

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 2: UN ESTUDIO DE CASO EN COAC MAQUITA

HUMAN TALENT MANAGEMENT AND JOB PERFORMANCE IN SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES OF SEGMENT 2: A CASE STUDY IN COAC MAQUITA

Daniela Rodríguez Logroño¹, Edison Ayme Sigcha², Mauricio Vizúete Muñoz³

{drodriguez2048@uta.edu.ec¹, eayme1026@uta.edu.ec², m.vizúete@uta.edu.ec³}

Fecha de recepción: 02/04/2026 / Fecha de aceptación: 24/06/2026 / Fecha de publicación: 30/04/2026

RESUMEN: La presente investigación tiene como propósito analizar la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita, en la ciudad de Ambato. El estudio se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo–correlacional, con diseño no experimental y corte transversal. La población está conformada por el total de colaboradores de la institución, aplicándose la técnica de censo mediante un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, validado a través del coeficiente V de Aiken y con fiabilidad determinada mediante el Alfa de Cronbach. Los resultados evidencian la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables y un nivel de significancia ($p < 0,05$), lo que indica que la mejora en la gestión del talento humano se asocia con un incremento en el desempeño laboral. Asimismo, el desempeño laboral presenta niveles adecuados, reflejados en el cumplimiento de objetivos, la productividad y la eficiencia en las tareas. El hallazgo más relevante corresponde a la existencia de una relación positiva entre ambas variables, determinada mediante el coeficiente de Spearman, ($Rho = 0,72$), lo que indica que una mejor gestión del talento humano se asocia con un mayor nivel de desempeño laboral. En conclusión, la gestión del talento humano constituye un factor clave en el rendimiento de los colaboradores, aportando al logro de los objetivos institucionales.

¹Universidad Técnica de Ambato, Carrera de Administración de Empresas, <https://orcid.org/0009-0004-8524-9645>

²Universidad Técnica de Ambato, Carrera de Administración de Empresas, <https://orcid.org/0009-0003-4532-3962>.

³Universidad Técnica de Ambato, Administración, Ciencias del Comportamiento, <https://orcid.org/0000-0003-3910-9292>

Palabras clave: *Gestión del talento humano, desempeño laboral, control, cooperativas de ahorro y crédito*

ABSTRACT: This research aims to analyze human talent management and its relationship to job performance at the Maquita Savings and Credit Cooperative in the city of Ambato. The study employs a quantitative, descriptive-correlational approach with a non-experimental, cross-sectional design. The population consists of the institution's employees, and data was collected using a structured questionnaire with a Likert scale, validated through Aiken's V coefficient and with reliability determined using Cronbach's alpha. The results demonstrate a positive and statistically significant relationship between the two variables, with a Spearman's rho correlation coefficient (0.72) and a significance level of $p < 0.05$, indicating that improvements in human talent management are associated with increased job performance. Furthermore, job performance shows adequate levels, reflected in goal achievement, productivity, and task efficiency. The most significant finding is the positive correlation between the two variables, determined using Spearman's rank correlation coefficient, indicating that improved human talent management is associated with higher job performance. In conclusion, human talent management is a key factor in employee performance, contributing to the achievement of institutional objectives.

Keywords: *Human talent management, job performance, control, savings and credit cooperative*

INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano se ha considerado a lo largo del tiempo como un elemento estratégico dentro de las organizaciones, debido a su influencia directa en el desempeño laboral. A nivel global, las empresas han adoptado enfoques orientados a fortalecer los procesos de selección, capacitación, evaluación y control del personal, reconociendo que el capital humano es un factor clave para la competitividad organizacional. Por lo tanto, La implementación de estrategias eficaces de gestión del talento humano no solo contribuye a mejorar el desempeño individual de los colaboradores, sino que también promueve un ambiente laboral favorable y productivo. Una adecuada administración del talento facilita la adaptación a los cambios del entorno, incrementa la satisfacción laboral y disminuye la rotación de personal. En consecuencia, las organizaciones pueden alcanzar y mantener una ventaja competitiva sostenible en el tiempo (1).

