



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A LA COOPERATIVA MANGLARALTO EN LA
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2020**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA
OBTENCION DEL TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

AUTOR(A):

LÓPEZ FERNÁNDEZ SUSANA DANIELA

PROFESOR GUIA:

ING. SORAYA LINZÁN RODRÍGUEZ

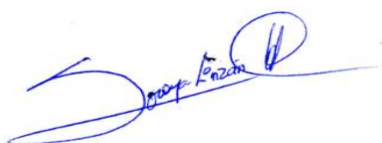
LA LIBERTAD – ECUADOR

Octubre 2020

APROBACIÓN DEL DOCENTE TUTOR

En mi calidad de Profesor Guía del Ensayo titulado, **“EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A LA COOPERATIVA MANGLARALTO EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2020**, elaborado por la Srta. **SUSANA DANIELA LÓPEZ FERNÁNDEZ** de la carrera Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual apruebo en todas sus partes.

ATENTAMENTE



Ing. Soraya Linzán Rodríguez
PROFESOR GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el título de **“EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A LA COOPERATIVA MANGLARALTO EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2020** elaborado por la Srta. **SUSANA DANIELA LÓPEZ FERNÁNDEZ**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa y administrativa.

Transferencia de derechos autorales

Declaro que; una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la **Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera Administración de Empresas**, pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena**, y su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente



Susana Daniela López Fernández

C.I.: 094092041-6

AGRADECIMIENTO

Agradezco por la finalización del proyecto de investigación a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, a los docentes de la Carrera de Administración de Empresas, durante toda mi preparación profesional en los cursos alcanzados, que me permitieron dar lecciones de vida, y como estudiante de esta hermosa Facultad de Ciencias Administrativas, gracias a mi empeño, dedicación y perseverancia, logré alcanzar una meta más en mi vida, la cual es mi orgullo profesional.

A mis padres, quienes me han apoyado de manera incondicional, gracias por el tiempo recibido durante mi carrera profesional, dándome ánimos y aliento para seguir cumpliendo mis objetivos de vida, así mismo agradezco a mi tutora Ing. Soraya Linzán quien estuvo durante todo el proceso de investigación, y sus conocimientos impartidos en clase, aprendimos que con ganas y mucho entusiasmo se logra todo.

Susana López Fernández

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a toda mi familia y a quienes me han apoyado, a mis padres, a mis hermanos por su apoyo y por estar ahí siempre cuando los necesitaba, esto porque siempre me han enseñado sus valores y que siempre los pongo en práctica. Todo el esfuerzo que siempre he demostrado, por mi preparación y ganas de cumplir mis anheladas metas de vida.

A todas las personas que siempre creyeron en mí, y, sobre todo a mis familiares por su apoyo incondicional, gracias por estar siempre presente y por ser parte de mi camino de éxito por esta vida, con ganas, deseo, perseverancia que cumplen sueños.

Susana López

TRIBUNAL DE GRADO



.....
Lcdo. José Tomalá Uribe, MSc.

**DIRECTOR (e) CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

A blue ink handwritten signature that reads "Soraya Linzán Rodríguez".

.....
Ing. Linzán Rodríguez Soraya., MSc.

DOCENTE GUÍA

A blue ink handwritten signature that reads "Villón Perero Sabina".

.....
Ing. Villón Perero Sabina., MSc.

DOCENTE TUTOR

A blue ink handwritten signature that reads "Serrano Luyo Manuel".

.....
Ing. Serrano Luyo Manuel, MSc

DOCENTE ESPECIALISTA

CONTENIDO

APROBACIÓN DEL DOCENTE TUTOR.....	II
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	III
AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA	V
TRIBUNAL DE GRADO.....	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN	10
DESARROLLO	12
CONCLUSIONES	28
RECOMENDACIONES.....	28
BIBLIOGRAFÍA	41

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A LA COOPERATIVA MANGLARALTO EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2020

RESUMEN

El trabajo de investigación, tiene como tema la Evaluación de Desempeño a la cooperativa Manglaralto en la Provincia de Santa Elena, año 2020., la cual se la realizo en la empresa para determinar la Evaluación del Desempeño mediante el análisis interno de los colaboradores en la Cooperativa, es decir poder evidenciar mediante datos reales con una investigación exploratoria, las herramientas y métodos para una mejora continua, evaluando el rendimiento del personal de servicio y administrativo.

De la misma manera se realizó y aplicó la encuesta a 20 empleados de servicios de la Cooperativa, para evaluar cuál es su opinión acerca de los procesos de evaluación o si aplican capacitaciones para incentivar al trabajador, la cual se obtuvo como resultado que la empresa debe fomentar incentivos, capacitaciones constantes y establecer equipos de trabajos eficientes, dado como conclusion que los factores de evaluación para la empresa.

Palabras claves: Evaluación de Desempeño, Herramientas, Métodos.

**PERFORMANCE EVALUATION OF THE MANGLARALTO COOPERATIVE IN
THE PROVINCE OF SANTA ELENA, YEAR 2020.**

ABSTRACT

The research work has as its theme the Performance Evaluation of the Manglaralto Cooperative in the Province of Santa Elena, year 2020, which was carried out in the company to determine the Performance Evaluation through the internal analysis of the collaborators in the Cooperative, that is, to be able to show through real data with an exploratory investigation, the tolos and methods for continuous improvement, evaluating the performance of the service and administrative personal.

In the same way, the survey was carried out and applied to 20 service employees of the Cooperative, to evaluate their opinion about the Evaluation processes or if they apply training to encourage the worker in the work area, which was obtained as a result that the company must promote incentives, constant training and establish efficient work teams, given as a conclusion that the Evaluation factors for the company.

Keywords: Performance Evaluation; Tools; Methods

INTRODUCCIÓN

La presente investigación Evaluación de Desempeño en la Cooperativa Manglaralto en la Provincia de Santa Elena, identifica cual es el proceso para llevar a cabo la mejora continua, en el desarrollo personal, relaciones laborales, ambiente laboral, y evaluación interna en las actividades de las empresas, con el fin de proponer estrategias para el mejoramiento del rendimiento de los colaboradores y su importancia en el desarrollo personal, operativo y administrativo.

En el primer capítulo se evidencia el marco teórico y se fundamenta las teorías que ayudaron a dar explicación de la variable de investigación, la evaluación de desempeño, tomando como referencia la información de libros, tesis, artículos científicos, revistas de investigación, documentos de sitios web, etc. En el segundo capítulo, explica la metodología utilizada en la investigación, la cual parte con una investigación de tipo exploratoria, a su vez con los diferentes métodos cualitativos y cuantitativos, modalidades, así como las fuentes de información, hasta aplicar la muestra que se evidencio aplicar 20 choferes de la Cooperativa Manglaralto para aplicar la encuesta, realizándola con un muestro por conveniencia.

De la misma manera, en el último capítulo se desarrolló el análisis e interpretación de resultados de la investigación, la cual se las tabuló y permitió obtener conclusiones y dar recomendaciones con el fin de poder resolver el problema general, esta investigación de manera resumida explica todo el proceso que se debe seguir para implementar la evaluación de desempeño como estrategia de mejoramiento continuo de desarrollo del personal operativo y administrativo de la organización.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la provincia de Santa Elena, se puede apreciar que todavía existen ciertas empresas que se manejan y desarrollan sus actividades de manera empírica, debido a que la Cooperativa Manglaralto en la Provincia de Santa Elena, no aplica evaluación de desempeño en sus colaboradores, porque demanda costos y tiempo en emplearlo, a su vez cabe mencionar que los principales problemas son los horarios de atención para ofrecer el servicio de transporte, los procesos que se ejecutan internamente en la Cooperativa, deficiencia en los indicadores para medir el desempeño de los colaboradores que trabajan en la cooperativa, tiempo de demoras en el servicio de transporte por el desorden de los horarios.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son las herramientas claves para una mejor evaluación de desempeño en la Cooperativa Manglaralto de la Provincia de Santa Elena?

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuáles son los procesos que se lleva acabo para que la evaluación de desempeño sea efectiva?
2. ¿Cuáles son los objetivos fundamentales en la evaluación del desempeño?
3. ¿Qué beneficios trae la evaluación del desempeño?
4. ¿Qué métodos tradicionales se pueden aplicar en la evaluación de desempeño?

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar la evaluación del desempeño mediante el rendimiento laboral de los colaboradores en la Cooperativa Manglaralto de la Provincia De Santa Elena.

