de la cooperativa, sin cambiar el servicio, volviendo a utilizarlos y recomendando por las experiencias positivas como refleja los resultados de la tabla 7.

Tabla 7.

Fidelización del Usuario

| Indicadores | Media |
|--------------------|-------|
| Cambia el servicio | 3,83 |
| Recomienda | 4,16 |

Nota. Escala de Likert de 1 a 5

Los empleados de la cooperativa identifican usuarios que probablemente cambien los servicios, por ello es el con menor puntuación, por otra parte, la percepción de recomendación de los usuarios obtiene una puntuación mayor, por otro lado, se debe de poner mayor atención en el cambio de servicio por otra cooperativa, lo que puede significar que los usuarios no estén totalmente conformes con los procesos que realizan los empleados para estar mayormente fidelizados.

4.1.2.7 Percepción del talento humano con la capacidad de respuesta al usuario.

En la capacidad de respuesta la percepción de los empleados hacia los clientes se obtiene una media de 4,64 demostrando que el desarrollo de las actividades para la solicitud de necesidades de los clientes se realiza de una manera eficiente, de una manera integral, con respuestas y soluciones inmediatas para obtener los mejores resultados.

De igual manera, se realiza de una manera oportuna con acciones y esfuerzos a generar una experiencia excelente para satisfacer las necesidades de los usuarios, en los indicadores evaluados en la tabla 8.

Tabla 8.

Apreciación de capacidad de respuesta

| Indicadores | Media |
|--------------------|--------------|
| Eficiente | 4,66 |
| Oportuno | 4,60 |

Nota. Escala de Likert de 1 a 5

La percepción en los empleados a través de los indicadores se evidencia una puntuación mayor en la eficiencia del desarrollo de los procesos para la atención a los usuarios, así mismo, el indicador a realizar las actividades de una manera oportuna tiene una diferencia, que por menor que sea hay que darle atención por parte de la cooperativa para mejorar la satisfacción de los usuarios.

4.1.2.8 Percepción del talento humano con la atención al usuario

La percepción de los empleados de la cooperativa con respecto a la atención de los usuarios se obtiene una media de 4,91, demostrando que los usuarios reciben el servicio de manera amable con respeto, actitud adecuada para el requerimiento de los servicios de los usuarios, por otra parte, la atención de los requerimientos,

solicitudes y reclamos se realiza con eficiencia para satisfacer a los usuarios, como se evidencia en la tabla 9.

Tabla 9.

Apreciación de la atención al usuario.

| Indicadores | Media |
|--------------------|--------------|
| Amabilidad | 5,00 |
| Atención | 4,83 |

Nota. Escala de Likert de 1 a 5

La percepción de los empleados demuestra que la cooperativa ofrece un servicio amable a todos los usuarios sin importar sus diferencias, como trabajos, ingresos o años de edad, generando la máxima puntuación, así mismo, la atención al usuario de las necesidades obtiene una calificación alta, satisfaciendo con un servicio de calidad de manera exitosa.

4.1.2.9 Percepción del talento humano con la comunicación hacia el usuario.

La percepción de la comunicación que se genera por parte de los empleados de la cooperativa con el usuario obtiene una media de 4,88 demostrando que se maneja un diálogo adecuado al explicar o atender a los clientes en cualquier solicitud y de igual manera se escucha las necesidades de los usuarios, donde se relación estrechamente con la atención al usuario con el fin de cumplir o superar las expectativas del cliente.

Los empleados aseguran que mantienen una buena comunicación con los usuarios mediante los resultados de la tabla 10, donde el indicador con mayor puntuación es el dialogo, con el cual deben de dirigirse a diferentes personas, como mayores de edad, adultos o jóvenes donde intervienen diferentes palabras para que el usuario comprenda de mejor manera la solicitud que requiere, también, al escuchar las necesidades de los usuarios se ofrece una esperanza de importancia al tener toda la atención para solventar cualquier necesidad en específico satisfaciendo las necesidades de la mejora manera.

Tabla 10.

Apreciación de la comunicación con el usuario.

| Indicadores | Media |
|-------------------------|-------|
| Dialogo | 4,91 |
| Escucha las necesidades | 4,83 |

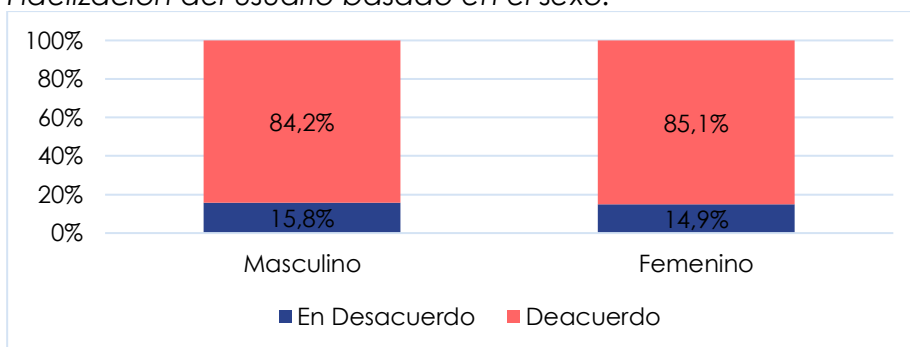
Nota. Escala de Likert de 1 a 5

4.1.3 Perspectiva de la satisfacción de los usuarios

La fidelización dentro de cualquier empresa o cooperativa busca construir un lazo verdadero y duradero entre el usuario y la cooperativa, considerando que entre más fidelizado este el usuario el regreso a utilizar los servicios brindados por la cooperativa son más frecuentes, donde no cambian a la cooperativa y la recomiendan a otras personas. Cabe destacar que la mayoría de usuario de la Cooperativa "San Gabriel" son de sexo femenino teniendo más relevancia en los resultados obtenidos.

Figura 2.

Fidelización del usuario basado en el sexo.



Nota. El gráfico muestra el nivel de fidelización de los usuarios de la cooperativa basado en el sexo.

En los usuarios de acuerdo al sexo se evidencia que no existe una variación alta en dicha fidelización, donde se debe de trabajar por igual para lograr bajar los niveles de insatisfacción, provocando mayor ingresos y reconocimiento con los clientes satisfechos, que influyen en más futuros usuarios, con el fin de garantizar el éxito de la cooperativa, la satisfacción debe ser de manera imparcial para todos los usuarios tanto en sexo masculino y femenino con una atención adecuada a cada solicitud de los usuarios desde la entrada a la cooperativa donde es el primer momento de percepción de como los empleados desarrollan las actividades.

Por otro lado la fidelización del usuario con la cooperativa debe comprenderse como factor importante para mantener y aumentar la cartera de usuarios, de acuerdo con los resultados expuestos de la figura 2 podemos evidenciar en la tabla 11 que el porcentaje mayor de fidelización tanto en el caso femenino y masculino quienes componen este porcentaje están en el rango de edad de 35 a 54 años que son considerados usuarios estables que tienen un ingreso o trabajo estable para cumplir con los convenios de socios en la cooperativa San Gabriel.

Por el contrario, el porcentaje que compone a la mayor insatisfacción del usuario para la fidelización está compuesta por el rango de edad de 20 a 24 años que son denominados usuarios jóvenes donde la mayoría que utiliza los servicios de la cooperativa son para gatos personales, donde se debe de poner mayor atención a estos usuarios para lograr satisfacer las necesidades de la mejor manera con el fin de fidelizar más a los clientes.

Tabla 11.

Fidelización del usuario considerando la edad

| Edad | En Desacuerdo | De acuerdo |
|------------|---------------|------------|
| de 20 a 24 | 55,6% | 44,4% |
| de 25 a 34 | 12,2% | 87,8% |
| de 35 a 54 | 4,0% | 96,0% |
| de 55 a 65 | 9,1% | 90,9% |
| Total | 15,3% | 84,7% |

Nota. Porcentaje de fidelización del usuario con la cooperativa considerando el rango de edad.

4.1.3.2 Capacidad de respuesta basado en profesión y nivel de educación de los usuarios.

Capacidad de respuesta y profesión del usuario.

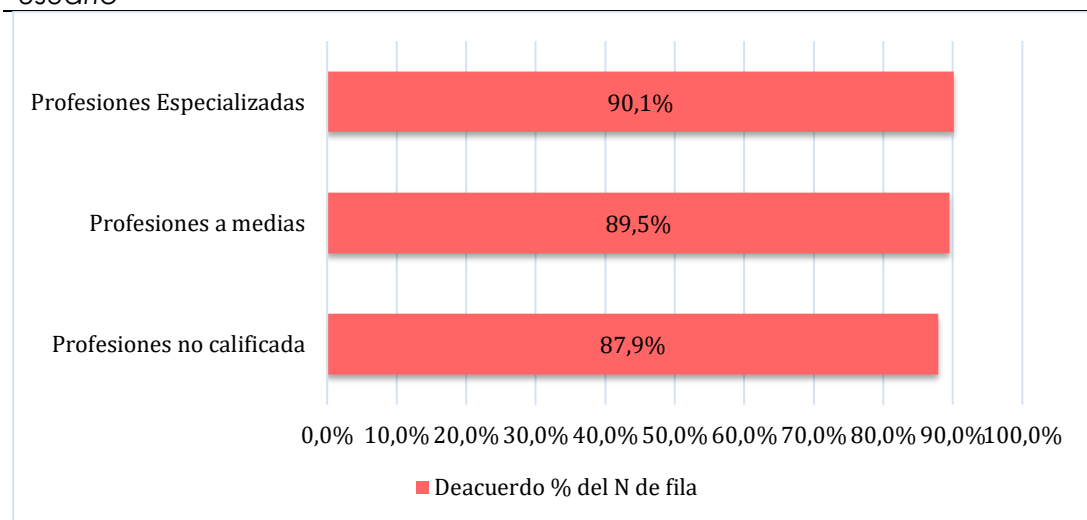
La profesión de los usuarios esta dividida por tres constructos la primera por profesiones no calificadas que son ocupaciones cuyo ejercicio emplea una aptitud especial como: ama de casa, albañilería, independientes, agricultura y ganadería, la segunda son profesiones especializadas que son ejercidas por operarios con procesos de rutina que requieren de cierta atención y determinación de movimientos como: comerciantes, chofer, guardia, panificadores, sastres, entre otras, y las ultimas son, profesiones especializadas que requieren un nivel mental y académico para su desempeño, tomando decisiones personales y profesionales como de: enfermería,

docencia, tecnología, licenciatura, policía y nutricionistas. Obteniendo la percepción de la capacidad de respuesta de los empleados de la cooperativa mediante los constructos de profesiones de los usuarios.

La capacidad de respuesta de los empleados de la cooperativa hacia los usuarios es de manera profesional donde cada uno de los constructos establecidos en los usuarios perciben los servicios de una manera satisfactoria donde sin importar profesión independiente de cada usuario ya sea no calificado, a medias o especializados los servicios utilizados los reciben de una manera eficiente y oportuna, tomando en cuenta que en la teoría (Carmona & Leal, 1998) este resultado es equivalente a la satisfacción a la rapidez y calidad de los servicios que coincide en la dimensión evaluada.

Figura 3.

Percepción de la capacidad de la respuesta de acuerdo a la profesión del usuario



Nota. La figura muestra la capacidad de respuesta que tiene los empleados de la cooperativa y su percepción basado en profesión de los usuarios.

Capacidad de respuesta y nivel de educación del usuario.

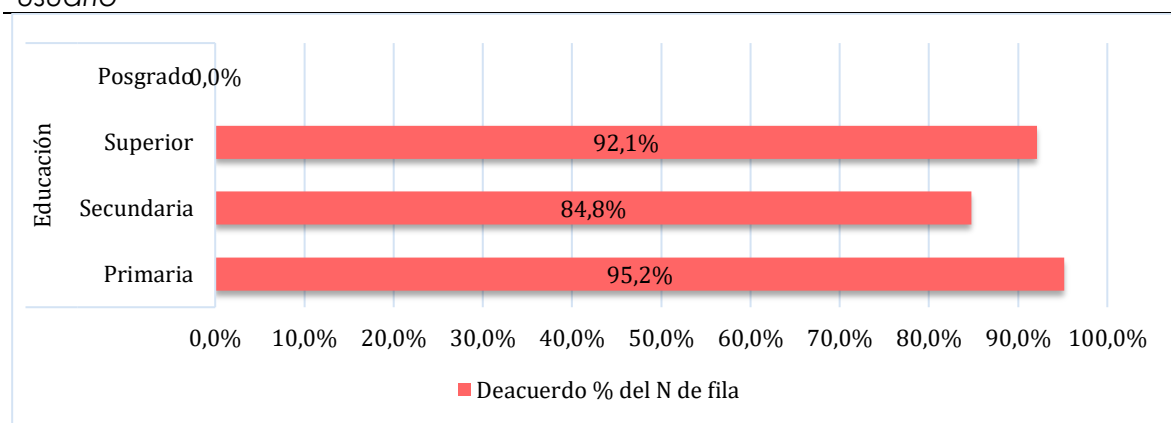
Los niveles de educación en Ecuador están definidos por el Ministerio de Educación, estos son, primaria es el nivel básico o inicial, secundaria es el nivel de bachillerato, superior es el nivel técnico tecnológico de grado y cuarto nivel el posgrado, conforme afirma el artículo (Art. 39 de la Ley de Educación Intercultural (LOEI) y Art. 118 de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES)), donde cada usuario de acuerdo a sus

conocimientos y nivel de educación tiene otra perspectiva al recibir los servicios de la Cooperativa.

Los niveles de capacidad de respuesta se miden en el desarrollo de las actividades donde sean de manera oportuna y eficiente en las necesidades de los usuarios, estas se realizan independientemente de que nivel de educación que posean, al evaluar la satisfacción en la capacidad de respuesta no existe mayor diferenciación, mostrando una buena satisfacción de los usuarios de cualquier nivel de educación que indiferentemente del mismo, la gestión del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel desarrollan una buena gestión con los empleados de la cooperativa en la capacidad de respuesta sin bajar el nivel de la misma independientemente de cualquier nivel de educación que tiene el usuario.

Figura 4.

Percepción de la capacidad de respuesta de acuerdo al nivel de educación del usuario



Nota. La figura muestra la capacidad de respuesta que tiene los empleados de la cooperativa con respecto a la percepción de los usuarios basado en su profesión.

De acuerdo a la base teoría utilizada, la teoría de los dos factores de (Herzberg, 1959) esto quiere decir que no existe insatisfacción del usuario, si no, existe ausencia de satisfacción en el promedio de porcentaje restante en cada nivel de educación del usuario. Cabe destacar que la capacidad de respuesta de los empleados de la cooperativa es importante en cualquier lugar de trabajo que se realice, esta debe manejarse de una manera eficiente y oportuna para satisfacer la necesidades de los usuarios, por su parte, los niveles de satisfacción de la percepción de la capacidad de respuesta refleja una eficiencia en resolver las necesidades de los usuarios donde el porcentaje mayor de satisfacción los compone el género femenino como se

evidencia en la tabla 12, y el porcentaje de ausencia de insatisfacción lo compone el género masculino con una diferencia mínima para alcanzar la satisfacción de ambos generos considerando la capacidad de respuesta de los empleados.

