

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración,
Marketing y Negocios Internacionales

Tesis

**Incidencias de la rotación del personal en la
productividad laboral de la Cooperativa de
Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582**

Kenyo David Ramos Tapia

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración

Huancayo, 2019

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mis padres Estelita y Armando, hermanos (as), familiares; y a mi novia Elizabeth por el apoyo constante hasta el logro de mis objetivos profesionales.

Kenyo David Ramos Tapia

Agradecimientos

A mis Padres

Estelita Elena Tapia Canahualpa y Armando Teófilo Ramos Campos por su apoyo constante y permanente para el logro de mis objetivos profesionales.

A mi Asesor

Dr. Wagner Enoc Vicente Ramos, por el apoyo y ser guía para el avance de los objetivos universitarios.

A mi Universidad

A la Universidad Continental por brindarme un espacio de formación y transformación personal y profesional.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda.582

Por la oportunidad laboral y brindarme el espacio de desarrollo profesional para el cumplimiento y mejora en los procesos de trabajo.

Índice de Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	xiv
Resumen.....	xvii
Abstract.....	xviii
Introducción.....	19
Capítulo I: Planteamiento del Estudio.....	21
1.1. Delimitación de la investigación.....	21
1.1.1. Territorial.....	21
1.1.2. Temporal.....	21
1.1.3. Conceptual.....	21
1.2. Planteamiento del problema.....	22
1.3. Formulación del problema.....	31
1.3.1. Problema general.....	31
1.3.2. Problemas específicos.....	31
1.4. Objetivos de la investigación.....	31
1.4.1. Objetivo general.....	31
1.4.2. Objetivos específicos.....	31
1.5. Justificación de la investigación.....	32
1.5.1. Justificación teórica.....	32
1.5.2. Justificación práctica.....	32
Capítulo II: Marco Teórico	33
2.1. Antecedentes de investigación.....	33

2.1.1. Artículos científicos	33
2.1.2. Tesis nacionales e internacionales.....	37
2.2. Bases teóricas.....	43
2.2.1. Rotación del personal.....	43
2.2.1.1. Según Chiavenato Idalberto.....	43
2.2.1.2. Según Merino.....	44
2.2.1.3. Según Newstrom.....	44
2.2.1.4. Tipos de rotación.....	44
2.2.1.4.1. Rotación voluntaria.....	44
2.2.1.4.2. Rotación involuntaria.....	44
2.2.1.5. Factores de rotación del personal.....	45
2.2.1.5.1. Factores internos de la rotación del personal....	44
2.2.1.5.2. Factores externos de la rotación del personal....	45
2.2.1.6.-Efectos de la rotación del personal	46
2.2.1.7.-Índice de la rotación del personal	46
2.2.1.8.-Cálculo de la rotación del personal.....	46
2.2.1.9.-Costo de la rotación del personal.....	46
2.2.2.-Productividad laboral	47
2.2.2.1.-Productividad laboral S. Instituto Peruano de Economía...	47
2.2.2.2.-Productividad según Stephen.....	47
2.2.2.3.-Según Kart Fremon.....	48
2.2.2.4.-Medición de la productividad.....	48
2.2.2.5.Indicadores de productividad.....	48
2.2.2.5.1.-Eficiencia.....	48
2.2.2.5.2.-Efectividad.....	48

2.2.2.5.3.-Eficacia.....	49
2.3. Definición de Términos Básicos.....	49
Capítulo III: Hipótesis y Variables.....	51
3.1. Hipótesis.....	51
3.1.1. Hipótesis general.....	51
3.1.2. Hipótesis específicas.....	51
3.2. Identificación de las variables.....	51
3.3. Operacionalización de las variables.....	52
Capítulo IV: Metodología.....	58
4.1. Enfoque de la investigación.....	60
4.2. Tipo de investigación.....	60
4.3. Nivel de investigación.....	61
4.4. Métodos de investigación.....	61
4.5. Diseño de investigación.....	62
4.6. Población y Muestra.....	63
4.6.1. Población.....	63
4.6.2. Muestra.....	63
A. Unidad de análisis.....	64
B. Tamaño de la muestra.....	64
C. Selección de la muestra.....	65
4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	65
4.7.1. Técnicas.....	65
4.7.2. Instrumentos.....	65
A. Diseño.....	65
B. Confiabilidad.....	66

C. Validez.....	67
Capítulo V: Resultados	69
5.1.Descripción del trabajo de campo.....	69
5.2.Presentación de resultados.....	70
5.3.Contrastación de resultados.....	133
5.4. Discusión de resultados.....	137
Conclusiones	
Recomendación	
Referencia	
Apéndices	
-Matriz de consistencia	
-Instrumento de recolección de datos	
-Validación de instrumentos	
-Evidencia	

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Tasa de rotación mensual del personal en Perú a nivel nacional, período 2017.....</i>	19
Tabla 2. <i>Rotación mensual del personal en la Región Junín enero 2017- Sector Microempresa.</i>	20
Tabla 3. <i>Rotación mensual del personal Región Junín enero 2017-Sector Pequeña Empresa.</i>	21
Tabla 4. <i>Rotación mensual del personal en la Región Junín, enero 2017- Sector Mediana Empresa.</i>	22
Tabla 5. <i>Rotación mensual del personal Región Junín, enero 2017- Sector Gran Empresa..</i>	22
Tabla 6. <i>Operacionalización de las variables.</i>	49
Tabla 7. <i>Relación de Áreas de la Coopac. Hvca Ltda. 582.</i>	61
Tabla 8. <i>Estadístico de fiabilidad de la variable rotación del personal</i>	63
Tabla 9. <i>Estadístico de fiabilidad de la variable productividad laboral</i>	64
Tabla 10. <i>Sexo de los Funcionarios de la Coopac. Hvca Ltda. 582.</i>	66
Tabla 11. <i>Edad de los Funcionarios de la Coopac. Hvca Ltda. 582.</i>	67
Tabla 12. <i>Áreas de trabajo de la Coopac. Hvca Ltda. 582.</i>	68
Tabla 13. <i>Los Órganos de Gobierno y la Gerencia abrieron espacios de comunicación para conocer las expectativas y/o necesidades</i>	69
Tabla 14. <i>La relación de trabajo con su jefe inmediato fue adecuada</i>	70
Tabla 15. <i>Las jefaturas tomaron decisiones, sin tener en consideración la opinión de los subalternos frente a los problemas que presentaron las áreas</i>	71
Tabla 16. <i>Los colaboradores practicaron espíritu de equipo y colaboración para el cumplimiento de los objetivos</i>	72
Tabla 17. <i>En la cooperativa se practicó la empatía entre colegas de trabajo.</i>	73
Tabla 18. <i>Los jefes de áreas mantuvieron una postura neutral ante situaciones de conflicto entre colaboradores sin distinción y/o preferencia alguna.</i>	74
Tabla 19. <i>Considera Ud. que existió complejo de superioridad de las jefaturas hacia los subalternos.</i>	75
Tabla 20. <i>Su jefe inmediato valoró el resultado de su desempeño laboral.</i>	76
Tabla 21. <i>En la Cooperativa existió la retroalimentación entre las áreas que permitan mejorar la gestión de trabajo</i>	77
Tabla 22. <i>El actuar del personal en el desarrollo de sus labores fue transparente y ético.</i>	78
Tabla 23. <i>Considera Ud. que sus intereses personales estuvieron por encima de los de la organización</i>	79
Tabla 24. <i>El colaborador mantuvieron en reserva y confidencialidad la información relevante para los interés y crecimiento de la institución</i>	80
Tabla 25. <i>La Cooperativa se preocupó por el desarrollo profesional y laboral de sus colaboradores.</i>	81
Tabla 26. <i>Existió apoyo entre las diversas Áreas que componen a la Cooperativa para el logro de los objetivos.</i>	82
Tabla 27. <i>Existió actitud y predisposición al cambio para el mejor desarrollo del trabajo de los colaboradores de la Cooperativa.</i>	83
Tabla 28. <i>La filosofía de trabajo se encaminó a la gestión por resultados</i>	84
Tabla 29. <i>La Cooperativa puso en práctica la meritocracia como criterio de ascenso laboral.</i>	85
Tabla 30. <i>La Cooperativa desarrolló un proceso estructurado y efectivo en el proceso de selección del personal.</i>	86
Tabla 31. <i>Para la selección del personal la Cooperativa tomó en consideración el perfil académico y formación profesional.</i>	87
Tabla 32. <i>La Cooperativa desarrolló un proceso de selección por competencias para conocer las habilidades, actitudes y estilos de relaciones de los postulantes.</i>	88
Tabla 33. <i>En el proceso de la entrevista los postulantes fueron informados de los términos y condiciones de trabajo.</i>	89

Tabla 34. <i>Incorporado a la Cooperativa, el nuevo colaborador recibió el proceso adecuado de inducción y acompañamiento necesario para el desarrollo de sus funciones.....</i>	90
Tabla 35. <i>En cuanto a la incorporación del personal nuevo sin experiencia profesional considera Ud. que la Cooperativa desarrolló un inadecuado proceso de formación, afectando su buen desempeño.....</i>	91
Tabla 36. <i>Las capacitaciones desarrolladas por la Cooperativa apoyaron a la mejora y el correcto cumplimiento de las tareas y/o actividades de trabajo.....</i>	92
Tabla 37. <i>La Cooperativa procedió con los procesos adecuados para la aplicabilidad de la sanción según reglamento interno de trabajo.....</i>	93
Tabla 38. <i>Considera Ud. que los actos de indisciplina fueron aplicados de manera objetiva y sin distinción alguna.....</i>	94
Tabla 39. <i>Considera Ud. que los responsables de las jefaturas carecieron de capacidad profesional, optando por la sanción como un medio de solución a los problemas.....</i>	95
Tabla 40. <i>Ante un acto de indisciplina ejecutado por su colega de trabajo, opto por hacer de conocimiento ante los jefes inmediatos.....</i>	96
Tabla 41. <i>En la Cooperativa se trabajó bajo el cumplimiento de objetivos y resultados.....</i>	97
Tabla 42. <i>La exigencia por el jefe inmediato fue igual para todas las áreas para el logro de los objetivos de la Cooperativa.....</i>	98
Tabla 43. <i>Los resultados y/o metas comerciales obtenidas fueron criterios prioritarios para la toma de decisión de continuidad o desvinculación del colaborador.....</i>	99
Tabla 44. <i>Los responsables de las jefaturas apoyaron a la potencialización de capacidades y/o habilidades de sus subalternos.....</i>	100
Tabla 45. <i>Existió la actitud y compromiso de los colaboradores por la mejora continua de la gestión.....</i>	100
Tabla 46. <i>Los colaboradores asumieron conductas de superación y motivan a sus colegas.....</i>	102
Tabla 47. <i>Los Órganos de Gobierno de la Cooperativa asumieron retos y se involucraron en el problema y dieron alternativas de solución.....</i>	103
Tabla 48. <i>Las entidades financieras del medio local, valoraron y remuneraron mejor a los talentos humanos en base a la gestión por resultados.....</i>	104
Tabla 49. <i>La dinámica de la economía nacional a partir de sus instituciones promovieron la rápida inserción laboral ante la rotación laboral de los profesionales.....</i>	105
Tabla 50. <i>Considera Ud. que, en otros sectores de la economía del país, ofrecieron mejores oportunidades de empleo, condiciones de trabajo y estabilidad laboral.....</i>	106
Tabla 51. <i>La inversión en cursos de especialización y/o capacitaciones lo hizo competitivo frente a la demanda de profesionales en el mercado laboral.....</i>	107
Tabla 52. <i>El colaborador hizo uso del tiempo necesario y asignado para realizar de manera más óptima y adecuada su trabajo.....</i>	108
Tabla 53. <i>Los colaboradores tuvieron la capacidad de atender de manera inmediata las necesidades y solicitudes del socio.....</i>	109
Tabla 54. <i>Los colaboradores cumplieron con los procesos según reglamento y en el tiempo oportuno.....</i>	110
Tabla 55. <i>Los colaboradores hicieron uso correcto de los recursos y/o materiales para minimizar costos.....</i>	110
Tabla 56. <i>El uso de los recursos para el desarrollo de las actividades como parte de la gestión por parte de los colaboradores fue Medianamente eficiente en los periodos 2016,2017 y 2018.....</i>	111
Tabla 57. <i>Los colaboradores priorizaron el logro de los objetivos para coberturar la mayor demanda posible de los usuarios y dar un buen servicio.....</i>	112
Tabla 58. <i>Los colaboradores focalizaron su tiempo en su trabajo para no cometer errores y cubrir expectativas del socio.....</i>	113
Tabla 59. <i>Los colaboradores tuvieron la capacidad y tiempo necesario para cubrir la demanda actual del servicio.....</i>	114
Tabla 60. <i>Los colaboradores cumplieron con el desarrollo de las tareas encomendadas en el tiempo oportuno y correctamente logrando satisfacción de usuario.....</i>	116

Tabla 61. <i>El nivel de eficacia en los periodos 2016, 2017 y 2018 fue medianamente eficaz.</i>	116
Tabla 62. <i>Considera Ud. que la rotación del personal incidió en los resultados programados para los periodos 2016, 2017 y 2018.</i>	118
Tabla 63. <i>Los resultados obtenidos en los periodos 2016, 2017 y 2018 en cuanto de las metas comerciales de la Cooperativa alcanzaron el nivel de efectividad medio.</i>	119
Tabla 64. <i>Relación de incidencia de factores internos de rotación del personal en la productividad laboral.</i>	120
Tabla 65. <i>Relación de incidencia de factores externos de rotación del personal en la productividad laboral.</i>	121
Tabla 66. <i>Relación de incidencia de rotación del personal en la productividad laboral.</i>	122
Tabla 67. <i>Índice de rotación del personal y productividad laboral, periodo 2016.</i>	122
Tabla 68. <i>Índice de rotación mensual del personal vs. productividad laboral, periodo 2016.</i>	123
Tabla 69. <i>Índice de rotación del personal y productividad laboral, periodo 2017.</i>	124
Tabla 70. <i>Índice de rotación mensual del personal vs. productividad laboral, periodo 2017.</i>	125
Tabla 71. <i>Índice de rotación del personal y productividad laboral, periodo 2018.</i>	127
Tabla 72. <i>Índice de rotación mensual del personal vs. productividad laboral, periodo 2018.</i>	127

Índice de Figuras

Figura 1. <i>Sexo de los Funcionarios de la Coopac. Hvca Ltda. 582</i>	66
Figura 2. <i>Edad de los funcionarios de la Coopac. Hvca Ltda. 582</i>	67
Figura 3. <i>Áreas de trabajo de la Coopac. Hvca.Ltda 582</i>	68
Figura 4. <i>Los Órganos de Gobierno abrieron espacios de comunicación</i>	69
Figura 5. <i>Relación de trabajo con el jefe inmediato fue adecuada</i>	70
Figura 6. <i>Las jefaturas tomaron decisiones sin considerar la opinión de los subalternos</i>	71
Figura 7. <i>Los colaboradores practicaron espíritu de equipo y colaboración</i>	72
Figura 8. <i>Empatía entre colegas de trabajo</i>	73
Figura 9. <i>Los jefes de área mantuvieron una postura neutral ante situaciones de conflicto</i> ...	74
Figura 10. <i>Existió complejo de superioridad de las jefaturas hacia sus subalternos</i>	75
Figura 11. <i>El jefe inmediato valoró los resultados de desempeño laboral</i>	76
Figura 12. <i>En la Cooperativa existió la retroalimentación entre Áreas</i>	77
Figura 13. <i>El actuar del personal fue transparente y ético</i>	78
Figura 14. <i>Los intereses personales estuvieron por encima de los de la organización</i>	79
Figura 15. <i>Los colaboradores mantuvieron en reserva y confidencialidad de la información</i>	80
Figura 16. <i>La Cooperativa se preocupó por el desarrollo profesional y laboral</i>	81
Figura 17. <i>Existió apoyo entre las diversas áreas</i>	82
Figura 18. <i>Existió actitud y predisposición al cambio por los colaboradores</i>	83
Figura 19. <i>Filosofía de trabajo se encamina a la gestión por resultados</i>	84
Figura 20. <i>La Cooperativa puso en práctica la meritocracia como criterio de ascenso laboral</i>	85
Figura 21. <i>El proceso de selección del personal fue estructurado y efectivo</i>	86
Figura 22. <i>Para la selección del personal la cooperativa tomó en consideración Perfil académico y formación profesional</i>	87
Figura 23. <i>La Cooperativa desarrolló un proceso de selección por competencia</i>	88
Figura 24. <i>En el proceso de la entrevista los postulantes fueron informados de los términos y condiciones de trabajo</i>	89
Figura 25. <i>El colaborador nuevo recibió el proceso adecuado de inducción y acompañamiento</i>	90
Figura 26. <i>El colaborador nuevo sin experiencia profesional recibió un inadecuado proceso de formación</i>	91
Figura 27. <i>Las capacitaciones apoyaron al correcto cumplimiento de las tareas</i>	92
Figura 28. <i>La Cooperativa procedió con los procesos adecuados para la aplicabilidad de la sanción según reglamento interno de trabajo</i>	93
Figura 29. <i>Los actos de indisciplina fueron aplicados de manera objetiva y sin distinción alguna</i>	94
Figura 30. <i>Carecieron de capacidad profesional las jefaturas</i>	95
Figura 31. <i>Hizo de conocimiento a los jefes inmediatos de los actos de indisciplina</i>	96
Figura 32. <i>En la Cooperativa se trabajó bajo el cumplimiento de objetivos y resultados</i>	97
Figura 33. <i>La exigencia por el jefe inmediato fue igual para todas las áreas</i>	98
Figura 34. <i>Los resultados obtenidos fueron criterios para la continuidad o desvinculación del colaborador</i>	99
Figura 35. <i>Las jefaturas apoyaron a la potencialización de capacidades y/o habilidades de sus subalternos</i>	100
Figura 36. <i>Existió actitud y compromiso por la mejora continua de la gestión</i>	101
Figura 37. <i>Los colaboradores asumieron conductas de superación y motivan a sus colegas</i>	102
Figura 38. <i>Los Órganos de Gobierno se involucraron en el problema y dieron alternativas de solución</i>	103
Figura 39. <i>Las entidades financieras del medio local valoraron y remuneraron mejor</i>	104
Figura 40. <i>La economía nacional promueve la rápida inserción laboral</i>	105
Figura 41. <i>Los otros sectores de la economía ofrecieron mejores oportunidades de empleo</i> ,	

<i>condiciones de trabajo y estabilidad laboral</i>	106
Figura 42. <i>La inversión en especialización lo hizo competitivo en el mercado laboral</i>	107
Figura 43. <i>El colaborador hizo uso del tiempo de manera óptima y adecuada por el colaborador</i>	108
Figura 44. <i>Los colaboradores tuvieron la capacidad de atender de manera inmediata</i>	109
Figura 45. <i>Los colaboradores cumplieron con los procesos según reglamento y en el tiempo oportuno</i>	110
Figura 46. <i>Los colaboradores hicieron uso correcto de los recursos y/o materiales para minimizar costos</i>	111
Figura 47. <i>El uso de los recursos fue medianamente eficiente en los períodos 2016,2017 y 2018</i>	112
Figura 48. <i>El colaborador priorizaron el logro de objetivos</i>	113
Figura 49. <i>Los colaboradores focalizaron su tiempo para no cometer errores y cubrir expectativas del socio</i>	114
Figura 50. <i>Los colaboradores tuvieron la capacidad y tiempo para cubrir la demanda del servicio</i>	115
Figura 51. <i>Los colaboradores cumplieron con el desarrollo de sus tareas en el tiempo oportuno</i>	116
Figura 52. <i>El nivel de eficacia en los periodos 2016, 2017 y 2018 fue medianamente eficaz</i>	117
Figura 53. <i>La rotación del personal incidió en los resultados de los periodos 2016, 2017 y 2018</i>	118
Figura 54. <i>Los resultados obtenidos en los periodos 2016, 2017 y 2018 alcanzaron el nivel efectivamente medio</i>	119
Figura 55. <i>Índice de rotación del personal y productividad laboral período 2016</i>	123
Figura 56. <i>Índice de rotación mensual del personal vs. productividad laboral, período 2016</i>	124
Figura 57. <i>Índice de rotación del personal y productividad laboral, periodo 2017</i>	125
Figura 58. <i>Índice de rotación mensual del personal vs. productividad laboral, período 2017</i>	126
Figura 59. <i>Índice de rotación del personal y productividad laboral, período 2018</i>	127
Figura 60. <i>Índice de rotación mensual del personal vs. productividad laboral, período 2018</i>	128

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación de incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, en los períodos 2016, 2017 y 2018. El tipo de investigación fue aplicada, en tanto el diseño fue de tipo no experimental-transaccional; de nivel correlacional. La muestra fue de tipo censo por ser una población pequeña integrada por 30 funcionarios. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, siendo el instrumento de recolección de datos; el cuestionario, el cual estuvo integrado por 51 ítems tipo Likert. De los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a los 30 funcionarios, se procedió al registro de los datos en el programa estadístico SPSS v.21 empleándose el factor de correlación de Spearman; habiéndose obtenido un resultado Positivo Moderado, siendo el valor obtenido de $r=0,462$; así mismo se realizó la prueba de Hipótesis T-Student con $n-2$ grado de libertad ($=28$) con un nivel de significancia de $\alpha= 0,05$; obteniéndose como valor estadístico de prueba $t_0= 2.756 > t_{\alpha/2}=1,7011$, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna. Por lo tanto, se corroboró la relación de incidencia directa de la rotación del personal en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, demostrándose así: que a mayor ingreso de colaboradores; la productividad es mayor y que a mayor salida de colaboradores; la productividad es menor.

