

Cristina Elizabeth Santamaría-Castro; Ariel José Romero-Fernández; Mireya Silvana Cuaran-Guerrero

<https://doi.org/10.35381/i.p.v5i1.2720>

**Gestión del talento humano para la cooperativa de ahorro y crédito Credi Ya Ltda,  
Ambato-Ecuador**

**Management of human talent for the savings and credit cooperative Credi Ya Ltda,  
Ambato-Ecuador**

Cristina Elizabeth Santamaría-Castro

[cristinasc64@uniandes.edu.ec](mailto:cristinasc64@uniandes.edu.ec)

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua  
Ecuador

<https://orcid.org/0009-0003-0881-2281>

Ariel José Romero-Fernández

[ua.arielromero@uniandes.edu.ec](mailto:ua.arielromero@uniandes.edu.ec)

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-1464-2587>

Mireya Silvana Cuaran-Guerrero

[ui.mireyacuaran@uniandes.edu.ec](mailto:ui.mireyacuaran@uniandes.edu.ec)

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ibarra, Imbabura  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-4724-3849>

Recibido: 15 de enero 2023

Revisado: 20 marzo 2023

Aprobado: 15 de abril 2023

Publicado: 01 de mayo 2023

## RESUMEN

El objetivo del presente artículo evidenciar la necesidad de un modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. La investigación fue descriptiva, porque logró describir o caracterizar la problemática de la gestión de talento humano de la organización estudiada. Los Resultados permitieron identificar que gran parte de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ya Ltda. han sido contratados a través de recomendaciones, afirmando que la institución cuenta con un ambiente laboral positivo, permitiendo un mejor desempeño de los trabajadores al sentirse cómodos; además, se especificó que gran parte de los colaboradores son de nuevo ingreso, ejerciendo por poco tiempo sus actividades. Como conclusión, existe la necesidad de implementar un modelo de gestión del talento humano, para la selección del personal, forma de contratación, proceso de inducción, capacitaciones y evaluación continua.

**Descriptor:** Gestión; talento; selección de personal; capacitación; inducción. (Tesauro UNESCO).

## ABSTRACT

The objective of this article is to demonstrate the need for a human talent management model to improve the work performance of the staff of the Credit Union Credi Ya Ltda. The research was descriptive, because it was able to describe or characterize the problem of resource management. human talent of the organization studied. The Results allowed to identify that a large part of the collaborators of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Ya Ltda. have been hired through recommendations, affirming that the institution has a positive work environment, allowing a better performance of the workers when they feel comfortable; In addition, it was specified that a large part of the collaborators are newly hired, exercising their activities for a short time. In conclusion, there is a need to implement a human talent management model for the selection of personnel, the form of hiring, the induction process, training, and continuous evaluation.

**Descriptors:** Management; talent; staff pick; training; induction. (UNESCO Thesaurus).

## **INTRODUCCIÓN**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., inicia sus actividades un 24 de marzo de 2011 bajo el acuerdo ministerial N.-006-dpt-c-2011, con la idea de 11 emprendedores. Con tan solo un capital de 5 mil dólares y con la idea de otorgar créditos de hasta 1000 dólares al sector comercial de la ciudad para favorecer directamente a las familias de bajos recursos. En la actualidad Credi Ya ha podido consolidarse como una de las principales cooperativas del centro del país y extenderse a las provincias hermanas. Con el objetivo principal de apoyar diariamente a los comerciantes, agricultores, ganaderos y microempresarios.

A nivel mundial, el personal es considerado como factor primordial dentro de las organizaciones públicas y privadas, es así como para la obtención de buenos resultados estas buscan reclutar personal idóneo para que ocupen cada puesto de trabajo, por lo tanto, el área personal desarrolla procesos de selección de una forma oportuna y delicada para que puedan optimizar el desempeño dentro de las instituciones. Sin embargo, a nivel internacional, han puesto énfasis en este tema para conseguir los resultados esperados y puedan beneficiarse a nivel general, este proceso conlleva al uso de herramientas y modelos adecuados a sus diferentes realidades. Así mismo aparte de las herramientas estas invierten en su personal a través de capacitaciones constantes (Montoya & Boyero, 2016). Por ello, el modelo de gestión del talento humano en las instituciones ha generado diversas dificultades que va desde el nivel productivo que toda empresa desea al no tener personal comprometido e involucrado.