Tabla 12.
Capacidad de respuesta basado en el genero

| Genero | En Desacuerdo | De acuerdo |
|---------------|----------------------|-------------------|
| Masculino | 12,9% | 87,1% |
| Femenino | 9,2% | 90,8% |
| Total | 10,8% | 89,2% |

Nota. Porcentaje de percepción de la capacidad de respuesta por parte de los usuarios

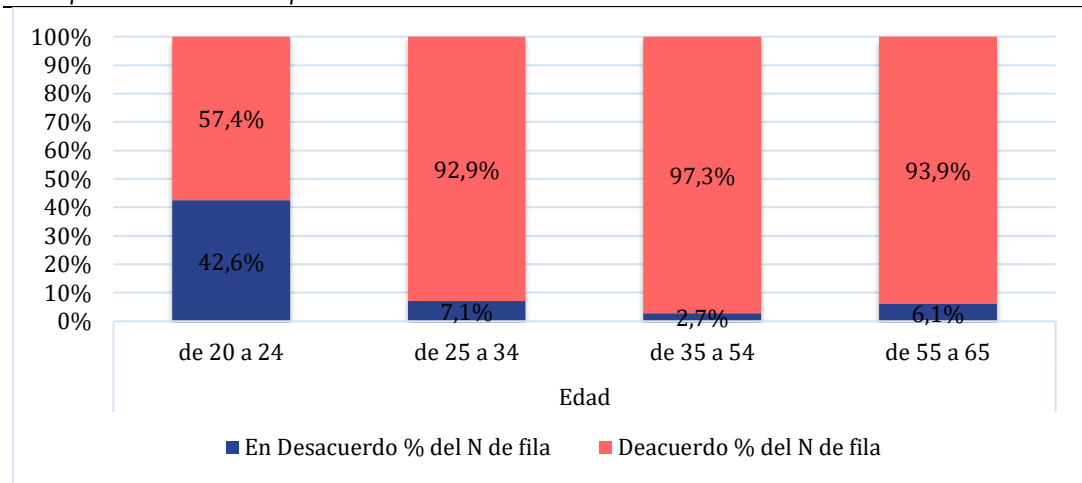
4.1.3.3 Capacidad de respuesta basada en edad del usuario.

La edad implica como el usuario percibe los niveles de satisfacción y de igual manera de la imagen de las cooperativas, por esto, se estableció grupos específicos en los usuarios de la COAC San Gabriel que son: Usuarios de 20 a 24 que se identifican como usuarios jóvenes, de 25 a 34 usuarios solventes, de 35 a 54 usuarios maduros solventes y de 55 a 65 usuarios jubilados, donde dependiendo de la edad de los constructos evaluados la percepción de los servicios es de diferente manera.

La capacidad de respuesta de la Cooperativa se muestra en la habilidad con que se desarrolla el personal al manejo de solicitudes por diferentes usuarios de la cooperativa, enfocada en escuchar las necesidades de los clientes y tener la disposición de ayuda, en lo usuarios jóvenes se evidencia una mayor insatisfacción lo cual es crítico, donde se identifica que estos usuarios buscan y requieren unos servicios con mayor agilidad. El estudio del fin de la paciencia de (García, 2018) concuerda que los jóvenes millenials cada vez tienen menos paciencia y una capacidad de atención fugaz de 12 segundos, esto demuestra el porqué de la insatisfacción de los usuarios jóvenes en comparación a los siguientes usuarios solventes, maduros y jubilados que son satisfechos en un porcentaje alto en relación a la capacidad de respuesta de los empleados.

Figura 5.

Capacidad de respuesta basado en la edad del usuario.



Nota. La figura muestra la capacidad de respuesta a la percepción de los usuarios basado en la edad.

Por otra parte, teniendo en cuenta el nivel de ingresos de los usuarios podemos evidenciar que el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos en los resultados de la figura 5 disponen de ingresos de 100 a 400 dólares americanos, que probablemente son los usuarios jóvenes que la mayoría de estos requieren dinero para solventar gastos personales, donde la cooperativa debe de tomar en cuenta a los usuarios jóvenes con prioridad y realizar una estrategia para elevar los niveles de satisfacción de los mismos.

Tabla 13.

Capacidad de respuesta de acuerdo al nivel de ingresos del usuario

| Ingresos | En Desacuerdo | De acuerdo |
|----------------|---------------|------------|
| de 100 a 400 | 12,0% | 88,0% |
| de 401 a 1000 | 8,8% | 91,2% |
| de 1001 a 2000 | 11,8% | 88,2% |
| Total | 10,8% | 89,2% |

Nota. Porcentaje de percepción de capacidad de respuesta de los empleados por parte de los usuarios.

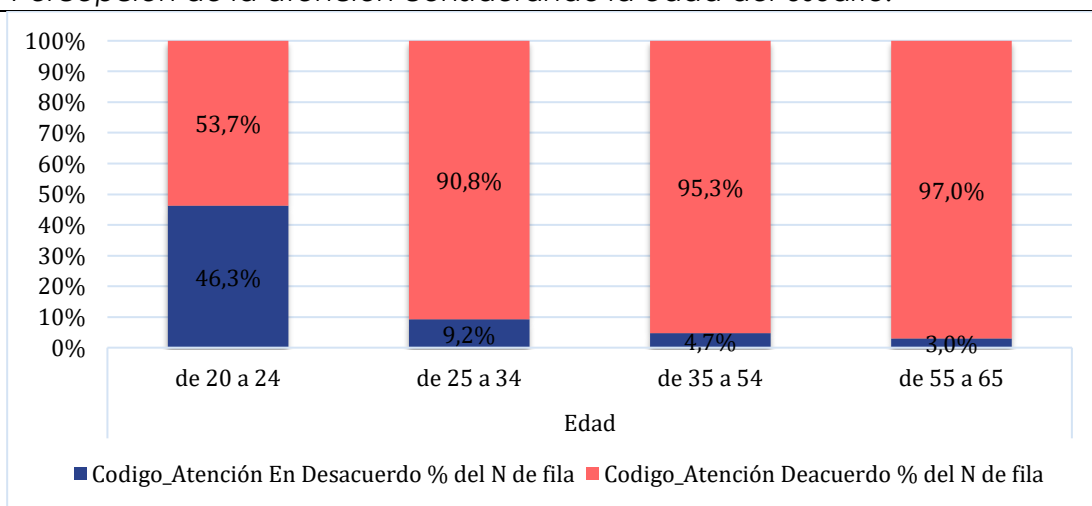
4.1.3.4 Atención del usuario considerando la edad.

La edad de los usuarios de la cooperativa oscila con un:16,2% la edad de 20 a 24 años, 29,3% la edad de 25 a 34 años, 44,6% la edad de 35 a 54 años y el 9,9% la edad de 55 a 65 años.

Donde la edad de los usuarios tiene un impacto de manera directa a la percepción de los servicios de la cooperativa donde por parte de los grupos de edades que son establecidos por el coordinador comercial de la cooperativa, las actividades realizadas por parte de los empleados son atribuidas, aceptas o esperadas, interviniendo en la satisfacción de las solicitudes quejas o reclamos requeridas por los mismos.

Figura 6.

Percepción de la atención considerando la edad del usuario.



Nota. La figura representa como percibe la atención en los servicios brindados por la cooperativa con relación a la edad de los usuarios.

La atención al usuario es de vital importancia para toda empresa o cooperativa que presta servicios, porque a través de esta se genera un contacto directo con todos los usuarios donde se puede dar soporte a dudas o preguntas o de igual manera dar solución a quejas de una manera eficiente para que el usuario sea satisfecho en las necesidades requeridas.

Se evidencia que en la atención los usuarios jóvenes existe mayor insatisfacción que concuerda con los resultados de la figura 6 donde se evalúa la capacidad de respuesta, ya que puede existir poca eficiencia o los requerimientos no son atendidos de manera oportuna por lo que genera insatisfacción en usuarios de 20 a 24 años, de igual manera podemos observar un aumento gradual de la satisfacción de los usuario conforme la edad de los mismo es mayor desde los 25 a 65 años logrando una satisfacción de la atención del usuario mayor al 90% en todos los constructos de las edades siguientes.

Además, podemos identificar en la table 14 que el mayor rango de insatisfacción de acuerdo a la atención al usuario es el género femenino donde debe de establecerse un mejor atención en los requerimientos de solicitudes, quejas o reclamos, que deben realizarse de una manera más amable para el género femenino de las edades de 20 a 24 años, por otro lado el género masculino es satisfecho con la atención brindada por los empleados, sin embargo debe de tomarse acciones en el mismo rango de edad para tener una proporcionalidad de satisfacción en la atención de los usuarios jóvenes de género masculino y femenino.

Tabla 14.

Atención al usuario considerando el genero

| Genero | En desacuerdo | | De acuerdo |
|---------------|----------------------|-------|-------------------|
| Masculino | | | 89,9% |
| Femenino | 10,1% | 14,4% | 85,6% |
| Total | 12,6% | | 87,4% |

Nota. Porcentaje de percepción de atención de los empleados por parte de los usuarios

4.1.3.5 Atención del usuario de acuerdo con ingresos económicos.

Los ingresos económicos de los usuarios de la cooperativa de cierta manera no pueden medir la satisfacción de los usuarios, pero si motivar a los usuarios que dispongan de más ingresos económicos para realizar más aporte a la cooperativa, esto se genera gracias a la implementando campañas de premios y beneficios para los usuarios, donde, a quienes más aportación generen a la cooperativa mayor la posibilidad de ser favorecido con un premio ofertado por la institución.

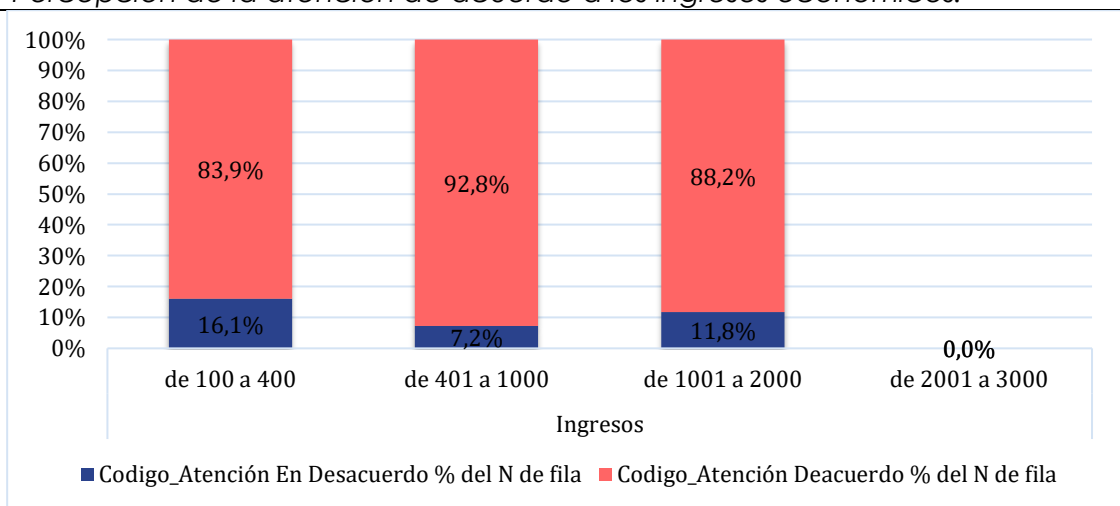
Los usuarios de la cooperativa cada año esperan las temporadas especiales donde se sortea varios productos como, neveras, lavadoras, bicicletas y un carro entre otros productos por lo cual los usuarios generan más ahorros o aportaciones para recibir los boletos y con ello fidelizar y satisfacer a los clientes, logrando que más usuarios sean atraídos a la cooperativa.

La competencia existente entre las cooperativas de la ciudad de Tulcán hace difícil el cumplir varias demandas de los usuarios, por lo que los premios ofertados son atractivos para atraer a nuevos socios. Así mismo, la mayoría de los clientes de la cooperativa tienen ingresos de 100 a 4000 dólares americanos, generando satisfacción mayor al 83% en la atención a los usuarios desde la perspectiva de los

ingresos de los usuarios, además cabe destacar que en la cooperativa no existen usuarios con ingresos de 2001 a 3000 dólares americanos.

Figura 7.

Percepción de la atención de acuerdo a los ingresos económicos.



Nota. La figura muestra la percepción de la atención de los servicios brindados por los empleados de la cooperativa con relación a los ingresos de los usuarios.

Del mismo modo, la insatisfacción de los usuario teniendo en cuenta el nivel de ingresos, se argumenta en la tabla 15, donde se toma en cuenta el nivel de educación evidenciar que los usuarios con educación secundaria y con ingresos de 100 a 400 dólares americanos son insatisfechos con un porcentaje mínimo en la atención que desarrolla los empleados de la cooperativa, sin embargo estos deben de ser tomando con toda la importancia y lograr satisfacer a los usuarios, como por ejemplo a quienes disponen de educación superior que logra el porcentaje más alto de satisfacción de acuerdo a la atención que brinda la institución financiera.

Tabla 15.

Atención al usuario considerando la educación

| Educación | En Desacuerdo | De acuerdo |
|------------|---------------|------------|
| Primaria | 14,3% | 85,7% |
| Secundaria | 19,9% | 80,1% |
| Superior | 5,3% | 94,7% |
| Total | 12,6% | 87,4% |

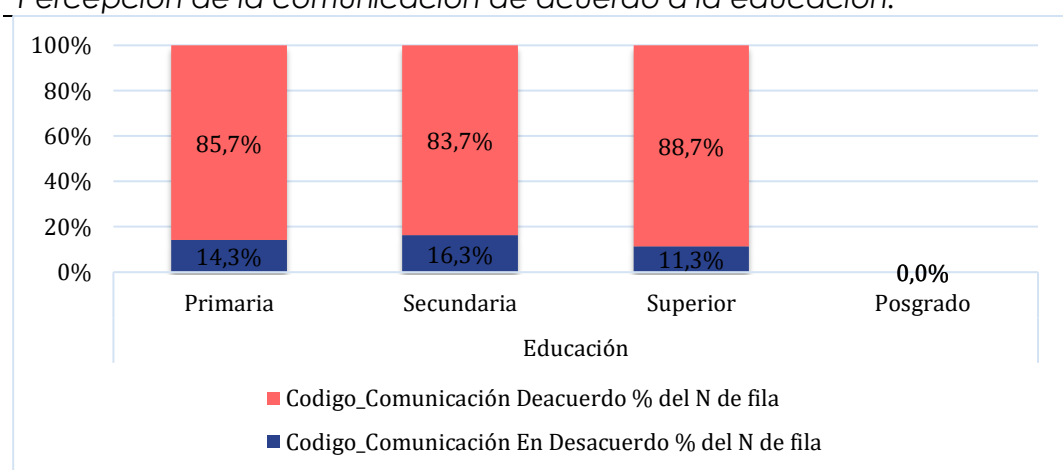
Nota. Porcentaje de percepción de la atención considerando el nivel de educación de los usuarios.