Chiavenato (2) señala que, el capital humano es el recurso más importante dentro de las organizaciones, ya que de su desempeño depende el logro de los objetivos institucionales. Por lo tanto, el desempeño laboral está influido por múltiples factores, uno de ellos es la gestión de los procesos de evaluación y control que implementa el área de Talento Humano para mejorar su desempeño. Por lo tanto, La gestión del talento humano es una parte clave de cualquier organización. Se trata de alinear lo que pueden hacer los empleados con lo que la empresa

necesita. Primero, hay que atraer y seleccionar a las personas adecuadas, usando métodos que realmente aseguren que no solo tengan las habilidades necesarias, sino que también encajen con los valores y la cultura de la empresa. Luego, el proceso de incorporación es crucial. Un buen comienzo puede hacer una gran diferencia en la retención y el compromiso del personal (3).

La falta de un proceso estructurado y un deficiente control de Talento Humano puede generar inconsistencias en el desempeño laboral, disminución en la motivación del personal y bajo cumplimiento de objetivos institucionales. Esta situación no solo impacta a nivel interno, sino también en la calidad del servicio ofrecido a los clientes de la cooperativa ya que, la adecuada gestión y control del talento humano permiten monitorear el rendimiento de los colaboradores, identificar debilidades y aplicar estrategias de mejora continua.

Una adecuada gestión del talento humano favorece la creación de un entorno laboral positivo, en el que los colaboradores se perciben valorados y comprometidos con la organización. Esto no solo impulsa el rendimiento individual, sino que también fortalece la cohesión del equipo y promueve la innovación en el desarrollo de las actividades (4)

En este contexto, la gestión del talento humano cumple un papel estratégico dentro de las organizaciones, particularmente en lo relacionado con el desempeño laboral, el cual no solo debe considerarse como una condición favorable, sino como un recurso clave que puede influir directamente en el desempeño de los colaboradores.

Por otro lado, el desempeño laboral se entiende como el grado en que un colaborador cumple sus funciones con eficiencia, evidenciando su capacidad y contribución al logro de los objetivos organizacionales (5). Es decir, refleja el nivel de cumplimiento de las funciones asignadas por parte de los colaboradores, así como su aporte al logro de los objetivos institucionales. En consecuencia, analizar el desempeño laboral permite identificar fortalezas y debilidades en el accionar de los trabajadores, facilitando la toma de decisiones orientadas a mejorar la productividad y eficiencia organizacional.

Palacios y colaboradores (6) señalan que, el desempeño laboral se consolida como una fortaleza derivada de un liderazgo efectivo, ya que el fortalecimiento del sentido de pertenencia, la disposición al servicio y el cumplimiento de metas y objetivos como forma de realización personal contribuyen de manera significativa a la eficiencia y eficacia institucional. En este sentido, un ambiente adecuado y condiciones favorables permiten mejorar la eficiencia y productividad del personal, mientras que la adaptabilidad se convierte en un elemento clave para responder a las exigencias del entorno actual. Por lo tanto, el desempeño laboral no solo depende de las habilidades individuales, sino también del contexto organizacional en el que se desarrollan las actividades (7).

Especialmente en el sector financiero, donde la eficiencia operativa y la calidad del servicio constituyen factores determinantes de competitividad. Diversos estudios coinciden en que el desempeño laboral no depende únicamente de las capacidades individuales de los colaboradores, sino también de los sistemas de gestión, seguimiento y control implementados por las organizaciones para evaluar y potenciar el rendimiento del personal.

A nivel mundial, la gestión del talento humano se ha convertido en un elemento clave para mejorar el desempeño laboral y asegurar la sostenibilidad de las organizaciones, especialmente en contextos marcados por la transformación digital, la competencia y la necesidad de ofrecer servicios especializados (8). En este sentido, Hoang (9) señala que, prácticas adecuadas como la selección de personal, la capacitación, la evaluación del desempeño y el desarrollo de competencias influyen directamente en la productividad, la calidad del trabajo y el compromiso de los colaboradores, convirtiéndose en aspectos fundamentales para alcanzar los objetivos organizacionales.

De igual manera, múltiples investigaciones a nivel internacional han demostrado que la gestión del talento humano constituye un factor clave en la mejora del desempeño laboral dentro de las organizaciones, las mismas que destacan que prácticas como la capacitación, evaluación del desempeño, motivación y control del personal influyen significativamente en la productividad y eficiencia de los colaboradores, generando ventajas competitivas sostenibles en distintos sectores económicos.