En la actualidad, toda organización mantiene énfasis en la gestión del talento humano, pues a partir de ello es posible el fortalecimiento administrativo y por tanto empresarial, tomando en cuenta la importancia de la correcta inserción de componentes humano, incluyendo sus competencias individuales, enfocadas en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, siguiendo las etapas de planificación, ejecución, control; sin embargo,

es importante mencionar que la fuerza laboral no es un recurso, sino más bien un ente de valor para toda organización (Majad, 2016).

Las personas son valoradas por sus conocimientos, aportes intelectuales y talento en la consecución de las metas y objetivos de las instituciones. es por eso que no se considera válido utilizar el término recurso humano para referirse a sus miembros, pues se está catalogando a la persona como un instrumento, sin tomar en consideración de toda una organización, nombrar a las personas en términos de recursos significa despojarlas de su condición humana como fin en sí mismas y convertirlas en medios de servicio de los objetivos de la organización.

En el entorno empresarial “las organizaciones son auténticos seres vivos. Cuando logran el éxito, tienden a crecer o, cuando menos, a sobrevivir. El crecimiento conlleva una mayor complejidad de los recursos que necesitan para sus operaciones, como aumentar el capital, incrementar la tecnología (Chiavenato, 2011,pag.1), sin embargo se debe recalcar que, “sus éxitos y fracasos en gran medida se deben unas personas, bien sean aquellas que están en la dirección o en la parte operativa de las mismas, detrás de cada proceso y gestión están las personas” (Armas, LLanos, & Traverso, 2017). Es decir que, “hoy en día las organizaciones requieren de personal con capacidad de interpretar los deseos de sus clientes, de hacer una transformación de los de los servicios sin importar su tipología empresarial y el lugar donde se encuentre inmersa”.

La importancia de la presente investigación se centra en identificar la forma en la que la mejora del modelo de gestión de talento humano beneficiaría a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. impulsando su desarrollo como institución mediante una adecuada diligencia del departamento humano para la integración de personal acorde a las necesidades internas, enfocándose en el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.

Por lo tanto, es necesario que la cooperativa tenga en cuenta esta necesidad potencial, es decir, capacitarlos para mejorar la calidad de los procesos y lograr la calidad de la

gestión, en el personal. Del mismo modo, es importante desarrollar un plan de capacitación de calidad y una mejora continua para acompañar el desarrollo de la empresa y el mismo sistema de calidad, porque la capacitación permite a los gerentes hacer un seguimiento de los objetivos y estrategias. Organizar y entrenar de acuerdo con estas instrucciones (Mori, 2018).

En la década de 1990, el enfoque en las competencias comenzó a usarse como un nuevo método para administrar el capital humano organizacional. Específicamente, este método tiene como objetivo mejorar la productividad y el desempeño organizacional al mejorar el desempeño laboral de las personas (Paredes, 2018). Las competencias laborales se han convertido en un paradigma de gestión del Talento Humano en las organizaciones siendo su evolución y establecimiento un estándar en la gestión de personas. Las competencias son las capacidades de una persona para lograr un desempeño exitoso en la institución cuya meta es atraer, desarrollar y mantener un talento humano idóneo mediante alineación consistente de la gestión por competencias para obtener una mejor productividad (Muñoz & Soto, 2017).