Objetivos Específicos

- ✚ Evaluar el desempeño de los colaboradores de la cooperativa.
- ✚ Analizar los procesos y actividades que se ejecutan internamente en la cooperativa.
- ✚ Analizar los tiempos de demoras en el servicio de transporte por el desorden de los horarios.
- ✚ Identificar cuáles son objetivos fundamentales de la evaluación de desempeño para la cooperativa.

DESARROLLO

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se desarrollará los antecedentes y bases teóricas que permitirán sustentar y justificar la variable de investigación la Evaluación de Desempeño, la misma que será documental, mediante el análisis y recolección de información de libros, tesis, revistas, artículos científicos ,etc.

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para Iturralde Torres, concluyó que: “proponer el desarrollo de un modelo de evaluación de desempeño laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda. De la ciudad de Ambato, y aplicando los métodos de evaluación, le permitió establecer normas y medir el desempeño de los colaboradores. Además justifica el monto de remuneración establecida por escala salarial, por el gerente o jefe. Busca una oportunidad (de carácter motivacional) para que el jefe inmediato reexamine el desempeño del subordinado y fomente la discusión acerca de la necesidad de supervisión, con este fin el gerente o jefe programa planes y objetivos para mejorar el desempeño del subordinado”. (Iturralde Torres, 2011).

Para la investigación “Evaluación de Desempeño en la Cooperativa Manglaralto de la Provincia De Santa Elena”, es necesario aplicar un modelo de diseño que permita mejorar el proceso de relaciones interpersonales, la comunicación efectiva, la motivación y desarrollo laboral de los colaboradores, esto podrá beneficiar si el desempeño laboral es factible, desarrollando un análisis interno de todas las operaciones de la Cooperativa.

Entonces se puede decir que la investigación “Evaluación de Desempeño en la Cooperativa Manglaralto de la Provincia De Santa Elena”, el motor principal de la organización es el grupo de colaboradores, la cual se los debe capacitar para poder mejorar en los procesos de actividades de la cooperativa, las relaciones personales, la confianza, la motivación y sobre los incentivos aumentarán el desempeño del personal de trabajo para que mejore su rendimiento en la organización

Por lo consiguiente Ballesteros afirma que “Se pudieron identificar varios factores de gestión dentro de la presente investigación, los cuales se enmarcan en ayuda a los socios, motivación, y gestión para generar nuevos ingresos económicos, pero a su vez estos factores no son completamente percibidos por los socios de la Cooperativa; teniendo con esto una insatisfacción sobre la manera de cómo se administran los fondos que ingresan a la misma”. (Ballesteros Lajones, 2017, pág. 42).

En relación de la investigación “Evaluación de Desempeño en la Cooperativa Manglaralto de la Provincia De Santa Elena”, debe haber una buena comunicación, porque esto ayudaría a mejorar las relaciones y ambiente de trabajo, de la misma manera se puede evidenciar que se debe aplicar una excelente gestión y administración para poder fortalecer el desarrollo empresarial de la cooperativa.

Así mismo para Montoya, menciona que: “la evaluación del desempeño, se presenta en las organizaciones como un punto clave para la identificación de las competencias que presenta el personal, pues es a través de ésta que se puede identificar los aspectos más importantes y que generan impacto en el servicio y el desarrollo organizacional”. (Montoya, 2009, pág. 20)

Por otro lado, se puede concluir también que la dirección del recurso humano, tenderá en sus manos según el modelo utilizado, una herramienta que le brindaran unos resultados que no son el final del proceso, por el contrario son el inicio de un plan de intervención transversal que abarcará toda la organización tanto de los equipos de trabajo como a las personas, permitiendo así que se ajusten los comportamientos y desempeños que se esperan en toda la organización según los resultados de los participantes en el proceso de evaluación.

Para la investigación “Evaluación de Desempeño en la Cooperativa Manglaralto de la Provincia De Santa Elena”, es importante evidenciar que la evaluación de desempeño es el motor por el cual la empresa desarrolla estrategias internas, permitiéndole resultados oportunos y factibles. Entonces la cooperativa podrá mejorar su ambiente laboral y tomar mejores decisiones con el proceso de mejora continua mediante capacitaciones y estableciendo buenas relaciones con el personal que labora en la cooperativa.

Para el autor Pilco Vallejo, menciona que: “al aplicar la Auditoría Operacional la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba, a través de la evaluación de las operaciones Administrativas, Financieras y de Servicios que realiza en términos de eficiencia, eficacia y economía. De la misma manera de acuerdo a la evaluación de los resultados obtenidos se logra comprobar que la administración de la Cooperativa no tiene un sistema de control interno establecido, ocasionando que las operaciones que se realizan no se desarrollen de una manera eficiente”. (Pilco Vallejo, 2014, pág. 121).

La investigación “Evaluación de Desempeño en la Cooperativa Manglaralto de la Provincia De Santa Elena”, se debe aplicar en comparación al trabajo citado la evaluación de las operaciones Administrativas, Financieras y de Servicios en la cooperativa porque estaría ayudando a la organización a mejorar sus procesos y actividades, mediante un control interno.

Entonces para Velásquez Arreaga, menciona que “Las respuestas obtenidas por los expertos desertaron que la propuesta cumple con los requisitos necesarios para su implementación en la Cooperativa de transporte IMCA de la ciudad de Montalvo”. (Velásquez Arreaga, 2015, pág. 78). De acuerdo a la evaluación obtuvo un promedio de 10 lo que indica que la propuesta es altamente aceptable y tiene potencial para ayudar a posicionarse la empresa en nuevos mercados.

Sin embargo para Sánchez y Calderón, menciona que “El proceso de análisis de tendencias debe ser un proceso permanente y sistémico al proceso de evaluación del desempeño; una manera eficiente de mantener un buen sistema es incorporar la tendencia desde el momento en que ella aparece; de hecho, las organizaciones sobresalientes tienen una característica muy distintiva y fácilmente observable: su capacidad para adaptarse a los cambios del entorno”. (Sánchez Henríquez, J., & Calderón Calderón, V. , 2012)

Para Guerrero Zaldumbide (2017), concluye que:

La Cooperativa de Transporte en Taxi “Plaza del Valle” dispone de insuficiente Capacitación acorde a las necesidades que requiere la empresa. Los socios, choferes y personal administrativo, necesitan adquirir nuevos aprendizajes que les permita mejorar sus conductas y de esta manera obtener los resultados esperados en el desempeño y en el servicio que se brinda a los clientes y público en general.

Los clientes de ruta y público en general encuestados dan a conocer que los socios, choferes de las unidades de transporte en taxi “Plaza del Valle” no están lo

suficientemente capacitados para brindar el servicio de transporte que ellos necesitan, lo que hace referencia a un desempeño ineficiente, que a su vez desencadena una baja calidad en el servicio, en la insatisfacción del cliente y por ende una competitividad limitada dentro del contexto del transporte público. (pág. 58).

De la misma manera, Castiblanco Hurtado concluyó que: “lo observado en los resultados, sugiere la necesidad de hacer énfasis en el desarrollo de las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y la tolerancia a la presión”. (Castiblanco Hurtado, 2020, pág. 86)

La investigación “Evaluación de Desempeño en la Cooperativa Manglaralto de la Provincia De Santa Elena”, con respecto al personal de trabajo siempre debe estar en constante capacitaciones para ser más eficientes en el área de servicios de transporte.

Para Orta Masache (2017) concluye que:

1. Se llegó a la conclusión que en la Federación FOPETRANS no se realizan evaluaciones del desempeño de los colaboradores, por lo tanto no se puede medir el nivel de los mismos.
2. En la Federación no existe un adecuado clima laboral, ni un buen trabajo en equipo lo que afecta en el buen desenvolvimiento de los colaboradores, por lo que se ve también afectado el servicio que se brinda a los clientes.
3. En FOPETRANS hay una ausencia de un plan de capacitación por falta de planificación y por falta de cooperación de los colaboradores, lo que afecta a los mismos colaboradores al momento de cumplir con los objetivos y metas de la federación y al momento de brindar el servicio a los clientes

Por ultimo para los autores, Torres y Fernández mencionan que para “Una adecuada gestión de los recursos humanos contribuye a mantener y elevar los estándares de la organización y la satisfacción de sus trabajadores y para ello la evaluación del desempeño se debe aplicar en el nivel individual y organizacional, con la valoración de los objetivos institucionales y los requerimientos de las diferentes partes interesadas”. (Torres, D. D. L. M. P., & Fernández, M. D., 2020, pág. 118)

BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

“La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona”. (Chiavenato, 2011, pág. 202).