A nivel meso, investigaciones han demostrado la importancia de la gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral dentro de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 como el estudio realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema en que se determinó que la gestión del talento humano influye directamente en el rendimiento de los colaboradores, destacando la relevancia de procesos como la capacitación, la retroalimentación y la integración del personal para alcanzar resultados organizacionales positivos (10).

De manera similar, en el estudio realizado por Salinas (11), se comprobó que una adecuada gestión del talento humano incide significativamente en el desempeño laboral, siendo necesario fortalecer las habilidades y conocimientos del personal para mejorar su productividad, los resultados evidencian que el talento humano tiene una incidencia directa en el desempeño laboral, recomendando la implementación de estrategias que optimicen la gestión del personal.

Finalmente, a nivel micro, estudios desarrollados en la ciudad de Ambato, como el caso de la Cooperativa Mushuc Runa Ltda., han identificado que factores organizacionales relacionados con la gestión del talento humano, como la cultura organizacional, presentan una relación positiva y significativa con el rendimiento laboral, evidenciando que el fortalecimiento de estos elementos mejora la eficiencia y el cumplimiento de funciones (12).

En las cooperativas de ahorro y crédito, cuyo objetivo se orienta en buscar el desarrollo económico y social de sus socios, es muy importante llevar un adecuado control del talento humano, ya que esto influye directamente en la productividad, el cumplimiento de metas y la satisfacción de los clientes. Sin embargo, en muchas de estas organizaciones del sector cooperativo aún existen debilidades, como la ausencia de sistemas formales de evaluación del desempeño, indicadores de medición claros y procesos estructurados de retroalimentación.

En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo analizar la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita, en la ciudad de Ambato, por lo que el estudio busca identificar cómo los mecanismos de control,

seguimiento y evaluación del personal inciden en el rendimiento de los colaboradores, así como determinar posibles áreas de mejora que contribuyan al fortalecimiento organizacional.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, en el que se caracteriza por la recolección de datos, utilizado para su análisis procedimientos de tipo estadístico. Con un diseño no experimental, de tipo transversal, a partir de información recolectada en un único momento del tiempo, sin manipulación deliberada de las variables de estudio, observando los fenómenos que ocurren en su contexto natural (13).

La investigación se desarrolló con un alcance descriptivo–correlacional. En una primera etapa, tendrá un carácter descriptivo, ya que se enfocó en detallar las características y prácticas de la gestión del talento humano implementadas en la COAC Maquita, así como en identificar los niveles de desempeño laboral de sus colaboradores dentro de su entorno organizacional. En una segunda etapa, adoptó un enfoque correlacional, debido a que se buscó determinar el grado de relación entre las variables principales del estudio: gestión del talento humano y desempeño laboral.

La población de la presente investigación estuvo conformada por la totalidad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita de la Agencia Ambato, tanto el personal administrativo como el operativo, con un aproximado de 60 trabajadores. Debido a que el número de participantes es accesible, la investigación se desarrolló bajo la técnica de censo, lo que implica la aplicación del instrumento a todos los integrantes de la población, sin necesidad de seleccionar una muestra. Este enfoque permitió obtener información completa y representativa, garantizando mayor precisión en el análisis de las variables de estudio (13).

La recolección de información se realizó mediante la aplicación de un cuestionario estructurado, compuesto por escalas tipo Likert de cinco puntos, el instrumento está conformado por 3 secciones. La primera sección incluyó datos sociodemográficos y laborales de los participantes, con el objetivo de caracterizar a la población encuestada. La segunda sección correspondió a la de gestión del talento humano, orientado a evaluar aspectos relacionados con la planificación, control y seguimiento del talento humano dentro de la organización. Finalmente, la tercera sección estuvo compuesta por el cuestionario de desempeño laboral, el cual permitirá analizar a los colaboradores respecto al cumplimiento de sus funciones, su rendimiento y su contribución al logro de los objetivos institucionales. La aplicación del instrumento se realizó durante el período comprendido 2026, en la agencia de Ambato de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita.

Asimismo, se garantizó el anonimato y confidencialidad de la información proporcionada por los participantes, en concordancia con los principios éticos de la investigación, asegurando que los datos recolectados fueran utilizados exclusivamente con fines académicos, se realizó bajo

estrictos principios de confidencialidad, respeto y transparencia, lo cual se desarrolló conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador según menciona (14).