En un artículo enfocado en el análisis de la gestión de un proceso administrativo del departamento de talento humano, se pretendió determinar los factores internos y externos que afectan la gestión de dicho departamento para así resolver los problemas de gestión de manera oportuna para gestionar el talento de manera eficiente, efectiva y cumple con los objetivos estratégicos de la organización (Bustamante, 2019). El objetivo del presente artículo evidenciar la necesidad de un modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

## **MÉTODO**

Según el alcance de la investigación fue descriptiva, porque logro describir o caracterizar la problemática de la gestión de talento humano de la Cooperativa de Ahorro y crédito Credi Ya Ltda. La población de estudio está conformada por los sesenta (62) colaboradores de la Cooperativa Credi Ya Ltda., de la ciudad de Ambato; la muestra es igual a la población por ser menor a cien (100). Para la recolección de datos se empleará la técnica de encuesta, mediante el instrumento de cuestionario con la finalidad de recolectar datos necesarios de cada uno de los colaboradores que forman parte de organización objeto de estudio.

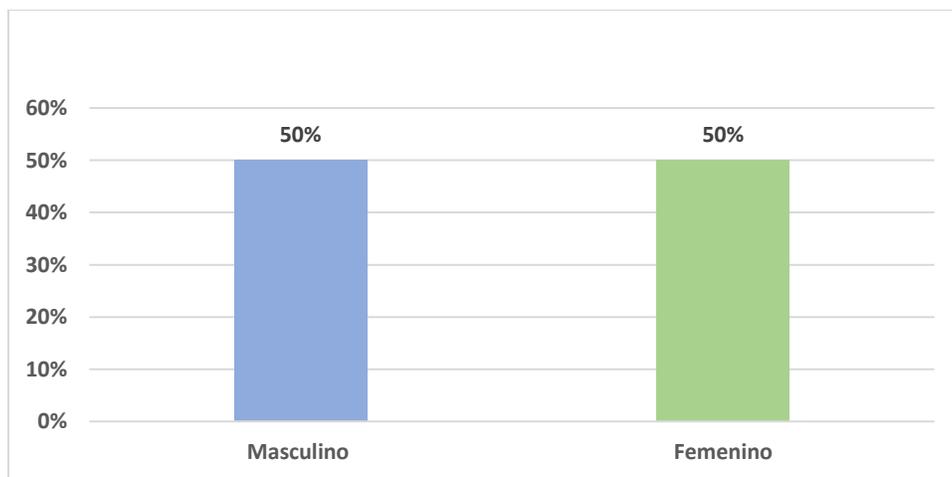
## **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

La cooperativa de Ahorro y crédito Credi Ya Ltda. es una institución financiera dedicada a la intermediación financiera que brinda productos y servicios de calidad en cuanto a inversiones, créditos y cuentas de ahorro, se encuentra ubicada en 7 ciudades del Ecuador, siendo su matriz en la ciudad de Ambato con 11 años de vida institucional. Debido al crecimiento en los últimos años en la institución financiera se incrementó el número de colaboradores en la parte comercial y administrativa razón por la cual la gestión del talento humano se ha convertido en un tema de interés, por lo que la presente investigación permitirá formular políticas para mejorar el desempeño y desarrollo del personal.

Para el presente estudio se realizó la entrevista al responsable del departamento de Talento Humano de la cooperativa Credi Ya, quien manifestó que desea mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la institución especialmente en el área de negocios ya que en el primer semestre del año se dio un porcentaje alto de rotación con los asesores de negocios ya que al no cumplir las metas propuestas muchos de ellos se desanimaban y renunciaban y otro porcentaje al no cumplir con el requerimiento del cargo se tenía que prescindir de sus servicios dentro de periodo de prueba que son tres meses.

Cristina Elizabeth Santamaría-Castro; Ariel José Romero-Fernández; Mireya Silvana Cuaran-Guerrero