“La evaluación del desempeño significa calificar el desempeño actual y/o anterior de un trabajador en relación con sus estándares. Aunque “Evaluar el desempeño” por lo general trae a la mente herramientas específicas de evaluación, como el formato de evaluación de enseñanza, los formatos reales tan sólo son parte del proceso en su conjunto”.(DESSLER, GARY y VARELA JUÁREZ, RICARDO, 2011, pág. 222).

La evaluación del desempeño en la actualidad no solo es verificar como se encuentra el desempeño de los trabajadores, sino mas bien las altas gerencias y los altos mandatos, los toman con mucha seriedad, pues es un proceso, una evaluación en si para analizar el valor o las diferentes cualidades con las que cuenta cada persona dentro de la organización

Por lo consiguiente para Werther y Davis, mencionan que “evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento general del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa”. (Werther, W. B., & Davis, K., 2008, pág. 302)

“ Otro método actual de la evaluación del desempeño es el llamado: El 360° Feedback Premium que es un sistema de evaluación de desempeño integral donde la persona es evaluada por todo su entorno: jefes, pares, subordinados, proveedores y clientes”.(YAEL, G. M. Y., DEL CARMEN, H. S. M., TERESA, M. C. M., ENRIQUE, V. M. F., & ER, N. M., 2019, pág. 45).

El empleo adecuado de la evaluación del desempeño. Los primeros pasos del encargado de la función de administración de Recursos Humanos dirigidos a instrumentar la evaluación del desempeño deben ser.

1. Garantizar un clima laboral de respeto y confianza personal.
2. Propiciar que se asuman responsabilidades y definan metas de trabajo.
3. Desarrollar un estilo de administración democrático, participativo y consultivo.
4. Crear un propósito de dirección y mejora continua de las personas.

5. Generar una expectativa permanente de aprendizaje, innovación y desarrollo personal y profesional.
6. Transformar la evaluación del desempeño en un proceso de diagnóstico de oportunidades de crecimiento, en lugar de un sistema arbitrario basado en juicios.

Evaluación de 360°

Así mismo para Idalberto Chiavenato: “La evaluación del desempeño de 360° comprende el contexto externo que rodea a cada persona. Se trata de una evaluación en forma circular realizada por todos los elementos que tienen algún tipo de interacción con el evaluado. Participan en ella el superior, los colegas y/o compañeros de trabajo, los subordinados, los clientes internos y los extremos, los proveedores y todas las personas que giran en torno al evaluado con un alcance de 360°”. (Chiavenato, 2011, pág. 205)

Objetivos de la evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño ha dado lugar a innumerables demostraciones en favor³ y a otras sin duda en contra. Sin embargo, poco se ha hecho para comprobar, de forma real y metódica, sus efectos. Con el supuesto de que la selección de RH es una especie de control de calidad en la recepción de la materia prima, habrá quien diga que la evaluación del desempeño es una especie de inspección de calidad en la línea de montaje.

Beneficios de la evaluación del desempeño

Beneficios para el gerente como administrador de personas

- Evaluar de mejor forma desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y, sobre todo, contar con un gran sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
- Proporcionar las diversas medidas para mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.
- Comunicarse con sus subordinados para hacerles comprender de gran forma que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite saber cómo está el desempeño de cada uno de ellos.

Métodos tradicionales de evaluación del desempeño

El problema de evaluar el desempeño de grandes grupos de personas en las organizaciones generó soluciones que se transformaron en métodos de evaluación muy populares. Algunos de los diversos métodos tradicionales para dicha evaluación son los que se pueden utilizar en la investigación. De acuerdo a cada organización, habrá variaciones en la evaluación del desempeño, pues será de acuerdo a la administración, conforme el nivel jerárquico y las áreas de adscripción del personal, por ejemplo, sistema de evaluación de gerentes, de empleados por mes o por hora, de vendedores, etcétera.

Los métodos de evaluación del desempeño son que principalmente se usan son los siguientes:

1. Método de escalas gráficas.
2. Método de elección forzada.
3. Método de investigación de campo.
4. Método de incidentes críticos.
5. Métodos mixtos.

¿Cuáles son los costos de las evaluaciones del desempeño?

Las evaluaciones del desempeño pueden ser costosas no sólo por el software, sino por el tiempo que se invierte en;

- Preparar los modelos de evaluación.
- Diseñar e imprimir los manuales y cuestionarios de evaluación.
- Definir objetivos y metas.
- Comunicar la metodología a ejecutivos y administradores.
- Distribuir el material de evaluación a evaluadores y evaluados.
- Capacitar a los evaluadores para efectuar evaluaciones y entrevistas.
- Dirigir las evaluaciones.
- Dar seguimiento a las evaluaciones.
- Evaluar el resultado de las evaluaciones
- Tomar medidas respecto a los resultados y los programas señalados.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para los autores Morán Delgado, Gabriela y Alvarado Cervantes, Darío Gerardo mencionan que: “la Metodología es el conjunto del método. Disciplina que estudia, analiza, promueve y depura el método. Nos ayuda para la descripción, el análisis y la valoración crítica de los métodos”. (MORÁN DELGADO, 2010, pág. 20).

A continuación se presentará la metodología y el proceso de investigación, la cual explicará la variable y permitirá abordar conclusiones.

TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Investigación Exploratoria

Hernández Sampiere indica en su libro Metodología de la investigación “Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes”.(Hernández Sampiere, pág. 91).

Esta investigación empezará desde la exploración, porque permitirá indagar el objeto de estudio, evidenciar la Evaluación de Desempeño de los Choferes de la Cooperativa Manglaralto, de la Provincia de Santa Elena, así como los procesos y actividades que realizan internamente en la organización, es decir si existe capacitación permanente, si colaboradores reciben incentivos y si hay comunicación efectiva.

ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Enfoque Cuantitativo

Para Sampiere menciona que:

“El Enfoque Cuantitativo Es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos brincar o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica.” (Hernández Sampiere, pág. 4)

Por lo consiguiente se aplicará en la investigación un enfoque de carácter cuantitativo, porque estará durante todo el proceso desde el problema de estudio hasta obtener conclusiones, de la misma manera permitirá evidenciar datos cuantitativos para el análisis de encuestas, y poder determinar la Evaluación de Desempeño mediante el análisis interno de los colaboradores en la Cooperativa Manglaralto de la Provincia De Santa Elena, este instrumento ayudará a medir si en la organización se enfoca en la relación personal y ambiente laboral entre colaboradores y jefes.

Enfoque Cualitativo

“El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la calidad sobre las preguntas de investigación proceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas antes, durante o después de la recolección y análisis de datos”. (Hernández Sampiere, pág. 7).

La investigación es de carácter cualitativo, porque de esta manera se analizará datos que proporcione información necesaria para obtener conclusiones, es posible que el personal administrativo ayude con datos que justifiquen la investigación, analizar el proceso de relaciones laborales, la evaluación de desempeño de los colaboradores, la atención al cliente con respecto al servicio de transporte de la cooperativa, además de los procesos de investigación.

Investigación bibliográfica o documental

Bernal Torres explica que: “La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio”. (Bernal Torres, pág. 111).

Para esto se abordará el análisis de información secundaria, datos extraídos de libros, tesis, revistas científicas, artículos, sitios web, pdf, documentos, etc. la cual permitirá evidenciar y sustentar la variable de investigación como fuentes de información bibliográfica, citando cada uno de los datos que se relacionen con la variable evaluación de desempeño.

MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Método Deductivo

Así mismo el autor Bernal Torrez afirma que: “este método de razonamiento consiste en “tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares”. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.”(Bernal Torres, pág. 59).

En la investigación se explicará las características más importantes de la evaluación de desempeño, los objetivos, métodos, etc. la cual abordará la investigación de manera general hasta obtener resultados oportunos fundamentando las posibles soluciones de problema de investigación, de esta manera se podrá identificar que, con una excelente aplicación de evaluación de desempeño a los colaboradores, tendrá como resultado una gestión y administración eficaz en la cooperativa de transporte.

Método Inductivo

De la misma manera los autores Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F (2011) definen: “al método inductivo que consiste en una operación lógica que va de lo particular a lo general. Este método se sustenta en la observación repetida de un fenómeno”. (pág. 21). Por lo consiguiente, la investigación se evidenciará mediante las observaciones que se hagan en el proceso de investigación, es decir desde el problema de investigación, hasta la obtención de resultados, que conllevará a realizar conclusiones y recomendaciones de la investigación de todos los datos obtenidos.