Palabras clave: Rotación del personal, productividad laboral, cooperativa.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the incidence of staff turnover in labor productivity at the Huancavelica Savings and Credit Cooperative Ltd. 582-Huancayo Agency, in the periods 2016-2017 and 2018. The type of research was applied, while the design was of the non-experimental-transactional type of correlation level. The sample was of the census type due to being a small population composed of 30 officials. For data collection, the survey technique was used, the instrument being the questionnaire. The questionnaire was composed of 51 Likert-type items. From the application of the survey to the 30 officials, the data was recorded in the statistical program SPSS v.21, using the Spearman correlation factor; obtaining a moderately positive Spearman scale result, the value obtained being $r = 0.462$, as well as the Student-t test hypothesis with $n-2$ degree of freedom ($= 28$) with a level of significance of $\alpha = 0, 05$; obtaining as a statistical test value $t_0 = 2.756 > t_{\alpha / 2} = 1.7011$, rejecting the H_0 and accepting the alternative. Therefore, the existence of a relationship of direct incidence of the rotation of the personnel in the labor productivity in the Cooperative de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Huancayo Agency; demonstrating that, the higher the income of the employee, the higher productivity; and the greater the output of collaborators the productivity is lower.

Keywords: Staff turnover, labor productivity, cooperative.

Introducción

La rotación del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda.582.-Agencia Huancayo, en los períodos 2016, 2017 y 2018; fue de carácter permanente, generándose así el flujo de ingreso y salida del personal en los períodos mencionados. En tanto cabe señalar que la naturaleza de la Cooperativa se halla orientado al rubro financiero y al servicio social, siendo así la necesidad y la exigencia del cumplimiento de objetivos planificados vinculados a los planes estratégicos institucionales propuestos y aprobados por los Órganos de Gobierno y dirigidos por los Órganos de la Alta Dirección de la Cooperativa, debiendo ser cumplidos en términos de las metas, siendo sus indicadores de medición los números de operaciones y montos en soles desembolsados; controlados manera mensual y anual, reflejados estos en la cartera comercial de la Agencia Huancayo.

Ante los flujos de ingresos y salidas del personal debido a la presencia de los factores internos como externos en la productividad laboral de la Cooperativa, estos mostraron incidencia directa en los indicadores de la eficacia, eficiencia y efectividad.

Por lo que se consideró como problema general: ¿Cómo es la relación de incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda.582 -Agencia Huancayo?. En ese sentido, el objetivo general de la tesis fue determinar la relación de incidencia entre dichas variables.

Los resultados de la investigación permitieron determinar la relación de incidencia existente de la rotación del personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y crédito Huancavelica. Ltda. 582-Agencia Huancayo, en los períodos 2016, 2017 y 2018; siendo entonces dicha investigación de suma importancia y justificable, porque a la Cooperativa le interesó obtener la información respectiva para poder

mejorar la gestión de rotación del personal; y con ello obtener mejores resultados en cuanto al cumplimiento de metas y objetivos comerciales – financieros, para generar mayor rentabilidad y utilidad para la empresa.

Para cumplir con los objetivos del Informe, éste se estructuró en 05 capítulos: En el capítulo I, se presenta el planteamiento del estudio, el cual involucra: la delimitación de la investigación (espacial, temporal y conceptual), planteamiento del problema, formulación del problema (general y específicos), objetivos de la investigación (general y específicos) y justificación de la investigación (teórica, práctica y metodológica).

En el Capítulo II, se describen los antecedentes de estudio, referencias teóricas y conceptuales.

El Capítulo III, está comprendido por: la hipótesis general, hipótesis específicas, identificación de las variables y operacionalización de las variables.

El Capítulo IV, está referido a la metodología de la investigación: método (general y específico), enfoque de la investigación, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el proceso de recolección de datos.

En el capítulo V, se describió el trabajo de campo, presentación de resultados, contrastación de resultados y discusión de resultados. Así mismo en la última parte del trabajo, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencia bibliográfica y los apéndices.

El autor

Capítulo I:

Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial

La investigación se desarrolló en el Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo.

1.1.2. Temporal

La investigación fue realizada en los períodos 2016, 2017 y 2018, porque se tuvo la facilidad y el acceso directo a la información histórica en cuanto a la rotación del personal, la cual fue proveída por el Área de Gestión del Talento Humano de la Cooperativa, contando así con información selectiva y relevante para el desarrollo de la investigación; para ello se realizó la respectiva revisión y el análisis de la información proveída. Así mismo ocurrió con la información histórica de la productividad laboral, otorgada de manera mensual y anual por el Área de Recuperaciones, permitiendo de esta forma tener un mayor y mejor panorama del tema de investigación a desarrollarse.

1.1.3. Conceptual

La investigación se apoyó en la teoría de la rotación del personal, Índice de la rotación del personal, costos de la rotación del personal de Idalberto Chiavenato. (2008) y Merino. (2014) y la productividad laboral abordado por Instituto Peruano de Economía y Kart Fremon; así mismo de los indicadores de la productividad laboral.

1.2. Planteamiento del problema

En toda organización la presencia y papel del colaborador permite a la empresa mantener su existencia y vigencia en el mercado, por ende el rol de éste, tiene incidencia e implicancia en los resultados que puede obtener cada empresa y dichos resultados se ven reflejados en el logro de lo planificado y ejecutado, a partir de los indicadores de productividad como son: eficacia, eficiencia y efectividad, es por ello de la importancia del capital humano en la suma y contribución de los resultados de la empresa.

En tanto a la productividad empresarial, antiguamente se pensaba que solamente era necesario contar o poseer medios tecnológicos para su operativización, sin embargo, en la actualidad ello queda descartado porque la productividad se halla acompañado de otros factores complementarios relacionados al personal, clima laboral, políticas de remuneración, capacitación, relaciones de trabajo, organización, etc., todo ello para el logro de resultados.

En América latina entre los años 2006 y 2014 el promedio de empleo fue constante. En tanto en el 2014 el promedio de permanencia fue de 7,6 años. Por otro lado, existieron once países (Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Costa rica, República dominicana, Honduras, México, Panamá, Paraguay y Uruguay), quienes registraron una reducción de proporción de los trabajadores quienes tienen menos de un año en el empleo; así mismo en el caso de Ecuador, Guatemala y Perú indicaron un mayor nivel de rotación laboral. (Fuente: Nota técnica del Banco Interamericano de Desarrollo, 2016). Los datos estadísticos en cuanto a la tasa de rotación del personal según lo señalado por el Ministerio de Trabajo en el 2017 fueron:

Tabla 1.
Tasa de rotación mensual del personal en Perú a nivel nacional, período 2017.

Mes	Perú Urbano (Porcentaje)	Lima Metropolitana (Porcentaje)	Principales Ciudades (Porcentaje)
enero	4	3	6
febrero	3	3	5
marzo	3	2	5
abril	1	2	-
mayo	2	2	4
junio	2	2	3
julio	2	2	3
agosto	2	1	4
setiembre	3	2	4
octubre	-	-	-
noviembre	-	-	-
diciembre	-	-	-

Fuente: Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo.

De los datos obtenidos de la tabla 1, cabe resaltar que en el mes de octubre del 2017 en Perú urbano se registró una variación de empleo de -1,2%; seguidos de -1,0% en Lima metropolitana y por último en las principales ciudades del interior del país fue: -1,0%. En tanto en el mes de noviembre fue -0,9%, -1,3%, -0,1% respectivamente. Para culminar en diciembre Perú urbano registró -1,0%, en Lima metropolitana -1,3% y en las principales ciudades al interior del país -0,3% (Fuente: Informe de Encuesta Nacional de Variación Mensual del Empleo- Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, 2017).

En nuestro país el personal presentó una alta tasa de rotación (18%) en comparación con un 5% a 10% para América Latina; el cual generó grandes sobrecostos para la empresa; siendo el sueldo un factor decisivo para continuidad o desvinculación por parte del personal; así mismo existen otros factores a evaluar

por el colaborador como: cargo a asumir, línea de carrera, ambiente laboral, flexibilidad de horarios. (Fuente: Ipsos Loyalty, 2017).

La rotación del personal en la región Junín registró en el mes de enero del año 2017: de 200 empresas privada; 88 (44%) empresas presentaron rotación divididos 09 (Microempresas), 22 (Mediana empresa), 18 (Gran empresa) y sin rotación 112 (56) %.(Fuente: Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín, 2017).

En tanto a lo señalado los siguientes cuadros muestran la situación de rotación mensual del personal según tamaño de empresa y modalidad de trabajo:

Tabla 2.

Rotación mensual del personal en la Región Junín enero 2017- Sector Microempresa.

Tamaño de la muestra	Salidas				Entradas		
	Contrato fijo		Locación de servicios		Contrato fijo		Locación de servicios
	Empleados	Obreros	Emp.	Obr.	Emp.	Obr.	Emp.
559	17						
667	29						
642	15						
742	4	1		1	7		
748	46						
774	3						
780	60						

Tabla 3.
Rotación mensual del personal Región Junín enero 2017-Sector Pequeña Empresa.

Tamaño Muestral	Salida				Entrada			
	Contrato fijo		Locación de servicios		Contrato fijo		Locación de servicios	
	Emp.	Obr.	Emp.	Obr.	Emp.	Obr.	Emp.	Obr.
27	22		4					
33		1						
102	1							
114	2	1						
		9						
120	71							
236	23	2						
242			5					
565	1							
573	37		8					
579	39							
609	2							
616	1							
625	1							
627	1							
634	1							
639	2							
645	12		9					
649		4						
657	5							
664	2							
672	1							
683						1		
704						2		
728		2						
738								
752	2							
754						1		
758	15							
760						1		
764	16							

765	5		
76	3		
770	4		
772			3
782	4		
789	111		
790			
807			4

Fuente: Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Región Junín

Tabla 4.
Rotación mensual del personal en la Región Junín, enero 2017- Sector Mediana Empresa.

Tamaño de muestra	Salidas				Entradas			
	Contrato fijo		Locación de servicios		Contrato fijo		Locación de servicios	
	Emp.	Obr.	Emp.	Obr.	Emp.	Obr.	Emp.	Obr.
17					2			
21	46							
93	1	1						
108	28							
118	1							
119	59							
126	24							
191	1							
193	2				1			
215								
225	1							
230	1							
511	11							
558	6		1					
593					1			
601					28			
630					5			
636	48							
674					2			
791	9							
802	1							
8								

Fuente: Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Región Junín

Tabla 5.
Rotación mensual del personal Región Junín, enero 2017- Sector Gran Empresa.

Tamaño de la muestra	Salidas				Entradas			
	Contrato fijo		Locación de servicios		Contrato fijo		Locación de servicios	
	Emp.	Obr.	Emp.	Obr.	Emp.	Obr.	Emp.	Obr.
28	1	6						
83	4							
84	400							
124	2							
141	14							
175					8			
228	435							
233	2							
248	2							
508	4							
595	12							
613	3							
654	149							
682					2			
700		1						
715	16							
773	1							
805					26			

Fuente: Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Región Junín.

Los datos obtenidos de las tablas 2, 3, 4, 5 correspondientes al mes de enero 2017 fueron proporcionados por la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín; no existiendo información en adelante por esta dirección del estado peruano.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 –Agencia Huancayo la rotación del personal fue una situación permanente, ya que se exigió el cumplimiento de los objetivos comerciales y/o financieros de la Cooperativa como parte de los planes estratégicos institucionales, los cuales se hallaron encaminados al logro de metas comerciales propuestos y/o proyectados, reflejados estos en número de operaciones y monto en soles desembolsados medidos de manera mensual y anual.

La rotación del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica

Ltda. 582 - Agencia Huancayo, presentó una relación de incidencia directa en la productividad laboral obtenida en los periodos 2016, 2017 y 2018, así mismo los factores influyentes para el ingreso y/o salida del personal fueron tanto internos como externos. Entre los factores internos fueron: el tipo de relaciones humanas dentro de la organización, la moral del personal, la política de reclutamiento y selección de recursos humanos, criterios y programas de capacitación de recursos humanos, política disciplinaria de la organización, criterios de evaluación del desempeño, aplicación del liderazgo y motivación para con los trabajos; en tanto a los factores externos fueron: situación de oferta y demanda de recursos humanos en el mercado, coyuntura económica, oportunidades de empleo en el mercado de trabajo, y la condicionalidad de la demanda; así mismo la productividad laboral se halló vinculado a la eficacia, eficiencia y efectividad. La eficacia en cuanto al uso adecuado del tiempo para la realización óptima del trabajo, capacidad de atención inmediata de las necesidades y/o solicitudes del socio por parte del colaborador, cumpliendo con los procesos y en el tiempo oportuno, uso correcto de los recursos y/o materiales; la eficiencia por la priorización el logro de los objetivos a fin de coberturar la mayor demanda posible de socios, focalización del tiempo para no cometer errores y cubrir las expectativas del socio, capacidad de cubrir la mayor demanda posible del servicio, desarrollo de tareas en el tiempo oportuno; en lo referente a la efectividad fueron: los resultados obtenidos en los periodos 2016,2017 y 2018 entre lo proyectado y lo logrado.

La relación de incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica en los períodos 2016,2017 y 2018 fue directa, es decir que a mayor ingreso del personal la productividad fue mayor; así como también a mayor salida del personal la productividad fue menor.

En el período 2016; el índice de rotación mensual vs. productividad laboral fueron: enero (4.55%, S/.8,667,316.36 soles), febrero (4.17%, S/.8,689,723.01 soles), marzo (4.17%, S/.8,830,733.97 soles), abril (2.08%, S/.8,680,748.11 soles), mayo (2.17%, S/.8,345,634.66 soles), junio (0%, S/.8,049,248.78 soles), julio (2.55%, S/.8,667,316.36 soles), agosto (4.76%, S/.7,621,019.12 soles), setiembre (2.38%, S/.7,410,980.14 soles), octubre (2.50%, S/.7,201,121.27 soles), noviembre (2.63%, S/.6,987,170.37 soles), diciembre (0%, S/.5,734,349.98 soles). En el período 2017; enero (5.56%, S/.5,621.791,08 soles), febrero (5.00%, S/. 5,522.620,60 soles), marzo (0%, S/.5,354.847,02 soles), abril (5.56%, S/. 5,375.698,81 soles), mayo (2.50%, S/. 5,295.273,45 soles), junio (2,63 %, S/.5,218.301,49 soles), julio (0%, S/.5,201,265.15 soles), agosto (2.78%, S/.5,122,203.59 soles), setiembre (2.94%, S/.5,025,426.16 soles), octubre (3.13%, S/.4,978,874.59 soles), noviembre (0%, S/.4,972,045.00 soles), diciembre (0%,S/.5,177,045.00 soles). En el período 2018; enero (2.63%, S/.3,054,270.43 soles), febrero (2.78%, S/3,060,197.14 soles), marzo (0%, S/.3,079,431.90 soles), abril (2,78%, S/.3,272,474.23 soles), mayo (0%, S/.3,669,546.20 soles), junio (5.26%, S/.5,218,301.49 soles), julio(0%,S/.3,963,869.74 soles), agosto (0%, S/.4,123,926.08), setiembre (2.38%, S/4,068,297.98 soles), octubre (2.50%, S/.4,228,616.29 soles), noviembre (2,38%, S/.4,972,045.00 soles), diciembre (5%, S/.4,689,471.43 soles).

Cabe señalar que la Cooperativa por su naturaleza es una persona jurídica sin fines de lucro, basada en el convenio social que se sustenta en la solidaridad y ayuda mutua de sus miembros, con el propósito de satisfacer las necesidades de sus socios, es así que todo gobierno o directorio nuevo es elegido en sufragio por sus socios activos en elecciones desarrolladas los meses de febrero de todos los

años, teniendo como duración de gestión máxima de 01 año, no siendo reelegible en ninguno de los casos según el estatuto vigente de la Cooperativa, siendo este tiempo establecido para encaminar todos los esfuerzos para el logro de los objetivos conformándose de esta forma la Asamblea de Consejo de Delegados, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Consejo de Educación, Comités, Gerencia y Administraciones respectivamente.

En tanto en la Agencia Huancayo la rotación de los administradores fueron constantes en los períodos 2016, 2017 y 2018, al igual que el Área de Negocios, Recuperaciones, Legal, Operaciones, Representantes Financieros, etc.; ya que la gestión de trabajo de todo gobierno es a corto plazo (01 año) y además ante la culminación del Gobierno saliente, no existe la renovación de confianza por el nuevo gobierno entrante, motivando ello la salida del personal, generándose al interior de la Cooperativa el incumplimiento y/o logro de los objetivos, tareas y actividades planificados con anterioridad generando de esta forma inestabilidad laboral.

Ante la incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 – Agencia Huancayo, la alternativa de solución propuesta a partir del trabajo de investigación fue recomendar al Órgano de Gobierno poder implementar políticas integrales de desarrollo profesional y laboral para los colaboradores, así como políticas de rotación y retención del personal, políticas de fortalecimiento de capacidades, política de formación al personal nuevo, política de calidad y mejora continua; evitando de esta forma la rotación del personal y/o fuga de talento. En tanto a las jefaturas, los responsables de áreas deben de asumir una conducta adecuada y profesional mejorando la relación de trabajo para con sus subalternos, permitiendo

generar un mejor clima laboral y una constante retroalimentación para el desarrollo del trabajo; así mismo deben de fortalecer su capacidad como agente solucionador de problemas. En el Área de Gestión del Talento Humano se debe mejorar el proceso de inducción y acompañamiento e incorporación al personal nuevo con experiencia y/o formación, para ello es necesario dotar de la logística necesaria al área para una eficiente actividad laboral; así mismo como el de tener mayor conocimiento del proceso administrativo sancionador al colaborador a partir de la aplicabilidad del reglamento interno de trabajo para no incurrir en arbitrariedades sujetos a sanción por entes fiscalizadores de trabajo. Así también los encargados de las administraciones deben buscar desarrollar una gestión holística e integral de exigencia equitativa y justa relacionados al cumplimiento de los objetivos institucionales hacia los colaboradores para una eficaz, eficiente y efectiva productividad laboral.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general:

¿Cómo es la relación de incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda.582.- Agencia Huancayo?

1.3.2. Problema específico

- a. ¿Cómo es la relación de incidencia de los factores internos de rotación del personal en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda.582-Agencia Huancayo?
- b. ¿Cómo es la relación de incidencia de los factores externos de rotación del personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda.582-Agencia Huancayo?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivos generales

Determinar la relación de incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo.

1.4.2. Objetivos específicos:

- a. Determinar la relación de incidencia de los factores internos de rotación personal en la productividad laboral en Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo.
- b. Determinar la relación de incidencia entre los factores externos de rotación personal en la productividad laboral en Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo.

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación teórica

La investigación fue desarrollada desde la teoría de Idalberto Chiavenato en la gestión del talento humano y Administración de Recursos Humanos específicamente en el aspecto de la rotación del personal: factores internos y externos, índice de rotación del personal; así mismo la productividad de Kart Fremon y los indicadores de la productividad de Gaither y Frazier.

1.5.2. Justificación práctica

El presente proyecto es justificable, porque es de interés para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo poder mejorar la gestión de rotación del personal para la obtención de mejores resultados, traducidos en metas comerciales y objetivos institucionales, generando mayor rentabilidad a la empresa, el cual podrá ser alcanzados a

los Órganos de Gobierno y Nivel Directivo la información respectiva para las posteriores evaluaciones en la toma de decisiones en cuanto a la gestión de rotación del personal.

Capítulo II:

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de investigación

Las investigaciones revisadas referentes a las variables de rotación del personal y la productividad laboral fueron favorables para el desarrollo de la presente investigación; obteniéndose así el acceso a los siguientes artículos científicos y tesis a nivel nacional e internacional.