4.1.3.6 Comunicación de acuerdo con la educación de los usuarios.

La educación de los usuarios impacta de manera directa a la percepción de todos los servicios o actividades realizadas por los empleados de la cooperativa, en la comunicación se mide la satisfacción de los usuarios por como perciben los servicios con educación primaria, secundaria, superior o posgrado la comunicación de los empleados ofreciendo una fácil comprensión en el dialogo implementado y que resuelva todas las necesidades.

Figura 8.

Percepción de la comunicación de acuerdo a la educación.



Nota. En la figura se demuestra la comunicación de los empleados de la cooperativa tomando en cuenta el nivel de educación de los usuarios.

La comunicación percibida por los usuarios desde el nivel de educación se realiza de una manera eficiente donde más del 83% están satisfechos, donde la mayor insatisfacción son los usuarios con educación secundaria. La comunicación en la actualidad es un factor importante para la satisfacción de los usuarios donde se implementan por varios canales como celular, emails o de manera presencial para solventar de una manera más eficiente las necesidad, esta se puede utilizar como estrategia para relacionarse de dentro hacia afuera donde la importancia se genera en el mecanismo para interactuar con los públicos de interés principalmente con los usuarios en el caso de las cooperativas obteniendo mejores relaciones.

Así mismo, en la tabla 16 podemos evidenciar el tiempo de afiliación de los usuarios, el cual es importante para que se genere una comunicación eficiente y que resultaba todas la necesidades, donde la mayor insatisfacción de la comunicación se estable en los primeros años de afiliación con la cooperativa que son de 1 a 4 con

una formación secundaria, donde debe de tomarse en cuenta por parte de la cooperativa para generar mayor atención a los mismo y así conseguir satisfacción, por otra parte la mayor satisfacción de comunicación se establece en el mayor tiempo de afiliación de 13 a 16 años con usuarios de educación superior.

Tabla 16.

Comunicación de acuerdo al tiempo de afiliación

| Tiempo | En Desacuerdo | De acuerdo |
|---------------|----------------------|-------------------|
| de 1 a 4 | 22,6% | 77,4% |
| de 5 a 8 | 7,2% | 92,8% |
| de 9 a 12 | 6,9% | 93,2% |
| de 13 a 16 | 3,8% | 96,2% |
| Total | 13,8% | 86,2% |

Nota. Percepción del nivel de comunicación considerando el tiempo de afiliación de los usuarios.

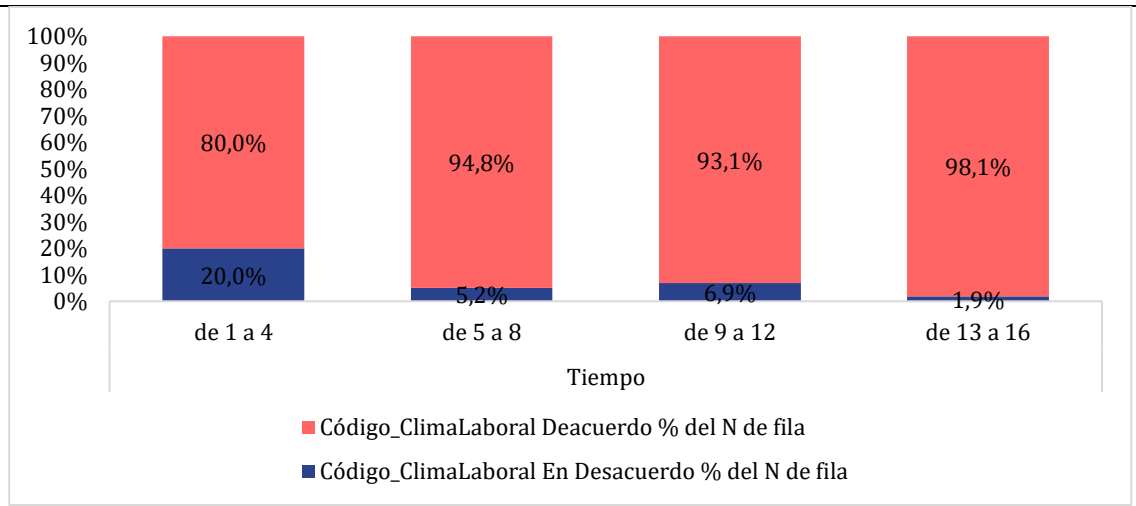
4.1.3.7 Percepción de los usuarios del clima laboral de los empleados Considerando el tiempo de afiliación.

El clima laboral observado desde el usuario lo percibe en cómo se maneja el personal dentro de la cooperativa identificando cooperación y confianza laboral entre los involucrados, además intervienen factores externos como la maquinaria y dispositivos disponibles para desarrollar los requerimientos necesitados, así mismo el respeto que genera una prestación del servicio de manera excelente satisfaciendo al cliente. Por otro lado, el tiempo de afiliación de los usuarios afecta de manera directa en la percepción del clima laboral de los empleados de modo que los usuarios que tenga meses o un año de ser socio de la cooperativa no percibe los mismo que usuarios con mayores años de afiliación.

Las años de afiliación son establecidos de acuerdo al tiempo de la cooperativa San Gabriel sucursal Tulcán, evidenciando que en los años de 1 a 4 años existe mayor insatisfacción de cómo se maneja al cooperación y confianza de los empleados de la cooperativa, esto sucede al poco tiempo de experiencia que tiene en relación con los empleados, con respecto al siguiente año con insatisfacción es de 13 a 16 años, la satisfacción por su parte es un nivel aceptable donde de 5 años a 16 años supera el 93% de satisfacción con el clima laboral manejado por los empleados de la cooperativa.

Figura 9.

Percepción del clima laboral de los empleados considerando el tiempo afiliación de los usuarios.



Nota. La figura muestra la percepción por parte de los usuarios tomando en cuenta el tiempo de afiliación sobre el clima laboral que se genera en la cooperativa.

Finalmente podemos evidenciar que los usuarios perciben un buen clima laboral, satisfaciendo a los usuarios con la cooperación y confianza generada entre los empleados de la cooperativa persiguiendo el objetivo común de satisfacer las necesidades de los usuarios de una manera eficiente.

Por otra parte, tomando en cuenta la edad de los usuarios en la tabla 17 se evidencia que el mayor porcentaje de insatisfacción se establece en el rango de edad de 20 a 24 años que son usuarios jóvenes y relacionando con la figura 9 la mayoría está de 1 a 4 años de afiliación con la cooperativa, lo que quiere decir que la cooperativa debe de poner mayor atención a los usuarios nuevos y jóvenes para dar una mejor perspectiva del clima laboral que se maneja dentro de la cooperativa San Gabriel, como por ejemplo los usuarios de 35 a 54 años que son usuarios maduros solventes y con un tiempo de afiliación de 13 a 16 años, que tienen el porcentaje más alto de percepción en la satisfacción del clima laboral.

Tabla 17.

Apreciación del clima laboral considerando la edad de los usuarios

| Edad | En Desacuerdo | De acuerdo |
|------------|---------------|------------|
| de 20 a 24 | 44,4% | 55,6% |
| de 25 a 34 | 7,1% | 92,9% |
| de 35 a 54 | 3,4% | 96,6% |
| de 55 a 65 | 9,1% | 90,9% |
| Total | 11,7% | 88,3% |

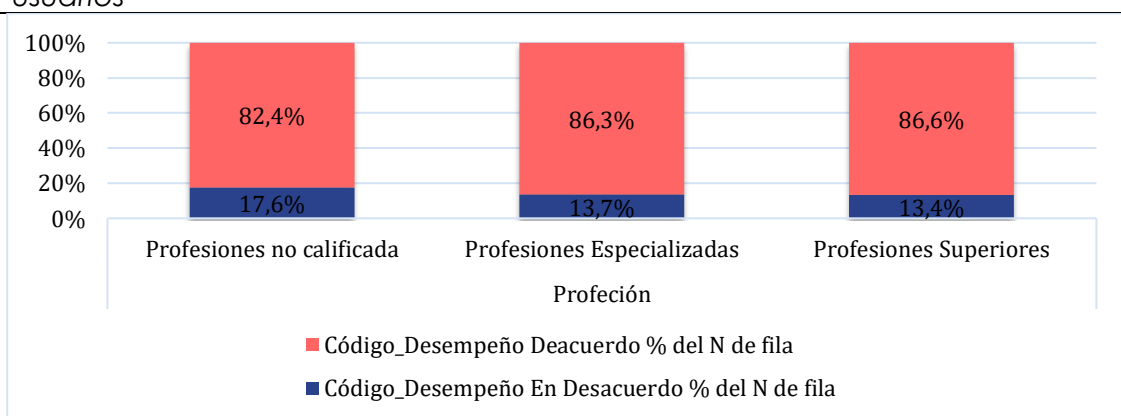
Nota. Percepción del nivel de clima laboral considerando la edad de los usuarios.

4.1.3.8 Percepción de los usuarios sobre desempeño Laboral de acuerdo con la profesión.

La profesión de los usuarios se involucra en la experiencia al adquirir un servicio por parte de los empleados donde el desempeño observado es un factor muy importante para medir la satisfacción, estos pueden ser aceptadas, esperadas o criticadas por las profesiones no calificadas, especializadas y superiores, además si las expectativas de los servicios son de manera inferior a las que el cliente espera, esta insatisfecho, de otra manera si la expectativa es igual al desempeño el usuarios está satisfecho, y si el desempeño supera la expectativa el usuarios estará muy satisfecho.

Figura 10.

Percepción del desempeño laboral de acuerdo con la profesión de los usuarios



Nota. La figura demuestra el nivel de desempeño de los empleados de acuerdo con la percepción desde la profesión de los usuarios

Los empleados de la cooperativa muestran una diferenciación en el desempeño al realizar los servicios a los diferentes tipos de profesiones donde la profesión no calificada que son ocupaciones del día a día como ama de casa, agricultor, albañil entre otras son con más alto índice de insatisfacción con el desempeño, siguiendo con las profesiones especializadas que son ejercidas mediante procesos de rutina como: chofer, guardia, panificador con un menor índice de insatisfacción y por ultimo las profesiones especializadas que requieren un nivel académico para desarrollar actividades como, medico, docente, abogado, entre otros, donde ya predomina el mayor índice de satisfacción alcanzando con más de 85%.

En el desempeño de los empleados de la institución intervienen destrezas, actitudes y conocimientos que poseen y desarrolla el personal de la cooperativa en varias actividades para alcanzar buenos resultados como la satisfacción de los clientes, por lo cual, con los niveles de insatisfacción obtenidos deben de tomarse acciones para elevar el nivel de satisfacción y realizarlo de manera imparcial para cualquier tipo de profesión que realice el usuario.

Con base a lo anterior mente expuesto, la tabla 18 argumentan la apreciación del desempeño tomando en cuenta el tiempo de afiliación, demostrando que los usuarios con un tiempo de afiliación de 13 a 16 años perciben el desempeño de manera positiva con el porcentaje más alto que se relaciona con la profesiones superiores, por otro lado, el porcentaje con mayor insatisfacción en la percepción considerando el tiempo de afiliación son los nuevos usuarios con el tiempo de afiliación de 1 a 4 años con profesiones no calificadas.

Tabla 18.

Apreciación del desempeño considerando el tiempo de afiliación

| Tiempo | En Desacuerdo | De acuerdo |
|---------------|----------------------|-------------------|
| de 1 a 4 | 24,5% | 75,5% |
| de 5 a 8 | 8,2% | 91,8% |
| de 9 a 12 | 6,9% | 93,1% |
| de 13 a 16 | 1,9% | 98,1% |
| Total | 14,7% | 85,3% |

Nota. Percepción del nivel de desempeño considerando el tiempo de afiliación de los usuarios.

4.1.3.9 Percepción de los usuarios sobre la motivación del empleado considerando el género y tiempo de afiliación.

La motivación de los empleados es encargada por el talento humano de la cooperativa, al mismo tiempo que se brinda capacitaciones y desarrollo de las actividades de los empleados.

Por lo tanto, esto se ve reflejado en cómo percibe los usuarios los diferentes servicios ofertados por la cooperativa teniendo en cuenta el género y el tiempo de afiliación, de manera que interviene de manera directa en la convivencia entre los empleados a través del reconocimiento de los esfuerzos, obteniendo energía para el desarrollo de las actividades.

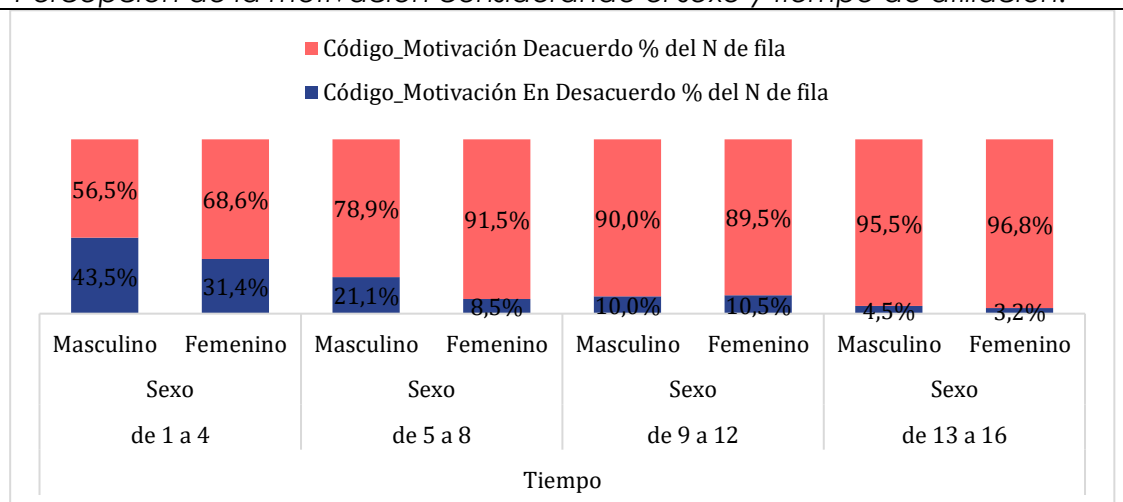
La motivación de los empleados se ve reflejada en la energía con que realiza las actividades para resolver necesidades de los usuarios, en el caso de tiempo de afiliación y sexo evidenciamos que el sexo masculino tiene el mayor índice de insatisfacción en casi todos los años, el tiempo puede ser un factor importante a considerar donde los usuarios perciban de inicio a final de los servicios de una manera correcta para poder fidelizar y atraer nuevos socios, caso contrario, al percibir un servicio con una baja energía por parte de los empleados de la cooperativa ya sea al inicio o final del tiempo de afiliación a los servicios de la cooperativa no se tendrán buenos resultados, ni muchos menos afiliación y más socios que puedan preferir a la cooperativa.