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Técnicas Cualitativas

Observación

En la investigación cualitativa la observación Hernández Sampiere explica que implica: “Adentramos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente, estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones”.(Hernández Sampiere, pág. 399).

Por lo consiguiente en la investigación se pudo evidenciar mediante la observación los principales problemas, es decir que la cooperativa no aplica evaluación de desempeño en sus colaboradores, porque demanda costos y tiempo en emplearlo, a su vez cabe mencionar que los principales problemas son los horarios de atención para ofrecer el servicio de transporte, los procesos que se ejecutan internamente en la Cooperativa, deficiencia en los indicadores para medir el desempeño de los colaboradores que trabajan en la cooperativa.

Entrevista

Así mismo el autor Hernández Sampiere define a la entrevista como: “Una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)”.(Hernández Sampiere, pág. 403).

Técnicas Cuantitativas

Encuesta

De la misma forma, el autor Hernández Sampiere en su libro de Metodología de Investigación explica que: “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. (Hernández Sampiere, pág. 217).

DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

FUENTES E INSTRUMENTOS

Fuentes primarias

En este paso, permitió en el inicio de la investigación conocer el problema mediante la investigación de campo, donde se obtuvieron datos importantes, así mismo se pudo realizar un análisis de forma directa de datos ofrecidos por el personal administrativo de la cooperativa y de los choferes, información que fueron procesados y analizados de manera cualitativa y cuantitativa.

Fuentes secundarias

Aquí se pudo analizar y extraer datos de análisis de información secundaria, datos extraídos de libros, tesis, revistas científicas, artículos, sitios web, pdf, documentos, etc. la cual permitirá evidenciar y sustentar la variable de investigación como fuentes de información bibliográfica.

RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Población

Sampiere define:

“La población o universo que es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Una deficiencia que se presenta en algunos trabajos de investigación es que no describen lo suficiente las características de la población o consideran que la muestra la representa de manera automática.” (Hernández Sampiere, pág. 174). Por lo consiguiente se evidencia un total de 20 choferes en la cooperativa de transporte Manglaralto, la cual es mi población y universo de investigación, este dato sería analizado para obtener la muestra idónea a aplicar.

Muestra

De la misma manera Hernández Sampiere, explica que: “para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”. (Hernández Sampiere, pág. 173).

DISEÑO DEL MUESTREO

Muestreo no Probabilístico

Rojas menciona que: “el muestreo no probabilístico es la técnica que permite seleccionar muestras con una clara intención o por criterio preestablecido”(Rojas, 2011, pág. 57). Las muestras que se seleccionan buscan, desde luego una representatividad de la población, pero puede tener falencias, según su situación. Tomando en cuenta la población total de choferes de la cooperativa, se aplicará un muestreo por conveniencia por el investigador la cual, la muestra sería de 20 choferes a realizar y aplicar la encuesta.

Muestreo por Conveniencia

POBLACIÓN (Total de choferes de la cooperativa Manglaralto)	MUESTRA
20 choferes en toda la cooperativa	20 encuestas para aplicar a choferes de la cooperativa Manglaralto.

TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Concluyendo y finalizando la investigación sobre la Evaluación de Desempeño de los choferes de la cooperativa de transporte Manglaralto, se procesará los datos y serán tabulados para obtener conclusiones y dar recomendaciones en la investigación, los resultados se muestran a continuación:

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CHOFERES DE LA COOPERATIVA MANGLARALTO

Clasificación del sexo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según la encuesta realizada a los choferes de la Cooperativa Manglaralto, se puede evidenciar que todo el personal operativo y de servicio de transporte es de sexo masculino, es decir que representan el 100%, debido que en la cooperativa los choferes son hombres, y solo hay mujeres en el área de administración y atención al cliente, debido a que solo el personal de hombres se encargan del manejo de los diferentes unidades de transporte a las diferentes ciudades que viajan, pero es necesario también contar con mujeres que realicen estas actividades en la cooperativa.

Edad de los choferes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según la encuesta realizada a los choferes de la Cooperativa Manglaralto, con respecto al rango de edad, los choferes que realizan el servicio de transporte tienen rango de edad de 20 a 30 años de edad, tomando como promedio que representa el 50% total de encuestados, en cambio el 35% tienen entre 31 a 40 años, así mismo el 10% representa a los choferes que tienen de 41 a 50 años y el 5% representan a los choferes que tienen entre 51 y más años de edad. Entonces se puede evidenciar que en la cooperativa existen muchas personas jóvenes en el área de servicio de transporte, la cual es un punto a favor para la organización la cual tiene personal trabajando y que obviamente deben ser capacitados y evaluados mediante sus tareas en la cooperativa.

PREGUNTAS DE ENCUESTA A LOS CHOFERES DE LA COOPERATIVA MANGLARALTO

1.- ¿Cómo calificaría Ud. el desempeño de los colaboradores de la cooperativa?

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según la encuesta realizada a los choferes de la Cooperativa Manglaralto, se puede evidenciar que el 50% mencionan que califican al desempeño laboral de todos los colaboradores de la cooperativa como buena, así mismo el 20% contestaron que es muy buena, y el 15% manifestaron que es excelente, la cual se puede concluir que dentro de la cooperativa, falta algunos procesos para mejorar notoriamente las actividades de desempeño laboral en los colaboradores de la cooperativo, motivo por el cual se debe aplicar evaluación de desempeño.

2.- ¿Cree usted, ¿qué los factores de motivación e incentivos influye considerablemente en el desempeño de los colaboradores de la cooperativa?

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según la encuesta realizada a los choferes de la Cooperativa Manglaralto, mencionan que los factores de motivación e incentivos influye considerablemente en el desempeño de los colaboradores de la cooperativa, la cual contestaron con un 75% que si influye de manera progresiva, y el 25% manifestaron que no dependía mucho, que más se debería aprovechar mejor las tareas de atención al cliente, a su vez el factor clave como es la motivación al personal la cual es la base del desarrollo eficaz de equipos de trabajo, las capacitaciones también son muy importantes y sobre todo evaluar el desempeño interna como externamente para mejorar los procesos de la cooperativa.

3.- ¿Cuán satisfecho está usted, como colaborador de la cooperativa de los procesos de manejo del personal que están llevando en la actualidad?

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según la encuesta realizada a los choferes de la Cooperativa Manglaralto, mencionan con porcentaje del 50% que no están ni tan satisfechos, ni insatisfechos como colaboradores de la cooperativa en cuanto a los procesos de manejo del personal que están llevando en la actualidad, así mismo el 25% representan que estan satisfechos, lo que hace diferente que el 15% están muy satisfechos y el 10% están totalmente satisfechos, concluyendo que la mayoría del personal necesita de procesos de capacitación, esto para que el personal sea más competitivo y a su vez pueda resolver problema cuando sea necesario, tomar decisiones.

4.- ¿Conoce usted, el objetivo de realizar una evaluación al desempeño?

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según la encuesta realizada a los choferes de la Cooperativa Manglaralto, contestaron con un 75% que si conocían de los objetivos de realizar una evaluación al desempeño, en cambio la diferencia está que la mayoría no sabía, motivo por el cual si se debería aplicar en toda la cooperativa, como lo es medir el potencial humano para determinar su plena utilización, la cual permitirá contar como una importante ventaja competitiva de la cooperativa, cuya productividad puede desarrollarse, obviamente, según la forma de administración y por ultimo ofrecer oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectiva a todos los miembros de la cooperativa, sin olvidar tanto los objetivos organizacionales como los objetivos de cada colaborador.

5.- ¿Qué tan de acuerdo está usted, si se reconocen y motiva el desempeño eficiente de los colaboradores?

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según la encuesta realizada a los choferes de la Cooperativa Manglaralto, mencionaron con porcentaje del 50% que están totalmente de acuerdo que si reconocen y motiva el desempeño eficiente de los colaboradores en la cooperativa, la cual hace la diferencia el 25% que están de acuerdo, así mismo el 15% contestaron que están indiferentes y el 10% mencionaron que están totalmente en desacuerdo, entonces quiere decir que los colaboradores generalmente si conocen de ciertos procesos de evaluación de desempeño pero que todavía se manejan de manera empírica, lo que falta es aplicar ciertas directrices para ser más competitivos.

6.- ¿Existe un responsable, encargado de velar por el bienestar del personal de la Cooperativa?