2.1.1. Artículos científicos

A. Gualavisi M. & Laura M. (2016) en el artículo titulado “*Antigüedad en el empleo y rotación laboral en la América Latina*” en la nota técnica del Banco Interamericano de desarrollo , núm. 1072, 3-59, donde su objetivo fue presentar una medida sistemática y comparable de movilidad laboral para 14 países América Latina y el Caribe para el periodo 2006 -2014. Para ello, se armonizó la variable de antigüedad en el empleo explotando la base de datos de cobertura nacional de América Latina y el Caribe creada por el Sector Social del Banco Inter- Americano de Desarrollo en América Latina, en donde el promedio de permanencia laboral fue de 7,6 años; en tanto los asalariados (5,9 años) y los cuenta propistas (11 años); así mismo la población ocupada con menos de un año de antigüedad que han cambiado de trabajo se redujo de 22,6% a 21.4%, por otra parte los empleados con antigüedad de, más de 5 años se mantuvo constante alrededor del 46%. Existió una gran variabilidad a nivel de países entorno a la antigüedad laboral siendo en Ecuador y Bolivia (10 años), Colombia (entre 4 a 6 años), Bolivia (56%) al igual que en Argentina en donde se

incrementó 6 puntos porcentuales. El trabajo por cuenta propia se halló destacado en los países como: Colombia, República Dominicana, Bolivia y Venezuela representado por un 23%. Por otro lado México y Costa Rica presentaron porcentajes por debajo del 15%. En tanto del trabajo asalariado se halló representado por el 66% de los ocupados en promedio dentro de la región un 24% de los trabajadores se encuentra en el sector informal. Por otra parte en América Latina en once países (Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Costa Rica, República Dominicana, Honduras, México, Panamá, Paraguay, Uruguay) existió la reducción de trabajadores que tiene menos de un año en condición de empleado, lo cual significó estabilidad laboral; caso contrario se dio en los países de Ecuador, Guatemala y Perú presentando mayores niveles de rotación laboral. De los trabajadores asalariados con antigüedad de más de 5 años, 8 de los 15 países se observó una reducción del indicador. Existió incremento en Argentina, Bolivia, Brasil, Costa Rica, República Dominicana, Honduras y México, Chile y Paraguay. En tanto a los trabajadores por cuenta propia con antigüedad menor a 1 año estuvieron Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, México y Panamá de igual forma. De los trabajadores por cuenta propia el porcentaje con antigüedad menor a un año se fueron reduciendo en los países de Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, México, Panamá; caso contrario en los países como: Chile, Colombia, Ecuador, Guatemala, Perú y Paraguay la proporción aumenta (con 5 o más años de antigüedad). Con respecto a los trabajadores con antigüedad menor a 6 meses disminuyó en los países de República Dominicana, Bolivia, Paraguay, Argentina, Brasil, Uruguay, Costa Rica

y Panamá, caso contrario se hallaron Ecuador, Guatemala, Honduras, Colombia y Perú.

El artículo contribuyó a la investigación con información histórica en cuanto al fenómeno de la rotación del personal en los países de Latinoamérica; estando dentro de ellos el Perú, en donde la antigüedad laboral es variable expresados en índices superiores de rotación del personal, siendo de esta forma característicos entre los países del entorno, ya que la economía de los países no pueden mantener estabilidad laboral para sus trabajadores sean estos por diversos factores sociales, económicos, políticos, culturales, etc.

B. Ramos M. (2017) en el artículo titulado “*Principales Causas de la Rotación del Personal*” de la revista de Sociología Contemporánea, 4(2). 2017, 43-50. El objetivo de la investigación fue determinar los factores que provocan la rotación del personal dentro de una empresa del sector de transporte público, así como detectar el nivel de satisfacción actual del personal.

El artículo mencionó que la rotación del personal en una organización conlleva costos, tiempos de contratación y capacitación del personal. Esto se dio por diversos motivos ya que varían de organización en organización dependiendo de las condiciones de trabajo y motivación que se les dé a sus empleados. Por lo anterior, es importante poder identificar dichos motivos con la finalidad de buscar reducirlos y al mismo tiempo minimizar el impacto.

Es necesario tomar en cuenta el nivel de satisfacción de los empleados, ya que son el recurso más importante dentro de la organización. Son ellos

quienes tratan con los clientes y quienes se encargan de agregar valor a los productos y procesos dentro de la misma. Deben estar en constante capacitación y mantenerse motivados para que esto repercuta positivamente en la manera en que se desenvuelvan en sus funciones a diario.

Existen aspectos como los problemas personales externos o asuntos con personal interno, como jefes y compañeros que pueden efectuar a la organización de manera positiva o negativa, provocando del mismo modo una afectación en la eficiencia de sus actividades.

Es importante saber identificar dichas cuestiones para poder minimizar su impacto dentro de una organización en específico, ya que cada una tendrá sus propios niveles de satisfacción de acuerdo a los elementos de motivación y clima laboral que maneje.

Del mismo modo, medir regularmente la satisfacción del personal permite poder implementar medidas a tiempo para evitar que el fenómeno de rotación del personal tenga sus afectaciones en tiempo y costo de la organización.

El artículo permitió conocer a mayor profundidad las causas de la rotación del personal, criterios importantes para entender su incidencia en la productividad laboral, así mismo ser considerados en el Marco teórico y conceptual de la investigación.

C. Velásquez (2013) en el artículo titulado “*Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote*” de *Increscendo-Institucional*, 6 (2). 2015, 77-88. Esta investigación tuvo como objetivo determinar en qué medida la gestión de

motivación laboral influyó en la productividad de las empresas industriales del distrito de Chimbote en el 2013.

El artículo contribuyó a la investigación porque permitió conocer los factores influyentes en la productividad laboral; así como poder incorporar elementos para la elaboración del instrumento de recolección de datos. En tanto también apoyó para el desarrollo y empleo de la metodología, enfoque de investigación y métodos respectivamente.

D. Ccollana (2014) en el artículo titulado “*Rotación de personal, absentismo laboral y su efecto en la productividad*” de la revista de Ciencias empresariales de la Universidad San Martín de Porres, 6(1).2015, 50-59. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad de los operarios de la empresa Ángeles Eventos en el año 2010.

El artículo contribuyó a la presente investigación por sus aportes conceptuales en cuanto a la rotación del personal según autores, así también dicha información apoyó para el empleo de la metodología del diseño de investigación Correlacional, la determinación de la población y procedimiento muestral; incorporando de esta manera elementos para el instrumento de recolección de datos.

2.1.2. Tesis Nacionales e internacionales

A. Martínez (2017) “*La rotación del personal y la productividad en los trabajadores del gobierno regional del callao, 2017*”, para optar el grado de licenciado en Administración, Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la rotación del personal y el nivel de productividad de los trabajadores del Gobierno

Regional del Callao.

El diseño de investigación fue no experimental con corte transversal y de nivel descriptivo correlacional; así mismo de enfoque cuantitativo. Desarrolló la técnica de la encuesta con el respectivo instrumento del cuestionario. La población estuvo compuesta por 90 funcionarios, así mismo para la determinación de la muestra se empleó el muestreo probabilístico trabajándose con 73 colaboradores. En tanto para la establecer la correlación el coeficiente que se empleó fue el Rho de Spearman.

El autor concluyó que existió correlación entre las variables y nivel de productividad donde el resultado del coeficiente Spearman fue de 0.399 que según la escala de la misma considera que es una correlación positiva débil, así mismo su valor de significancia fue menor al 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna.

Este trabajo de investigación fue un valioso aporte para la tesis, ya que permitió obtener un panorama amplio del problema de investigación en torno al tema de la rotación y de la productividad; así como también el desarrollo de la metodología y las técnicas para el procesamiento de datos.

- B. Checcori, Quispe, Vera y Villanueva (2016) “*Cuáles son las percepciones de las causas que generan la rotación laboral en las empresas de seguridad privada de la ciudad del Cusco*” para optar el grado de Magister en Administración estratégica, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima-Perú. La investigación buscó identificar las percepciones entorno a las causas que generan de la rotación del personal.

El nivel de investigación fue descriptivo con enfoque de estudio cualitativo, siendo el instrumento de aplicación las entrevistas a profundidad a los gerentes y responsables de áreas de trabajo.

Los autores de la investigación concluyeron que las causas que generan la rotación laboral fueron: las responsabilidades propias del cargo expresadas a través de la insatisfacción con el puesto actual o con la organización y la motivación personal, las condiciones del ambiente de trabajo, el salario, los beneficios e incentivos, el clima organizacional, el desarrollo profesional, políticas de la empresa, y la existencia de ofertas de trabajo atractivas en el mercado.

Esta investigación aportó favorablemente en el desarrollo de la presente tesis, ya que brindó información sobre datos que podrían causar la rotación laboral; siendo aspectos que se consideraron en la elaboración del instrumento de recolección de datos.

C. Quispe(2017) "*La rotación de personal y la relación con el desempeño laboral en la empresa termoenergéticas del Perú S.A, lima 2017*", para optar el grado de Ingeniero Comercial, Universidad Privada de Tacna, Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar el grado de influencia de la rotación de personal en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Termoenergéticas del Perú S.A para crear estrategias de retención de los empleados claves en la empresa y seguir liderando el mercado. El tipo de investigación fue aplicada y de diseño transaccional, siendo el nivel de investigación correlacional. La población estuvo conformada por 416 empleados de la empresa. Para la estimación de la muestra se desarrolló la muestra probabilística obteniéndose 120. La

técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento cuestionario. Para el procesamiento de datos se empleó el software estadístico SPSS v. 19. y la prueba estadística “Chi-cuadrada” y el coeficiente de correlación PHI y V de Cramer.

El autor concluyó que existió una relación significativa entre la rotación de personal y el desempeño laboral. El valor del coeficiente de correlación $\Phi = 0.784$ alcanzó el nivel de correlación alta, entonces se estableció que existió relación directa entre las variables rotación de personal y desempeño laboral en la empresa Termoenergías del Perú S.A.

Este trabajo de investigación apoyó a la tesis en la parte metodológica y demostró la relación que existió entre rotación del personal y productividad de la empresa a partir de la determinación del nivel de investigación correlacional; el tipo de investigación y desarrollo del enfoque; también contribuyó con la revisión de la prueba estadística empleada para efectuar la correlación de las variables.

- D. Acuña (2017) *“La rotación del personal y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Roky’s en el Distrito de los Olivos, año 2017”*, para obtener el grado de Licenciado en Administración, Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la rotación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Roky’s en el distrito de los Olivos, periodo 2017.

La investigación fue de tipo aplicado, de diseño no experimental de nivel correlacional. La población estuvo integrada por 24 colaboradores,

siendo a la misma vez su muestra por ser una reducida población. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario empleando la escala Likert. Para el procesamiento de datos se empleó el programa estadístico SPSS v.24 y el coeficiente de Spearman.

El autor concluyó que los resultados obtenidos de la correlación Rho de Spearman fue 0.594 para ambas variables, así mismo tuvo una significancia de 0.002 que fue menor a 0.05, lo que implicó rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna; es decir que existió una relación entre La rotación y el desempeño laboral de la empresa Roky's Olivos, periodo 2017.

La tesis aportó de manera significativa para la investigación en cuanto a la revisión de la metodología y el procesamiento de los datos; así mismo el empleo del coeficiente Rho Spearman.

E. Cárdenas (2011) "*Factores que producen la rotación de personal y como está afecta a la productividad de las empresas que requieren del servicio de la Bolsa Metropolitana de Empleo de Quito*", para obtener el grado de licenciado en Psicología Industrial, Universidad Central del Ecuador. La investigación planteó como objetivo conocer las causas de la rotación del personal y su incidencia en productividad de la empresa que precisan del servicio de la Bolsa Metropolitana de Empleo de Quito.

El diseño de investigación fue no experimental de nivel descriptiva correlacional, enfoque mixto. En tanto para la recolección de datos se desarrolló la técnica del cuestionario y el instrumento fue la encuesta.

El autor concluyó que la productividad de las empresas, se vió afectada cuando hubo rotación de personal, ya que los Recursos Humanos son la

mano de obra que crean los productos o servicios de las mismas y si estos dejan las organizaciones la consecuencia es la minimización del trabajo. Las condiciones laborales tales como: el clima laboral, remuneración y capacitación citando a las más importantes; si estas no son manejadas correctamente son las causales para que exista rotación de personal en las empresas.

Dicha investigación aportó de manera importante en el desarrollo de la tesis, ya que brindó información sobre la relación de factores que producen la rotación de personal y como está afectó a la productividad de las empresas que requieren del servicio de la Bolsa Metropolitana de Empleo de Quito.

- F. Castillo. E. & Sabando. J. (2018) "*Estudio de la Incidencia que tiene la Rotación de Personal en la Productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el Periodo 2014 al 2017*", para optar el grado de Ingeniero Comercial-Ecuador. La investigación tuvo como objetivo evidenciar y analizar la incidencia que tiene la rotación de personal en la productividad de la compañía Exportadora del Sur. El enfoque de estudio fue mixto ya que se analizaron datos históricos y por otro lado se desarrollaron entrevistas. El nivel de investigación fue descriptiva correlacional. La correlación se obtuvo mediante un análisis de correlación.

Los autores concluyeron que en el año 2014 se obtuvo un resultado de un IRP del 7% con una productividad por trabajador de 4 cajas producidas por hora hombre, para el año 2015 un IRP del 6% con una productividad de 6 cajas producida por hora hombre, lo cual se pudo determinar que

para este año la rotación de personal incidió de manera negativa, para el año 2016 el IRP bajo a 4% y la productividad aumentó a 26 cajas producidas por hombre determinando que para este año la rotación de personal influyó positivamente en la productividad, para el año 2016 el IRP se mantuvo con un 4% pero la productividad decayó a 16 cajas producidas por hora hombre lo cual a comparación del año anterior se determinó que la rotación de personal para este año tuvo una incidencia negativa. Por otro lado, al evidenciar los resultados obtenidos en donde se determinó que existió una relación del 17%, en referencia a la productividad se especuló que podrían existir otras variables que estén teniendo una mayor afectación sobre esta variable, por lo que se tendría que revisar la literatura para poder identificar cuáles serían estas variables.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Rotación del personal

2.2.1.1. Según Chiavenato Idalberto

La rotación de personal (o turnover) es el resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo. Esto significa que el flujo de salidas (separaciones, despidos y jubilaciones) se debe compensar con un flujo equivalente de entradas (contrataciones) de personas. (Chiavenato Idalberto, 2008.)

2.2.1.2. Según Merino

El concepto de rotación de personal menciona que el personal rota, cuando los trabajadores se van de la compañía (ya sea porque son despedidos o renuncian) y son reemplazados por otros que cubren sus

puestos y asumen sus funciones”. (Merino, 2014).

2.2.1.3. Según Newstrom

La rotación del personal es la proporción de empleados que deja la organización durante un periodo dado (usualmente un año), y ello se determina por el número de personas que ingresan y se retiran de una organización. (Newstrom, 2011).

2.2.1.4. Tipos de rotación

2.2.1.4.1. Voluntaria

Separación por iniciativa del empleado (renuncia). Se presenta cuando un empleado decide, por razones personales o profesionales, terminar la relación de trabajo con el empleador.

2.2.1.4.2. Rotación involuntaria

Separación por iniciativa de la organización (despido). Ocurre cuando la organización decide separar a los empleados, ya sea para sustituirlos por otros más adecuados con base en sus necesidades o para corregir problemas de selección inadecuada o para reducir su fuerza de trabajo.

2.2.1.5. Factores de rotación del personal

2.2.1.5.1.-Factores internos de la rotación del personal

- Política Salarial de la organización.
- Política de prestaciones de la organización.
- Tipo de supervisión que se ejerce sobre el personal.
- Oportunidad de crecimiento profesional.
- Tipo de relaciones humanas dentro de la organización.

- Condiciones físicas ambientales de trabajo en la organización.
- Moral del personal de la organización.
- Cultura organizacional.
- Política de reclutamiento y selección de recursos humanos.
- Criterios y programas de capacitación de recursos humanos.
- Política disciplinaria de la organización.
- Criterios de evaluación del desempeño.
- Grado de flexibilidad de las políticas de organización.
- Aplicación del liderazgo y motivación para con los trabajadores

2.2.1.5.2.-Factores externos de la rotación del personal

- Situación de oferta y de la demanda de recursos humanos en el mercado.
- Coyuntura económica.
- Oportunidades de empleo en el mercado de trabajo.
- Condicionalidad de la demanda.

2.2.1.6. Efectos de la rotación del personal

Según Newstrom los efectos de la rotación de personal son:

- Costos de separación (pago de liquidaciones y/o bonos extraordinario).
- Costos de capacitación de nuevos empleados.
- Costos de reemplazo (reclutamiento, selección y reubicación).
- Efectos sobre el estado de ánimo (preocupación por la pérdida del

empleo).

2.2.1.7. Índice de la rotación del personal

El índice de rotación del personal expresa un valor porcentual de empleados que circulan en la organización con relación al promedio de empleados. (Chiavenato, 2000, p.191).

2.2.1.8. Cálculo de la rotación del personal

En el cálculo del índice de rotación de personal para efectos de la planeación de recursos humanos, se utiliza la ecuación:

$$\text{Índice de rotación de personal} = (A+D)/2*100/EM$$

Dónde:

A = Ingreso de personal a la empresa

D = Salida del personal de la empresa

PE = Promedio en un área en un periodo determinado

Chiavenato (1998). Administración de recursos Humanos. McGraw Hill Interamericana S.A .Mexico.p.150.

2.2.1.9. Costo de la rotación del personal

La rotación de personal implica costos primarios, secundarios y terciarios; los costos primarios de la rotación de personal, se relacionan directamente con el retiro de cada empleado y su reemplazo por otro. Los costos secundarios abarcan aspectos intangibles: efectos en la producción, efectos en la actitud de personal, costo extra laboral, costo extra operacional. Los costos terciarios se vinculan con los efectos colaterales mediatos de la rotación, que se manifiestan a mediano y largo plazo (Chiavenato Idalberto, 1999).

2.2.2. Productividad laboral

2.2.2.1. Según el Instituto Peruano de Economía.

La productividad laboral se define como la producción promedio por trabajador en un periodo de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos. La teoría económica sostiene que las remuneraciones deben reflejar la productividad laboral, de manera que lo producido en promedio por los trabajadores alcance para cubrir los costos salariales. Si los incrementos salariales están por encima de esta paridad, podrían generar pérdidas al provocar que las empresas no alcancen a cubrir el nuevo costo. (Instituto Peruano de Economía.2013).

2.2.2.2. Según Stephen

Una organización es productiva si consigue sus metas y lo transforma sus insumos en productos al menor costo.

De esta manera, la productividad abarca una preocupación por la eficiencia y eficacia. La Eficiencia se da cuando se cumple con una meta, pero la eficacia se da cuando haya sido cumplida con el menor costo posible. La suma de estas dos variables generara una mayor productividad para las empresas lo que beneficiara a todo el personal que trabaja en la organización.

2.2.2.3. La productividad según Kart Fremon.

La productividad según Kart Fremon es una condición que determina la existencia de una organización ya que es la forma que le permitirá competir en mercado de bienes o servicios. La clave

no es trabajar más, sino hacerlo eficientemente integrando la tecnología, la infraestructura, los procesos administrativos y el personal, es decir; obtener más salidas con la misma cantidad de entradas con las que antes trabajaba. (Kart Fremon.1988).

2.2.2.4. Medición de la productividad.

Es la medida de desempeño que abarca la consecución de metas y la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos. Gaither y Frazier (2000).

2.2.2.5. Indicadores de productividad.

Koontz y Weihrich (2004) señalan tres criterios relacionados con la productividad:

22251. Eficiencia: Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos.

22252. Efectividad: Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados.

22253. Eficacia: Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; ya que ello logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

2.3. Definición de términos básicos

a) **Recurso Humano.**

Trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de la organización. Pero lo más frecuente es llamar así; a la función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. (Caldera Rodolfo, 2007).

b) **Rotación del personal.**

La rotación se refiere al flujo de entradas y salidas de personas en una organización. (Chiavenato Idalberto, 2008).

c) **Índice de rotación de personal.**

El cálculo del índice de rotación de personal está basado en el volumen de ingresos y salidas de personal en relación con los empleados disponibles en cierta área de la organización, dentro de cierto período de tiempo y en términos porcentuales (Chiavenato Idalberto, 2007).

d) **Clima laboral.**

Es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la organización e incluso la relación con proveedores y clientes. (Goncalves Alexis, 2000).

e) **Satisfacción laboral.**

Es la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial (Morillo.2006)

f) **Desempeño laboral.**

Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. (Chiavenato Idalberto, 2000).

g) Productividad laboral.

La productividad laboral se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos. (Instituto Peruano de Economía, 2013).

Capítulo III:

Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe una relación de incidencia directa de la rotación del personal en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo.

3.1.2 Hipótesis específicas

- A. Los factores internos de rotación personal tienen una relación de incidencia directa en la productividad laboral en Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo
- B. Los factores externos de rotación personal tienen una relación de incidencia directa en la productividad laboral en Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo.

3.2. Identificación de las variables

Variable Independiente: Rotación del Personal.

Variable Dependiente: Productividad laboral.

Dentro de los estudios no experimentales la variable independiente se convierte en la que tiene o guarda relación lógica con la variable dependiente. De este modo la variable dependiente es el resultado medido que el investigador usa para determinar si los cambios en la variable independiente tuvieron un efecto. (Kerlinger y Lee, 2002, p.43).

3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 6.

Operacionalización de las variables.

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Ítems
Rotación del personal	La rotación del personal se define operacionalmente como el proceso de salidas y entradas del personal, el cual puede tener su separación o vinculación por la influencia de factores internos o externos.	Factores internos de rotación del personal	Relaciones humanas dentro de la organización	<ul style="list-style-type: none"> -Los Órganos de Gobierno y la Gerencia abrieron espacios de comunicación para conocer las expectativas y/o necesidades del colaborador. -La relación de trabajo con su jefe inmediato fue adecuada. - Las jefaturas tomaron decisiones, sin considerar la opinión de los subalternos frente a los problemas que presentan las áreas. -Los colaboradores practicaron un espíritu de equipo y colaboración para los cumplimientos de los objetivos. -En la Cooperativa se practicó la empatía entre colegas de trabajo. -Los jefes de áreas mantuvieron una postura neutral ante situaciones de conflicto entre colaboradores sin distinción y/o preferencia alguna. -Considera Ud. que existió complejo de superioridad de las jefaturas hacia los subalternos -Su jefe inmediato valoró el resultado de su desempeño laboral. -En la Cooperativa existió la retroalimentación entre las áreas que permitan mejoras la gestión de trabajo.