La percepción de la energía de los empleados en la percepción de los servicios por parte de los empleados es de manera ascendente conforme el tiempo de afiliación va avanzando, a diferencia que en el último tiempo de afiliación tiene una baja hasta el 89%.

Cuya satisfacción pertenece más a mujeres teniendo en cuenta que la mayor población de usuarios de la cooperativa es de sexo femenino, son los usuarios más satisfechos en cuanto a la percepción de los servicios por parte de los empleados con una energía positiva, obteniendo más del 96% de satisfacción con un tiempo de afiliación de 9 a 12 años.

Figura 11.

Percepción de la motivación considerando el sexo y tiempo de afiliación.



Nota. La figura muestra la motivación de los empleados desde la percepción de los usuarios considerando el sexo y tiempo de afiliación.

El talento humano de la cooperativa tiene un buen manejo de la motivación en cuanto a la percepción de los usuarios, teniendo en cuenta que la satisfacción siempre es en el porcentaje más alto. Al contrario, en el sexo masculino es el más insatisfecho en la percepción de los servicios con energía por parte de los empleados, conforme el tiempo de afiliación va avanzando este tiene nivel de manera descendente.

Por otra parte, la educación interviene en la percepción de la motivación de los empleados, evidenciando que los usuarios con educación primaria están satisfechos con la motivación que dispone el capital humano de la cooperativa para el desarrollo de las actividades y solventar las necesidades del género femenino con un tiempo de afiliación de 13 a 16 años.

Al contrario, el mayor porcentaje de insatisfacción de la percepción de la motivación de los usuarios se ubica en los la educación secundaria con un tiempo de afiliación de 1 a 4 años y siendo el género masculino, donde se debe tener mayor importancia para que los clientes perciban una menor motivación de los empleados y satisfacer todas sus necesidades.

Tabla 19.*Apreciación de la motivación*

| Educación | En Desacuerdo | De acuerdo |
|------------------|----------------------|-------------------|
| Primaria | 11,9% | 88,1% |
| Secundaria | 27,0% | 73,0% |
| Superior | 21,2% | 78,8% |
| Total | 22,5% | 77,5% |

Nota. Percepción del nivel de motivación considerando el nivel de educación de los usuarios.

4.1.3.10 Percepción de los usuarios sobre la satisfacción laboral de los empleados considerando el tiempo de afiliación.

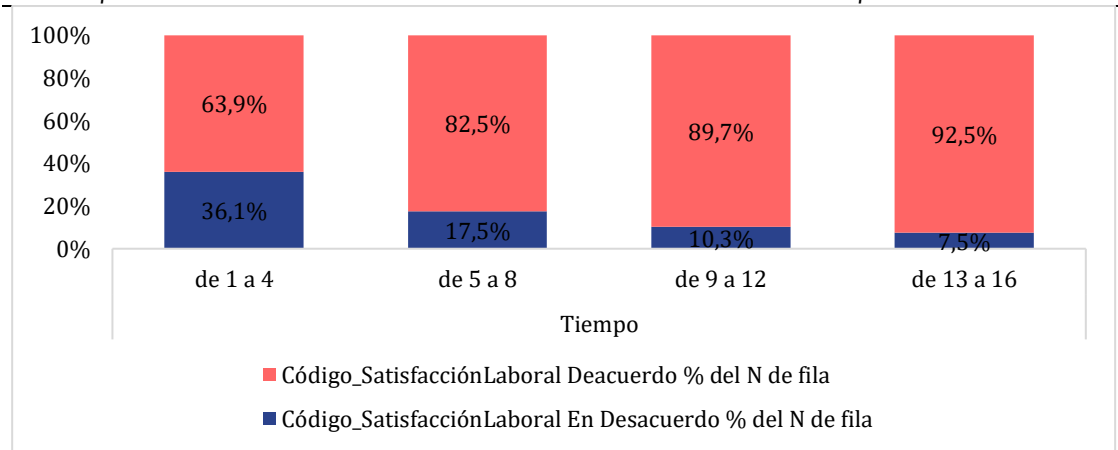
La satisfacción laboral puede definirse como la felicidad o actitud positiva al realizar las actividades dentro de la cooperativa, generando sentido de pertinencia hacia la empresa. Esto interfiere de manera directa a como se realizan los servicios para satisfacer las necesidades de los usuarios, interviniendo el estado de ánimo para atender a cada uno de los usuarios independientemente del tiempo de afiliación que tenga, disponer una alta satisfacción laboral hace que tenga una buena relación con los usuarios a realizar las actividades con actitud positiva.

El tiempo de afiliación es un factor importante en cada aspecto para medir la satisfacción de los usuarios, la gráfica nos demuestra que la insatisfacción tiene un nivel descendente conforme va avanzando el tiempo de afiliación y de una manera ascendente la satisfacción logrando de 9 a 12 años de afiliación un porcentaje mayor al 92%.

Esto quiere decir que los usuarios evidencian una buena satisfacción laboral, haciendo que las actividades realizadas por los empleados sean realizadas con actitud positiva, logrando la fidelización de los usuarios, por otro lado, la mayor insatisfacción se genera en el tiempo de 1 a 4 años tomando en cuenta que son los nuevos usuarios y en donde debe de tomarse acciones para aumentar los niveles de satisfacción.

Figura 12.

Percepción de la satisfacción laboral considerando el tiempo de afiliación.



Nota. La figura muestra la satisfacción laboral de los empleados desde la percepción de los usuarios considerando el tiempo de afiliación.

Además, las tabla 20 identifica que los usuarios de género masculino demuestras mayor insatisfacción en la apreciación de la satisfacción laboral que pueden establecerse en el tiempo de afiliación de 1 a 4 años, por otro lado, el género femenino es el mayor satisfecho en la percepción de la satisfacción laboral de los empleados,

Sin embargo, son porcentajes menores en comparación a la anterior mente analizados, a todo esto, la cooperativa debe de hacer énfasis en este constructo para identificar las debilidades y mejorar para satisfacer las necesidades de los empleados consiguiendo un mejor desarrollo de las actividades y mejor desempeño con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios.

Tabla 20.

Apreciación de la satisfacción laboral considerando el género de los usuarios

| Genero | En Desacuerdo | De acuerdo |
|-----------|---------------|------------|
| Masculino | 30,9% | 69,1% |
| Femenino | 19,0% | 81,0% |
| Total | 24,0% | 76,0% |

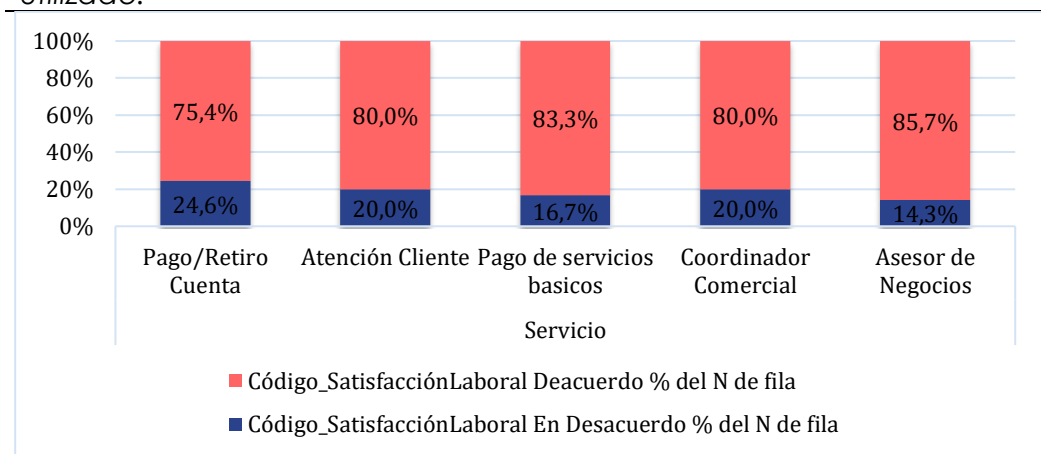
Nota. Percepción del nivel de satisfacción laboral considerando el género de los usuarios.

4.1.3.11 Percepción de los usuarios sobre la satisfacción laboral de los empleados de acuerdo con el servicio utilizado.

La formación y capacitación del talento humano de todo tipo de empresa es importante, mucho más en cooperativas donde se mantiene un contacto directo con el servicio prestado hacia los usuarios, en lo que se refiere a una relación directa de la satisfacción laboral de los empleados manejando el estado emocional y proporcionando herramientas y actitudes para el desarrollo del mejor trabajo para satisfacer las necesidades de los clientes con el pago/retiro de la cuenta, atención al cliente, pago de servicios básicos, coordinador comercial y asesor de negocios, cabe destacar que más del 80% de la población de la cooperativa realiza el pago y retiro de la cuenta siendo el servicio más utilizado a comparación de los otros servicios ofertados por la cooperativa.

Figura 13.

Percepción de la satisfacción laboral de acuerdo con el servicio utilizado.



Nota. La figura muestra la satisfacción laboral de los empleados desde la percepción de los usuarios tomando en cuenta el servicio utilizado.

Los servicios ofertados por la cooperativa se rigen con principios técnicos y administrativos con diferentes estrategias para el beneficio de la cooperativa y de los usuarios, por otro lado, los empleados deben tener una satisfacción laboral alta para generar una alta calidad de servicio, a todo esto, podemos evidenciar en la tabla 21 la mayor insatisfacción en el servicio de pago y retiro de cuenta, ocasionando que en el servicio más utilizado por los usuarios se mantenga un nivel inferior de satisfacción en comparación a los otros servicios utilizados.

Las acciones, actividades, procesos y procedimientos que realiza los empleados de la cooperativa son los que determinan la calidad de servicio que se brinda a los usuarios logrando que en los servicios de atención al cliente, pago de servicios básicos, coordinador comercial, asesor de negocios más de un 80% de satisfacción del usuarios, indicando que la cooperativa cuenta con equipos, materiales, actitudes, un manejo del talento humano bueno para satisfacer a los usuarios, sin embargo, el servicio más utilizado demuestra poca eficiencia en el desarrollo de las actividades donde muestra el índice más alto de insatisfacción.

En lo que se refiere a la percepción de la satisfacción laboral por parte de los usuarios, tomando en cuenta el nivel de ingresos se evidencia una baja satisfacción en todos los constructos de 100 a 400, de 4001 a 1000 y de 1001 a 2000 dólares americanos, que se relación en cada una de los servicios que desempeña cada uno de los empleados en la cooperativa, demostrando inconformidad en cómo se desarrolla las actividades el capital humano, por lo tanto la institución debe tomar en cuenta la necesidades de los empleados, complacerlas de la mejor manera y así conseguir un mejor desempeño para la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Tabla 21.

Apreciación de la satisfacción laboral de acuerdo a los ingresos de los usuarios

| Ingresos | En Desacuerdo | De acuerdo |
|-----------------|----------------------|-------------------|
| de 100 a 400 | 24,0% | 76,0% |
| de 401 a 1000 | 23,2% | 76,8% |
| de 1001 a 2000 | 29,4% | 70,6% |
| Total | 24,0% | 76,0% |

Nota. Percepción del nivel de satisfacción laboral considerando los ingresos de los usuarios.

4.2 DISCUSIÓN

4.2.1 Correlación de la gestión del talento humano con la satisfacción del usuario.

En esta investigación al determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel – sucursal Tulcán, se pudo encontrar que el valor (p calculado = 0,79), tabla 22, a través de la correlación de Pearson. Lo que nos da a entender que existe una relación entre las dos variables. Esto quiere decir las actividades de talento humano de la institución en los servicios brindados como el pago/retiro de la cuenta, atención al usuario, coordinador comercial, asesor de capacitaciones y el guardia de seguridad, tienden a relacionarse con la satisfacción de los usuarios en las necesidades solicitada, es decir que el desarrollo de los empleados de la cooperativa impacta en la satisfacción o insatisfacción de los usuarios. Frente a lo mencionado a partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa que establece una relación entre la satisfacción de los usuarios que depende de cómo se realice la gestión del talento humano realizando las diferentes actividades en el desarrollo de funciones de cada uno de los empleados de la cooperativa. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene (Pinco Parco, 2017) en la gestión del talento humano para la satisfacción del cliente de la empresa ESAZE SAC, quienes comprueban que “la Gestión del Talento Humano influye significativamente en la satisfacción del cliente en la empresa ESAZE SAC en el 2016”. Así también (Pasquel Cajas, 2019) refiere que los procesos de la gestión financiera influyen en las expectativas de nivel de satisfacción de los usuarios en el Bando de la Nación en la Ciudad de Huánuco (2019). En tal sentido que si las actividades desarrolladas por el capital humano de la cooperativa son de baja calidad en los usuarios existirá insatisfacción, por el contrario, si el desarrollo de las actividades es de calidad, existirá una mayor satisfacción de las necesidades.

Con el objetivo de establecer confiabilidad a través de la correlación de Pearson en la tabla 23 se expone los resultados del cuestionario aplicado al capital humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel con el valor (p calculado= 0,846), los resultados reflejaron que a nivel general la puntuación es alta, es quiere decir que el instrumento es consistente y está dentro de los calores aceptables de confiabilidad, aceptando hipótesis alternativa.

Tabla 22.*Correlación de las variables en estudio – Usuarios*

| | Gestión del talento humano | Satisfacción del usuario |
|----------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Gestión del talento humano | 1 | |
| Satisfacción del usuario | 0,799 | 1 |

Nota. Existe una correlación positiva en las variables de estudio.

Tabla 23.*Correlación de variables en estudios – Empleados*

| | Gestión del talento humano | Satisfacción del usuario |
|----------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Gestión del talento humano | 1 | |
| Satisfacción del usuario | 0,846 | 1 |

Nota. Existe una correlación positiva de las variables en estudios aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel

Estos resultados son respaldados por (Pasquel Cajas, 2019) quienes se refieren a la variable de la gestión financiera y a la variable de expectativa de los usuarios, encontrando datos similares con un 0,926, concluyendo que existe una correlación alto positiva y significativa entre las variables del estudio. Analizando estos resultados podemos ver que el instrumento aplicado es estable en los cálculos realizados en la cooperativa San Gabriel sucursal – Tulcán, denotando un verdadero nivel de fiabilidad con semejanza en los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados al capital humano y a los usuarios evaluando el mismo cuestionario.