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según la encuesta realizada a los choferes de la Cooperativa Manglaralto, la mayoría de los choferes mencionaron que no hay un encargado de velar por el bienestar del personal de la Cooperativa, que falta de asesorías y un programa de capacitaciones constante para mejora continua con el fin de evaluar mejor el desempeño de los colaboradores, esto representa el 80% de los choferes que mencionaron que era necesario aplicar ciertas estrategias de motivación al personal, pero en cambio el 20% mencionaron que si conocían un encargado de manejo del personal, que era la misma persona que administra la cooperativa, es decir sus jefes que en cierto tiempo si realizan reuniones pero que solo hablaban del servicio de transporte, y de satisfacer las necesidades del usuario, entonces no reconocían el buen trabajo de los choferes, además no aplican incentivos y motivación al personal.

7.- ¿Qué áreas considera usted como colaborador de la cooperativa las más relevantes?

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según la encuesta realizada a los choferes de la Cooperativa Manglaralto, los choferes mencionaron con un 60% que considera que el área de atención al cliente es el más importante de la cooperativa, porque el cliente es considerado como el más importante y para ser atendido, el personal debe contar con programas de entrenamiento, capacitaciones tanto en área de administración como en todas las áreas para un mayor desempeño, así mismo el 35% mencionaron que el área administrativa también es importante porque ahí se debe trabajar de la mejor manera realizando excelentes gestiones de manejo de personal, y el 5% mencionaron

que el área operativa es considerado como parte fundamental del control de los colaboradores ya que ahí están todas las operaciones y actividades de la cooperativa.

8.- ¿Ud. está conforme con los horarios de los buses?

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según la encuesta realizada a los choferes de la Cooperativa Manglaralto, la mayoría mencionaron con un porcentaje del 35% que si están de acuerdo con el horario de servicios de los buses y en cambio el 65% está en total desacuerdo porque casi todo el personal que labora en la cooperativa trabaja día y noche motivo por el cual hay cansancio, ellos recomendaban que se aplique algunas estrategias como los turnos por viaje en horarios de la noche, eso reduciría la rotación de servicio de transporte.

CONCLUSIONES

En la investigación se obtuvieron las siguientes conclusiones que permitieron fundamentar la evaluación de desempeño en la Cooperativa de transporte “Manglaralto”

- La investigación permitió evidenciar que mediante una excelente evaluación de desempeño a los colaboradores de la cooperativa de transporte “Manglaralto”, mejorará el rendimiento y ambiente laboral, la cual es muy importante en el desarrollo de las actividades internas de la cooperativa, así como fortalecer su talento humano, ayudar a incrementar el interés de trabajar en equipo con programas de entrenamiento.
- Los procesos que se manejan internamente en la cooperativa, son las actividades claves para el desarrollo de la misma, la cual especifica las tareas que se ejecutan en el área administrativa, de atención al cliente y de servicio de transporte, motivo el cual cada trabajo realizado en la cooperativa es bajo un control interno, es decir que existe el desarrollo de gestión en cada actividad, pero que casi no se toma en cuenta el desarrollo personal de los colaboradores y debe ser el primordial sobre todo.
- Las actividades de servicio al cliente, con respecto a los horarios de atención en el transporte a las diferentes ciudades, es una de los problemas que la mayoría de choferes como colaboradores de la cooperativa se quejan, la cual el horario es super cambiante y rota dependiendo de los viajes ya sea en el día o de noche, motivo por el cual el personal necesita mayor control en estas actividades de servicio de transporte.
- Es necesario conocer y aplicar ciertas estrategias de evaluación de desempeño, la cual es primordial aplicar ciertos objetivos en la cooperativa como la medición del potencial humano, y ofrecer oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectiva a todos los miembros de la cooperativa, sin olvidar tanto los objetivos organizacionales como los objetivos de los colaboradores.

RECOMENDACIONES

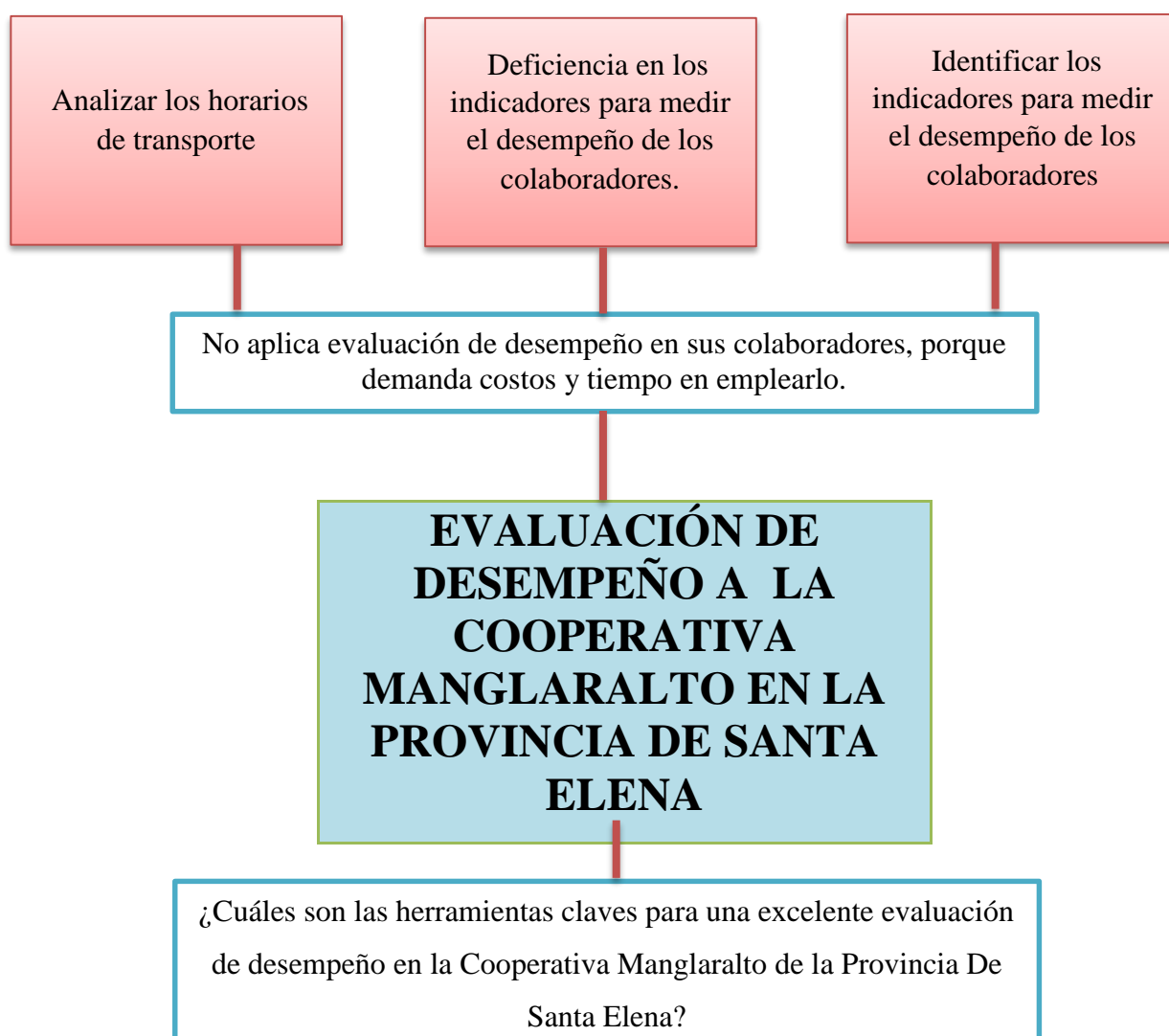
En la investigación se obtuvieron las siguientes recomendaciones que permitieron fundamentar la evaluación de desempeño en la Cooperativa de transporte “Manglaralto”

- Es importante aplicar la evaluación de desempeño en la cooperativa de transporte “Manglaralto”, la cual tendría un seguimiento oportuno de mejora continua en la cooperativa, mejoraría los procesos de relación personal y ambiente laboral entre colaboradores y personal administrativo, además de realizar de manera eficaz las actividades y funciones en la organización.
- Se debe tomar en cuenta y aplicar capacitaciones al personal operativo, administrativo y de atención al cliente, la cual podría ser implementada con un programa de entrenamiento, desarrollando una evaluación interna para mejorar las habilidades, competencias y actitudes de los colaboradores de la cooperativa, todo esto con el fin de ayudar a desempeñar mejor el desarrollo de los que conforman la organización.
- Para poder mejorar las actividades de tiempo de espera y demora en el servicio de transporte, se podría aplicar la estrategia de rutas por turnos, es decir que cada chofer cuente con un control de horarios por jornada sea en la mañana o en la noche, esto permitiría ahorrar tiempo en los viajes, para que cada colaborador se sienta muy cómodo y pueda trabajar de la mejor manera ofreciendo un servicio como desempeño de sus actividades diarias en la cooperativa.
- La Cooperativa de transporte “Manglaralto” debe aplicar los objetivos de la evaluación de desempeño como un programa de evaluación interna donde se planea, coordina y desarrolla bien para generar beneficios de corto, mediano y largo plazos en la cooperativa.