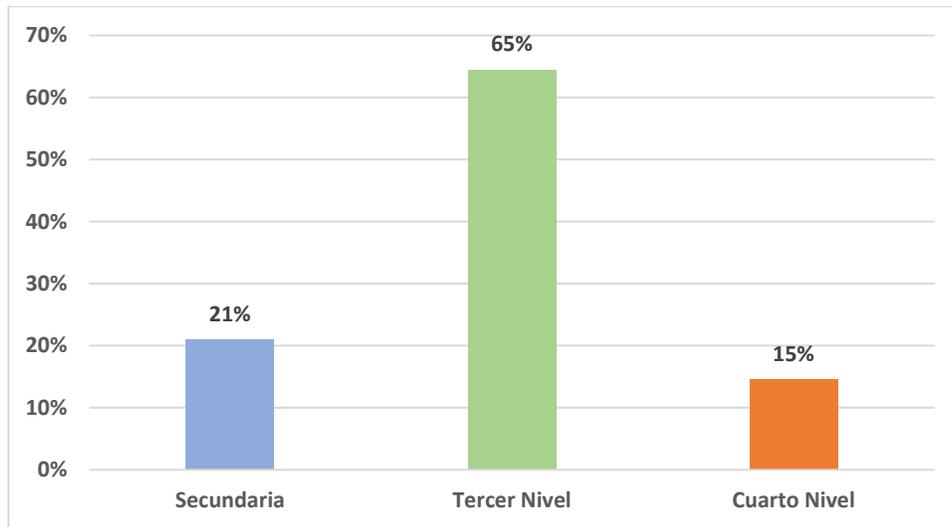
También menciono que hace falta contar con un plan de carrera para el personal para que exista mayor compromiso y por ende mejore su desempeño. En base a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada, en el gráfico 1 se determinó que el 50% (31/62) de los colaboradores de la Cooperativa Credi Ya pertenecen al género femenino; mientras que el otro 50% (31/62) son del género masculino.



**Gráfico 1.** Género,  
**Fuente:** Encuesta aplicada.

En el gráfico 2, en cuanto al nivel de formación se puede evidenciar que el 64,5% (40/62) de los colaboradores tienen estudios de tercer nivel; mientras que el 21% (13/62) cuenta únicamente con los estudios secundarios y el 14,5% (9/62) posee estudios de cuarto nivel o posgrado.

Cristina Elizabeth Santamaría-Castro; Ariel José Romero-Fernández; Mireya Silvana Cuaran-Guerrero

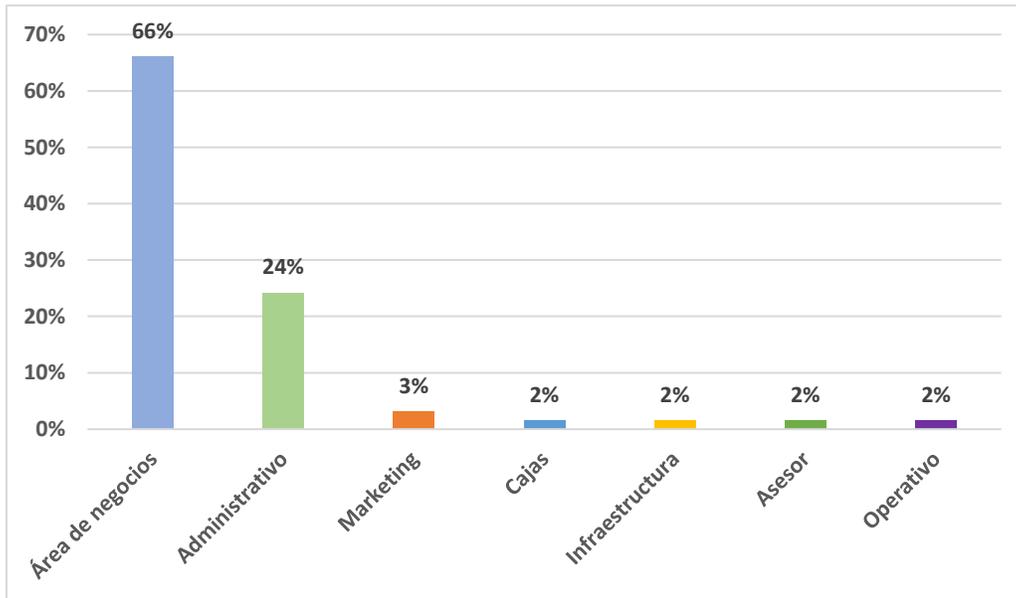


**Gráfico 2.** Nivel de estudio.

**Fuente:** Encuesta aplicada.

En el gráfico 3, en relación al departamento al que pertenece cada colaborador, el 66% (41/62) de los encuestados manifestaron corresponder al área de negocios, el 24% (15/62) indico ser del área administrativa; mientras tanto el 3% (2/62) del área de marketing y el 1,6% (1/62) señaló pertenecer al área de cajas, infraestructura, área de asesoramiento y al área operativa.