En lo que respecta a relación de la gestión del talento humano y las dimensiones evaluadas, se pudo encontrar que el clima laboral es un factor importante donde de una manera específica tiene una relación significativa con los diferentes constructos evaluados, logrando obtener una media de 4,58 a través de la prueba de la calificación de escala de Likert de 5 puntos, lo que nos da a entender que el clima laboral influye de manera directa en el desarrollo de actividades de los empleados. Esto quiere decir que la cooperación y la confianza entre el capital humano de la cooperativa tienden a relacionarse con el clima laboral de los empleados para desenvolverse adecuadamente en el área de trabajo, experimentando un ambiente

de trabajo eficiente, integrador y creativo. Estos resultados son corroborados por (Fernández & Guayasamín, 2013) quienes en su investigación llegan a concluir que la dimensión del clima laboral influye en el desenvolvimiento de las actividades de los empleados, así como también el desempeño de las funciones realizándolas a partir de las destrezas, actitudes y conocimientos se desarrollan con eficiencia y de manera profesional obteniendo una media de 4,82, de la misma manera la motivación con una media 4,5 demostrando que se sienten motivados al realizar y cumplir las labores lo que nos indica que esta influye en la gestión del talento humano y de la misma manera repercute en el servicios de la atención a los usuarios, finalmente la satisfacción de las necesidades de los empleados obtiene una media de 4,58 donde esto quiere decir que los empleados de la cooperativa mantienen una sensación de felicidad y actitud positiva en su lugar de trabajo logrando estabilidad laboral. Así también (Pinco Parco, 2017) refiere en su estudio que la determinación de estas dimensiones evaluados son factores tienen un gran impacto en la gestión del talento humano para desarrollar de la manera más efectiva el trabajo que influye en la satisfacción de los usuarios ante el servicio recibido. En tal sentido, con lo anteriormente mencionado se confirma la gestión del talento humano repercute en el desarrollo de actividades de los empleados en la cuales interviene el clima laboral, desempeño, motivación y satisfacción laboral, con el fin de disponer el ambiente adecuado, aceptado por los empleados obteniendo compromiso en el trabajo a realizar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel sucursal Tulcán.

Por otro lado la perspectiva del capital humano de la cooperativa con relación a los usuarios de la cooperativa muestra que a nivel general y las dimensiones evaluadas son puntajes altos positivos, obteniendo una media de 4.0 en fidelización del usuarios, los empleados identifican que los usuarios en cierta parte están satisfechos con los servicios prestados a pesar de que esta es la puntuación más baja, esto quiere decir que los usuarios pueden cambiar los servicios de la cooperativa, estos resultados están respaldados por (Fernández & Guayasamín, 2013) quienes concluyen que la perspectiva de los empleados de la cooperativa se basa en incrementar el nivel de satisfacción del socio para incorporar nuevos usuarios. Además, intervienen las dimensiones de perspectiva de los empleados en la capacidad de respuesta con una media de 4,46, la atención al usuarios con una media de 4,91 y comunicación con una media de 4,88, que refleja que los empleados consideran que existe capacidad de respuesta eficiente y oportuna, así mismo brindan una atención

amables donde atienden de la mejor manera las solicitudes, quejas y reclamos, y también disponen de una buena comunicación realizándola con fácil comprensión y escuchando las necesidades de los usuarios, concordando con las conclusiones de (Pasquel Cajas, 2019) donde expone que el servicio al usuario debe ser realizado de la mejor manera cumpliendo las expectativas con capacidad de desarrollar un buen servicios y solucionar inconvenientes.

Con el objetivo de la presencia del nivel de la satisfacción del usuario a través de tablas personalizadas estableciendo todos los datos en el programa estadístico SPSS, los resultados reflejan en la fidelización del usuario respecto al género una mayor satisfacción en el género femenino con edades de 35 a 54 años y con una diferencia mínima la ausencia de satisfacción el género masculino de 20 a 24 años ,estos resultados son respaldados por (Herrera, 2014) donde refiere que la fidelización del cliente del sistema cooperativo de la provincia del Carchi se establece con un75%, cuyo resultado no tiene mayor diferencia al obtenido en esta investigación, tomando en cuenta que se basa en solo una cooperativa. Analizando estos resultados podemos observan que el instrumento es estable en los cálculos y que la cooperativa debe de enfatizar en la fidelización de los usuarios.

Así mismo, la capacidad de respuesta basada en las profesiones y el nivel de educación del usuario presenta un porcentaje satisfactorio obteniendo más del 84% de satisfacción, cuyos usuarios la mayoría es de sexo femenino, resultados que concuerdan con (Pinco Parco, 2017) donde los clientes generalmente muestran una baja satisfacción con la capacidad de respuesta que ofrecen los empleados con más del 75%. Al mismo tiempo la capacidad de respuesta considerando la edad de los usuarios muestra una baja satisfacción en la edad de 20 a 24 años con el 57,4% que se refleja de una manera alarmante , y disminuye en los siguientes años, de igual manera tomando en cuenta los ingresos de los usuarios los que mayormente se encuentran insatisfechos disponen de ingresos de 4001 a 1000 dólares americanos , que concuerda con los resultados de (Yépez & Cabrera, 2016) quien al aplicar esta dimensión en el diagnóstico de la calidad de servicio y la atención al cliente de la universidad de Chimborazo encuentra un grado del 64,25% de satisfacción que concuerda con los años siguientes que se satisface a el usuario en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel sucursal – Tulcán.

Por otra parte, la satisfacción de los usuarios tomando en cuenta la atención que brinda el personal de la cooperativa, considerando la edad muestra que los usuarios de 20 a 24 años muestran poca satisfacción similar a la evaluación de la capacidad de respuesta ahora siendo que los de género masculino son más satisfechos en comparación al género femenino, del mismo modo considerando el nivel de ingresos los resultados aumentan la satisfacción significativamente alcanzando más del 83 % en todos los ingresos evaluados de los usuarios, siendo aquí que los usuarios con educación superior son más satisfechos en comparación a los niveles de educación inferiores, estos resultados son respaldados por (Peralta, 2017) que en su investigación demuestra que la atención debe realizarse a tiempo y acorde a las necesidades de los socios, obteniendo el porcentaje del 82% que afirma que el correcto desarrollo de las operaciones de una manera eficiente favorece a la atención adecuada de los usuarios y ayuda a generar un clima laboral positivo.

Así mismo, la comunicación que genera el personal de la cooperativa considerando la educación de los usuarios, demuestra que en todos los niveles de educación existe una satisfacción mayor al 83%, esto quiere decir que la comunicación se realiza de fácil comprensión hacia todos los usuarios y el personal se enfoca en escuchar las necesidades, obteniendo como resultado que los usuarios tengan la experiencia de un buen servicio, también, considerando el tiempo los resultados reflejan que en los primeros años de afiliación existe una ausencia de satisfacción, pero, conforme va avanzando el tiempo que utilizan los servicios los usuarios esta va aumentando parcialmente logrando un porcentaje positivo alto de 96,2% al ser socio de la cooperativa más de 13 años, los resultados llegan a coincidir con (Peralta, 2017) afirmando que la comunicación es muy importante porque promueve buenas relaciones entre los empleados y los usuarios, realizando de una manera fluida, de fácil comprensión y escuchando los requerimientos específicos de cada uno de los usuarios. Al relacionar todas estas dimensiones como es la fidelización, capacidad de respuesta, atención al usuario y comunicación con el usuario se identifica una relación directa entre todas las variables y así componer la variable de la satisfacción del usuario

Además, la perspectiva del usuario sobre las dimensiones de la gestión del talento humano donde se considera el clima laboral, el desempeño, la motivación y la satisfacción laboral de los empleados, se pudo encontrar como resultados en el clima

laboral tienden a una perspectiva positiva satisfaciendo la necesidad en más del 80% tomando en cuenta los años de afiliación, en los cuales la mayoría tienen edad entre los 35 a 54 años que son considerados usuarios maduros solventes. Así mismo la percepción del desempeño de los empleados obtiene como resultado más del 82% tomando en cuenta las profesiones de los usuarios, siendo la mayoría con un tiempo de afiliación de 13 años en adelante que se encuentran satisfechos. De la misma manera la percepción de la motivación por parte de los usuarios obtiene resultados positivos mediante va avanzado el tiempo de afiliación, teniendo en cuenta que en el primer año existe la mayor insatisfacción y disminuye gradualmente con la utilización del servicio en los siguientes años, donde podemos afirmar que el género femenino es el más satisfecho en todos los años establecidos, siendo la mayoría de con una educación primaria que se encuentran mayormente satisfecho. En la misma forma la percepción de la satisfacción laboral de los empleados tomando en cuenta el tiempo de afiliación de los empleados, los resultados demuestran que en los primeros años muestran una mayor insatisfacción, pero, con los siguientes años utilizando la cooperativa se encuentran mayormente satisfechos, componiendo a estar mayormente el sexo femenino. Estos resultados son respaldados por (Fernández & Guayasamín, 2013) donde sus resultados frente a la perspectiva de los usuarios frente a la gestión del talento humano se relacionan con cada dimensión establecida como: Incrementar los niveles de satisfacción para fidelizar a los socios, mejorar los tiempos de respuesta a los socios incrementando el desempeño de los empleados, realizar capacitaciones a los empleados para motivar en el desarrollo de actividades y mejorar la satisfacción de los empleados para que incentivar a las propuestas, innovación y mejora de procesos, con el fin de satisfacer a los usuarios de la mejor manera, además estos resultados guardan una relación con la perspectiva del talento humano.

Finalmente con lo anteriormente mencionado se afirma que existe una relación de como la gestión del talento humano realiza las actividades en su lugar de trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel, interviniendo el clima laboral, el desempeño, la motivación y la satisfacción de necesidades de los empleados para que el desarrollo de actividades sea de una manera eficiente y de calidad satisfaciendo las necesidades de los usuarios logrando fidelizarlos con una oportuna capacidad de respuesta, un servicio de atención amables y una comunicación de fácil comprensión que se enfoca en escuchar la necesidades. Estos resultados son

respaldados en el estudio de (Moreno, 2017) exponiendo que, al combinar estos factores, permiten medir la valoración de satisfacción al adquirir un producto o servicio dependiendo de cómo se realicen las actividades los empleados de la institución financiera.

Analizando los resultados podemos concluir que si la gestión del talento humano no es eficiente y de manera profesional en las dimensiones evaluadas en estudio, obtendrá como resultado que la satisfacción de los usuarios bajara de una manera significativa, por el contrario, si la actividades desarrolladas por el capital humano son eficientes, de manera profesional, con confianza y cooperación entre los compañeros, su resultado será que los usuarios estén satisfechos con los servicios logrando la fidelización donde el servicio se recomendare y no se cambiara por otra cooperativa.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

En este trabajo se determinó la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Sucursal - Tulcán en el año 2022. Lo más importante de la relación de las variables en estudios fue la correlación de Pearson, el cual permitió rechazar la hipótesis nula y aprobar la hipótesis alternativa con un valor de 0.799, el cuestionario con las dos variables aplicado a los usuarios. Lo que nos hace entender que la relación de las actividades realizadas por los empleados influye en la satisfacción del usuario.

De la misma manera se estableció confiabilidad realizando la correlación de Pearson de los dos cuestionarios que fueron aplicados con las mismas dimensiones, pero dirigido a las dos poblaciones, dando un valor de 0,846 el cuestionario con las dos variables aplicado a capital humano de la cooperativa, donde lo importante es el nivel alto de puntuación de la correlación, que afirmó la fiabilidad del instrumento aplicado, aceptando la hipótesis alternativa.

Se identificó los niveles de la gestión del talento humano que fueron evaluados a través, el clima laboral, el desempeño, la motivación y la satisfacción de las necesidades del talento humano, donde se pudo constatar con la media en calificación de 5 punto de Likert, el clima laboral un media de 4,58, siendo importante en la gestión del talento humano con cooperación y confianza entre los compañeros, también el desempeño cuenta con un nivel satisfactorio de una media de 4,82 donde se realiza con eficiencia y de manera profesional las actividades por parte de los empleados, por otro lado, la motivación obtuvo una media de 4,5, siendo la más baja en lo evaluado de la gestión del talento humano, finalmente la satisfacción del empleado recibió una media de 4,58 siendo satisfactoria el estado emocional y cubriendo las necesidades de los empleados en el momento de realizar las actividades en el lugar de trabajo. Siendo el indicador de desempeño el que más impactar actualmente en la gestión del talento humano, siguiendo de una manera descendente el clima laboral, la comunicación y el nivel más bajo la motivación de los empleados.

Además, se identificó la percepción de talento humano con relación a la satisfacción del usuario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Sucursal – Tulcán, se puede concluir que existe una perspectiva positiva alta en el indicador de la atención que ofrecen a los usuarios, demostrando que todos los requerimientos de solicitudes, quejas o reclamos son atendidos de una manera eficiente y de manera amable, también el indicador de comunicación con una calificación menor se determina que los empleados utilizan una comunicación de fácil comprensión y se enfoca en escuchar las necesidades de los usuarios, así mismo la capacidad de respuesta que ofrece según los empleados es de manera eficiente y oportuna pero donde obtienen una calificación menor a las anteriormente mencionadas y la calificación más baja obtenida es el indicador de fidelización con una puntuación de 4,50.

Con la percepción del talento humano en relación a la satisfacción de los usuarios y tomando en cuenta los resultados de la satisfacción de los usuarios de la Cooperativa podemos concluir que el indicador que indicó más insatisfacción fue la Fidelización de los usuarios donde los empleados identifican que mayormente los usuarios de género masculino con edades de 20 a 24 años que son calificados como usuarios jóvenes son más propensos a cambiar el servicio de la cooperativa por otra cooperativa y no recomiendan los servicios de la Cooperativa en estudio. También el siguiente indicador con una media mayor es la capacidad de respuesta realizada por los empleados donde los usuarios más insatisfechos son de género masculino con edades de 20 a 24 y con ingresos de 100 a 400 dólares donde son considerados usuarios jóvenes demostrando que el servicio no es lo suficientemente oportuno y eficiente para la satisfacción de dichos usuarios. Así mismo el indicador una mayor media es la comunicación, que los usuarios más insatisfechos son quienes tienen un tiempo de afiliación de 1 a 4 años que son considerados como nuevos usuarios, pero mejorando en la satisfacción conforme el tiempo de afiliación va avanzando. Y por último el indicador que muestra la media más alta es la atención hacia los usuarios, que muestra insatisfacción en los usuarios de 20 a 24 años con casi la mitad del porcentaje de género femenino, con ingresos de 100 a 400 dólares americanos y con un nivel de educación secundaria.