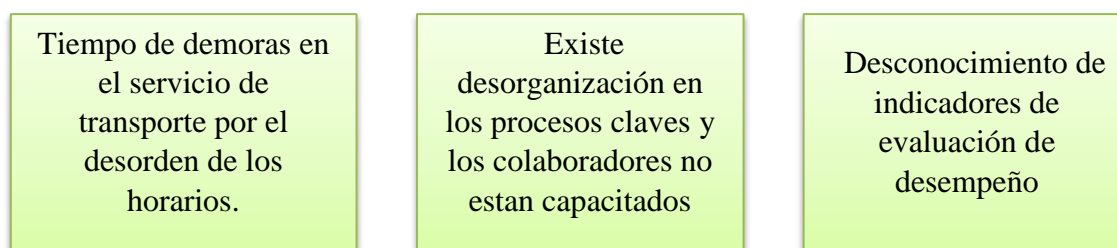
Anexos

Anexo 1 *Árbol de problemas*

CAUSAS



CONSECUENCIAS



FUENTE: Elaboración propia

Anexo 2 Árbol de objetivos

Objetivo General

Determinar la Evaluación de Desempeño mediante el análisis interno de los colaboradores en la Cooperativa Manglaralto de la Provincia De Santa Elena.

**EVALUACIÓN DE
DESEMPEÑO A LA
COOPERATIVA
MANGLARALTO EN
LA PROVINCIA DE
SANTA ELENA**

- + Evaluar el desempeño de los colaboradores de la cooperativa.
- + Analizar los procesos y actividades que se ejecutan internamente en la cooperativa.
- + Analizar los tiempos de demoras en el servicio de transporte por el desorden de los horarios.
- + Identificar cuáles son objetivos fundamentales de la evaluación de desempeño para la cooperativa.
- + Mencionar cuales son los beneficios que tiene la evaluación de desempeño.

FUENTE: Elaboración propia

Anexo 3 Operacionalización de la variable

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
EVALUACION DE DESEMPEÑO	LA EVALUACION DE DESEMPEÑO ES EL PROCESO MEDIANTE EL QUE SE MIDE Y VALORA UN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL RELEVANTE, BAJO EL DOMINIO DEL PROPIO EJECUTOR O DEL GRUPO OBJETO DE EVALUACION.	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> *Desempeño de los colaboradores. *Objetivos de la evaluación de desempeño. * Beneficios de la evaluación de desempeño. * Métodos tradicionales. 	1.- ¿Cómo calificaría Ud. el desempeño de los colaboradores? 2.- ¿Cree usted, que los factores de motivación e incentivos influye considerablemente en el desempeño de los colaboradores de la cooperativa? 3.- ¿Conoce el objetivo de realizar una evaluación al desempeño?	Ordinal, ordinal y Likert	Encuesta
		EVALUACION	<ul style="list-style-type: none"> *Colaborador *Equipo de trabajo *Area de gestión *Solución de problemas *Capacidad de respuesta *Satisfacción laboral *Productividad *Métodos 	4.- ¿Existe un responsable, encargado de velar por el bienestar del personal de la Cooperativa? 5.- ¿Qué áreas considera usted como colaborador de la cooperativa las más relevantes? 6.- ¿Ud. está conforme con los horarios de los buses? 7.- ¿Cuán satisfecho está usted, como colaborador de la cooperativa de los procesos de manejo del personal que están llevando en la actualidad? 8.- ¿Qué tan de acuerdo está usted, si se reconocen y motiva el desempeño eficiente de los colaboradores?	Ordinal, ordinal y Likert	Encuesta

FUENTE: Elaboración propia



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 TRABAJO DE INVESTIGACIÓN 001 ADE 2020-2

Anexo 4 *Formato de encuesta a los choferes de la Cooperativa Manglaralto*

Datos de Clasificación:

Nombre:

Sexo: Hombre Mujer LGBT Rango de Edad: 20 a 30 31 a 40 41 a 50 51 y más

Objetivo: Determinar la Evaluación de Desempeño mediante el análisis interno de los colaboradores en la Cooperativa Manglaralto de la Provincia De Santa Elena mediante la aplicación de la encuesta a los choferes.

Preguntas.-

1.- ¿Cómo calificaría Ud. el desempeño de los colaboradores de la cooperativa?

- Excelente
 - Muy buena
 - Buena
 - Regular
 - Mala
 - Muy mala
 - Pésimo
-

2.- ¿Cree usted, que los factores de motivación e incentivos influye considerablemente en el desempeño de los colaboradores de la cooperativa?

SI NO

3.- ¿Cuán satisfecho está usted, como colaborador de la cooperativa de los procesos de manejo del personal que están llevando en la actualidad?

- Totalmente satisfecho
 - Muy Satisfecho
 - Satisfecho
 - Ni tan satisfecho, ni Insatisfecho
 - Insatisfecho
 - Totalmente insatisfecho
-

4.- ¿Conoce usted, el objetivo de realizar una evaluación al desempeño?

SI NO


5.- ¿Qué tan de acuerdo está usted, si se reconocen y motiva el desempeño eficiente de los colaboradores?

- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
-

6.- ¿Existe un responsable, encargado de velar por el bienestar del personal de la Cooperativa?

SI NO

7.- ¿Qué áreas considera usted como colaborador de la cooperativa las más relevantes?

- Área administrativa
 - Área de atención al cliente
 - Área operativa
 - Área financiera
 - Área logística
- 

8.- ¿Ud. está conforme con los horarios de los buses?

SI NO

Muchas gracias eso es todo....

Anexo 5 Tabla y gráficos de las encuestas

Clasificación de sexo

Alternativas	Resultado	Porcentaje
Hombre	20	100%
Mujer	0	0%
LGBT	0	0%
TOTAL	20	100%

Tabla 1

Datos de clasificación: Sexo

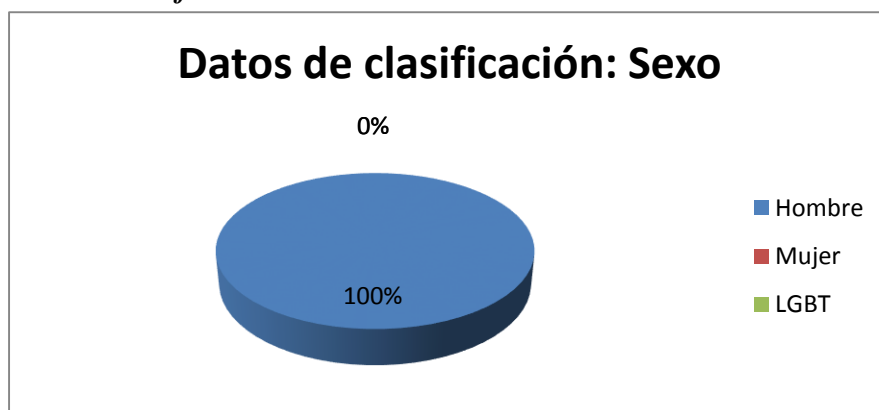


Figura 1 Datos de clasificación: Sexo

Tabla 2

Datos de clasificación: Rango de edad

Alternativas	Resultado	Porcentaje
20 a 30	10	50%
31 a 40	7	35%
41 a 50	2	10%
51 y más	1	5%
TOTAL	20	100%