La validez del instrumento se determinó mediante la validez de contenido, utilizando el coeficiente V de Aiken, el cual permitió evaluar la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems que conforman el cuestionario. Para ello, en este proceso el instrumento fue sometido al juicio de 3 expertos conformados por profesionales con formación de cuarto nivel en áreas relacionadas con la administración de talento humano, además de contar con experiencia en el ámbito organizacional y académico, quienes valorarán cada uno de los ítems en función de criterios previamente establecidos. Los especialistas emitieron sus valoraciones, lo que permitió ajustar y mejorar el instrumento previo a su aplicación, garantizando así su validez.

De igual manera, la fiabilidad del instrumento fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual permitió medir la consistencia interna del cuestionario y determinar el grado en que los ítems se encuentran correlacionados entre sí, utilizando un software estadístico SPSS. Se consideró que el instrumento presenta una adecuada fiabilidad cuando el valor del alfa de Cronbach sea igual o superior a 0,70, lo que indicó que los ítems miden de manera consistente las variables de estudio (15).

RESULTADOS

Para determinar la validez de contenido del instrumento, se aplicó el coeficiente V de Aiken mediante el juicio de expertos, quienes evaluaron la claridad, pertinencia y coherencia de los ítems. Los resultados obtenidos evidenciaron valores superiores a 0,80 en la mayoría de los ítems, lo que indica un nivel adecuado de validez. En función de las observaciones realizadas por los expertos, se efectuaron ajustes en la redacción de ciertos enunciados, con el fin de mejorar su comprensión y alineación con las variables de estudio. En consecuencia, el instrumento fue considerado válido para su aplicación.

La fiabilidad del instrumento se midió usando el coeficiente Alfa de Cronbach, para observar qué tan consistente es la información de los ítems. El resultado fue de $\alpha = 0,87$, lo que muestra un alto nivel de confiabilidad, ya que supera el mínimo aceptable. Esto sugiere que los ítems del cuestionario se correlacionan bien entre sí y son capaces de medir de forma consistente las variables relacionadas con la gestión del talento humano y el desempeño laboral.

Tabla 1. Alfa de cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,87	16

Los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario evidencian que, en relación con la variable gestión del talento humano, la mayoría de los colaboradores manifestaron niveles de acuerdo y muy de acuerdo en aspectos como la capacitación, la comunicación organizacional y la evaluación del desempeño, lo que refleja una percepción favorable sobre la gestión del talento humano en la institución.

Análisis gestión del talento humano

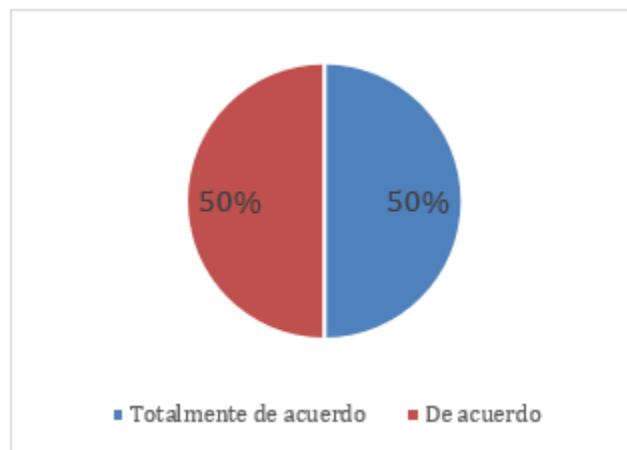


Figura 1. Procesos adecuados de selección de personal.

Los resultados evidencian que el 50% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo y el 50% de acuerdo con que la institución aplica procesos adecuados de selección de personal. Esto refleja una percepción altamente positiva por parte de los trabajadores, indicando que los procedimientos de incorporación de talento humano son considerados pertinentes y efectivos. En este sentido, se puede inferir que la cooperativa cuenta con prácticas de selección alineadas a las necesidades institucionales, lo que contribuye a la adecuada integración del personal.