Por otro lado, se identificó los niveles de satisfacción del usuario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Sucursal – Tulcán, donde, en el indicador de fidelización muestra los usuarios más satisfechos son de género femenino con edades de 35 a 54

años donde dichos usuarios no cambiarían el servicio y recomiendan a la cooperativa. En el siguiente indicador que es la capacidad de respuesta los usuarios presentan una satisfacción pareja toman en cuenta la profesiones y el nivel de educación de los mismos donde existe una mínima diferenciación de porcentajes de satisfacción, además los usuarios más satisfechos son de género femenino con edades de 35 a 54 años, pero sin mayor diferenciación en las edades de 25 a 34 y de 55 a 65 años de edad, demostrando que el servicios ofertado por los empleados de la cooperativa es eficiente y oportuno, por lo contrario, el mayor porcentaje de insatisfacción son usuarios con edades de 20 a 24 años con ingresos de 100 a 400 dólares estadounidenses y los más satisfechos disponen ingresos de 100 a 400 y de 1001 a 200 0 dólares estadounidenses. También el siguiente indicador que es la atención al usuarios muestra una gran satisfacción por parte de los usuarios estos con edades de 25 a 54 años sin mayor diferenciación de satisfacción de los usuarios con 25 a 34 años y de 55 a 65 años de género masculino con unos ingresos económicos de 401 a 1000 dólares estadounidenses y con un nivel de educación superior, identificando que la atención recepta las solicitudes, quejas y reclamos de manera adecuado y con amabilidad pero, los usuarios con una insatisfacción preocupante con un porcentaje mayor al 45% son de edades de 20 a 24 años. Así mismo, el siguiente indicador con una calificación alta es la comunicación donde los usuarios mayormente satisfechos tienen un nivel de educación primaria, tomando en cuenta que los usuarios con los niveles de educación secundaria y superior no se quedan atrás, pero existe una mínima diferenciación, además estos usuarios son socios con un tiempo de afiliación de 13 a 16 años, demostrando que la comunicación es de fácil comprensión y lo empleados se enfocan en escuchar todas las necesidades de los usuarios.

También se identificó la percepción de los usuarios con relación a la gestión del talento humano y los resultados de la gestión del talento humano podemos concluir tomando en cuenta el tiempo de afiliación que los usuarios de 1 a 4 años y con una edad de 20 a 24 años que son considerados usuarios jóvenes tiene una percepción de insatisfacción en el clima laboral mínima con una mejora conforme el tiempo de afiliación avanzan, demostrando que requieren una mejor cooperación y confianza para dichos usuarios. Así mismo en el indicador de desempeño laboral la percepción de los usuarios tomando en cuenta las profesiones y el tiempo de afiliación de los mismos demuestra una mínima insatisfacción en los constructos divididos en el estudio

y su mayor insatisfacción tienen un tiempo de afiliación de 1 a 4 años, con esto, revelando que el servicio debe de ser más eficiente y oportuno para estos usuarios. Por otro lado, el indicador de motivación dado a la percepción del género, el tiempo de afiliación y el nivel de educación de los usuarios, la insatisfacción se puntúa mayormente en los usuarios de género masculino en todos los rangos de tiempo de afiliación establecidos, pero mayormente en de 1 a 4 años de afiliación con un nivel de educación secundaria, donde debe de concentrarse la muestra energía en el desarrollo de las actividades por parte de los empleados y que esta sea reconocida por el esfuerzo y dedicación por parte de los gerentes administrativos. Y finalmente el indicador de satisfacción laboral tomando en cuenta la percepción de los usuarios dando el tiempo de afiliación y el género de los mismos, la insatisfacción se establece en los usuarios de género masculino con un tiempo de afiliación de 1 a 4 años, reduciendo gradualmente en los siguientes años, además esta insatisfacción se da en el mayormente en el servicio de pago y retiro de la cuenta donde los usuarios disponen de ingresos de 1001 a 2000 dólares americanos, demostrando que debe de mejorar el estado emocional en la atención a dichos usuarios.

Además , en este trabajo se determinó la relación que existe entre los niveles de la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Sucursal – Tulcán, se concluye que existe una relación positiva en todos los indicadores evaluados en los cuestionarios establecidos en el estudio donde interviene el clima laboral, el desempeño, la motivación y la satisfacción laboral por parte de la variable de la gestión del talento humano y la fidelización, la capacidad de respuesta, la atención y la comunicación por parte de la variable de la satisfacción del usuarios, al tomar en cuenta las correlaciones se afirma que todas la correlaciones son positivas, tomando en cuenta las más altas son el desempeño laboral de los empleados con la capacidad de respuesta y la comunicación de los usuarios y la motivación de los empleados con la comunicación de los usuarios, de manera que si la gestión del talento humano en el servicio brindado por la cooperativa y en cada una de las actividades baja el nivel de desarrollo, la satisfacción de los usuarios de igual manera disminuirá, por lo contrario, si el desarrollo de las activadas en la gestión del talento humano aumenta, la satisfacción de los usuario de igual manera aumentara consiguiente mantener y aumentar la cartera de usuarios.

Concluyendo como dato importante que los usuarios que tienen una mayor insatisfacción al recibir los servicios ofertados por la cooperativa son usuarios jóvenes de 20 a 24 años con un tiempo de afiliación de 1 a 4 años que se categorizan como usuarios jóvenes y nuevos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel sucursal – Tulcán, y los usuarios con mayor satisfacción de los servicios ofertados con las actividades realizadas por los empleados de la cooperativa son usuarios de 35 a 54 años que se categorizan como usuarios maduros solventes con un tiempo de afiliación de 13 a 16 años

Finalmente, los indicadores evaluados en las variables en estudio pueden y no pueden evaluar a otras empresas o cooperativas con el mismo o diferente giro comercial, ya que cada institución ya sea pública o privada maneja la gestión del talento humano de diferente manera donde pueden existir más indicadores que se lleve a cabo para el desarrollo eficiente del talento humano y así existirá más indicadores para medir la satisfacción de los usuarios.

5.2. RECOMENDACIONES

Con los resultados encontrados, se recomienda evaluar el desempeño de la gestión del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel sucursal Tulcán visto que la misma satisface las necesidades de los usuarios, tomando en cuenta todas las diferenciaciones, que por mínimas que sean deben ser tomadas consideradas con toda la seriedad de estudio para mejorar el rendimiento de la cooperativa. Así mismo capacitar a los empleados de la cooperativa en enero de 2023 en como brindar una mejor atención a los usuarios de 20 a 24 años que son usuarios jóvenes o considerado nuevos con un tiempo de afiliación de 1 a 4 años, buscando reducir los tiempos de espera de todos los usuarios y con mayor importación de los usuarios jóvenes y evaluar los resultados de satisfacción en julio de 2023.

Con lo anteriormente expuesto, se recomienda a la administración del talento humano de la matriz de la cooperativa ubicada en la ciudad de San Gabriel, estudiar sus incentivos en motivación y ubicar los puntos más importantes de la misma, de una manera inmediata para disponer de un plan de aplicación en enero del 2023 ,en los incentivos de motivación no se habla de recompensas económicas porque según Herzberg y los factores higiénicos esta motivación es temporal y se devánese pronto, lo verdaderamente importante es dar a los empleados flexibilidad en los horarios permitiendo atraer y retener los talentos para garantizar el trabajo que realizan los empleado, con esto en mente, se recomienda evaluar cada puesto de cada uno de los empleados y los días laborables con más demanda laboral e identificar el o los días con menos demanda laboral y proponer una flexibilidad en el horario de trabajo para diligencias personales dentro o fuera de la cooperativa y así aumentar la motivación de los empleados mejorando la energía en el desarrollo de actividades y de igual manera importante el reconocimiento debe ser para todos los empleados y dando más accesibilidad a los horarios flexibles a el empleado que se diferencia por el esfuerzo y dedicación en sus actividades.

Así mismo se recomienda a la administración del talento humano aplicar recompensas extrínsecas e intrínsecas en el año 2023, donde las recompensas extrínsecas permiten organizar la política de salarios y políticas de asensos y elogios y recompensas intrínsecas que son experiencia interna de los trabajadores como

sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad en el desarrollo de un trabajo bien hecho, con esto se mejora el clima laboral generando unas condiciones favorables que tiene una relación directa con desempeño haciendo más eficiente y de manera profesional, además se debe realizar un estudio más profundo de la satisfacción laboral realizando una encuesta de que le hace falta en su puesto de trabajo a cada empleado para satisfacer las necesidades y logrando que el desarrollo de las actividades mejore significativamente para que el empleado perciba que la organización y sus administrativos le agradecen el trabajo realizado.

Además, se recomienda a la administración del talento humano disponer de un nuevo miembro para el manejo del talento humano dentro de la institución financiera o realizar capacitaciones al coordinador comercial para el manejo de indicadores claves de desempeño "KPI" evaluando el desempeño de la cooperativa, optimizando la eficiencia, alineado a la estrategia institucional. Que se recomienda aplicar KPI de calidad para identificar la entrega de valor al cliente, permitiendo conocer posibles errores o cuellos de botella que pueda corregirse en el proceso de los servicios de la cooperativa, KPI aplicados al cliente, midiendo la relación que tiene con la cooperativa y KPI de recursos humanos, conociendo de una manera más profunda la satisfacción de los empleados de la cooperativa, mejorando el clima organizacional el cual impacta en el desempeño del trabajo del día a día.

Finalmente la recomendación más relevante e importante para el mercado competitivo de las cooperativas en la ciudad de Tulcán y la provincia del Carchi, dirigida a los dirigentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel que debe realizarse de una forma inmediata para mejorar la satisfacción de los usuarios y percepción de los mismos de la cooperativa, se debe implementar una banca web o aplicación móvil, siendo los usuarios jóvenes más insatisfechos y los mismos usuarios son más experimentados con la tecnología cambiar el diseño de que tengan que acudir presencialmente a las instalaciones para realizar cualquier tipo de servicios que necesiten de la cooperativa sea reemplazado por la APP donde tiene que disponer de servicio como pagos, transferencias, información y demás funciones logrando reducir el alto tráfico de usuarios en la cooperativa, reduciendo tiempos de espera y aumentar la satisfacción tanto como en los usuarios de 20 a 24 años que son usuarios jóvenes, de 25 a 34 años que son usuarios solventes, de 35 a 54 años que son usuarios maduros solvente y de 55 a 64 años que son usuarios jubilados, donde está claro que

los usuarios jóvenes hasta los usuarios maduros solventes tienen mayor relación con la tecnología para realizar las necesidades de los servicios por la APP y logrando que en las instalaciones de la cooperativa exista mayor eficiencia para los usuarios que no mantenga los mejores conocimientos y relaciones con la tecnología.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguero & Cuellas, D. (2012). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: Colombia: Javegraf.

Arias, W., & Arias, G. (2014). *Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Recuperado el 16 de Diciembre de 2021, de Scielo: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300010

Bastos Boubeta, A. I. (2007). *Fidelización del Cliente*. España: Vigo.

Campos, D., & Diaz, O. (2009). *Motivación Humana*. Recuperado el 01 de 02 de 2022, de <http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/psi/wp-content/uploads/2021/05/Unidad2.2.pdf>

Carmona, L., & Leal, M. (1998). *Teoría de los dos factores en la satisfacción de los clientes*. Sevilla, Europa: Universidad de Sevilla.

Charleux, F., & Loubat, R. (2016). *Motivar y animar equipos en trabajo social: Guía muy práctica*. Madrid: NARCEA.

Chiang, M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: RB Editores S.A.

Chiavenato, I. (2007). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw - Hill/Interamnerica Editores, S.A. DE C.V.

Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson.

Fernández, M. L., & Guayasamín, C. S. (2013). *ESTUDIO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA*. Ibarra: UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.

García, M. (27 de 04 de 2018). *El Independiente*. Obtenido de El fin de la paciencia: <https://www.elindependiente.com/economia/2018/04/27/el-fin-de-la-paciencia/>

García, S. (2015). *La dirección corporativa de los recursos humanos*. Madrid: Díaz de Santos S:A.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.

Herrera, D. F. (2014). *Sistema Cooperativo y la Satisfacción del Cliente en la Provincia del Carch*. Tulcán: Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Herzberg, F. (1959). *Teoría de los dos factores*. Recuperado el 01 de 02 de 2022, de Satisfacción del Cliente.

Hoyos, A., & Lasso, M. (2017). *Pymes como modelo económico en la creación de estrategias de comunicación*. . Recuperado el 16 de Diciembre de 2021, de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1390-86182017000100105&lng=pt&nrm=iso

Jiménez , J., & Alvarado, R. (2018). *Efecto de la productividad laboral y del capital*. Obtenido de Efecto de la productividad laboral y del capital: <https://investigacionesregionales.org/wp-content/uploads/sites/3/2018/06/6.-Jimenez.pdf>

Kotler, P. (2002). *Dirección del Marketing*. México: Pearson Education.

Lavado, C., & Millán, L. (1998). *LA TEORÍA DE LOS DOS FACTORES EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*. Europa: Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.

Maslow, A. (1954). *Teoría de la motivación humana*. México.

McGregor, D. M. (1960). *La gestión del talento humano*. Texas: American Management Association.

Moreno, P. (21 de Marzo de 2017). *Gestión de la experiencia del empleado: una nueva realidad para el departamento de Recursos Humanos*. Recuperado el 16 de Diciembre de 2021, de <https://glocalthinking.com/gestion-de-la-experiencia-del-empleado-una-nueva-realidad-para-el-departamento-de-recursos-humanos/>

Mosquera, D. (15 de Febrero de 2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Recuperado el 16 de Diciembre de 2021, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>

ODS. (2015-2020). *Objetivos de desarrollo sostenible*. Obtenido de *Objetivos de desarrollo sostenible*: https://www.google.com/search?q=a%C3%B1o+de+la+ods&sxsrf=ALiCzsbasLQNTGT1LWMFQemE9mSuB0dThg%3A1670305856384&ei=QNiOY8eKF92ZwbkP1Nic6AM&ved=0ahUKEwjHqvGZpuT7AhXdTDABHVQsBz0Q4dUDCA8&uact=5&oq=a%C3%B1o+de+la+ods&gs_lcp=Cgxnd3Mtd2l6LXNlcnAQAzIFCAAQgAQyBQguEIA

Pasquel Cajas, R. F. (2019). *La Gestión Financiera y los Niveles de Satisfacción de Clientes y Usuarios del Banco de la Nación*. Peru: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Peralta, H. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería de la caja de la Banca Privada*. La Paz - Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.

Pinco Parco, C. C. (2017). *Gestión del Talento Humano para la Satisfacción del Cliente en la Empresa ESAZE SAC*. Huancayo - Peru: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES.

Piorkowski , C. (2009). *Clasificación de las profesiones*.