Rotación del personal	Factores internos de rotación del personal	Moral del personal	<ul style="list-style-type: none"> -El actuar del personal en el desarrollo de sus labores fue transparente y ético. -Considera Ud. que sus intereses personales estuvieron por encima de los de la organización. -El colaborador mantuvo en reserva y confidencialidad la información relevante para los intereses y crecimiento de la institución.
		Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> -La Cooperativa se preocupó por el desarrollo profesional y laboral de sus colaboradores. -Existió apoyo entre las diversas áreas que componen a la cooperativa para el logro de los objetivos. -Existió actitud y predisposición al cambio para el mejor desarrollo del trabajo de los colaboradores de la Cooperativa. -La filosofía de trabajo se encaminó a la gestión por resultados -La Cooperativa puso en práctica la meritocracia como criterio de ascenso laboral.
		Política de reclutamiento	<ul style="list-style-type: none"> -La Cooperativa desarrolló un proceso estructurado y efectivo en el proceso de selección del personal. -Para la selección del personal la Cooperativa tomó en consideración el perfil académico y formación profesional. -La Cooperativa desarrolló un proceso de selección por competencias para conocer las habilidades, actitudes y estilos de relaciones de los postulantes. -En el proceso de la entrevista los postulantes fueron informados de los términos y condiciones de trabajo.

Rotación del personal	Factores internos de rotación del personal	Criterio y programa de capacitación de Recursos Humanos	<p>-Incorporado a la Cooperativa, el nuevo colaborador recibió el proceso adecuado de inducción y acompañamiento necesario para el desarrollo de sus funciones</p> <p>-En cuanto a la incorporación del personal nuevo sin experiencia profesional, considera Ud. que la Cooperativa desarrolló un inadecuado proceso de formación, afectando su buen desempeño.</p> <p>-Las capacitaciones desarrolladas por la Cooperativa apoyaron a la mejora y el correcto cumplimiento de las tareas y/o actividades de trabajo.</p>
		Política disciplinaria	<p>-La Cooperativa procedió con los procesos adecuados para la aplicabilidad de la sanción según reglamento interno de trabajo.</p> <p>-Considera Ud. que los actos de indisciplina fueron aplicados de manera objetiva y sin distinción alguna</p> <p>-Considera Ud. que los responsables de las jefaturas carecieron de capacidad profesional, optando por la sanción como un medio de solución a los problemas.</p> <p>-Ante un acto de indisciplina ejecutado por su colega de trabajo, opto por hacer de conocimiento ante los jefes inmediatos.</p> <p>-En la Cooperativa se trabajó bajo el cumplimiento de objetivos y resultados.</p> <p>-La exigencia por el jefe inmediato fue igual para todas las Áreas para el logro de los objetivos de la Cooperativa.</p> <p>-Los resultados y/o metas comerciales obtenidas fueron criterios prioritarios para la toma de decisión de continuidad o desvinculación del colaborador.</p>
		Criterio de evaluación	

Factores internos de rotación del personal	Aplicación del liderazgo	<p>-Los responsables de las jefaturas apoyaron a la potencialización de capacidades y/o habilidades de sus subalternos.</p> <p>-Existió la actitud y compromiso de los colaboradores por la mejora continua de la gestión.</p> <p>-Los colaboradores asumieron conductas de superación y motivan a sus colegas.</p> <p>-Los Órganos de Gobierno de la Cooperativa asumieron retos y se involucran en el problema y dan alternativas de solución.</p>
Rotación del personal	Situación de oferta y de la demanda de Recursos Humanos en el mercado	<p>-Las entidades financieras del medio local, valoraron y remuneraron mejor a los talentos humanos en base a la gestión por resultados.</p>
Factores externos de rotación del personal	Coyuntura económica	<p>-La dinámica de la economía nacional a partir de sus instituciones promovió la rápida inserción laboral ante la rotación laboral de los profesionales.</p>
	Oportunidades de empleo en el mercado de trabajo	<p>-Considera Ud. que, en otros sectores de la economía del país, ofrecieron mejores oportunidades de empleo, condiciones de trabajo y estabilidad laboral.</p>

Productividad Laboral	La productividad laboral se define como el resultado obtenido por los colaboradores, producto del empleo de diversos factores, medidos en los indicadores de la eficiencia, eficacia y efectividad.	Productividad Laboral	Condicionalidad de la demanda	-La inversión en cursos de especialización y/o capacitaciones lo hicieron competitivo frente a la demanda de profesionales en el mercado laboral.
			Eficiencia	<p>-El colaborador hizo uso del tiempo necesario y asignado para realizar de manera más óptima y adecuada su trabajo.</p> <p>-Los colaboradores tuvieron la capacidad de atender de manera inmediata las necesidades y solicitudes del socio.</p> <p>-Los colaboradores cumplieron con los procesos según reglamento y en el tiempo oportuno.</p> <p>-Los colaboradores hicieron uso correcto de los recursos y/o materiales para minimizar costos.</p> <p>-El uso de los recursos para el desarrollo de las actividades como parte de la gestión por parte de los colaboradores fue Medianamente eficiente en los periodos 2016,2017 y 2018.</p>
			Eficacia	<p>-Los colaboradores priorizaron el logro de los objetivos para coberturar la mayor demanda posible de los usuarios y dar un buen servicio.</p> <p>-Los colaboradores focalizaron su tiempo en su trabajo para no cometer errores y cubrir expectativas del socio.</p> <p>-Los colaboradores tuvieron la capacidad y tiempo necesario para cubrir la demanda actual del servicio.</p> <p>-Los colaboradores cumplieron con el desarrollo de las tareas</p>

Productividad
Laboral

Productividad
Laboral

Efectividad

encomendadas en un tiempo oportuno y correctamente logrando satisfacción de usuario.

-El nivel de eficacia en los períodos 2016,2017 y 2018 fue medianamente eficaz.

-Considera Ud. que la rotación del personal incidió en los resultados programados para los períodos 2016,2017 y 2018.

-Los resultados obtenidos en los períodos 2016,2017 y 2018 en cuanto de las metas comerciales de la Cooperativa alcanzaron el nivel de efectividad medio.

Capítulo IV:

Metodología

Para el desarrollo de la metodología de la investigación se partió desde el aspecto de la determinación del tema a investigarse, concluyendo así el tema de interés: “Incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582”, posteriormente se delimitó el territorio (Agencia Huancayo), temporalidad (2016, 2017 y 2018), prosiguiendo con el planteamiento y formulación del problema de investigación; (general y específicos), el objetivo (general y específicos), la hipótesis (general y específicos), y la justificación (teórica y práctica). Así mismo se procedió a la construcción del marco teórico y al desarrollo del diseño de investigación, estableciéndose: el enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental. Por otro lado se consideró que la muestra sea de tipo censo ya que la cantidad de funcionarios fue pequeña; 30 funcionarios, a su vez se empleó la técnica de la encuesta, llegando a elaborar de esta forma el cuestionario, en la cual se empleó la escala de valoración Likert (1; totalmente en desacuerdo, 2; en desacuerdo, 3; de acuerdo, 4; totalmente de acuerdo).

El cuestionario fue dividido en dos partes: variable de rotación del personal y productividad laboral. La primera variable estuvo conformada por las dos dimensiones: factores internos y factores externos. En los factores internos fueron considerados los indicadores: tipo de relaciones humanas dentro de la organización (09 reactivos), moral del personal de la organización (03 reactivos), cultura organizacional (05 reactivos), política de reclutamiento y selección de

recursos humanos (04 reactivos), criterios y programas de capacitación de recursos humanos (03 reactivos), política disciplinaria de la organización (04 reactivos), criterios de evaluación del desempeño (03 reactivos), aplicación del liderazgo y motivación para con los trabajos (04 reactivos); en tanto a los factores externos los indicadores fueron: Situación de oferta y de la demanda de recursos humanos en el mercado (01 reactivo), coyuntura económica (01 reactivo), oportunidades de empleo en el mercado de trabajo (01 reactivo), condicionalidad de la demanda (01 reactivo). La segunda variable estuvo conformada por tres dimensiones: eficacia (05 reactivos), eficiencia (05 reactivos), efectividad (02 reactivos).

Posteriormente se realizó la aplicación del cuestionario a los 30 funcionarios integrados por: el Órgano de Gobierno (Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Gerencia General), Administración, Área de Negocios, Jefaturas y Asistentes (Área de Tecnología, Área de Contabilidad, Área de Operaciones, Área de Gestión del Talento Humano, Área de Recuperaciones y Área Legal) y Representantes Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo. Consecutivamente a ello se realizó la sistematización de los datos haciendo uso del programa estadístico SPSS v.21, elaborando de esta manera: tablas simples y gráficos de los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario, la contrastación de las hipótesis empleando el estadístico de prueba T-Student, y para el desarrollo de la correlación de las variables se empleó el coeficiente de Spearman. Culminando así el trabajo con las conclusiones y recomendaciones.

4.1. Enfoque de la investigación

El presente trabajo de investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo y

que según Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014) mencionan que dicho enfoque representa un conjunto de procesos secuenciales, es decir; que cada etapa precede a la siguiente, siendo el orden riguroso, aunque después se puede redefinir alguna fase. Es por ello que la investigación se inició con una idea que fue delimitándose y luego permitió revisar la literatura, formular el estudio, establecer objetivos y construir un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecieron hipótesis y determinaron variables; se trazó un plan para probarlas (diseño); se midieron las variables en un determinado contexto; se analizaron las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrajeron una serie de conclusiones.

4.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación correspondió al tipo aplicada; ya que se empleó aportes y conocimientos de las Ciencias Administrativas y Económicas; para posteriormente ser aplicadas en la gestión de rotación del personal de la Cooperativa Hvca. Ltda.⁵⁸² –Agencia Huancayo. Las investigaciones de este tipo para Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014), mencionan que: “Es la que resuelve problemas prácticos”.

Por lo tanto, la presente investigación es aplicada porque buscó conocer los factores tanto internos como externos que incidieron en la rotación del personal los cuales afectaron la productividad laboral permitiendo la elaboración documentaria de diagnóstico del problema de la investigación; a fin de ser entregados a los Órganos de Gobierno (Asamblea de delegados, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, y Comités), Órganos de Dirección (Gerencia General) y Órgano de apoyo (Área de Gestión del

Talento Humano), quienes son los encargados de desarrollar políticas de implementación en cuanto a la gestión de rotación y retención del personal.

4.3. Nivel de investigación

En el presente estudio se usó el nivel de investigación correlacional y según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.93) afirman que: “El nivel correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”.

Por ende la investigación realizada es correlacional porque estableció la relación de incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica-Agencia Huancayo en el período 2016, 2017 y 2018; considerando que la rotación del personal cuenta con factores internos y externos y la productividad laboral eficiente, efectiva, eficaz.

4.4. Métodos de Investigación

4.4.1. Métodos generales

El método general que se empleó fue el método científico ya que la investigación fue guiada por una serie de criterios o parámetros establecidos científicamente.

En la caracterización de CARLESSI esta investigación comprende un orden de operaciones, así como: enunciación de preguntas, arbitrar conjeturas contrastables con la experiencia, etc.

En general el método científico es un conjunto racional y sistemático de ideas sobre la realidad de que se trate; en la investigación se realizó procedimientos como: planteamiento del problema, formulación del

problema, objetivos, justificación, marco teórico conceptual, hipótesis, metodología y aspectos administrativos.

4.4.2. Método específico

Se empleó el método inductivo porque el objeto de investigación no pudo ser estudiado en su totalidad, por lo que se recurrió a una población que permitió realizar generalizaciones. Así también el método es descriptivo porque se describió, analizó, e interpretó sistemáticamente un conjunto de hechos en su estado natural a partir de un reporte estadístico.

4.5. Diseño de investigación

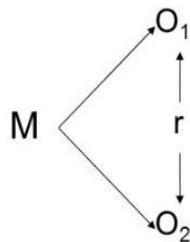
El diseño de investigación fue de tipo no experimental, porque se observó situaciones reales y existentes en torno a la rotación del personal y la productividad laboral, para ello se solicitó la información respectiva al Área de Gestión del Talento Humano, dicha área facilitó la entrega de los datos estadísticos de la rotación del personal de manera mensual de los períodos 2016, 2017 y 2018, los cuales permitieron calcular el índice de rotación mensual y anual respectivamente. Así mismo en cuanto a la productividad laboral se tuvo acceso a la información previa coordinación con el jefe del Área de Recuperaciones de la Cooperativa, no manipulando bajo ningún sentido la información. También el diseño fue Transeccional porque la recolección de datos se realizó en un solo momento, siendo las fuentes de verificación las imágenes anexadas en la parte de Evidencias del presente documento de Investigación. A su vez según el diseño correspondió también a ser correlacional, porque se estableció la relación de incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro

y Crédito Huancavelica Ltda.582. Agencia Huancayo, período 2016,2017 y 2018, empleándose el coeficiente de correlación de Spearman, a fin de determinar la existencia de la relación de incidencia entre las variables.

Dónde:

M = Cooperativa de Ahorro y Crédito Hvca. Ltda. 582.

O1= Rotación del personal.



r = Relación de incidencia de las variables.

O2= Productividad laboral.

4.6 Población y Muestra

4.6.1. Población

La población estuvo integrada por 30 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica - Agencia Huancayo y jefaturas de Huancavelica.

4.6.2. Muestra

a) **Unidad de Análisis:** La unidad de análisis estuvo conformada por:

- Órganos de Gobierno. (Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Gerencia General).
- Administración.
- Área de Negocios
- Jefaturas (Tecnología, Contabilidad, Operaciones, Gestión del talento Humanos, Recuperaciones, Área legal).

➤ Representantes Financieros.

b) Tamaño de la muestra

La población de la presente investigación fue finita y estuvo comprendida por 30 colaboradores considerando que el número de estos es relativamente pequeño; por lo tanto, se optó por un censo. En tanto cabe señalar que la muestra estuvo conformada por: Órgano de Gobierno (Consejo de Administración, Vigilancia, Gerencia General), Administración, Área de Negocios (Asesores de Negocios), Jefaturas y asistentes (Tecnología, Contabilidad, Operaciones, Gestión del Talento Humano, Recuperaciones, Área legal), Representantes Financieros (Representante financiero de la Oficina especial de Jauja, Representante financiero de la Oficina especial de Concepción, Representante financiero de la Oficina especial de Pampas y Representante financiero de la Oficina especial de Churcampa), sumándose un total de 30 Funcionarios.

Tabla 7.

Relación de Áreas de la Coopac. Hvca Ltda. 582.

Cargos	Cantidad
Órganos de Gobierno	3
Administración Huancayo	1
Área de Negocios	10
Jefaturas y Asistente	12
Tecnología y Asistente	(02)
Contabilidad y Asistente	(02)
Operaciones y Asistente	(02)
Gestión del Talento Humano y Asistente	(02)
Recuperaciones y Asistente	(02)
Asesoría Legal y Asistente	(02)
Representantes Financieros	4
Representantes Financieros O.E Jauja	(01)
Representantes Financieros O.E Concepción	(01)
Representantes Financieros O.E Pampas	(01)
Representantes Financieros O.E Churcampa	(01)

Total	30
--------------	----

Fuente: Área de Gestión del Talento Humano Coopac. Hvca. Ltda. 582-Sede Central

c) Selección de la muestra

En la presente investigación la muestra seleccionada fue de tipo censo ya que se trató de una población pequeña (30 colaboradores).

4.7.-Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.7.1.-Técnicas:

La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta.

4.7.2.-Instrumentos

El Cuestionario es el instrumento de la encuesta, donde se plantearon preguntas cerradas de tipo Likert.

El mencionado cuestionario fue aplicado a la población total; conformado por los 30 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 -Agencia Huancayo.

a. Diseño

El diseño del cuestionario se presentó de acuerdo a las variables de investigación: rotación del personal y la productividad laboral, obteniendo así la siguiente estructura:

La primera variable que corresponde a la variable rotación del personal se estructuró en dos dimensiones: (1) factores internos y (2) factores externos.

La dimensión factores internos de rotación del personal se integró bajo 08 indicadores: tipo de relaciones humanas dentro de la organización (09 reactivos), moral del personal de la organización (03 reactivos), cultura organizacional (05 reactivos), política de reclutamiento y selección de recursos humanos (04 reactivos),

criterios y programas de capacitación de recursos humanos (03 reactivos), política disciplinaria de la organización (04 reactivos), criterios de evaluación del desempeño (03 reactivos), aplicación del liderazgo y motivación para con los trabajos (04 reactivos). A su vez en los factores externos se consideraron: situación de oferta y de la demanda de recursos humanos en el mercado (01 reactivo), coyuntura económica (01 reactivo), oportunidades de empleo en el mercado de trabajo (01 reactivo) y condicionalidad de la demanda (01 reactivo).

En cuanto a la segunda variable que está conformada por la productividad laboral, se agrupó bajo tres dimensiones: eficacia (05 reactivos), eficiencia (05 reactivos), efectividad (02 reactivos).

b) Confiabilidad

Para el cálculo de confiabilidad del instrumento de recolección de datos se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach, ya que es el método más empleado cuando se usa en instrumentos cuantitativos, ello además permitió medir qué tan homogénea y consistente son las escalas tipo Likert. A partir de la aplicación del instrumento de investigación se analizaron y se procesaron los datos en el programa estadístico SPSS v.21 obteniéndose un alfa de Cronbach (α) para los 39 ítems de la variable rotación del personal de 0.917 (Tabla 8) y para los 12 ítems de la variable productividad laboral 0.849 (Tabla 9) de confiabilidad, lo que significó un alto nivel de precisión del instrumento según la valoración del índice del alfa de Cronbach (α)

Tabla 8.

Estadístico de fiabilidad de la variable rotación del personal.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,917	39

Tabla 9.
Estadístico de fiabilidad de la variable productividad laboral.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,849	12

c) Validez

La elaboración del cuestionario tuvo el aporte de las otras investigaciones mencionadas en el marco teórico de la presente investigación, optándose así para la validez del mismo; el Juicio de Expertos como método de validación para verificar la fiabilidad de la investigación. Es por ello que para la validación del cuestionario se obtuvo el apoyo de 04 profesionales, integrados por: 03 Licenciados en Administración; Sr. Juan José Dávila Paredes, Sr. José Alex Villegas Paredes y Sr. Jorge Luis Marañon Aucasi y 01 economista; Sra. Jessica Poves Safora, quienes evaluaron el cuestionario a través de la ficha de Juicio de Expertos establecidos por la Universidad Continental, obteniéndose un resultado favorable para la aplicación del instrumento.

Capítulo: V

Resultados

5.1. Descripción del trabajo de Campo

En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los 30 funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, para ello el instrumento de recolección de datos fue validado por 04 expertos; quienes aportaron con sus conocimientos y experiencia laboral para la consolidación y validación del cuestionario. Posteriormente se procedió al registro y procesamiento de los datos obtenidos en el programa estadístico SPSS v.21, en donde se empleó el coeficiente de correlación Spearman para establecer la relación de incidencia de las variables, y posterior a ello la contrastación de hipótesis con el estadístico T-Student.

En primer lugar, la información presentada estuvo conformada por los datos calculados en lo referente al índice de rotación de personal así como también por los datos históricos de la productividad laboral de los períodos 2016, 2017 y 2018 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda.582-Agencia Huancayo respectivamente. En segundo lugar, se presentaron las características generales de los funcionarios, seguidos de los datos de la variable rotación del personal y productividad laboral; y por último los datos de correlación entre: rotación del personal y productividad laboral; factores internos y productividad laboral; factores externos y productividad laboral, en cada uno de los casos analizados e interpretados respectivamente.

5.2. Presentación de resultados

5.2.1. Característica general de los funcionarios

a. Sexo

Tabla 10.

Sexo de los Funcionarios de la Coopac. Hvca Ltda. 582.

	Cantidad	Porcentaje
Femenino	16	53
Masculino	14	47
Total	30	100

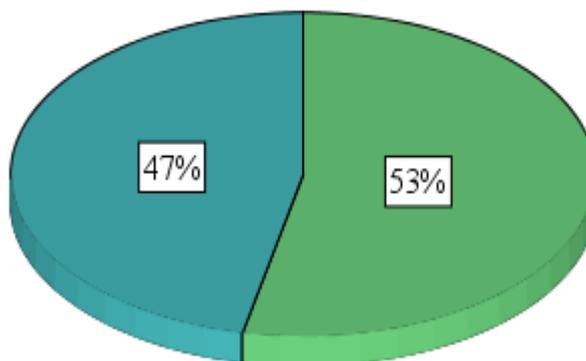


Figura 1. Sexo de los Funcionarios de la Coopac. Hvca Ltda. 582

De acuerdo con la figura 1, se aprecia que el 53% de los encuestados en la Cooperativa Hvca Ltda. 582 representaron al sexo femenino y 47% al sexo masculino.

b.Edad

Tabla 11.
Edad de los Funcionarios de la Coopac. Hvca Ltda. 582.