Cristina Elizabeth Santamaría-Castro; Ariel José Romero-Fernández; Mireya Silvana Cuaran-Guerrero

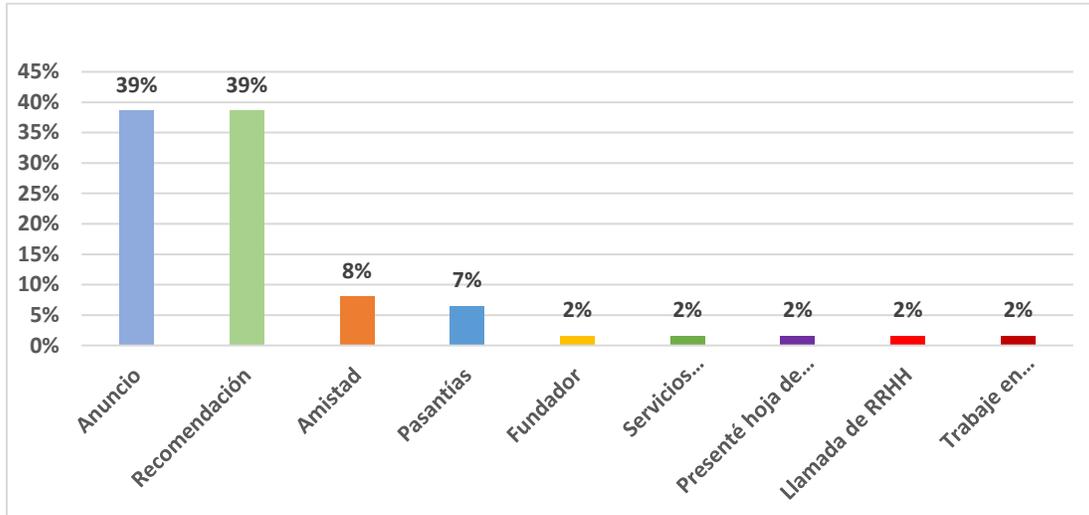


**Gráfico 3.** Departamento de pertenecía.

**Fuente:** Encuesta aplicada.

Se puede observar en el gráfico 4, que el 38,5% (24/62) de los encuestados afirmaron haber ingresado a la institución por recomendación; mientras que el otro 38,5% (24/62) se enteraron por un anuncio, el 8% (5/62) por recomendación de un amigo, el 6,5% (4/62) fueron reclutados mientras hicieron su proceso de pasantías y el 1,6% (1/62) del resto de encuestados indicaron acciones diferentes, como: Por ser uno de los fundadores, por brindar sus servicios profesionales, al presentar su hoja de vida, por la llamada de recursos humanos y porque trabaja para Credi Ya.

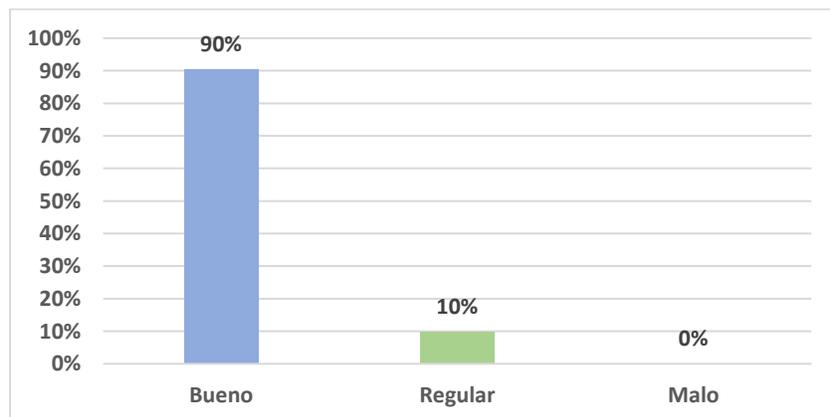
Cristina Elizabeth Santamaría-Castro; Ariel José Romero-Fernández; Mireya Silvana Cuaran-Guerrero