Plan de Creación de Oportunidades. (2021-2025). Obtenido de *Plan de Creación de Oportunidades*: <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-de-creacion-de-oportunidades-2021-2025-de-ecuador>

Sánchez, P. (Julio de 2016). *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. Recuperado el 16 de Diciembre de 2021, de *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, Ambato, Ecuador*:: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>

Villalpado, F. (2014). *Administración de los Recursos Humanos*. Estado de México: Editorial Digital UNID.

Yépez, W., & Cabrera, M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador*. Recuperado el 16 de Diciembre de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>

VII.ANEXOS

Anexo 1. Acta de sustentación de predefensa de Tic



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

| ESTUDIANTE: | MUÑOZ ARTEAGA ANTHONY MARLON | CÉDULA DE IDENTIDAD: | 0402120372 |
|---|---|-------------------------|---|
| PERIODO ACADÉMICO: | 2022 B | | |
| PRESIDENTE TRIBUNAL | MSC. GISSELLE MARIUXI CÁRDENAS FIERRO | DOCENTE TUTOR: | MSC. JEANETH LUCIA BASTIDAS GUERRÓN |
| DOCENTE: | MSC. ANA CRISTINA MORA LUCERO | | |
| TEMA DEL TIC: "Gestión del talento humano y la satisfacción del usuario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel sucursal – Tulcán." | | | |
| No. | CATEGORÍA | Evaluación cuantitativa | OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES |
| 1 | PROBLEMA - OBJETIVOS | 8,50 | Contextualizar con base a fuentes externas |
| 2 | FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 9,00 | Ninguna |
| 3 | METODOLOGÍA | 8,33 | Argumentar la operacionalización de variables |
| 4 | RESULTADOS | 9,50 | Ninguna |
| 5 | DISCUSIÓN | 9,17 | Ninguna |
| 6 | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 8,67 | Evidenciar datos duros |
| 7 | DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL | 8,67 | Considerar el manejo del tiempo Mejorar el argumento |
| 8 | FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN | 8,83 | Revisar redacción y manejo de normas APA |

Obleniendo una nota de: **8,83** Por lo tanto, **APRUEBA** : debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **lunes, 12 de diciembre de 2022**


MSC. GISSELLE MARIUXI CÁRDENAS FIERRO
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. JEANETH LUCIA BASTIDAS GUERRÓN
DOCENTE TUTOR


MSC. ANA CRISTINA MORA LUCERO
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

| ABSTRACT- EVALUATION SHEET | | | | |
|--|--|---|--|---|
| NAME: Muñoz Arteaga Anthony Marlon | | | | |
| DATE: 14 de diciembre de 2022 | | | | |
| TOPIC: “Gestión del talento humano y la satisfacción del usuario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel sucursal – Tulcán” | | | | |
| MARKS AWARDED | | QUANTITATIVE AND QUALITATIVE | | |
| VOCABULARY AND WORD USE | Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic | Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic | Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic | Limited vocabulary and inadequate words related to the topic |
| | EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/> | GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/> | AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/> | LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/> |
| WRITING COHESION | Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs. | Adequate progression of ideas and supporting paragraphs. | Some progression of ideas and supporting paragraphs. | Inadequate ideas and supporting paragraphs. |
| | EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/> | GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/> | AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/> | LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/> |
| ARGUMENT | The message has been communicated very well and identify the type of text | The message has been communicated appropriately and identify the type of text | Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing | The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate |
| | EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/> | GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/> | AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/> | LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/> |
| CREATIVITY | Outstanding flow of ideas and events | Good flow of ideas and events | Average flow of ideas and events | Poor flow of ideas and events |
| | EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/> | GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/> | AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/> | LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/> |
| SCIENTIFIC SUSTAINABILITY | Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement | Minor errors when supporting the thesis statement | Some errors when supporting the thesis statement | Lots of errors when supporting the thesis statement |
| | EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/> | GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/> | AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/> | LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/> |
| TOTAL/AVERAGE | 9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED | TOTAL 9 | | |



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Muñoz Arteaga Anthony Marlon

Fecha de recepción del abstract: 14 de diciembre de 2022

Fecha de entrega del informe: 14 de diciembre de 2022

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



firmado electrónicamente por:
EDISON BOANERGES
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3. Oficio a gerente de la cooperativa

Tulcán, 10 de diciembre de 2021

Ing. Gabriela Valencia

GERENTE GENERAL COAC SAN GABRIEL.

Presente.

-De mis consideraciones:

Por medio del presente tengo a bien expresar un cordial saludo y a la vez augurar toda clase de éxitos en sus actividades diarias en beneficio de la gestión financiera.

Tengo a bien solicitar de la manera más comedida se me permita utilizar el nombre de la entidad financiera a la que usted representa, con el único objetivo de realizar un plan de estudio que permitirá culminar mi carrera universitaria en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi-Administración de Empresas, el mismo que está enfocado al desarrollo de un "ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN INTERNA DEL TALENDO HUMANO CON RELACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DE LA COAC SAN GABRIEL-SUCURSAL TULCÁN", concluyendo con indicadores de eficacia en talento humano y satisfacción del cliente a fin de mantener y mejorar procesos que permitan alcanzar las metas propuestas por la entidad financiera.

Por la favorable atención anticipo mis debidos agradecimientos esperando la aceptación y el apoyo administrativo.



Atentamente;

Sr. Anthony Marlon Muñoz Arteaga



ALUMNO DE 7º SEMESTRE FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL.

Email: marlonmunoz61@gmail.com **_Cell:** 0960930726

Anexo 4. Formulario aplicado a los empleados de la cooperativa

|  | | UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración, y Economía Empresarial Carrera de Administración de Empresas | | | |  | |
|---|--|--|---|--|---|---|--|
| Este trabajo es una investigación para procesos de titulación. Tiene como objetivo relacionar la satisfacción del usuario de la d Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel - Sucursal Tulcán. Los datos serán tratados con fines académicos y no serán publicados. | | | | | | | |
| DATOS GENERALES DEL PERSONAL DE ESTA COOPERATIVA: | | | | | | | |
| EDAD: | <input type="text"/> | | | | | | |
| EDUCACIÓN: | PRIMARIA <input type="text"/> | SECUNDARIA <input type="text"/> | SUPERIOR <input type="text"/> | POSGRADO <input type="text"/> | | | |
| CARGO QUE OCUPA: | Atención al cliente <input type="text"/> | Atención al cliente <input type="text"/> | Recibidor/ Pagador <input type="text"/> | Coordinador comercial <input type="text"/> | | | |
| | Asesor de Capacitaciones <input type="text"/> | Guardia <input type="text"/> | | | | | |
| TIEMPO DE TRABAJO: | DE 1 A 3 AÑOS <input type="text"/> | DE 4 A 6 AÑOS <input type="text"/> | DE 7 A 9 AÑOS <input type="text"/> | | | | |
| Con base a su experiencia en esta cooperativa por favor díganos su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones, considerando: que 1 es el nivel mas bajo de desacuerdo y 5 el nivel máximo de acuerdo, es decir 1 "totalmente en desacuerdo", 2 "en desacuerdo", 3 "ni de acuerdo ni desacuerdo", 4 "de acuerdo", y 5 "totalmente de acuerdo". | | | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| CLIMA LABORAL | | | | | | | |
| 1 | Considero que la cooperación entre mis compañeros de trabajo es oportuna. | | | | | | |
| 2 | En mi trabajo existe un ambiente laboral de confianza entre mis compañeros. | | | | | | |
| DESEMPEÑO | | | | | | | |
| 3 | Siempre realizo mis actividades laborales con eficiencia | | | | | | |
| 4 | Siempre realizo mis actividades laborales de manera profesional. | | | | | | |
| MOTIVACIÓN | | | | | | | |
| 5 | Se reconoce mi esfuerzo y dedicación. | | | | | | |
| 6 | Me siento con energía al realizar mis actividades laborales. | | | | | | |
| SATISFACCIÓN LABORAL | | | | | | | |
| 7 | Considero que mi estado emocional es positivo al terminar la ejecución de mis actividades laborales. | | | | | | |
| 8 | Mi horario de trabajo, descanso y permisos se ajustan a mis necesidades. | | | | | | |
| FIDELIZACIÓN DEL USUARIO | | | | | | | |
| 9 | Se que el usuario cambia el servicio de esta cooperativa por el de otra cooperativa. | | | | | | |
| 10 | Se que los usuarios de esta cooperativa recomiendan los servicios financieros que se ofertan. | | | | | | |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA AL USUARIO | | | | | | | |
| 11 | Los usuarios consideran que nuestro servicio es eficiente. | | | | | | |
| 12 | Los usuarios consideran que nuestro servicio es oportuno. | | | | | | |
| ATENCIÓN AL USUARIO | | | | | | | |
| 13 | Se que los usuarios consideran nuestro servicio de manera amable. | | | | | | |
| 14 | Los requerimientos de solicitudes/quejas/reclamos son atendidos para mejorar la atención al usuario. | | | | | | |
| COMUNICACIÓN CON EL USUARIO | | | | | | | |
| 15 | El dialogo que empleo con el usuario es de fácil comprensión. | | | | | | |
| 16 | Me enfoco al escuchar las necesidades del usuario. | | | | | | |

Anexo 5. Formulario aplicado a los usuarios de la cooperativa

|  UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración, y Economía Empresarial Carrera de Administración de Empresas | |  | | | | |
|---|--|---|--|-------------------------------------|--|---|
| Este trabajo es una investigación para procesos de titulación. Tiene como objetivo relacionar la satisfacción del usuario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel - Sucursal Tulcán. Los datos serán tratados con fines académicos y no serán publicados. | | | | | | |
| Pregunta Filtro: Es usted socio activo de esta cooperativa, es decir cuenta con una libreta de ahorro. Si el encuestado responde no, no realice esta encuesta, busque otra persona a quien encuestar que sea socio. Si la respuesta es sí, continúe encuestando. | | | | | | |
| DATOS GENERALES USUARIO: | | | | | | |
| SEXO: | MASCULINO: | <input type="checkbox"/> | FEMENINO: | <input type="checkbox"/> | | |
| EDAD: | <input type="checkbox"/> De 20 a 24 | <input type="checkbox"/> De 25 a 34 | <input type="checkbox"/> De 35 a 54 | <input type="checkbox"/> de 55 a 64 | | |
| PROFESIÓN: | <input type="text"/> | | | | | |
| INGRESOS: | DE 100 a 400 | <input type="checkbox"/> | DE 401 A 1000 | <input type="checkbox"/> | DE 1001 A 2000 <input type="checkbox"/> | |
| | | | | | DE 2001 A 3000 <input type="checkbox"/> | |
| EDUCACIÓN: | PRIMARIA | <input type="checkbox"/> | SECUNDARIA | <input type="checkbox"/> | SUPERIOR <input type="checkbox"/> | |
| | | | | | POSGRADO <input type="checkbox"/> | |
| SERVICIO UTILIZADO: | PAGO DE CUENTA DE AHORRO <input type="checkbox"/> | | ATENCIÓN AL CLIENTE <input type="checkbox"/> | | PAGO DE SERVICIOS BASICOS <input type="checkbox"/> | |
| | GERENCIA | <input type="checkbox"/> | OTRO | <input type="checkbox"/> | TIEMPO DE AFILIACIÓN: <input type="text"/> | |
| Con base a su experiencia en esta cooperativa por favor díganos su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones, considerando: que 1 es el nivel más bajo de desacuerdo y 5 el nivel máximo de acuerdo, es decir 1 "totalmente en desacuerdo", 2 "en desacuerdo", 3 "ni de acuerdo ni desacuerdo", 4 "de acuerdo", y 5 "totalmente de acuerdo". | | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FIDELIZACIÓN | | | | | | |
| 1 | A futuro pienso cambiar los servicios financieros de esta cooperativa. | | | | | |
| 2 | Recomendare los servicios financieros que ofrece esta cooperativa. | | | | | |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | |
| 3 | Considero que el servicio de esta cooperativa es eficiente. | | | | | |
| 4 | Considero que el servicio de esta cooperativa es oportuno. | | | | | |
| ATENCIÓN | | | | | | |
| 5 | El personal que me brinda el servicio financiero es amable. | | | | | |
| 6 | Mis requerimientos de solicitudes/quejas/reclamos son atendidos. | | | | | |
| COMUNICACIÓN | | | | | | |
| 7 | El dialogo que emplea el personal de esta cooperativa es de fácil comprensión. | | | | | |
| 8 | El personal se enfoca en escuchar sus necesidades. | | | | | |
| CLIMA LABORAL DE LOS EMPLEADOS | | | | | | |
| 9 | Observo que existe cooperación entre los empleados de esta cooperativa. | | | | | |
| 10 | Observo que existe confianza laboral entre los empleados de la cooperativa. | | | | | |
| DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS | | | | | | |
| 11 | El servicio que solicite en esta cooperativa lo obtengo con eficiencia. | | | | | |
| 12 | Los servicios solicitados los obtengo de manera profesional. | | | | | |
| MOTIVACIÓN DE LOS EMPLEADOS | | | | | | |
| 13 | Considero que se reconoce el esfuerzo y dedicación de los empleados. | | | | | |
| 14 | El personal de esta cooperativa muestra energía en el desarrollo de sus actividades. | | | | | |
| SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS | | | | | | |
| 15 | Considero que el estado emocional de los empleados es positivo al termino de la jornada laboral. | | | | | |
| 16 | Considero que los horarios de trabajo y descanso de los empleados son adecuados. | | | | | |

Los datos geográficos de los usuarios se determinaron por constructos como el de profesiones que

Según (Piorkowski , 2009) clasifica las profesiones como no calificadas y calificadas. Las no calificadas son ocupaciones para cuyo ejercicio emplea una aptitud especial, y por eso mismo, prácticamente una preparación sistemática y escolar. Profesiones especializadas. Estas profesiones son las ejercidas por los operarios. En general son las actividades profesionales que se efectúan por procesos de rutinas y en las cuales son necesarias ciertas formas de atención y determinados movimientos, pero siempre los mismos. Profesiones superiores. Requieren un mayor nivel mental para su desempeño, requieren, en mayor medida, para las decisiones personales, capacidad de distinguir lo esencial de lo secundario. Es el caso de la profesión de médico, ingeniero, profesor, entre otros.

También se realizó constructos de las edades de los usuarios, con información de la cartera de clientes de la institución financiera, donde se estableció edades de 20 a 24 años que son usuarios jóvenes, de 25 a 34 año usuarios solventes, de 35 a 54 usuarios maduros solventes y de 55 a 65 años usuarios jubilados.

Finamente se establece constructos de educación tomando en cuenta (Art. 39 de la Ley de Educación Intercultural (LOEI) y Art. 118 de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES)), donde establece los niveles de educación existentes, como la educación primaria, secundaria, superior y posgrado.

Anexo 6. Cálculo de la muestra

Tabla 24.