	Cantidad	Porcentaje
18-28	8	27
29-39	16	53
40-50	3	10
51-61	3	10
Total	30	100

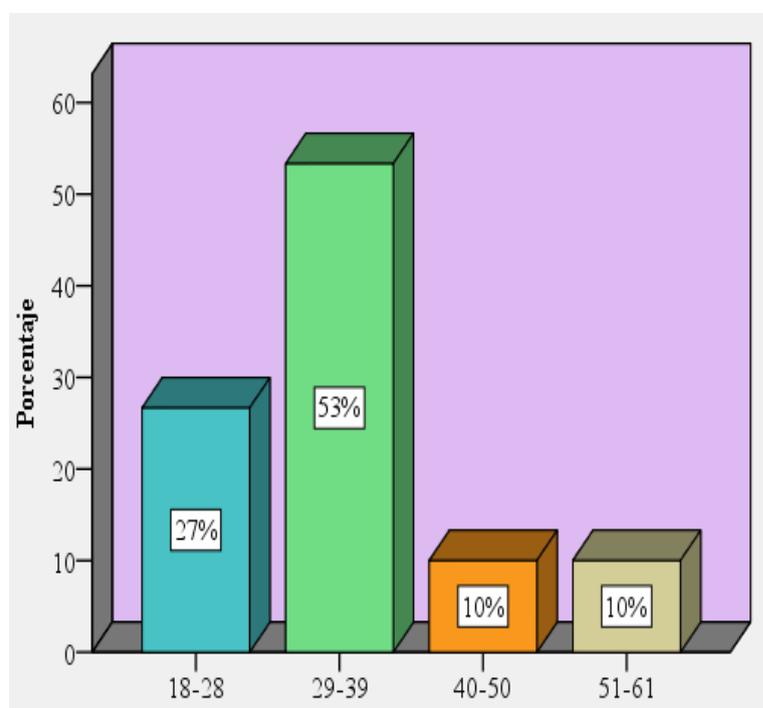


Figura 2. *Edad de los funcionarios de la Coopac. Hvca Ltda. 582.*

De acuerdo con la figura 2, los resultados de la encuesta aplicada sobre la edad de los funcionarios indicaron que el 53% de ellos oscilaron entre los 29-39 años de edad. También se apreció que el 27% del total de funcionarios se ubicaron entre los 18-28 años de edad; así mismo el 10% se ubicó entre la edad de 40-50 y 51-61 años respectivamente.

c. Área de trabajo

Tabla 12.
Áreas de trabajo de la Coopac. Hvca Ltda. 582.

	Cantidad	Porcentaje
Órgano de gobierno	3	10
Área de Negocios	10	33
Jefaturas	12	40
Representante financiero	4	13
Administrador	1	3
Total	30	100

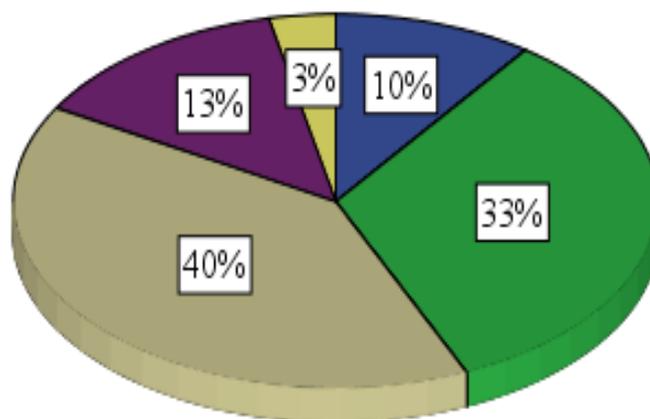


Figura 3. Áreas de trabajo de la Coopac. Hvca.Ltda 582.

De acuerdo a la figura 3, se aprecia que hubieron 12 funcionarios pertenecientes a las jefaturas (Área de Contabilidad, Tecnología, Operaciones, Recursos Humanos, Recuperaciones, Auditoría y Legal) ,10 funcionarios correspondieron al Área de Negocios, 04 funcionarios pertenecieron al cargo de Representantes Financieros ,03 al Órgano de gobierno (Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerencia) y 01 Administrador.

5.2.2.-Análisis de la rotación del personal

5.2.2.1.-Rotacion del personal

Factores internos

a. Relaciones humanas dentro de la organización

Tabla 13.

Los Órganos de Gobierno y la Gerencia abrieron espacios de comunicación para conocer las expectativas y/o necesidades del colaborador

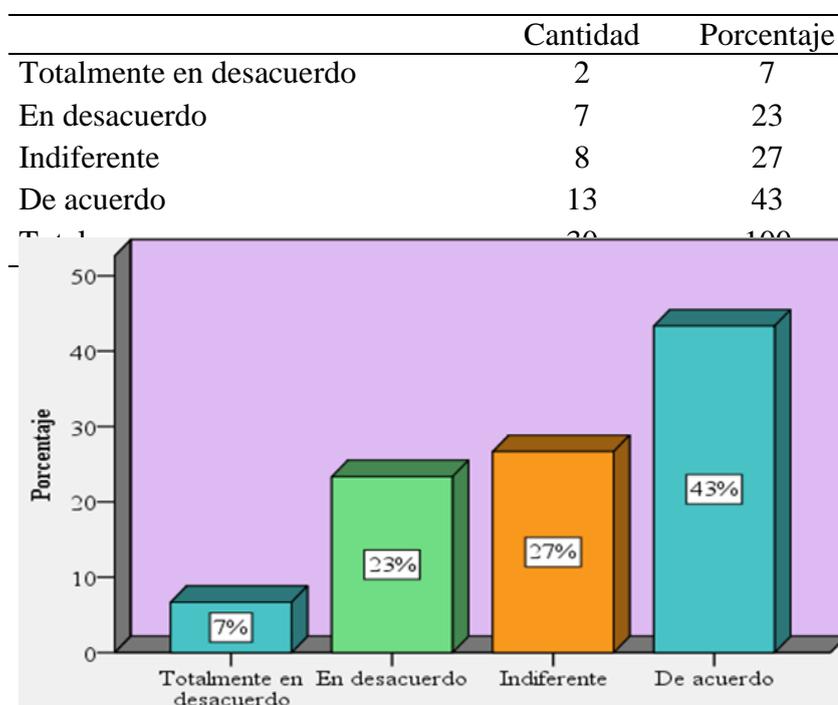
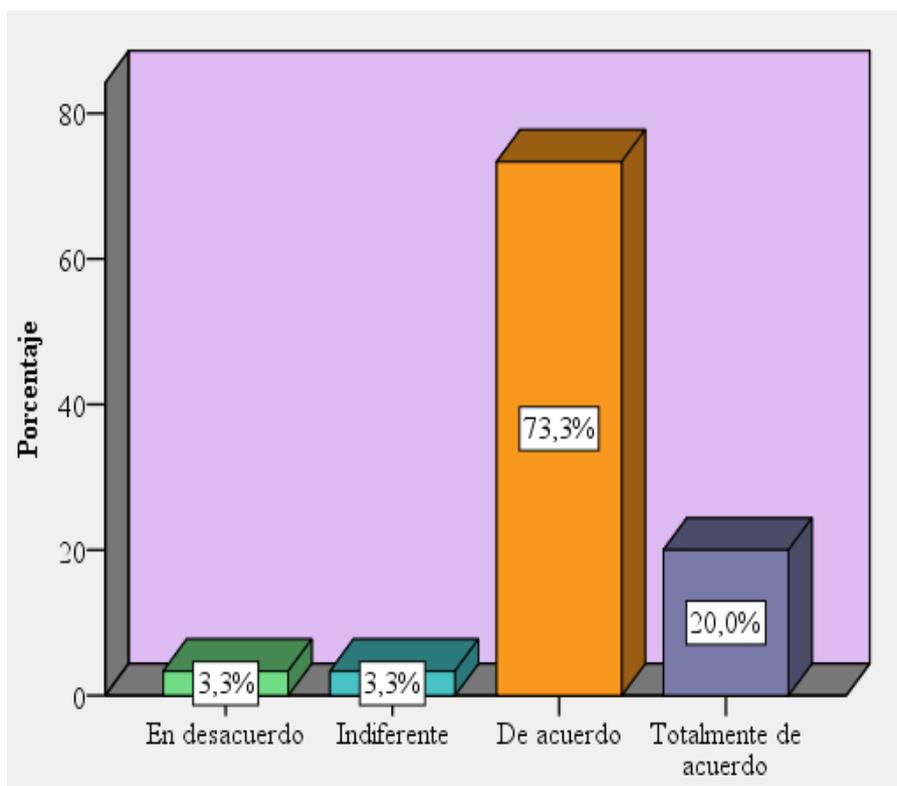


Figura 4. Los Órganos de Gobierno abrieron espacios de comunicación.

De acuerdo con la figura 4, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la apertura de espacios de comunicación desarrollados por los Órganos de gobierno y la Gerencia General para conocer las expectativas y/o necesidades del colaborador. Donde el 43% de los funcionarios manifestaron estar de acuerdo, el 27% indiferente, 23% en desacuerdo y por último el 7% totalmente en desacuerdo.

Tabla 14.
La relación de trabajo con su jefe inmediato fue adecuada.

	Cantidad	Porcentaje
En desacuerdo	1	3.3
Indiferente	1	3.3
De acuerdo	22	73.3
Totalmente de acuerdo	6	20
Total	30	100.0



Relación de trabajo con el j

Figura 5. Relación de trabajo con el jefe inmediato fue adecuada.

En la figura 5, se aprecia que el 73.3% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo con que la relación de trabajo con el jefe inmediato fue

adecuada, mientras que el 20% estuvo totalmente de acuerdo y por último de 3.3% en desacuerdo e indiferente de igual forma.

Tabla 15.

Las jefaturas tomaron decisiones, sin tener en consideración la opinión de los subalternos frente a los problemas que presentaron las áreas

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	10
En desacuerdo	7	23
Indiferente	6	20
De acuerdo	12	40
Totalmente de acuerdo	2	7
Total	30	100

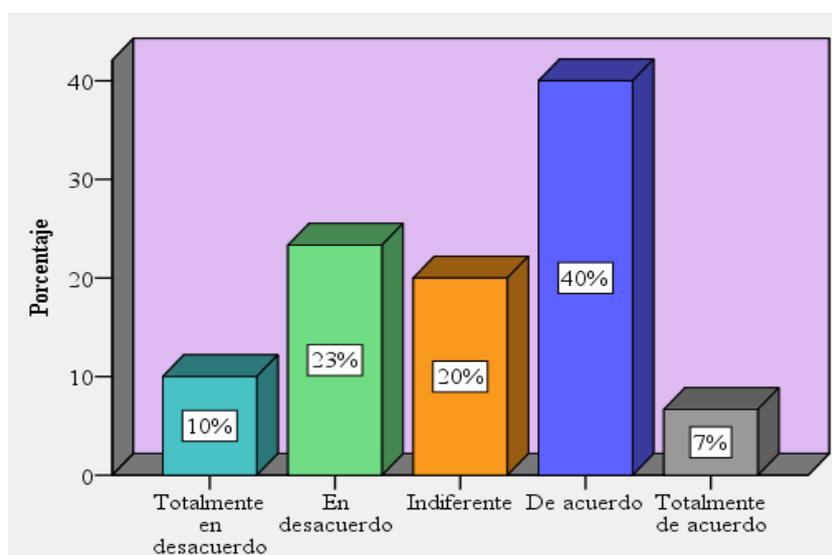


Figura 6. Las jefaturas tomaron decisiones sin considerar la opinión de los subalternos.

En la figura 6, se observa que el 40% de los funcionarios manifestaron estar de acuerdo con que las jefaturas tomaron decisiones sin tener en consideración la opinión de los subalternos frente a los problemas que presentaron las diferentes áreas de la Cooperativa. El 23% refirió estar en desacuerdo, el 20% indiferente, el 10% indicó estar totalmente en desacuerdo y por

último el 7% consideró estar totalmente de acuerdo.

Tabla 16.

Los colaboradores practicaron espíritu de equipo y colaboración para el cumplimiento de los objetivos.

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	7
En desacuerdo	10	33
Indiferente	6	20
De acuerdo	12	40
Total	30	100

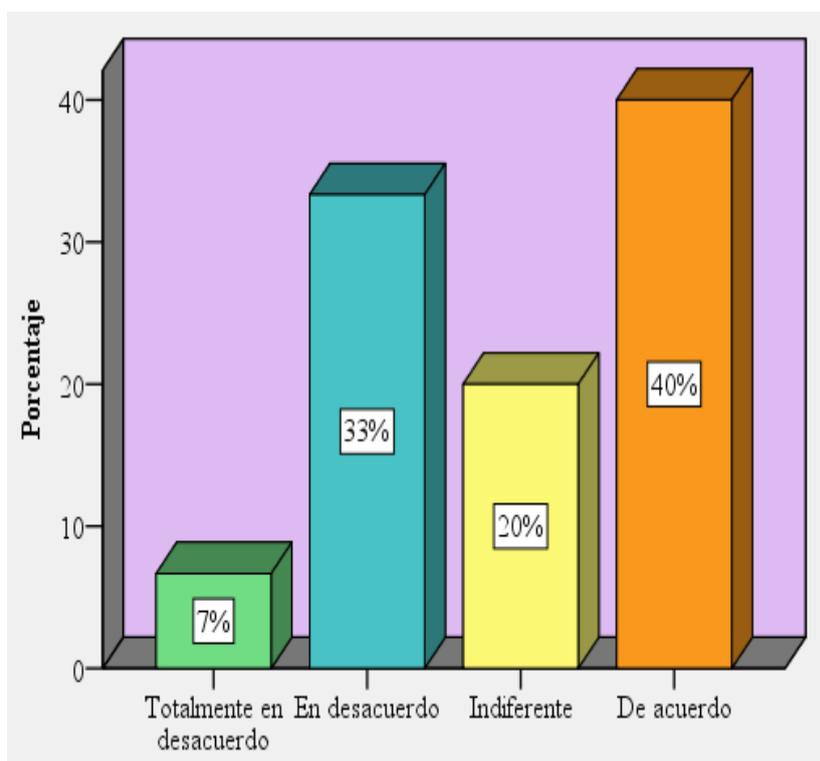


Figura 7. Los colaboradores practicaron espíritu de equipo y colaboración.

De acuerdo con la figura 7, se exhibe que el 40% de los colaboradores manifestaron estar de acuerdo con que los colaboradores practicaron espíritu de equipo y colaboración para el cumplimiento de los objetivos institucionales. El 33%

manifestó estar en desacuerdo, el 20% se mostró indiferente y por último el 7% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 17.

En la cooperativa se practicó la empatía entre colegas de trabajo.

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	13
En desacuerdo	4	13
Indiferente	8	27
De acuerdo	12	40
Totalmente de acuerdo	2	7
Total	30	100

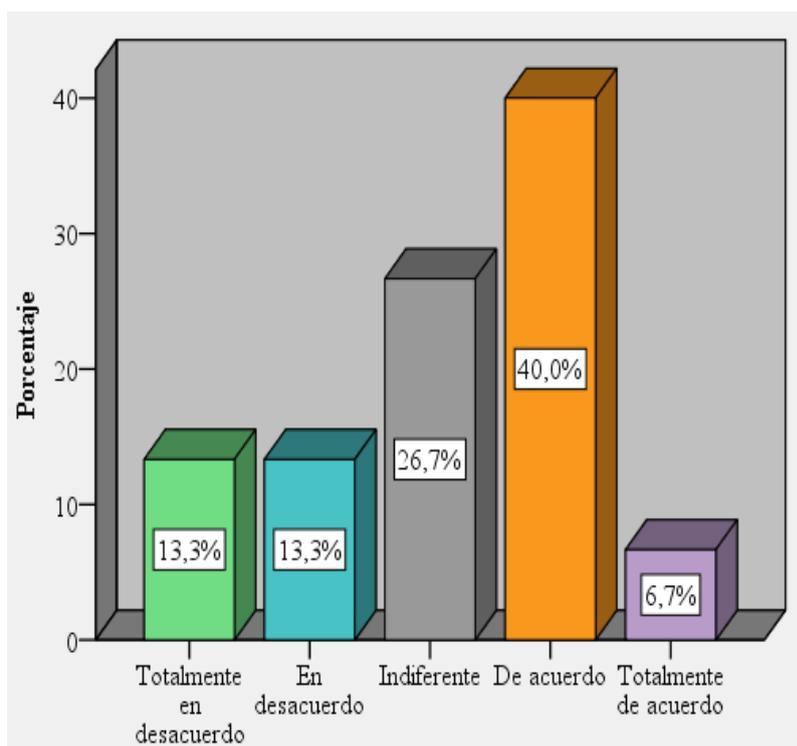


Figura 8. Empatía entre colegas de trabajo.

En la figura 8, se aprecia que el 40% de los encuestados indican que en la Cooperativa se practicó la empatía entre colegas de trabajo, mientras que el 26.7% respondió indiferente frente a dicho ítem, el 13 % (En desacuerdo y totalmente en desacuerdo)

y por último el 6.7% manifestó estar totalmente de acuerdo.

Tabla 18.

Los jefes de áreas mantuvieron una postura neutral ante situaciones de conflicto entre colaboradores sin distinción y/o preferencia alguna.

	Cantidad	Porcentaje
En desacuerdo	9	30
Indiferente	11	37
De acuerdo	9	30
Totalmente de acuerdo	1	3
Total	30	100

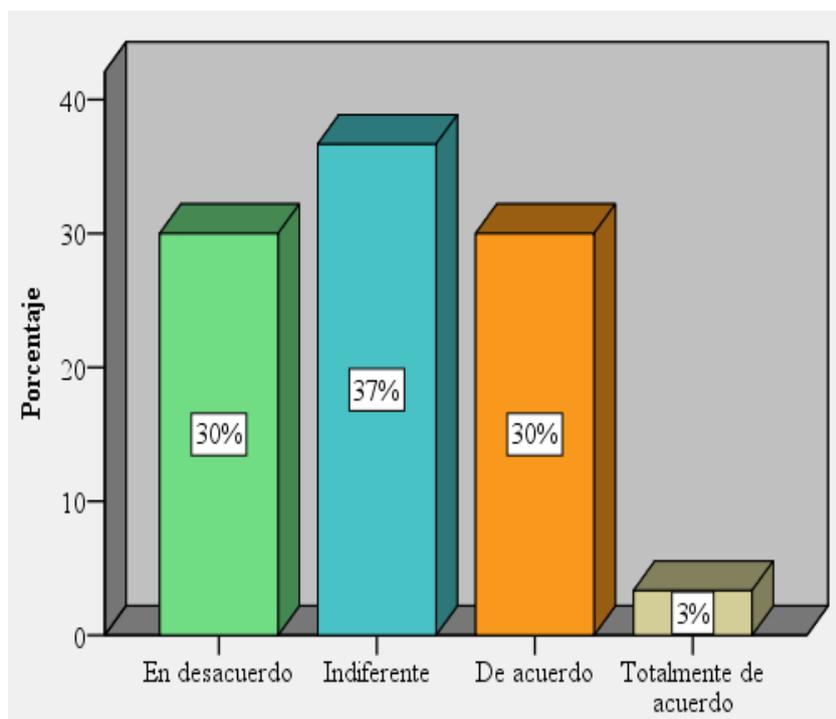


Figura 9. Los jefes de área mantuvieron una postura neutral ante situaciones de conflicto.

De acuerdo con la figura 9, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la postura neutral de los jefes de área ante situaciones de conflicto. Donde el 37% de los funcionarios manifestaron ser indiferente. El 30% (de acuerdo

y en desacuerdo) y por último el 3% totalmente de acuerdo.

Tabla 19.

Considera Ud. que existió complejo de superioridad de las jefaturas hacia los subalternos.

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	13.3
En desacuerdo	4	13.3
Indiferente	6	20
De acuerdo	16	53.3
Total	30	100.0

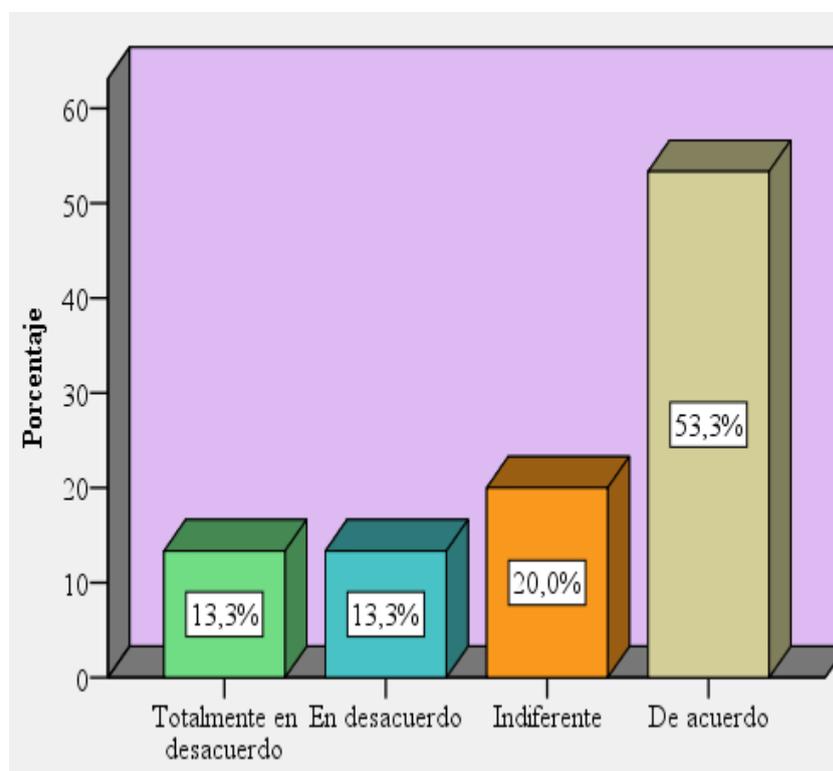


Figura 10. Existió complejo de superioridad de las jefaturas hacia sus subalternos.