**Gráfico 4.** ¿Cómo ingreso usted a la institución?

**Fuente:** Encuesta aplicada.

Dentro del gráfico 5, en cuanto al ambiente organizacional bajo el que se desempeña la cooperativa Credi Ya, el 90% (56/62) del personal manifestó que el ambiente laboral es bueno; sin embargo, el 9,7% (6/62) indicó que el ambiente de la institución es regular.



**Gráfico 5.** El ambiente organizacional.

**Fuente:** Encuesta aplicada.

## **DISCUSIÓN**

En la presente investigación se ha identificado que existe el mismo número tanto de mujeres como de hombres que forman parte del recurso humano de la institución financiera; sin embargo, en un estudio realizado en la totalidad del sistema financiero del Ecuador, se obtuvo dentro del recurso humano, el 28.03% pertenece al género femenino que se encuentra vinculado al sector financiero; mientras que el 71.7% corresponde al género masculino y el 21.75% forman parte de profesionales jóvenes (Luque & Peñaherrera, 2021).

En esta investigación se identificó que la mayor parte de los colaboradores de la entidad financiera cuentan con estudios de tercer nivel; lo cual es reiterado en un estudio realizado en el sector cooperativo del Ecuador, se ha constatado que dentro del sistema financiero, aproximadamente el 75% del talento humano cuenta con una formación profesional superior; mientras que el 25% restante por lo general posee estudios superiores de cuarto nivel, además de especializaciones en el ámbito financiero, formaciones educativas adicionales, entre otros, debido a los altos estándares exigidos frente a la competencia existente (García, Prado, Salazar, & Mendoza, 2018).

En este estudio se destacó que la mayoría de los trabajadores de la institución financiera, se concentran en el área de negocios. En un informe emitido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura, se especifica que el 23% pertenece al área de negocios, incluyendo asesores, asistentes, coordinadores y analistas, siendo uno de los departamentos de mayor exigencia para el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura, 2018).

En este apartado investigativo se establece que la mayor parte de los empleados ingresaron a la institución financiera mediante recomendaciones. En un estudio hecho en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACEC Ltda. se especifica que alrededor del 36% de los empleados ingresaron a la institución por medio de recomendaciones; el 46%

accedieron a través de postulaciones; el 10% por pasantías; el 8% por formar parte de los creadores institucionales (Gobeo, 2018).

En cuanto al ambiental laboral, se establece que, en la institución financiera de estudio, gran parte de los colaboradores afirma la existencia de un buen ambiente laboral. En una investigación realizada para medir el nivel de impacto que presenta el clima laboral en el rendimiento empresarial, se detalla que en toda institución, independientemente de la actividad a la que se dedique, el ambiente laboral influye drásticamente en el cumplimiento de los objetivos, la buena relación laboral, su organización e incluso la permanencia de los colaboradores (Pilligua & Arteaga, 2019).

En este apartado se esclarece que la mayoría de los colaboradores expresan que el proceso de inducción emitido por la institución financiera fue satisfactorio. En un apartado efectuado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. se determina que, de 56 trabajadores, al menos el 71% ha mencionado que su capacitación inductiva fue adecuada, brindándoles las herramientas necesarias para el inicio de sus actividades, ayudándoles a mejorar su desempeño laboral (Baltazar, 2018).