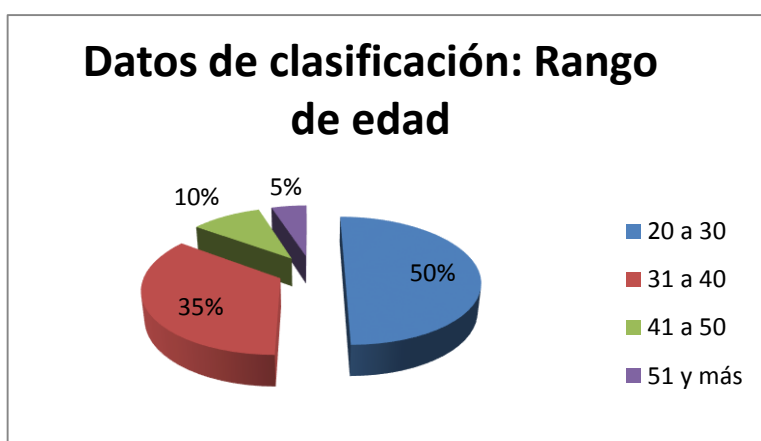


Figura 2 Datos de clasificación: Rango de edad

Tabla 3
Calificación del desempeño laboral

Alternativas	Resultado	Porcentaje
Excelente	3	15%
Muy buena	4	20%
Buena	10	50%
Regular	3	15%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
Pésimo	0	0%
TOTAL	20	100%

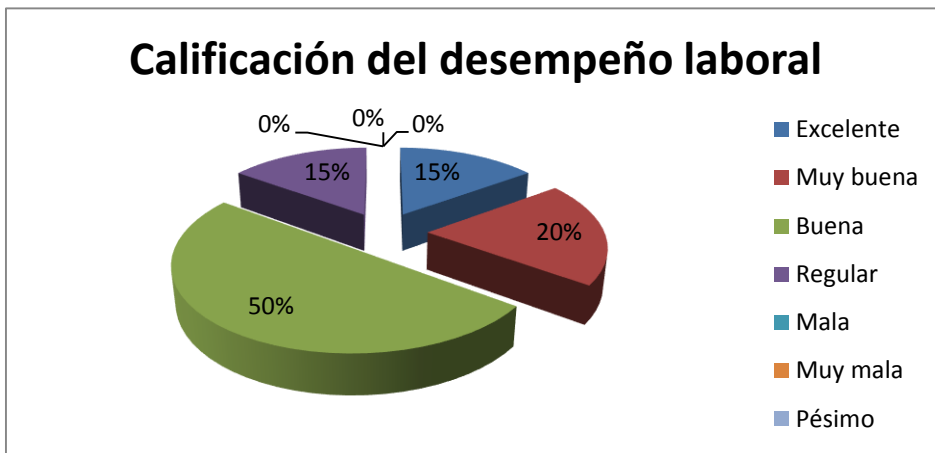


Figura 3 Calificación del desempeño laboral

Tabla 4
Factores de motivación y evaluación de desempeño

Alternativas	Resultado	Porcentaje
SI	15	75%
NO	5	25%
TOTAL	20	100%

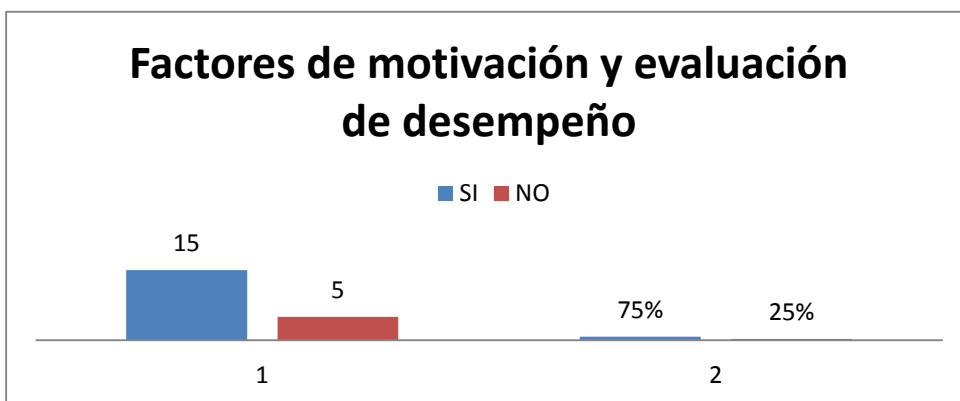


Figura 4 Factores de motivación y evaluación de desempeño

Tabla 5
Satisfacción procesos de manejo del personal

Alternativas	Resultado	Porcentaje
Totalmente satisfecho	2	10%
Muy Satisfecho	3	15%
Satisfecho	5	25%
Ni tan satisfecho, ni Insatisfecho	10	50%
Insatisfecho	0	0%
Totalmente insatisfecho	0	0%
TOTAL	20	100%

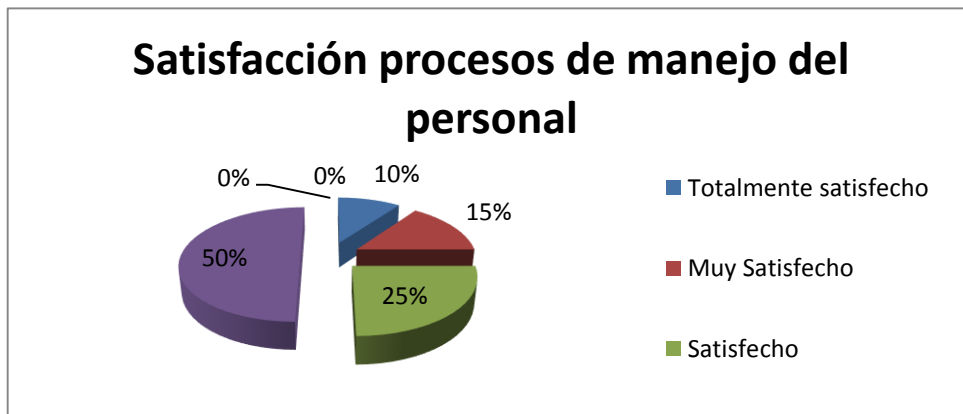


Figura 5 Satisfacción procesos de manejo del personal

Tabla 6
Objetivo de evaluación de desempeño

Alternativas	Resultado	Porcentaje
SI	5	25%
NO	15	75%
TOTAL	20	100%

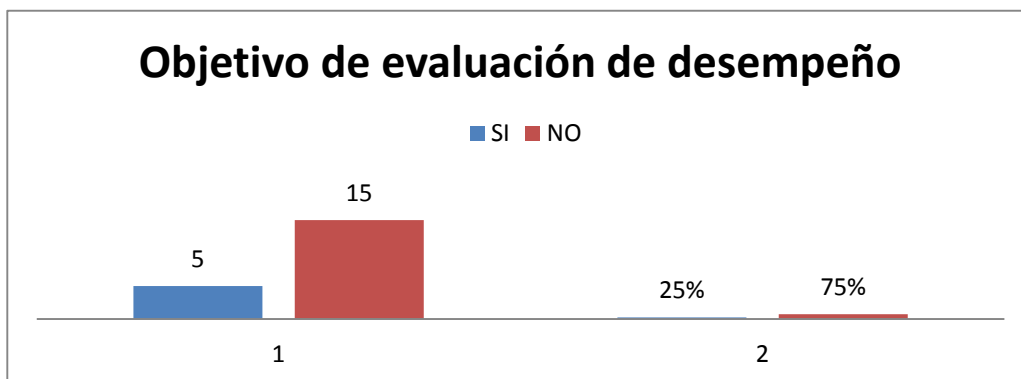


Figura 6 Objetivo de evaluación de desempeño

Tabla 7
Desempeño de los colaboradores

Alternativas	Resultado	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	50%
Totalmente en desacuerdo	2	10%
Indiferente	3	15%
En desacuerdo	0	0%
De acuerdo	5	25%
TOTAL	20	100%