De acuerdo con la figura 10, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la existencia del complejo de superioridad de las jefaturas hacia los subalternos. Donde el 53.3% de los funcionarios manifestaron estar de acuerdo. El 20% indiferente y el 13.3% (totalmente en desacuerdo

y en desacuerdo).

Tabla 20.

Su jefe inmediato valoró el resultado de su desempeño laboral.

	Cantidad	Porcentaje
En desacuerdo	4	13
Indiferente	6	20
De acuerdo	18	60
Totalmente de acuerdo	2	7
Total	30	100

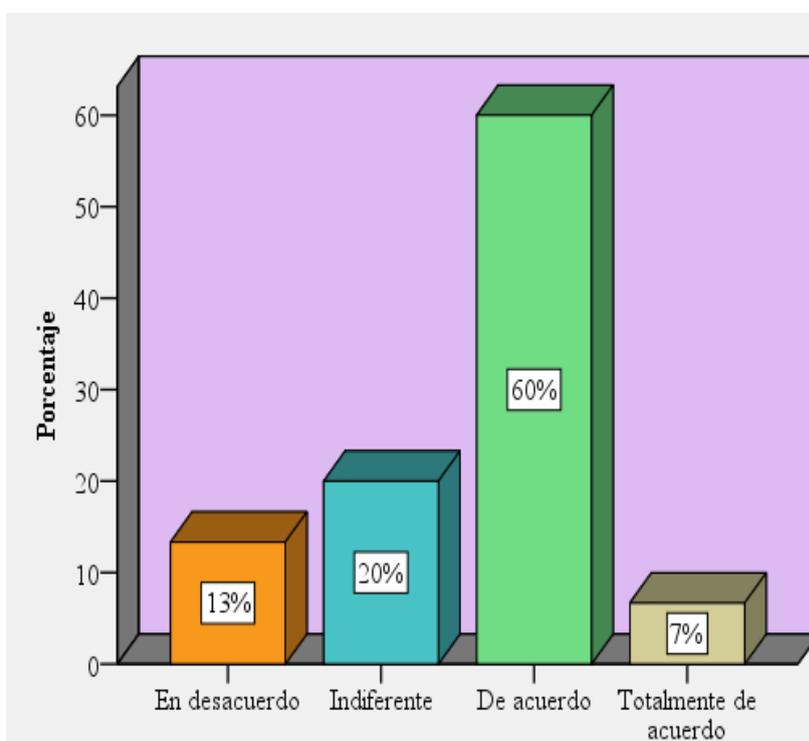


Figura 11. El jefe inmediato valoró los resultados de desempeño laboral.

De acuerdo con la figura 11, se muestran los resultados en cuanto a la valoración del jefe inmediato por los resultados logrados de sus colaboradores. Donde el 60% de los funcionarios manifestaron estar de acuerdo. El 20% indiferente, 13% en desacuerdo y por último el 7% totalmente de acuerdo.

Tabla 21.

En la Cooperativa existió la retroalimentación entre las áreas que permitan mejorar la gestión de trabajo

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	10
En desacuerdo	11	36.7
Indiferente	11	36.7
De acuerdo	5	16.7
Total	30	100.0

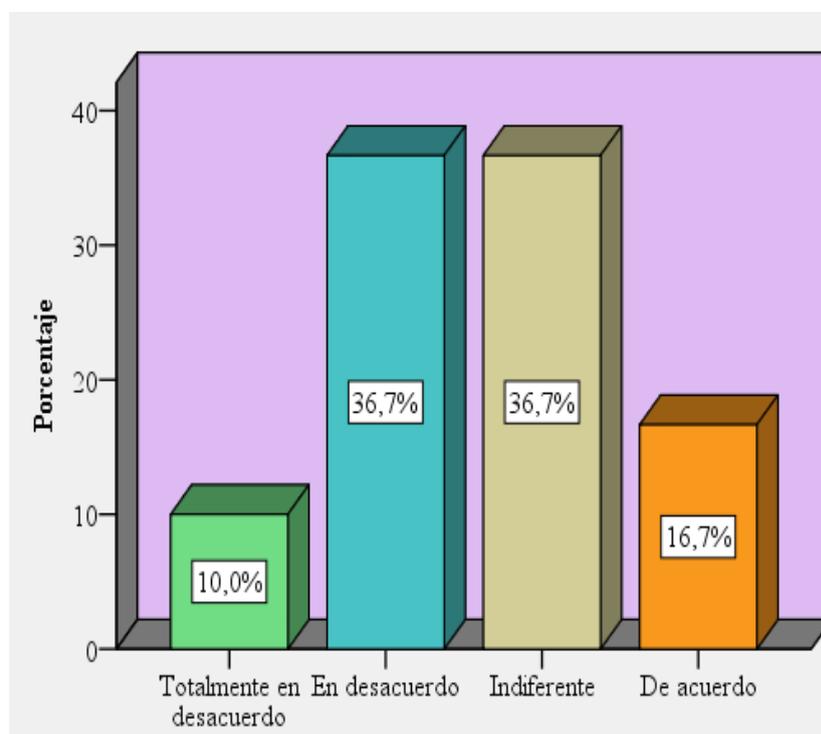


Figura 12. En la Cooperativa existió la retroalimentación entre Áreas.

De acuerdo con la figura 12, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la existencia de retroalimentación entre áreas de trabajo para la mejora de la gestión. Donde el 36.7% de los funcionarios manifestaron estar en desacuerdo e indiferente. El 16.7% de acuerdo y el 10%

totalmente en desacuerdo.

b. Moral del personal

Tabla 22.

El actuar del personal en el desarrollo de sus labores fue transparente y ético.

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	10
En desacuerdo	6	20
Indiferente	6	20
De acuerdo	14	47
Totalmente en acuerdo	1	3
Total	30	100.0

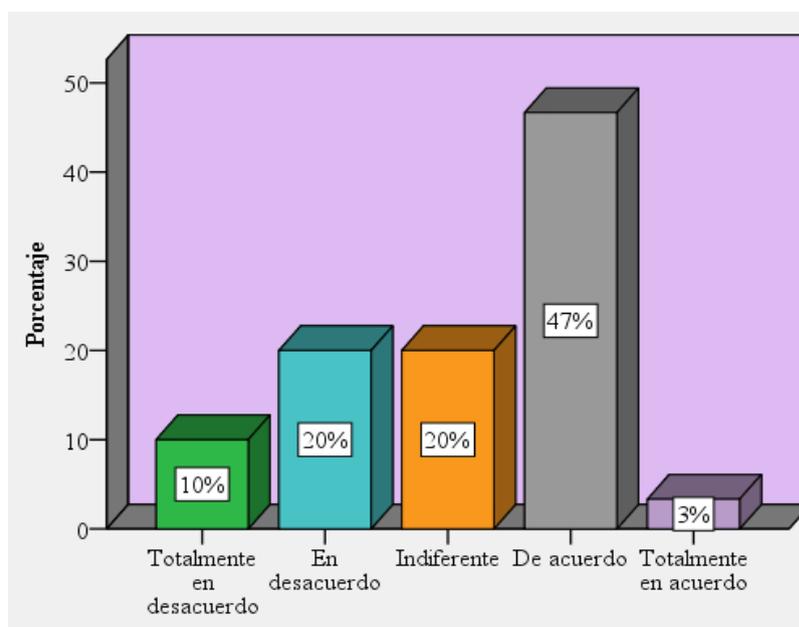


Figura 13. El actuar del personal fue transparente y ético.

De acuerdo con la figura 13, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto al actuar transparente y ético del personal en el desarrollo de sus labores. Donde el 47% de los funcionarios manifestaron estar de acuerdo. El 20% (En desacuerdo y en desacuerdo), 10% totalmente en desacuerdo y 3% totalmente en acuerdo.

Tabla 23.

Considera Ud. que sus intereses personales estuvieron por encima de los de la organización.

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	13
En desacuerdo	15	50
Indiferente	6	20
De acuerdo	5	17
Total	30	100

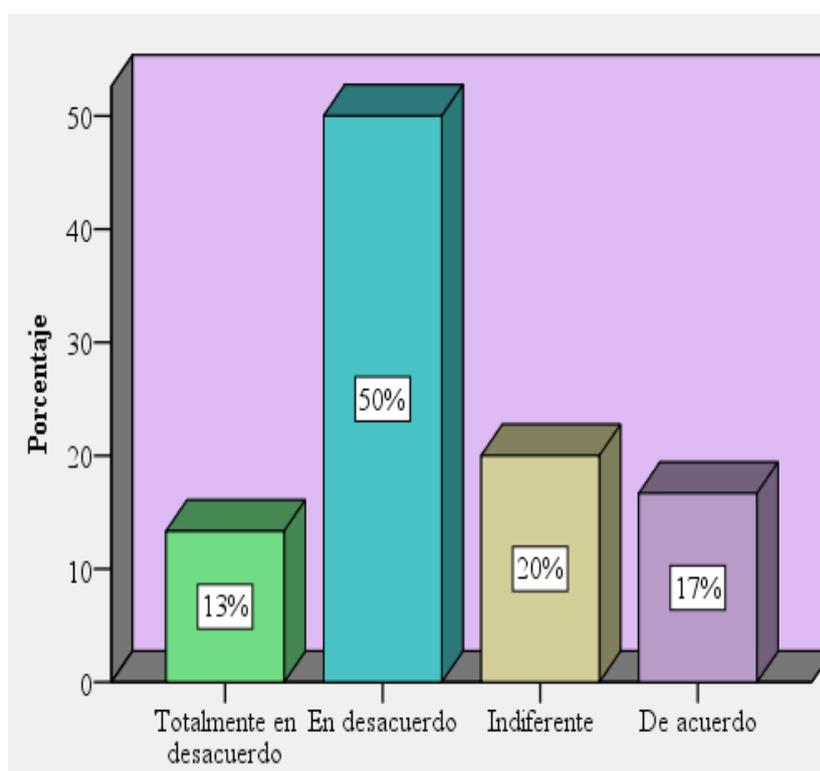


Figura 14. Los intereses personales estuvieron por encima de los de la organización.

De acuerdo con la figura 14, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a saber si los intereses personales se hallan por encima de los de la cooperativa. Donde 50% de los funcionarios manifestaron estar en desacuerdo. El 20% indiferente, 17% de acuerdo y por último el 13% totalmente en desacuerdo.

Tabla 24.

El colaborador mantuvieron en reserva y confidencialidad la información relevante para los interés y crecimiento de la institución

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3
En desacuerdo	2	7
Indiferente	3	10
De acuerdo	22	73
Totalmente de acuerdo	2	7
Total	30	100

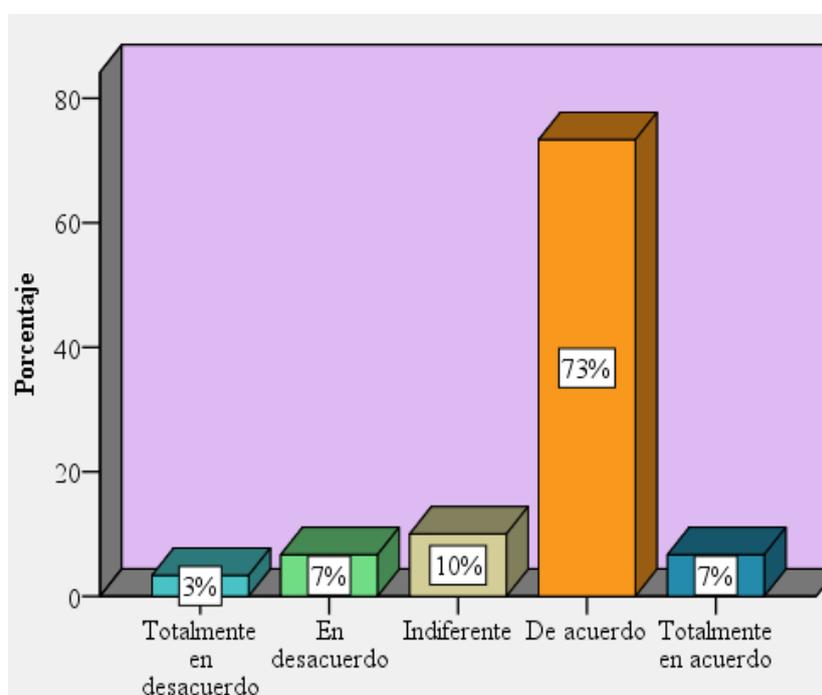


Figura 15. Los colaboradores mantuvieron en reserva y confidencialidad de la información.

De acuerdo con la figura 15, se muestran los resultados en cuanto a la reserva y confidencialidad de la información ejercida por parte del colaborador de la Cooperativa. Donde el 73% de los funcionarios consideraron estar de acuerdo. El 10% indiferente, 7% (En desacuerdo y totalmente de acuerdo) y por último el 3% totalmente en desacuerdo.

c. Cultura organizacional

Tabla 25.

La Cooperativa se preocupó por el desarrollo profesional y laboral de sus colaboradores

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	17
En desacuerdo	15	50
Indiferente	5	17
De acuerdo	4	13
Totalmente en acuerdo	1	3
Total	30	100

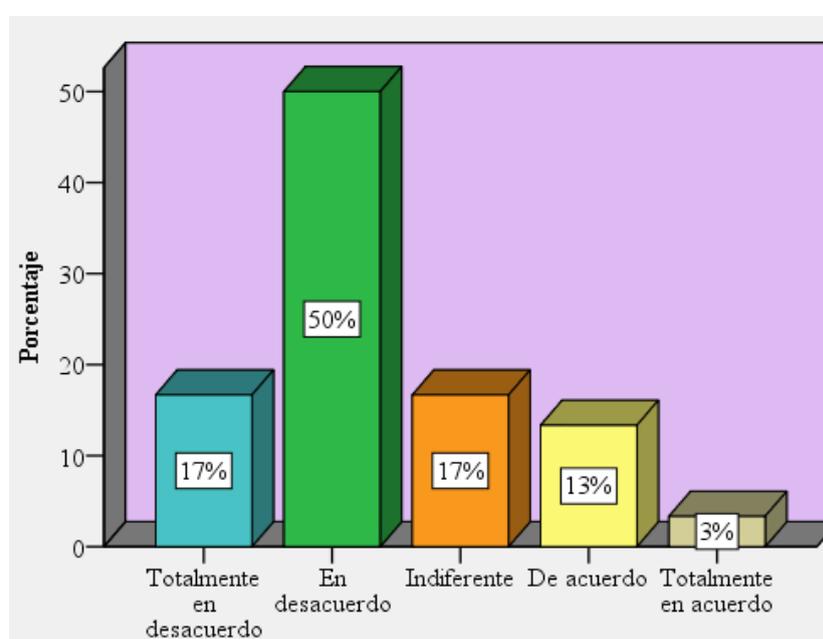


Figura 16. La Cooperativa se preocupó por el desarrollo profesional y laboral.

De acuerdo con la figura 16, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto al sentir de la preocupación por parte de los Órganos de gobierno de la cooperativa en el desarrollo profesional y laboral de sus colaboradores. Donde el 50% de sus funcionarios manifestaron estar en desacuerdo. El 17% (Totalmente en desacuerdo e indiferente), 13% de acuerdo y minoritariamente el 3% totalmente de acuerdo.

Tabla 26.

Existió apoyo entre las diversas Áreas que componen a la Cooperativa para el logro de los objetivos.

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3
En desacuerdo	14	47
Indiferente	8	27
De acuerdo	7	23
Total	30	100

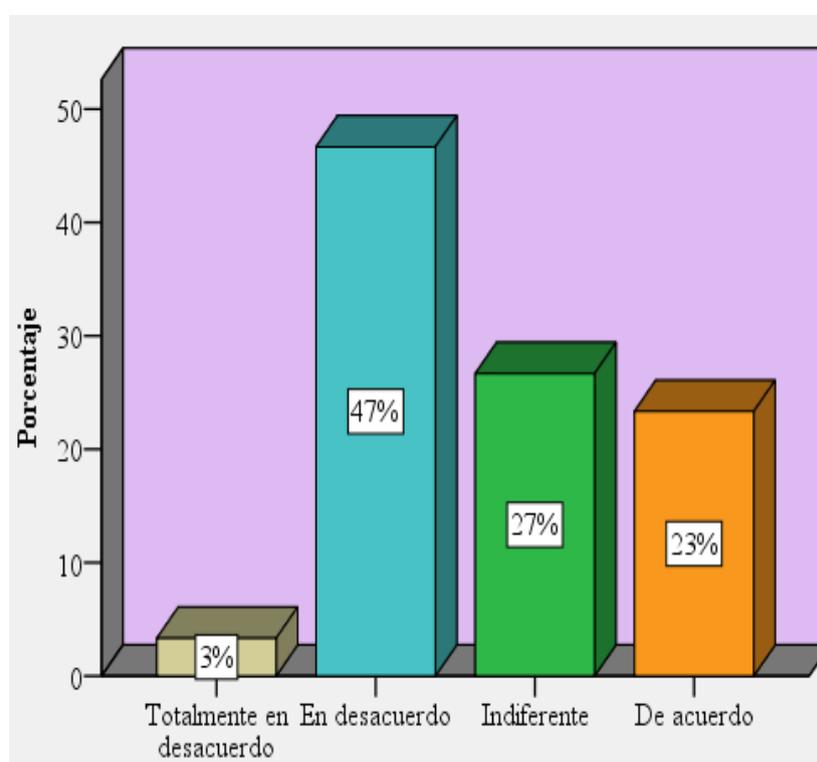


Figura 17. Existió apoyo entre las diversas áreas.

De acuerdo con la figura 17, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la existencia de apoyo entre las diversas áreas para el logro de los objetivos. Donde el 47% de los funcionarios consideraron estar en desacuerdo. El 27% indiferente, 23% estar de acuerdo y por ultimo 3% totalmente en desacuerdo.

Tabla 27.

Existió actitud y predisposición al cambio para el mejor desarrollo del trabajo de los colaboradores de la Cooperativa

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	10.0
En desacuerdo	13	43.3
Indiferente	7	23.3
De acuerdo	6	20.0
Totalmente en acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

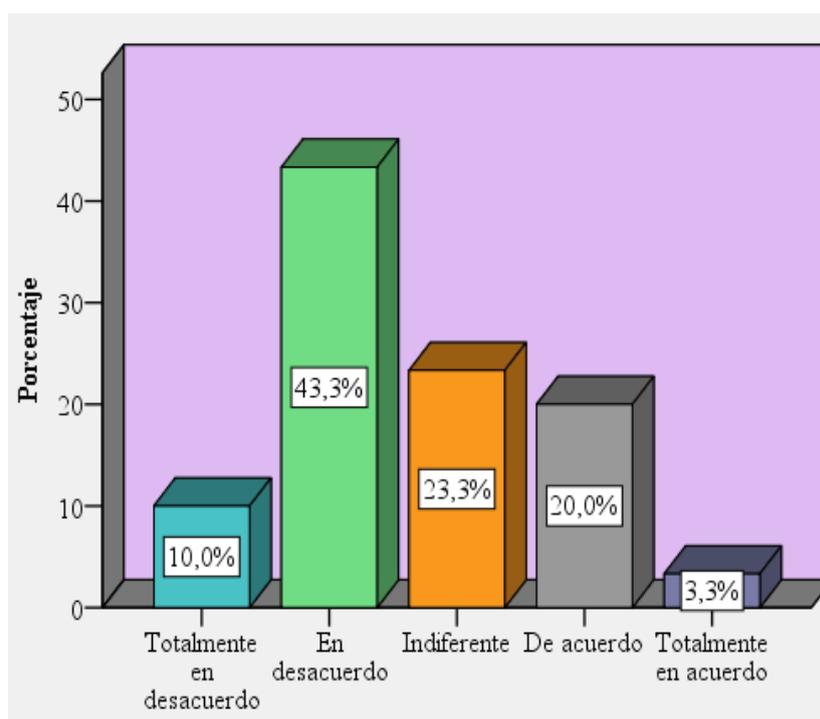


Figura 18. Existió actitud y predisposición al cambio por los colaboradores.

De acuerdo con la figura 18, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la existencia de la actitud y predisposición al cambio para el mejor desarrollo de trabajo. Donde el 43.3% de los funcionarios manifestaron estar en desacuerdo. El 23.3% indiferente, 20% de acuerdo, 10% totalmente en desacuerdo y minoritariamente 3.3% totalmente de acuerdo.

Tabla 28.
La filosofía de trabajo se encaminó a la gestión por resultados.