La mayoría de los colaboradores de la institución financiera analizada se encuentran laborando entre 1 a 5 meses aproximadamente. En un análisis realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. se constató que de 385 colaboradores, el 26% corresponden a trabajadores que han ingresado de forma reciente, por concepto de contrato temporal y no superan los 3 meses de labores; sin embargo, la mayor parte corresponde a colaboradores que mantienen un largo plazo de actividades laborales (Caisa, Guamán, & Miranda, 2018).

Dentro de la presente investigación se identifica que, en la institución financiera estudiada, la mayor parte de los trabajadores no gozan de incrementos salariales por diversos motivos. En un apartado investigativo enfocado en las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al segmento 1, se detalla que el 9% de los colaboradores han

accedido a incrementos salariales durante el 2020, debido sobre todo a ascensos laborales e incluso por el cumplimiento de metas (León & Murillo, 2021).

En este apartado investigativo se constató que la mayoría de los colaboradores de la entidad financiera mencionaron que la institución procura siempre fomentar la integración, coordinación y la comunicación entre departamentos; lo cual es sustentado en otro estudio realizado en las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al segmento 4, en donde se afirma que el éxito en el cumplimiento de las metas u objetivos de las entidades financieras, también parte de la mantención de un adecuado sistema comunicativo entre departamentos pertenecientes a una misma entidad, para la toma de decisiones, el análisis de cifras, entre otros (Auquilla, 2019).

Se determina que la gran mayoría del personal de la institución financiera estudiada puntualizan que siempre existe organización de programas de capacitación, así como incentivos. En una indagación fundada dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pelileo Ltda. el 68% de los colaboradores mencionan que dentro de la institución se dan capacitaciones constantes sobre todo a los colaboradores de nuevo ingreso; además, les proporciona incentivos por alcanzar las metas establecidas, entre otros (Calvache, 2018).

La mayoría de los trabajadores de la entidad financiera incorporada en la investigación determinaron que se realizan reuniones semanales para informar el cumplimiento de objetivos. En un estudio hecho en el sector general de las Cooperativas de ahorro y Crédito del Ecuador, se detalla la importancia de realizar constantes reuniones entre departamentos, para a socialización de información obtenida de las actividades realizadas; especificando que las reuniones de mayor importancia son las mensuales y anuales, pues a partir de ello se desprende la toma de decisiones así como el planteamiento de metas (Masaquiza, Tite, López, & Mayorga, 2021).

Un gran porcentaje de los colaboradores de la entidad financiera incorporada mencionan que un modelo de gestión del talento humano si mejoraría el desempeño laboral. En una

indagación fundada en Imbabura, se demostró que al implementar un modelo de gestión del talento humano en las cooperativas de ahorro crédito, se incrementaría considerablemente su nivel de eficiencia, pues al seguir un proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación, evaluación, permitiría posicionar adecuadamente al personal, mejorando su desempeño laboral, brindando mejores resultados en beneficio de la institución.

## **CONCLUSIONES**

Se ha logrado identificar que gran parte de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ya Ltda. han sido contratados a través de recomendaciones, afirmando que la institución cuenta con un ambiente laboral positivo, permitiendo un mejor desempeño de los trabajadores al sentirse cómodos; además, se especificó que gran parte de los colaboradores son de nuevo ingreso, ejerciendo por poco tiempo sus actividades. Además, se evidencio que la entidad financiera ofrece un proceso de inducción dirigido a los colaboradores de nuevo ingreso, permitiéndoles un desarrollo más eficiente de sus actividades, brindándoles capacitación continua, así como incentivos; sin embargo, se demostró que por lo general no existen incrementos salariales, pues esto depende de los ascensos laborales, méritos, entre otros. Finalmente, se estableció que la necesidad de implementar un modelo de gestión del talento humano, pues de ello depende la selección del personal, forma de contratación, proceso de inducción, capacitaciones y evaluación continua; permitiendo que el personal sea ubicado acorde a su perfil profesional, lo que ayudaría a mejorar su desempeño laboral, beneficiando a la entidad financiera.

## **FINANCIAMIENTO**

No monetario.