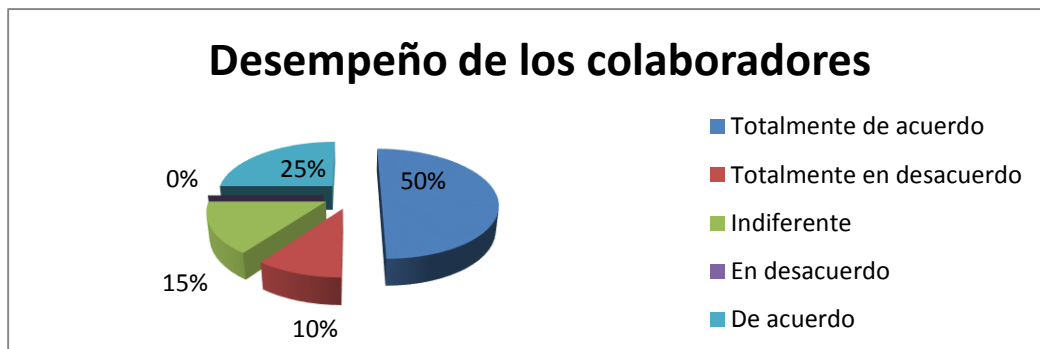


Figura 7 Desempeño de los colaboradores

Tabla 8
Manejo del personal en la cooperativa

Alternativas	Resultado	Porcentaje
SI	4	20%
NO	16	80%
TOTAL	20	100%

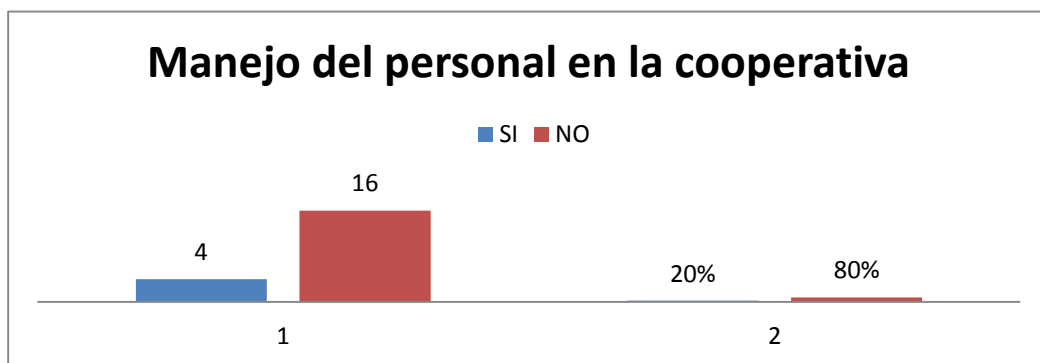


Figura 8 Manejo del personal en la cooperativa

Tabla 9
Áreas de la cooperativa

Alternativas	Resultado	Porcentaje
Área administrativa	7	35%
Área de atención al cliente	12	60%
Área operativa	1	5%
Área financiera	0	0%
Área logística	0	0%
TOTAL	20	100%

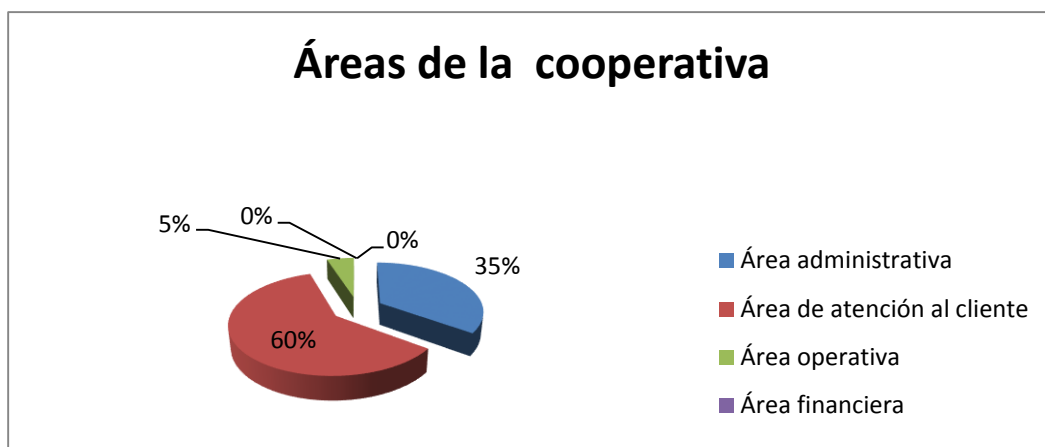


Figura 9 Áreas de la cooperativa

Tabla 10
Horarios de servicios de buses

Alternativas	Resultado	Porcentaje
SI	7	35%
NO	13	65%
TOTAL	20	100%

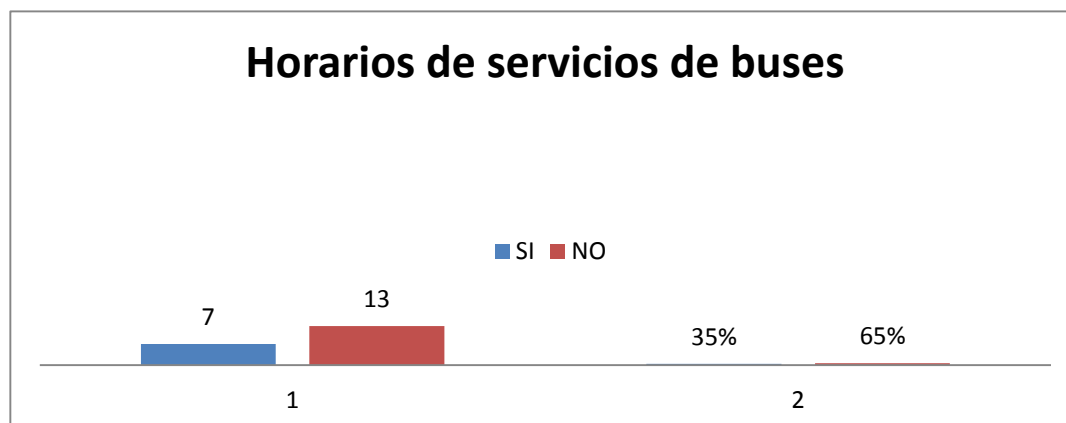


Figura 10 Horarios de servicios de buses

BIBLIOGRAFÍA

- Ballesteros Lajones, K. E. (2017). *Análisis de la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte en taxis N° 4 "9 de Marzo" ciudad de Esmeraldas*. Recuperado el 15 de septiembre de 2020, de (Doctoral dissertation, Ecuador-PUCESE-Maestría en Administración de Empresas mención Planeación).: <https://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/123456789/990/1/BALLESTEROS%20LAJONES%20%20KAREN%20ELENA.pdf>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. Tercera Edición. Para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Castiblanco Hurtado, D. J. (2020). *Evaluación del desempeño por competencias para el bienestar laboral del área comercial de la empresa transportes Botero Soto*. Obtenido de https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/2324/Castiblanco_Diana_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2011). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. El capital humano de las organizaciones. Novena edición*. México, D.F.: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. . (2011). *Investigación. fundamentos y metodología (Vol. Segunda Edición)*. Nuevalpan de Juárez, México: Pearson Educación SA.
- DESSLER, GARY y VARELA JUÁREZ, RICARDO. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Guerrero Zaldumbide, M. I. (2017). *Incidencia de la capacitación en la calidad de servicio de los socios, choferes y personal administrativo de la cooperativa de transportes en taxis plaza del Valle del Cantón Rumiñahui 2016* . Recuperado el 16 de septiembre de 2020, de (Master's thesis, POSGRADOS FACULTAD: MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO).: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17614/1/68909_1.pdf
- Hernández Sampiere, R. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta Edición*. México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Iturralde Torres, J. I. (2011). *Bachelor's thesis*. Obtenido de a evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Ltda. de la ciudad de Ambato en el año 2010 : <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1786>
- Montoya, C. A. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Revista Científica " Visión de Futuro"*, 11(1).
- MORÁN DELGADO, G. y. (2010). *MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Orta Masache, T. J. (2017). *Propuesta de un sistema de gestión del talento humano, para mejorar el desempeño laboral de la Federación de Operadoras de Transporte del cantón Shushufindi, provincia de Sucumbios para el período 2016-2020* . Recuperado el

18 de septiembre de 2020, de ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO :
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8706>

- Pilco Vallejo, N. J. (2014). *Auditoría operacional a la Cooperativa de Transportes Interprovincial de pasajeros Riobamba del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2012* . Recuperado el 15 de septiembre de 2020, de (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5389/1/82T00336.pdf>
- Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la investigación. Diseño y ejecución*. Bogotá-Colombia: Ediciones de la U.
- Sánchez Henríquez, J., & Calderón Calderón, V. . (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. . *Pensamiento & gestión*, (32), 54-82.
- Torres, D. D. L. M. P., & Fernández, M. D. (2020). PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN INTEGRADA DEL DESEMPEÑO DE UNA UNIVERSIDAD DE POSGRADO. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*, 4(1).
- Velásquez Arreaga, M. P. (2015). (Bachelor's thesis). Recuperado el 15 de septiemvre de 2020, de Gestión de talento humano para la cooperativa de transporte IMCA de Montalvo:
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1092/1/TUBADM011-2015.pdf>
- Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. Sexta edición*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Yael, G. M. Y., DEL CARMEN, H. S. M., TERESA, M. C. M., ENRIQUE, V. M. F., & ER, N. M. (2019). *Administración de recursos humanos*. Obtenido de
http://148.215.1.182/bitstream/handle/20.500.11799/107903/secme-35731_1.pdf?sequence=1