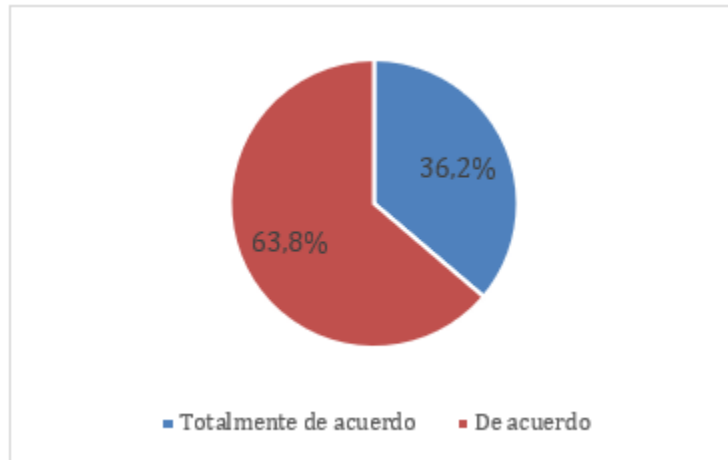


Figura 2. Supervisión de las actividades laborales.

En relación con la supervisión de las actividades laborales, el 63,8% de los colaboradores manifiesta estar de acuerdo, mientras que el 36,2% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que la mayoría percibe que existe un adecuado seguimiento y control de sus funciones dentro de la institución. La predominancia de respuestas positivas sugiere que los procesos de supervisión son efectivos, lo cual favorece el cumplimiento de tareas y el mejoramiento continuo del desempeño laboral.

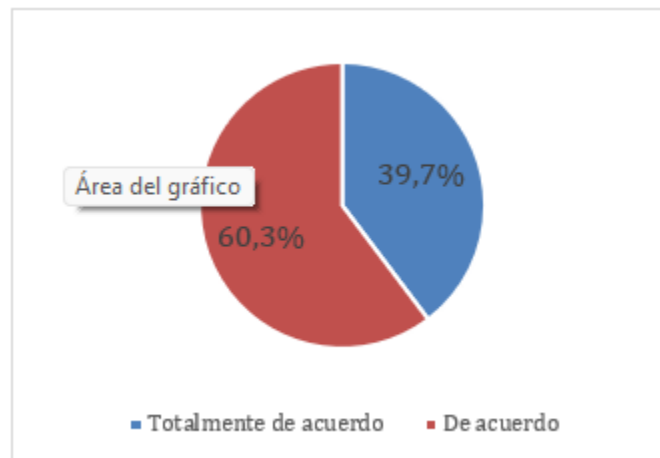


Figura 3. Claridad en los procesos de control del talento humano.

En cuanto a la claridad en los procesos de gestión del talento humano, el 60,3% de los encuestados se encuentra de acuerdo y el 39,7% totalmente de acuerdo. Esto evidencia que los colaboradores perciben de manera favorable la claridad y organización de los procesos relacionados con la gestión del talento humano. Sin embargo, el hecho de que una mayor proporción se ubique en la categoría “de acuerdo” sugiere que aún existen oportunidades para fortalecer la comunicación y comprensión de dichos procesos dentro de la institución.

En términos generales, los resultados obtenidos evidencian una percepción favorable por parte de los colaboradores respecto a la gestión del talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita. Se refleja que los procesos implementados por la institución son valorados positivamente. En particular, se destacan aspectos como la adecuada selección de personal, la supervisión de las actividades laborales y la claridad en los procesos organizacionales, los cuales constituyen elementos clave dentro de una gestión eficiente del talento humano.

Análisis desempeño laboral

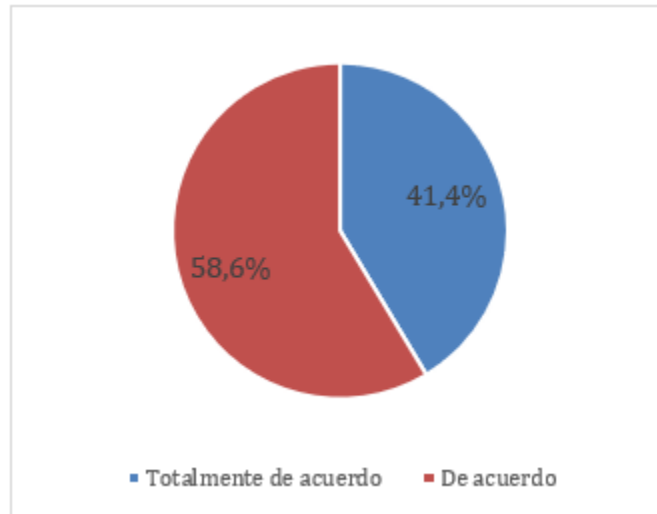


Figura 4. Objetivos establecidos en el área de trabajo.