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	7
En desacuerdo	7	23
Indiferente	8	27
De acuerdo	13	43
Total	30	100

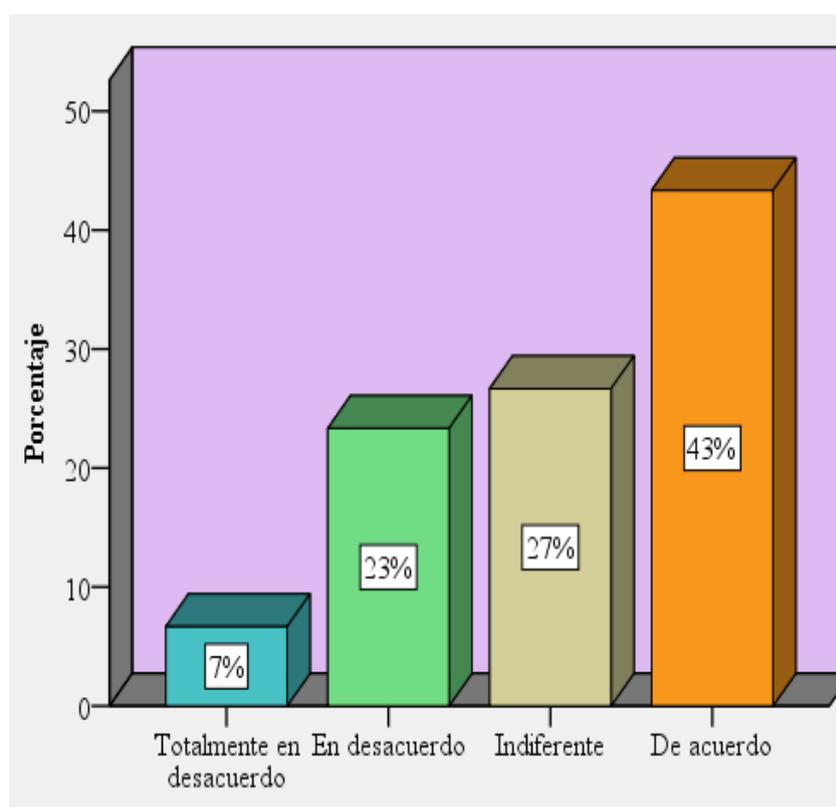


Figura 19. Filosofía de trabajo se encamina a la gestión por resultados

De acuerdo con la figura 19, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la práctica de la filosofía de trabajo basado en la gestión por resultados. Donde el 43% de los funcionarios manifestaron estar de acuerdo. El 27% indiferente, 23% estar en desacuerdo y por último el 7% totalmente en desacuerdo.

Tabla 29.

La Cooperativa puso en práctica la meritocracia como criterio de ascenso laboral.

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	6.7
En desacuerdo	14	46.7
Indiferente	8	26.7
De acuerdo	5	16.7
Totalmente en acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

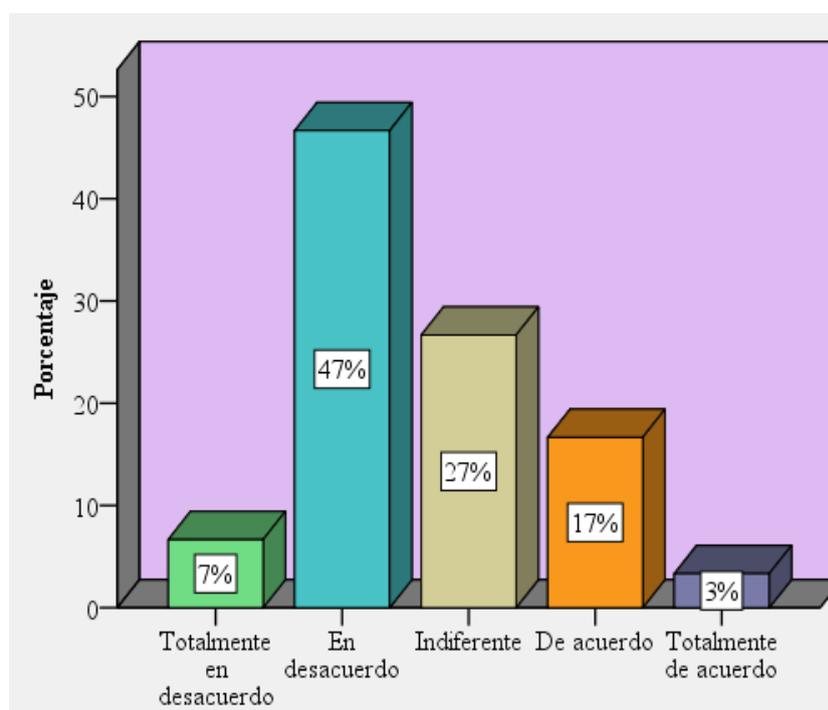


Figura 20. La Cooperativa puso en práctica la meritocracia como criterio de ascenso laboral

De acuerdo con la figura 20, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la práctica de la meritocracia como criterio de ascenso laboral. Donde el 47% de los funcionarios consideraron estar en desacuerdo. El 27% indiferente, seguido de 17% estar de acuerdo, 7% totalmente en desacuerdo y minoritariamente 3% totalmente de acuerdo.

d. Política de reclutamiento

Tabla 30.

La Cooperativa desarrolló un proceso estructurado y efectivo en el proceso de selección del personal

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	7
En desacuerdo	6	20
Indiferente	6	20
De acuerdo	15	50
Totalmente en acuerdo	1	3
Total	30	100

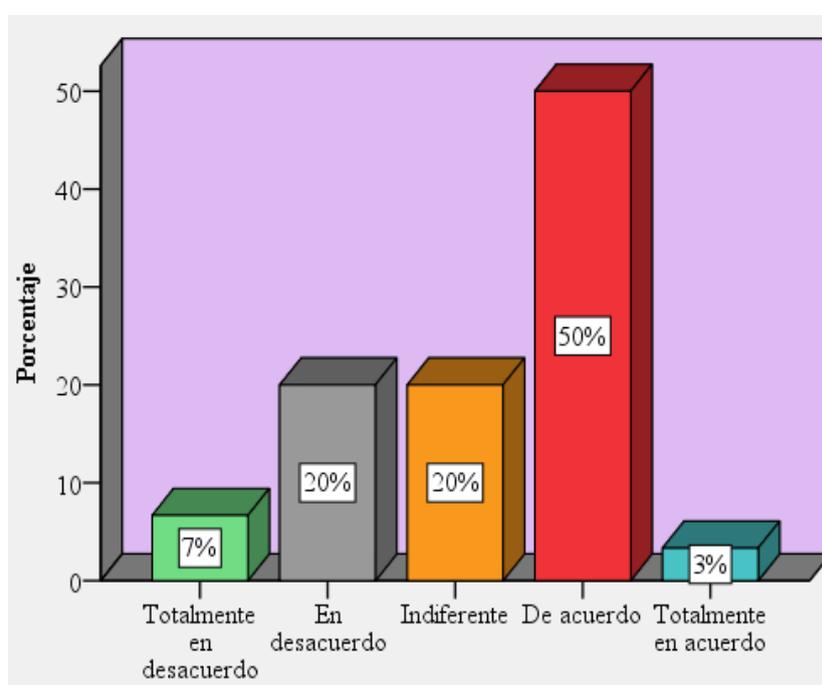


Figura 21. El proceso de selección del personal fue estructurado y efectivo.

De acuerdo con la figura 21, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto al proceso de selección del personal de ser estructurado y efectivo desarrollado por la Cooperativa. Donde el 50% de los funcionarios manifestaron estar de acuerdo. El 20% (en desacuerdo e indiferente), seguido del 7% totalmente en desacuerdo y por último 3% totalmente en acuerdo.

Tabla 31.

Para la selección del personal la Cooperativa tomó en consideración el perfil académico y formación profesional

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	6.7
En desacuerdo	5	16.7
Indiferente	6	20.0
De acuerdo	14	46.7
Totalmente en acuerdo	3	10.0
Total	30	100.0

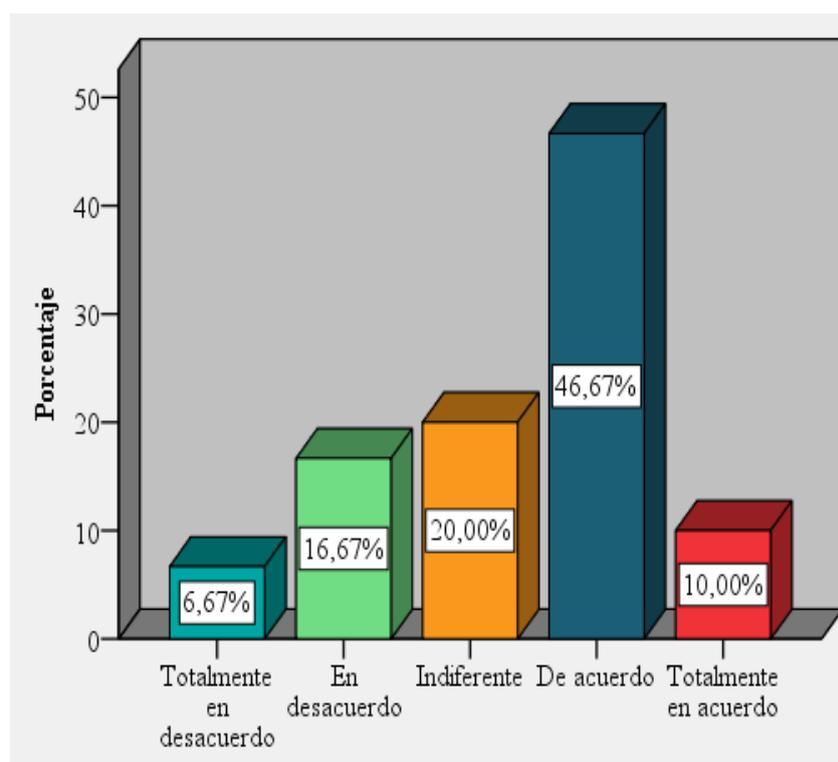


Figura 22. Para la selección del personal la cooperativa tomó en consideración Perfil académico y formación profesional.

De acuerdo con la figura 22, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la consideración del perfil académico y formación profesional por la cooperativa como parte del proceso de selección del personal. Donde el 46.67% de los funcionarios consideraron estar de acuerdo. El 20% indiferente, 16.67% en desacuerdo y por último el 6.67% totalmente en desacuerdo.

Tabla 32.

La Cooperativa desarrolló un proceso de selección por competencias para conocer las habilidades, actitudes y estilos de relaciones de los postulantes

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	10.0
En desacuerdo	10	33.3
Indiferente	4	13.3
De acuerdo	13	43.3
Total	30	100.0

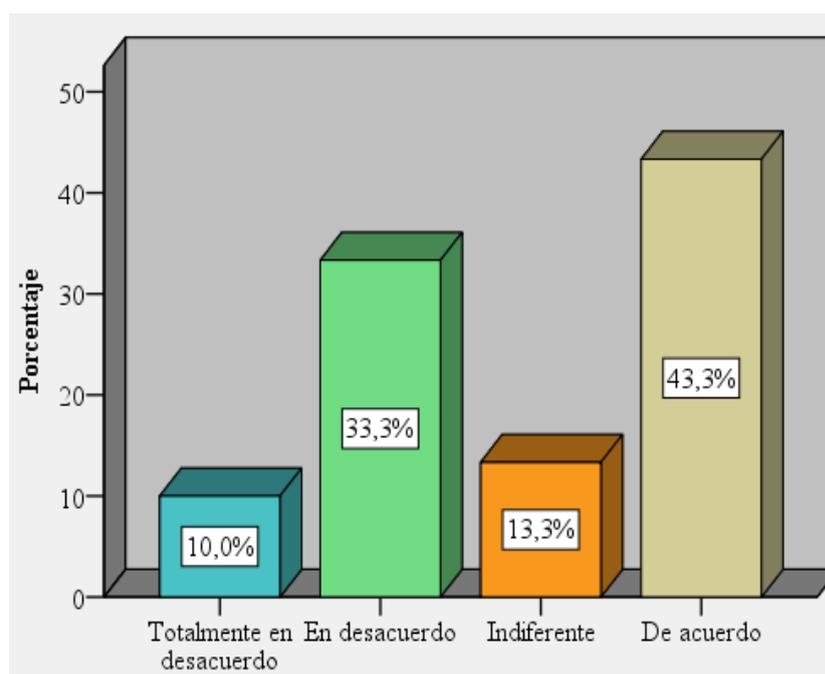


Figura 23. La Cooperativa desarrolló un proceso de selección por competencia.

De acuerdo con la figura 23, se muestran los resultados de la valoración de los colaboradores en cuanto al empleo de selección de personal por competencia para conocer las habilidades, actitudes y estilos de relaciones de los postulantes. Donde el 43.3% (de acuerdo) de los funcionarios consideraron que la cooperativa emplea la selección del personal por competencia. El 33.3% en desacuerdo, seguidos del 13.3% indiferente y por ultimo 10% totalmente en desacuerdo.

Tabla 33.

En el proceso de la entrevista los postulantes fueron informados de los términos y condiciones de trabajo

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3
En desacuerdo	8	27
Indiferente	6	20
De acuerdo	15	50
Total	30	100

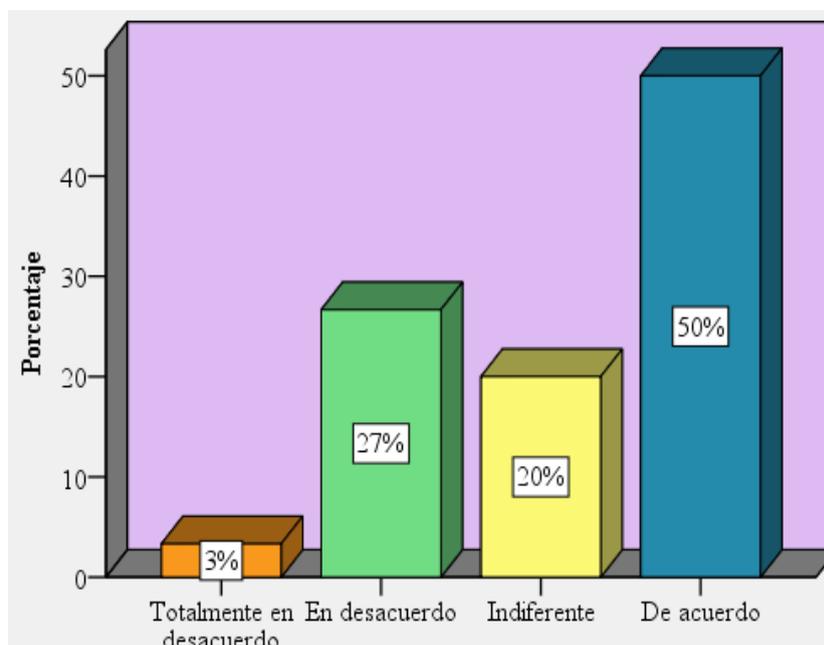


Figura 24. En el proceso de la entrevista los postulantes fueron informados de los términos y condiciones de trabajo.

De acuerdo con la figura 24, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto al hecho de haber sido informados en la etapa de entrevista acerca de los términos y condiciones de trabajo por los encargados del proceso de selección. Donde el 50% de los funcionarios manifestaron estar de acuerdo. El 27% en desacuerdo, seguido del 20% indiferente y por último 3% totalmente en desacuerdo.

e. Criterio y programa de capacitación de recursos humanos

Tabla 34.

Incorporado a la Cooperativa, el nuevo colaborador recibió el proceso adecuado de inducción y acompañamiento necesario para el desarrollo de sus funciones

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	13
En desacuerdo	11	37
Indiferente	8	27
De acuerdo	6	20
Totalmente en acuerdo	1	3
Total	30	100

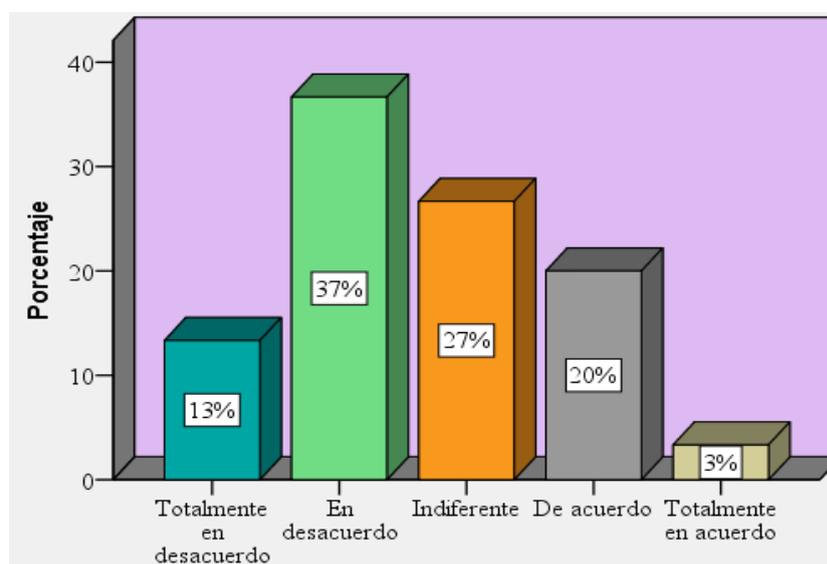


Figura 25. El colaborador nuevo recibió el proceso adecuado de inducción y acompañamiento

De acuerdo con la figura 25, se muestran los resultados de la valoración de los colaboradores en cuanto al hecho de haber recibido el adecuado proceso de inducción y acompañamiento para el desarrollo funcional del puesto de trabajo. Donde el 37% de los funcionarios manifestaron estar en desacuerdo. El 27% indiferente, seguido del 20% de acuerdo; así mismo el 13% totalmente en desacuerdo y por último minoritariamente 3% totalmente de acuerdo.

Tabla 35.

En cuanto a la incorporación del personal nuevo sin experiencia profesional considera Ud. que la Cooperativa desarrolló un inadecuado proceso de formación, afectando su buen desempeño.

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3
En desacuerdo	4	13
Indiferente	3	10
De acuerdo	17	57
Totalmente en acuerdo	5	17
Total	30	100

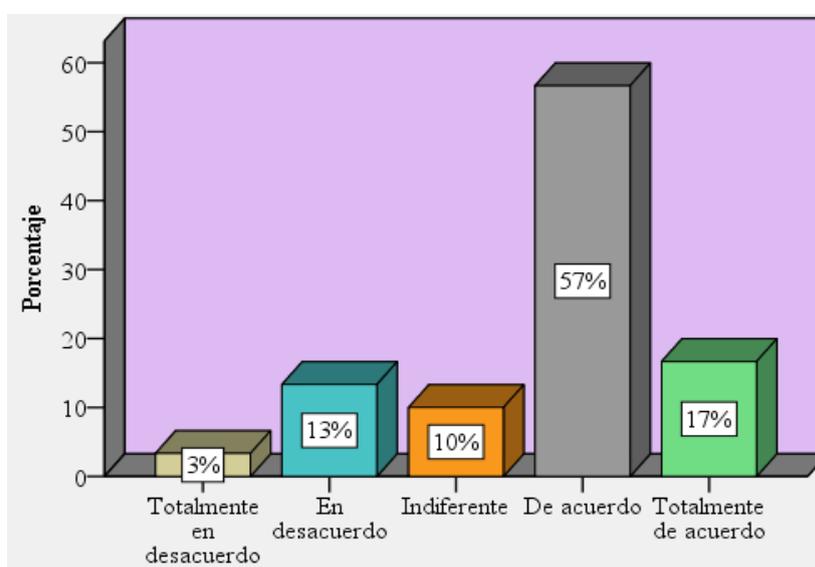


Figura 26. El colaborador nuevo sin experiencia profesional recibió un inadecuado proceso de formación.

De acuerdo con la figura 26, se muestran los resultados de valoración obtenidos de los colaboradores en cuanto a la existencia de un proceso inadecuado de formación del personal nuevo sin experiencia laboral en la Cooperativa. Donde el 57% de los funcionarios consideraron estar de acuerdo. El 17% totalmente de acuerdo; seguidos del 13% en desacuerdo; así mismo el 10% Indiferente y por último el 3% totalmente en desacuerdo.

Tabla 36.

Las capacitaciones desarrolladas por la Cooperativa apoyaron a la mejora y el correcto cumplimiento de las tareas y/o actividades de trabajo

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3.3
En desacuerdo	13	43.3
Indiferente	8	26.7
De acuerdo	7	23.3
Totalmente en acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

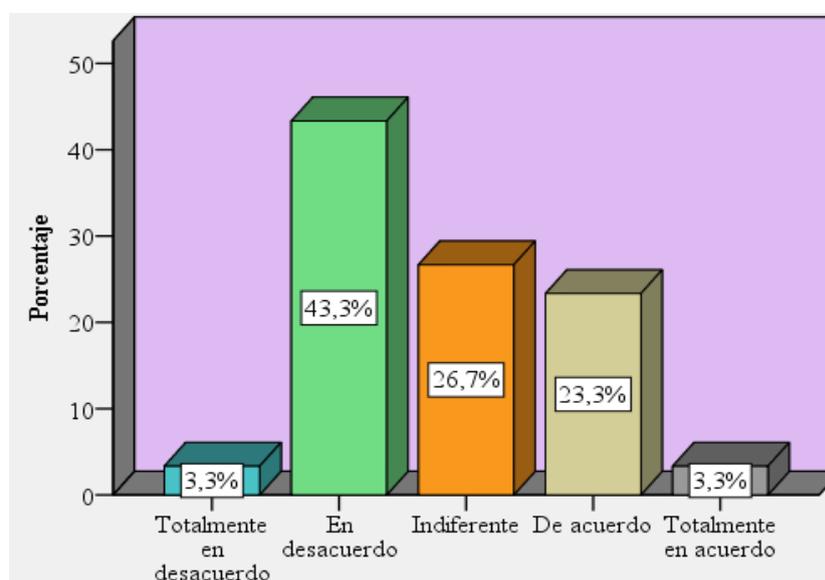


Figura 27. Las capacitaciones apoyaron al correcto cumplimiento de las tareas.