Cálculo de la Muestra de población de usuarios

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1)E^2 + Z^2(p * q)}$$
$$n = \frac{2500 * 1,96^2 * 50\% * 50\%}{(2500 - 1)5\%^2 + 1.96^2(50\% * 50\%)}$$
$$n = 333,11$$

Nota. La población de estudio es de 334 usuarios.

En la población de empleados no es requerido un cálculo matemático, porque existe una población mínima de 6 empleados.

Anexo 7. Alfa de Cronbach por constructos del formulario a talento humano

El alfa general de todos los indicadores evaluados en estudios obtuvo una fiabilidad del 0,824 que demuestra que el instrumento es aceptable para la aplicación en el estudio.

Tabla 25.

Alfa de Cronbach del formulario de talento humano

| Constructo | Alfa de Cronbach |
|----------------------|-------------------------|
| Clima laboral | 0,780 |
| Desempeño | 0,960 |
| Motivación | 0,444 |
| Satisfacción laboral | 0,829 |

Nota: el alfa de Cronbach positiva en todos los constructos.

Anexo 8. Alfa de Cronbach por constructos del formulario a usuarios de la cooperativa.

El mismo cuestionario que es dirigido con modificaciones hacia los usuarios de la cooperativa obtuvo un alfa de Cronbach de 0,857afirmando que los instrumentos utilizados son aceptables para realizar el estudio.

Tabla 26.

Alfa de Cronbach del formulario del usuario

| Constructos | Alfa de Cronbach |
|------------------------|-------------------------|
| Fidelización | 0,570 |
| Capacidad de respuesta | 0,960 |
| Atención | 0,814 |
| Comunicación | 0,723 |

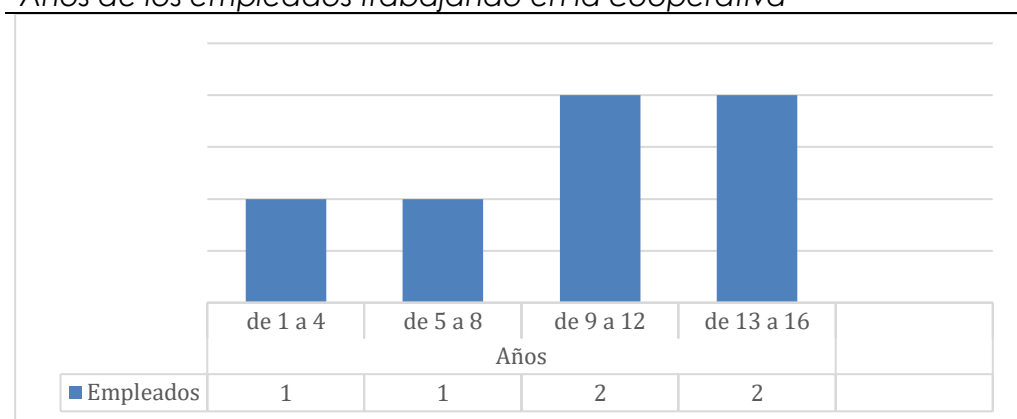
Nota: El alfa de Cronbach es positivo en todos los constructos

Anexo 9. Características demográficas de los empleados de la Cooperativa.

De la población finita de los empleados de la cooperativa se registra que todos tiene una edad de 27 a 59 años, uno de ellos dispone de educación de posgrado, cinco de ellos de educación superior, donde cada uno se estable en los cargos de atención al cliente, recibidor pagador, coordinador comercial, asesor de capacitaciones y guardia de seguridad, donde se turna el puesto de recibidor pagador con dos empleados, además en la figura 14 podemos evidenciar el tiempo de trabajo de los empleados

Figura 14.

Años de los empleados trabajando en la cooperativa



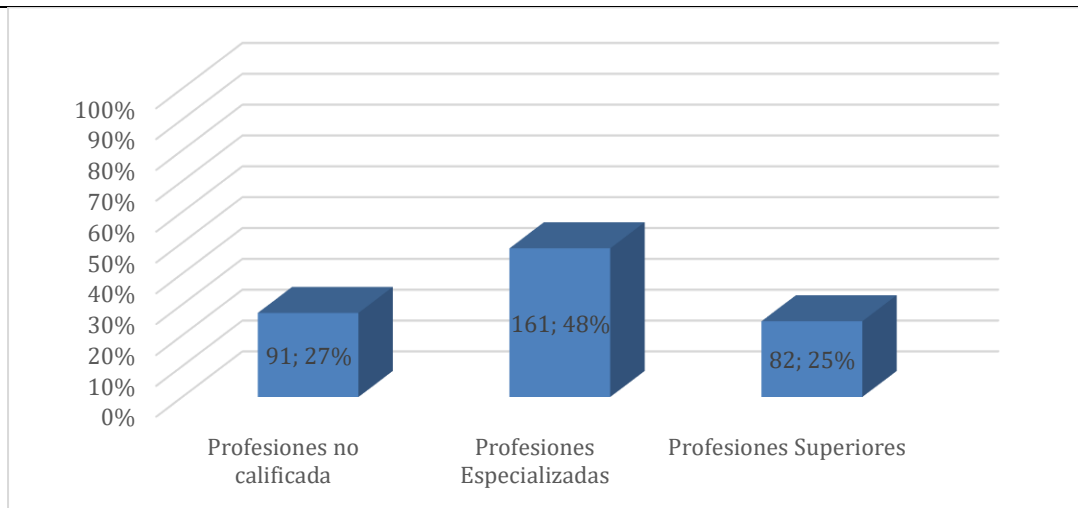
Nota: El tiempo de trabajo por cada empleado.

Anexo 10. Características demográficas de los usuarios de la cooperativa

La mayor parte de la población de los socios o usuarios de la cooperativa son de género femenino por lo que tienen más relevancia en los resultados demostrados anteriormente, también la mayoría de los usuarios realizan profesiones especializadas, siguiente con un porcentaje menor las profesiones no especializadas y el porcentaje más bajo en las profesiones superiores como se puede evidenciar en la figura 15.

En la profesión especializadas intervienen usuarios que se dedican a procesos de rutina con cierta atención como chofer, comerciantes, panificadores, guardia y chofer, en la profesión no calificadas son usuarios que se dedican a la albañilería, agricultura, son independientes, ganadería y amas de casa. Y las profesiones superiores son usuarios que tienen profesiones de enfermería, docencia, tecnología, licenciatura o policías.

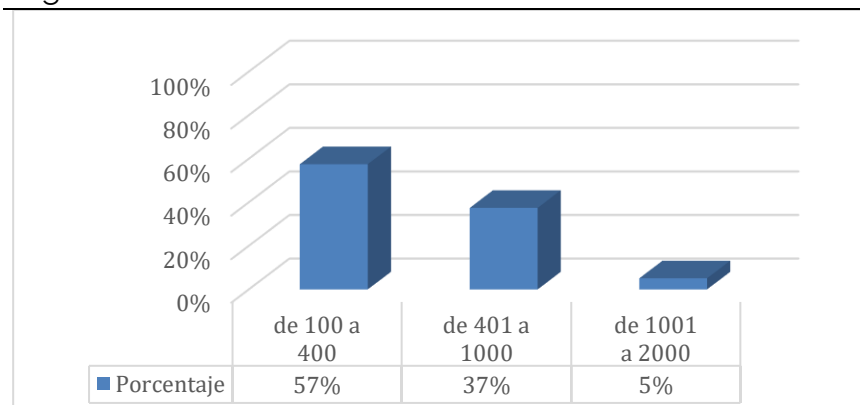
Figura 15.
Profesiones de los usuarios



Nota. Las profesiones de los usuarios

Por otro lado, la mayoría de los usuarios dispone de un nivel de ingresos de 100 a 400 dólares estadounidenses que podemos evidenciar en la figura 16, demostrando que la cooperativa se mantiene en un rango de institución pequeño a comparación de la competencia de las otras cooperativas existentes en la ciudad de Tulcán.

Figura 16.
Ingresos de los usuarios

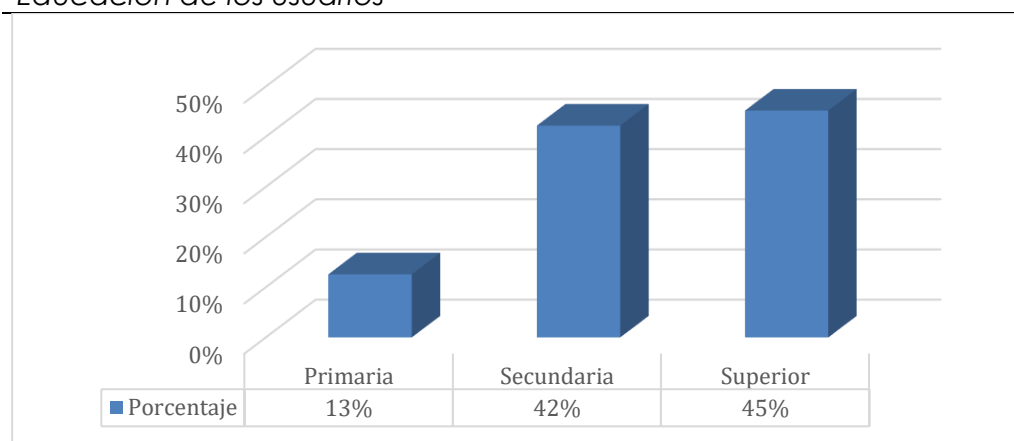


Nota: Nivel de ingresos de los usuarios.

El nivel de ingresos de la mayoría de los usuarios es acorde a la mayoría de las profesiones especializadas que son ocupaciones que el salario mínimo será de 400 dólares, pero es importante satisfacer a todos los usuarios sin importar el nivel de ingresos o profesión.

Así mismo podemos identificar que en el nivel de educación de los usuarios el mayor porcentaje los obtiene la educación superior, como podemos evidenciar en la figura 17, lo cual concuerda con el mayor porcentaje de edad de los usuarios de la cooperativa.

Figura 17.
Educación de los usuarios



Nota: Nivel de educación de los usuarios

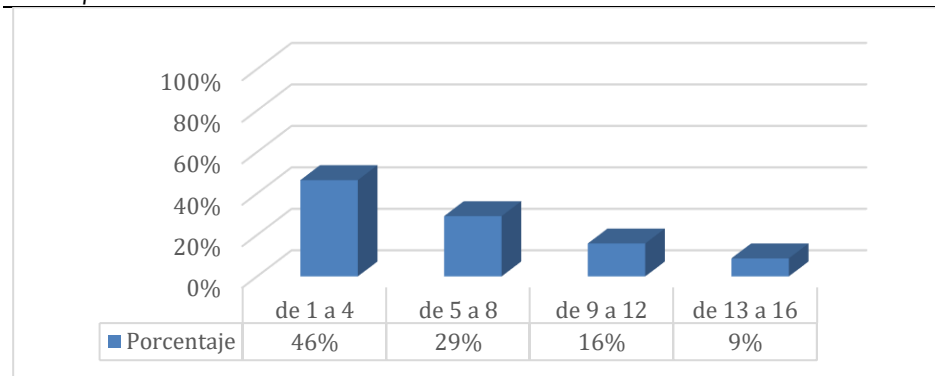
Los usuarios pueden disponer de educación superior, pero es muy diferente a las ocupaciones que realicen para generar economía por que el desempleo en el Ecuador y en Tulcán cada año aumenta más.

Existen usuarios con educación de nivel superior pero que no se dedican a su especialización por falta de oferta de empleo. Finalmente, el tiempo de afiliación de los usuarios se establece mayormente de 1 a 4 años, esto por ser una institución pequeña y nueva en la ciudad de Tulcán, en la figura 18, evidenciamos los siguientes porcentajes en el tiempo de afiliación.

En los usuarios de 1 a 4 años de afiliación existen una mayor insatisfacción por lo que se debe de considerar un estudio más profundo para mejorar la satisfacción de los usuarios nuevos para mantener y aumentar la cartera de los usuarios.

Figura 18.

Tiempo de afiliación de los usuarios



Nota: Tiempo de afiliación de los usuarios.

Anexo 11. Medias totales de los indicadores de la gestión del talento humano

Tabla 27.

Media de los constructos de la gestión del talento humano

| Media gestión del talento humano | | | |
|---|-----------|------------|----------------------|
| Clima laboral | Desempeño | Motivación | Satisfacción laboral |
| 4,60 | 4,82 | 4,5 | 4,58 |

Nota: Todas las medias de la gestión del talento humano son positivas

Las medias de los constructos evaluados muestran una correlación positiva afirmando que existe un buen clima laboral, un buen desempeño, una motivación y una satisfacción laboral buena pero donde hay que tomar acciones para mejorar para alcanzar objetivos institucionales.

Anexo 12. Medias totales de los indicadores de satisfacción del usuario.

Por otra parte, la satisfacción de los usuarios muestra una media positiva en cada constructos e indicador evaluado afirmando que los usuarios mantienen una fidelización con la cooperativa.

Una capacidad de respuesta eficiente y oportuna, generando una atención de la solicitudes, quejas y reclamos de manera amable, y manteniendo una comunicación directa con los usuarios donde el dialogo es de fácil comprensión y los empleados se enfocan en escuchar las necesidades.

Donde se evidencia que todos los usuarios de la cooperativa independientemente de su edad, profesión, tiempo de afiliación o demás factores geográficos son

satisfechos parcialmente en las necesidades solicitadas a los empleados de la cooperativa.

Tabla 28.

Medias de indicadores de la satisfacción de los usuarios

| Fidelización | |
|-------------------------------|------|
| Cambio | 4,44 |
| Recomendación | 4,40 |
| Capacidad de respuesta | |
| Eficiente | 4,32 |
| Oportuno | 4,33 |
| Atención | |
| Amable | 4,46 |
| Solicitudes | 4,29 |
| Comunicación | |
| Diálogo | 4,44 |
| Enfoque en escuchar | 4,22 |

Nota: Los resultados obtenidos en la media de cada indicador de la satisfacción de los usuarios concuerdan con los resultados presentados en el estudio.

Anexo 13. Medias de los constructos de la satisfacción usuario

Tabla 29.

Media por constructo – satisfacción del usuario

| Media por constructos | | | |
|------------------------------|------------------------|----------|--------------|
| FIDELIZACION | Capacidad de respuesta | Atención | Comunicación |
| 4,42 | 4,32 | 4,37 | 4,33 |

Nota: Todos los constructos evaluados tienen una media positiva

Anexo 14. Correlación de la gestión de talento humano y la satisfacción del usuario

Tabla 30.

Correlación de variables – cuestionario dirigido al usuario

| | Satisfacción del usuario | Gestión de talento humano |
|---------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| Satisfacción del usuario | 1 | |
| Gestión de talento humano | 0,799 | 1 |

Nota: La correlación es aceptable para aceptar la hipótesis alternativa