Los resultados evidencian que el 58,6% de los colaboradores se encuentra de acuerdo y el 41,4% totalmente de acuerdo en que cumplen con los objetivos establecidos en su área de trabajo. Esto indica que la mayoría de los trabajadores logra alcanzar las metas asignadas dentro de sus funciones, lo cual refleja un nivel favorable de desempeño laboral. Asimismo, existe un alto compromiso por parte de los colaboradores en el cumplimiento de sus responsabilidades, contribuyendo de manera efectiva al logro de los objetivos institucionales. En este sentido, el cumplimiento de metas se consolida como un indicador clave del rendimiento individual y del aporte del talento humano al desarrollo organizacional.

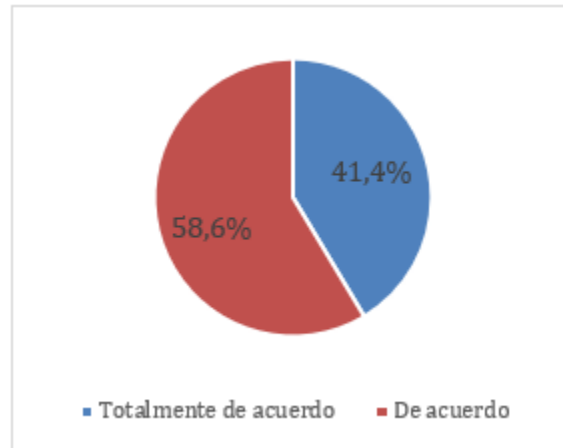


Figura 5. Nivel de productividad.

En relación con el nivel de productividad, el 58,6% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo y el 41,4% totalmente de acuerdo, lo que indica que los colaboradores consideran que mantienen un desempeño productivo en sus funciones. Estos resultados reflejan un nivel favorable de eficiencia en el desarrollo de las actividades laborales, evidenciando que los trabajadores cumplen con sus responsabilidades de manera adecuada. Asimismo, este comportamiento puede estar asociado a un entorno organizacional que favorece el cumplimiento de tareas y el logro de resultados.

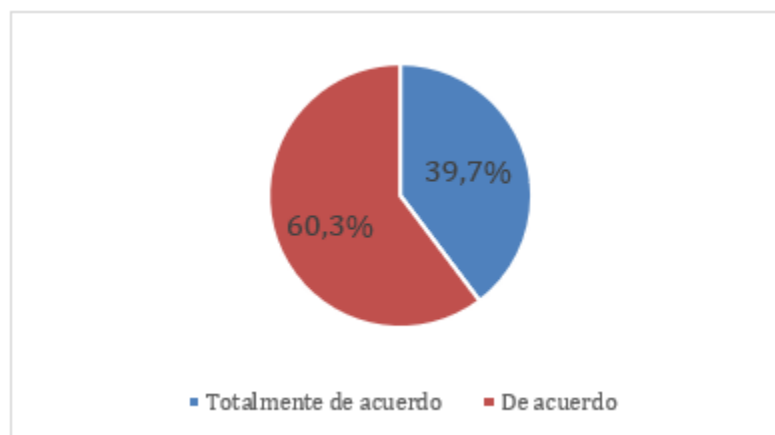


Figura 6. Eficiencia en las tareas asignadas

En cuanto a la eficiencia en las tareas asignadas, el 60,3% de los colaboradores se encuentra de acuerdo, mientras que el 39,7% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que la mayoría realiza sus actividades de manera eficiente, cumpliendo con los estándares requeridos por la institución. La mayoría de respuestas positivas nos indica que los colaboradores cuentan con las habilidades y competencias necesarias para desempeñar sus funciones.

Los resultados muestran que el desempeño de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita es bastante positivo. Se nota que hay claridad en los objetivos, lo cual indican

una buena productividad y eficiencia en las tareas. Estos aspectos señalan que están cumpliendo bien con sus funciones y, además, están contribuyendo de manera efectiva a alcanzar los objetivos de la institución.

Tabla 2. Correlación entre variables.