## AGRADECIMIENTO

A los directivos y sesenta (62) colaboradores de la Cooperativa Credi Ya Ltda., de la ciudad de Ambato.

## REFERENCIAS CONSULTADAS

- Armas, Y., LLanos, M., & Traverso, P. (2017). Gestión del Talento Humano y nuevos escenarios laborales. [Human Talent Management and new labor scenarios]. Samborondón-Ecuador: Universidad ECOTEC. <https://n9.cl/tj54v>
- Auquilla, N. (2019). La gestión financiera y la sostenibilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4 en el cantón Riobamba. [Financial management and sustainability of the Savings and Credit Cooperatives of segment 4 in the Riobamba canton]. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. <https://n9.cl/413uj>
- Baltazar, M. (2018). Modelo de gestión del talento humano por competencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. [Human talent management model by competence in the Chibuleo Ltda Savings and Credit Cooperative]. (Tesis de Posgrado). Ambato: Universidad Tecnológica Indoamérica. <https://n9.cl/93q6s>
- Caisa, E., Guamán, M., & Miranda, R. (2018). El coaching y el desempeño laboral en el sector cooperativo de la provincia de Tungurahua. [Coaching and job performance in the cooperative sector of the province of Tungurahua]. *Revista INNOVA*, 3(2), 17-26. <https://n9.cl/3lsae>
- Calvache, X. (2018). Sistema de competencias laborales para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas SAC Pelileo Ltda. [ System of labor competencies for the Indigenous Savings and Credit Cooperative SAC Pelileo Ltda ]. (Tesis de Posgrado). Ambato: Universidad Tecnológica Indoamérica. <https://n9.cl/m4959>
- Castro, K., Luna, K., & Erazo, J. (2020). Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario. [ Management of human talent for labor improvement in the solidarity bank ]. *Revista Telos*, 22(1), 184-203. <https://n9.cl/ufkzt>
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. [Human resources management. The human capital of organizations]. (9ª ed.). México D.F: Mc Graw Hill. <https://n9.cl/eoh1j>

- García, K., Prado, E., Salazar, R., & Mendoza, J. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016). [Savings and Credit Cooperatives of Ecuador and its impact on the formation of Social Capital (2012-2016)]. *Revista Espacios*, 39(28), 32-37. <https://n9.cl/1b2e>
- Gobeo, D. (2018). Diseño y aplicación de un modelo de gestión de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACEC Ltda. [Design and application of a credit management model in the Savings and Credit Cooperative CACEC Ltda]. (Tesis Posgrado). Ambato: Universidad Tecnológica Indomaérica. <https://n9.cl/al0w7>
- León, S., & Murillo, D. (2021). Análisis Financiero: Gestionar los riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1.[Financial Analysis: Managing risks in Savings and Credit Cooperatives segment 1]. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 242-271. <https://n9.cl/p60j4>
- Luque, A., & Peñaherrera, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. [Savings and credit cooperatives in Ecuador: the challenge of being cooperatives]. *Revista de Estudios Cooperativos*, 1(138), 1-17. <https://n9.cl/9vkrt>
- Majad, M. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. [Management of human talent in educational organizations]. *Revista de Investigación*, 40(88), 148-165. <https://n9.cl/wbkdp>
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. [Human resources as a fundamental element for quality management and organizational competitiveness]. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20(2), 1-20. <https://n9.cl/ah569>
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. [The work environment as a key factor in the productive performance of companies. case study: Hardepex Cía]. *Revista Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), 1-25. <https://n9.cl/9yxve>

INGENIUM ET POTENTIA

Revista Electrónica Multidisciplinaria de Ciencias Básicas, Ingeniería y Arquitectura

Año V. Vol V. N°1. Edición Especial 2023

Hecho el depósito de Ley: FA2019000052

FUNDACIÓN KOINONIA (F.K).

Santa Ana de Coro, Venezuela.

Cristina Elizabeth Santamaría-Castro; Ariel José Romero-Fernández; Mireya Silvana Cuaran-Guerrero

©2023 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).