		Gestión del Talento Humano	Desempeño Laboral
Rho Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,72
	Gestión del Talento Humano	Sig.(bilateral)	.000
	N	60	60
	Coeficiente de correlación	0,72	1,000
	Desempeño Laboral	Sig.(bilateral)	.000
	N	60	60

Finalmente, para determinar la relación entre las variables de estudio, se aplicó el coeficiente de correlación Rho Spearman, obteniéndose un valor de $Rho = 0,72$, lo que indica la existencia de una relación positiva alta entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral. Este resultado evidencia que, a medida que se fortalecen las prácticas de gestión del talento humano dentro de la institución, el desempeño de los colaboradores tiende a mejorar significativamente. Este resultado indica que, a medida que mejoran las prácticas de gestión del talento humano como la planificación, evaluación, seguimiento y retroalimentación del personal, también tienden a incrementarse los niveles de desempeño de los colaboradores. En términos prácticos, esta correlación sugiere que la cooperativa puede fortalecer el rendimiento institucional mediante la buena gestión del talento humano, priorizando acciones como la capacitación continua, la mejora de los sistemas de evaluación del desempeño y el fortalecimiento de la comunicación interna.

DISCUSIÓN

El objetivo principal de este estudio se orienta en analizar la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral, evidenciando que la gestión del talento humano presenta una valoración favorable dentro de la institución. Asimismo, se identificó que el desempeño laboral mantiene niveles adecuados, reflejados en el cumplimiento de objetivos, la productividad y la eficiencia en las tareas asignadas.

En función de los resultados obtenidos, se evidencia que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita presenta niveles favorables en la gestión del talento humano y el desempeño laboral, al igual que Demera (16), con los que analizó la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral, evidenciando que una adecuada gestión basada en el desarrollo, capacitación y retención del personal mejora significativamente el rendimiento de los colaboradores.

Asimismo, Calle (17) determinaron que las deficiencias en la gestión del talento humano inciden negativamente en el desempeño laboral, especialmente cuando no existen procesos estructurados de evaluación y motivación, evidenciando que la aplicación de mecanismos adecuados de seguimiento, control y retroalimentación, favorecen el cumplimiento de los objetivos organizacionales. De este modo, ambos estudios coinciden en que una gestión eficiente del talento humano constituye un factor clave para mejorar el rendimiento y fortalecer los resultados institucionales.

Por otro lado, Ramírez y colaboradores (18) plantearon que, una adecuada gestión no solo optimiza la calidad del servicio, sino que eleva la satisfacción y motivación de los trabajadores, mejorando el rendimiento y la coherencia organizacional. Sin embargo, en el estudio realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, realizado por (10), se evidenciaron ciertas deficiencias en la administración del capital humano, lo cual cobra importancia en la implementación y optimización de procesos fundamentales como el reclutamiento, la selección, la capacitación y controles que ayuden al desempeño laboral.

De acuerdo con Zayas (19), la aplicación de estrategias como la capacitación y el reconocimiento permanente contribuye a mejorar los niveles de desempeño laboral, permitiendo que un mayor número de colaboradores alcance estándares de excelencia. En este sentido, resulta fundamental fortalecer las políticas orientadas a la motivación y al desarrollo profesional, con el fin de incrementar el porcentaje de trabajadores con alto rendimiento.

De esta manera, Los resultados positivos de los diferentes estudios mencionados evidencian que las herramientas de gestión del talento humano utilizadas en los estudios permiten un adecuado seguimiento y evaluación del personal, lo que se refleja en un mejor desempeño laboral de los colaboradores.

De igual manera es importante mencionar que la implementación de áreas de mejora en los aspectos de capacitación y control, son fundamentales para el desarrollo continuo de los trabajadores y la retención de talento humano y así incrementar la motivación y contribuir a una cultura organizacional más sólida (20).

No obstante, es importante señalar que el estudio presenta cierta limitación ya que el estudio se desarrolló en una sola agencia, lo que limita la generalización de los resultados a otras cooperativas del mismo segmento. Estos hallazgos constituyen un punto de partida relevante para futuras investigaciones. En este sentido, se propone la socialización de los resultados con otras instituciones del sector financiero, con el fin de fortalecer la evidencia empírica y contribuir al desarrollo de estrategias más efectivas en la gestión del talento humano.

CONCLUSIONES

En conclusión, la presente investigación determina que la gestión del talento humano se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita, en la ciudad de Ambato. Los resultados evidencian que una adecuada gestión, reflejada en procesos organizados y prácticas orientadas al personal, se asocia con niveles favorables de cumplimiento de objetivos, productividad y eficiencia en las tareas. De esta manera se concluye que, las prácticas organizacionales orientadas a la planificación, evaluación y seguimiento del personal contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales. En este sentido, la investigación destaca la importancia de que la gerencia fortalezca de manera continua sus estrategias de gestión del talento humano, priorizando acciones como el desarrollo de competencias, la retroalimentación efectiva y la motivación del personal. Asimismo, se resalta que una gestión adecuada del recurso humano no solo mejora el rendimiento individual, sino que también impulsa la eficiencia organizacional, por lo que su consolidación debe ser considerada un eje estratégico para la toma de decisiones dentro de la cooperativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Castro K, Delgado JM. Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 2020;4.
2. Chiavenato, I. Gestión del Talento Humano. Mexico: The McGraw-Hill; 2009.
3. Díaz GA, Quintana MD. La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA). 2021;29–48.
4. Ramírez R, Espindola C, Ruíz G, Hugueth A. Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. Información Tecnológica Vol 30(6), 167-176. 2019

5. Tapia Alvarado, G., Tobar Parra, K. D., & Panchi Mayo, V. P. Salario emocional y desempeño laboral en los funcionarios de una institución pública de la Provincia de Cotopaxi. *REVISTA SIGMA*. 2025;13, N.1: ág. 8-19
6. Palacios Serna, L. I., Cortez Chavez, C. V., Cueva Urrea, M. A., & Ramírez Ramírez, W. Reconocimiento del desempeño laboral como principio gerencial en el liderazgo organizacional. . *Revista De Ciencias Sociales*. 2024.
7. Ortiz Soto, M., Guisell Larregui, C., & Rivera Ortiz, J. Factores que impactan el desempeño laboral: Estudio sobre la adaptabilidad al teletrabajo inducido por el evento del COVID-19. *Scielo*.2024.
8. Nastase, C., Adomnitei, A., & Apetri, A. Gestión estratégica de recursos humanos en la era digital: tecnología, transformación y ventaja sostenible. *Merits*. 2025, Page 23, 5(4), 23.
9. Hoang, L., Nhat, B., & Duy, D. ¿Cómo las prácticas de gestión de recursos humanos promueven el desempeño laboral a través de un comportamiento laboral innovador? ¿Importa el clima innovador? *Cogent Psychology*, 12(1), 2498245. 2025;
10. Robalino Molina, L. A. Gestión del talento humano y desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad, año 2021. [SANTA ELENA]: Universidad Estatal Península de Santa Elena Instituto de postgrado; 2022.
11. Salinas Aguinda, K. N., & Valdiviezo Morante, M. J. (2023). El talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito SAN JOSÉ LTDA., en la Ciudad de Chimbo, Provincia Bolívar, AÑO 2023". [Guaranda]: Universidad Estatal de Bolívar; 2024.
12. Garces Noboa, M. E., & Llanganate Llanganate, P. M. Cultura organizacional en el rendimiento laboral en el departamento de talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. matriz Ambato, Provincia Tungurahua año 2025. [Guaranda]: Universidad Estatal de Bolívar; 2025
13. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2018). *Metodología de la investigación*. Metodología de la investigación. (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.; 2014.
14. Asamblea Nacional del Ecuador. Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Registro Oficial Suplemento No. 459, 26 de mayo de 2021.
15. Maureira F, Flores E. Manual de investigación cuantitativa. España: Bubok Publishing; 2024.
16. Demera E, Bravo M. Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del Distrito 13D11 Salud, Ecuador. *Reincisol*. 2024;3(6).
17. Calle J, Chávez D. Gestión del talento humano y desempeño laboral en la empresa Ecuadortax. *Revista Pulso Científico*. 2025;346–360.

18. Ramírez R, Espindola C, Ruíz G, Hugueth A. Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. Información Tecnológica Vol 30(6), 167-176. 2019;
19. Zayas, I. La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones. Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación, 7(14). 2020.
20. Yupanqui, R. Gestión del talento humano como estrategia para el óptimo desempeño laboral: Un estudio de revisión sistemática. Business Innova Sciences 3(3). 2022. 61-76.