De acuerdo con la figura 27, se muestran los resultados de valoración obtenidos de los colaboradores en cuanto a las capacitaciones organizadas por la cooperativa y si estas apoyaron a la mejora y correcto cumplimiento de las tareas y/o actividades del trabajo. Donde el 43.3% de los funcionarios manifestaron estar en desacuerdo. El 26.7% indiferente, 23.3% de acuerdo y por último el 3.3% (totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo).

f. Política disciplinaria

Tabla 37.

La Cooperativa procedió con los procesos adecuados para la aplicabilidad de la sanción según reglamento interno de trabajo

	Cantidad	Porcentaje
En desacuerdo	14	47
Indiferente	9	30
De acuerdo	6	20
Totalmente en acuerdo	1	3
Total	30	100

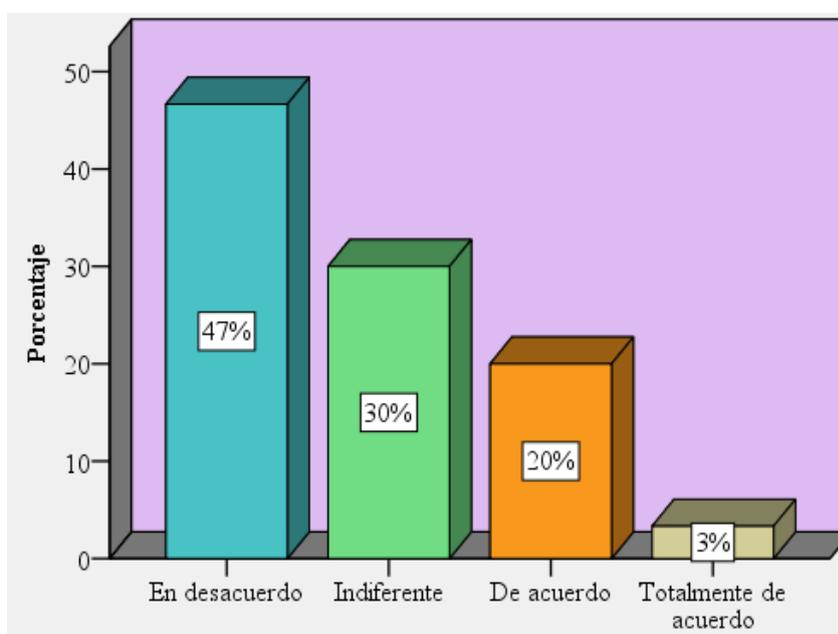


Figura 28. La Cooperativa procedió con los procesos adecuados para la aplicabilidad de la sanción según reglamento interno de trabajo.

De acuerdo con la figura 28, se muestran los resultados de valoración obtenidos de los colaboradores en cuanto a la existencia del adecuado proceso de sanción al colaborador según reglamento interno de trabajo de la cooperativa. Donde el 47% de los funcionarios manifestaron estar en desacuerdo. El 30% indiferente, 20% de acuerdo y por último 3% totalmente de acuerdo minoritariamente.

Tabla 38.

Considera Ud. que los actos de indisciplina fueron aplicados de manera objetiva y sin distinción alguna

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3.3
En desacuerdo	13	43.3
Indiferente	4	13.3
De acuerdo	12	40.0
Total	30	100.0

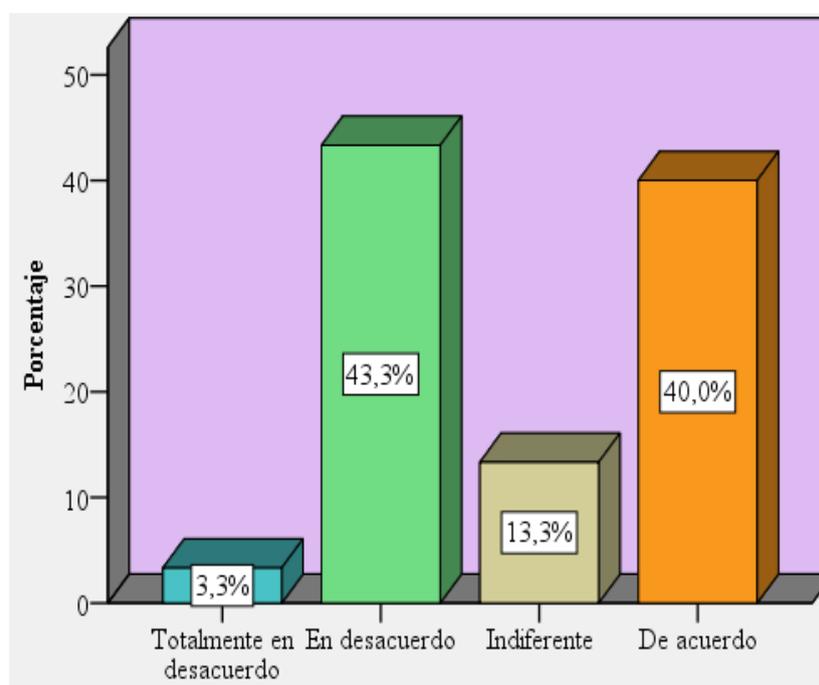


Figura 29. Los actos de indisciplina fueron aplicados de manera objetiva y sin distinción alguna

De acuerdo en la figura 29, se muestran los resultados de valoración obtenidos de los colaboradores en cuanto al hecho de conocer si los actos de indisciplina son aplicados de manera objetiva y sin distinción alguna al colaborador. Donde el 43.3% de los funcionarios manifestaron estar en desacuerdo. El 40% de acuerdo, seguido del 13.3% indiferente y por último el 3.3% totalmente en desacuerdo.

Tabla 39.

Considera Ud. que los responsables de las jefaturas carecieron de capacidad profesional, optando por la sanción como un medio de solución a los problemas

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3.3
En desacuerdo	5	16.7
Indiferente	2	6.7
De acuerdo	20	66.7
Totalmente en acuerdo	2	6.7
Total	30	100.0

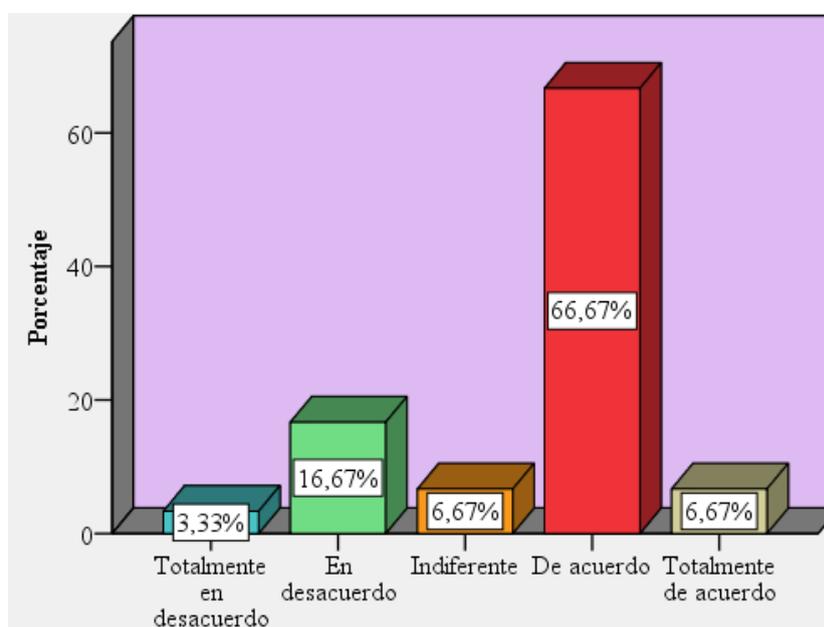


Figura 30. Carecieron de capacidad profesional las jefaturas.

De acuerdo en la figura 30, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a considerar la carencia de profesionalismo por los responsables de las jefaturas quienes al no poder dar solución a los problemas optan por sancionar al colaborador. Donde 66.67% de los funcionarios manifestaron estar de acuerdo. El 16.67% en desacuerdo, seguido del 6.67% (indiferente y totalmente de acuerdo) y por último el 3.33% totalmente en desacuerdo.

Tabla 40.

Ante un acto de indisciplina ejecutado por su colega de trabajo, opto por hacer de conocimiento ante los jefes inmediatos

	Cantidad	Porcentaje
En desacuerdo	6	20
Indiferente	5	17
De acuerdo	16	53
Totalmente en acuerdo	3	10
Total	30	100

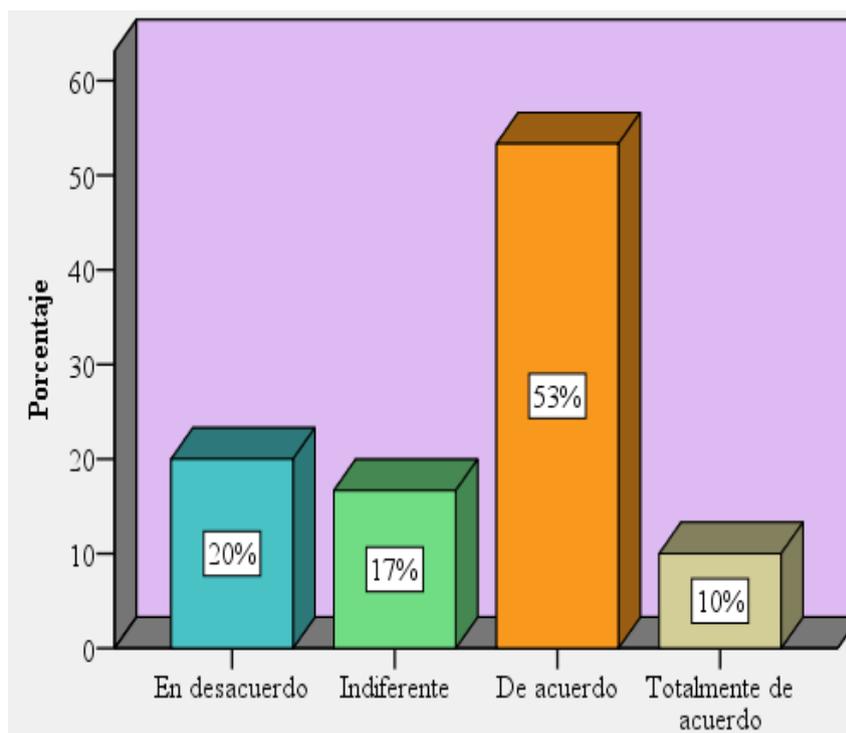


Figura 31. Hizo de conocimiento a los jefes inmediatos de los actos de indisciplina.

De acuerdo a la figura 31, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la decisión de hacer de conocimiento al jefe inmediato del o los actos de indisciplina cometido por su compañero de trabajo. Donde el 53% de los funcionarios consideraron estar de acuerdo. El 20% en desacuerdo, seguido del 17% indiferente y por último el 10% totalmente de acuerdo.

g. Criterio de evaluación

Tabla 41

En la Cooperativa se trabajó bajo el cumplimiento de objetivos y resultados.

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3
En desacuerdo	5	17
Indiferente	2	7
De acuerdo	19	63
Totalmente en acuerdo	3	10
Total	30	100

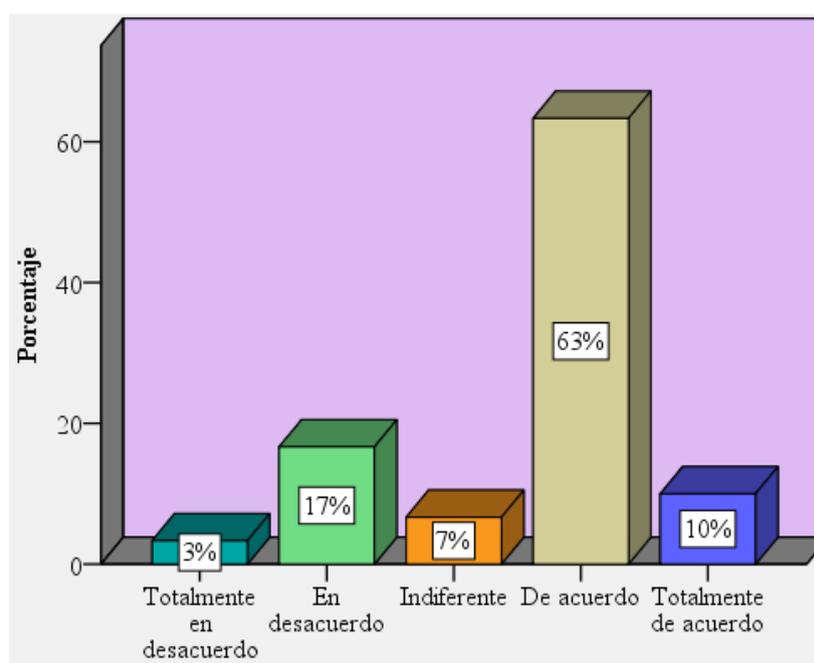


Figura 32. En la Cooperativa se trabajó bajo el cumplimiento de objetivos y resultados

De acuerdo a la figura 32, se muestran los resultados obtenidos de la valoración de los colaboradores en cuanto forma de trabajar en la cooperativa bajo el cumplimiento de objetivos y resultados. Donde el 63% de los funcionarios manifestaron estar de acuerdo. El 17% en desacuerdo; seguido del 10% totalmente de acuerdo, 7% indiferente y por último el 3% totalmente en desacuerdo.

Tabla 42.

La exigencia por el jefe inmediato fue igual para todas las áreas para el logro de los objetivos de la Cooperativa

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3
En desacuerdo	14	47
Indiferente	4	13
De acuerdo	11	37
Total	30	100

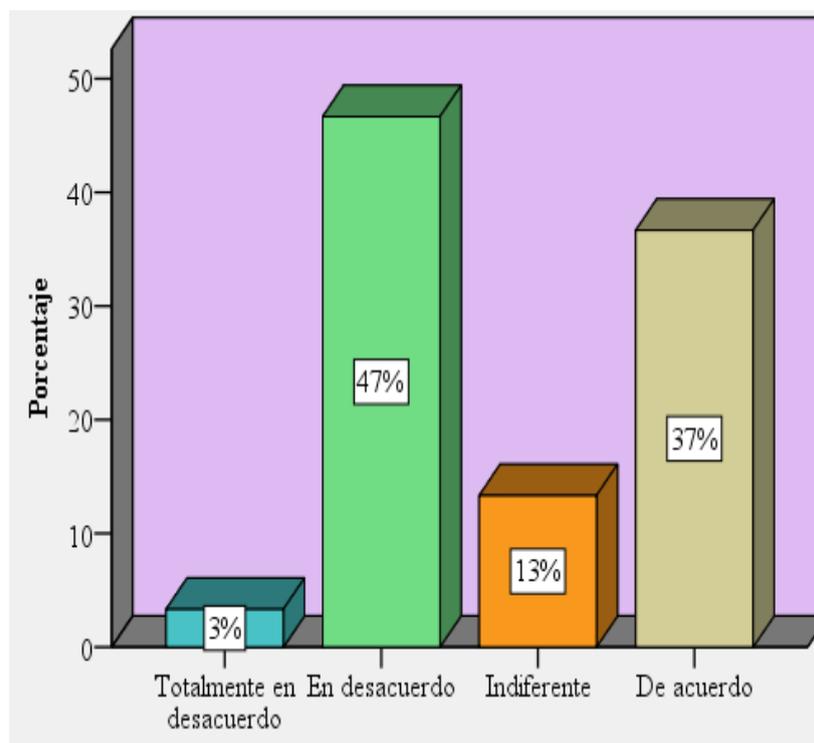


Figura 33. La exigencia por el jefe inmediato fue igual para todas las áreas

De acuerdo a la figura 33, se muestran los resultados obtenidos de la valoración de los colaboradores en cuanto al hecho de saber si la exigencia de trabajo por el jefe inmediato es igual para todas las áreas para el logro de los objetivos de la Cooperativa. Donde 47% de los funcionarios manifestaron estar en desacuerdo. El 37% de acuerdo, seguido del 13% indiferente y por último el 3% totalmente en desacuerdo.

Tabla 43.

Los resultados y/o metas comerciales obtenidas fueron criterios prioritarios para la toma de decisión de continuidad o desvinculación del colaborador

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3.3
En desacuerdo	8	26.7
Indiferente	5	16.7
De acuerdo	14	46.7
Totalmente en acuerdo	2	6.7
Total	30	100.0

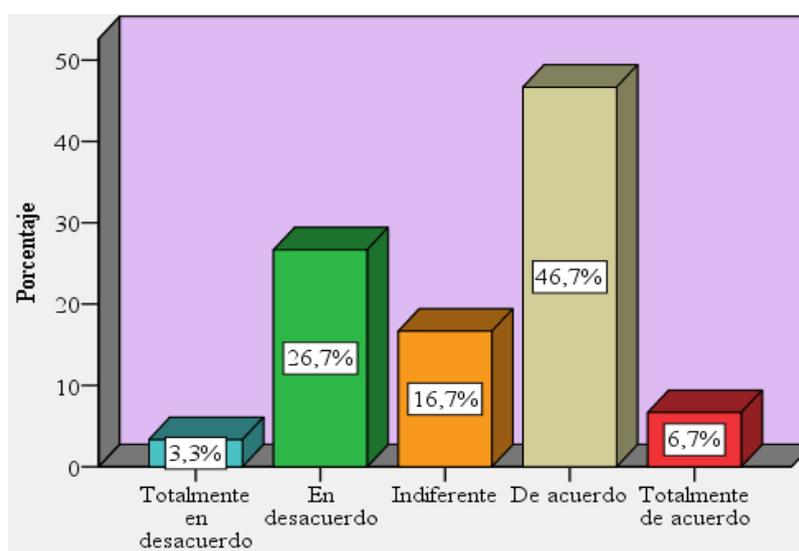


Figura 34. Los resultados obtenidos fueron criterios para la continuidad o desvinculación del colaborador.

De acuerdo a la figura 34, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto al hecho de la continuidad o desvinculación del colaborador bajo el empleo del criterio del logro y/o cumplimiento de metas asignadas por la cooperativa. Donde el 46.7% de los funcionarios consideraron estar de acuerdo. El 26.7% en desacuerdo, seguidos del 16.7% indiferente, 6.7% totalmente de acuerdo y por último el 3.3% totalmente en desacuerdo.

h. Aplicación del liderazgo

Tabla 44.

Los responsables de las jefaturas apoyaron a la potencialización de capacidades y/o habilidades de sus subalternos

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	6.7
En desacuerdo	11	36.7
Indiferente	8	26.7
De acuerdo	9	30.0
Total	30	100.0

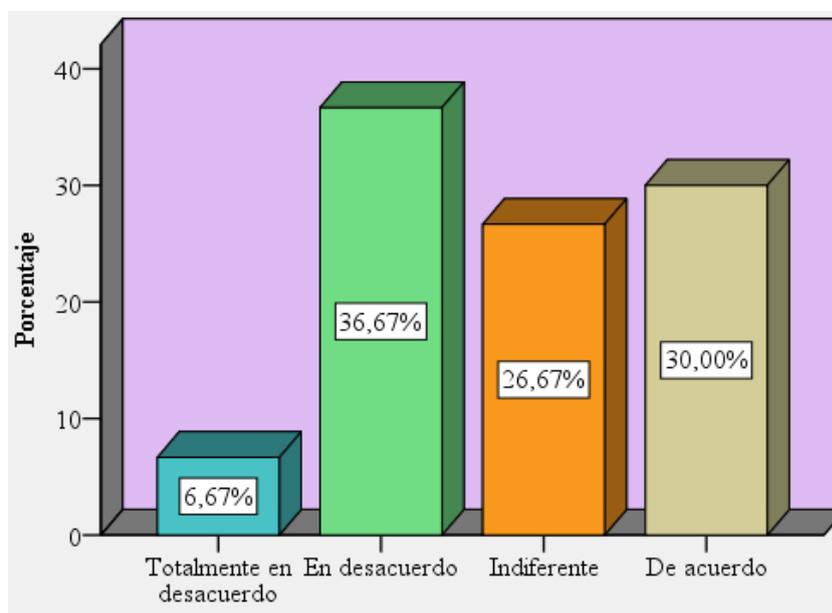


Figura 35. Las jefaturas apoyaron a la potencialización de capacidades y/o habilidades de sus subalternos

De acuerdo con la figura 35, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a saber si los responsables de las jefaturas apoyan en potencializar las capacidades y/o habilidades de sus subalternos. Donde el 36.67% de funcionarios manifestaron estar en desacuerdo. El 30% de acuerdo; seguidos del 26.67% indiferente y por último el 6.67% totalmente en desacuerdo.

Tabla 45.

Existió la actitud y compromiso de los colaboradores por la mejora continua de la gestión

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	7
En desacuerdo	4	13
Indiferente	12	40
De acuerdo	11	37
Totalmente en acuerdo	1	3
Total	30	100

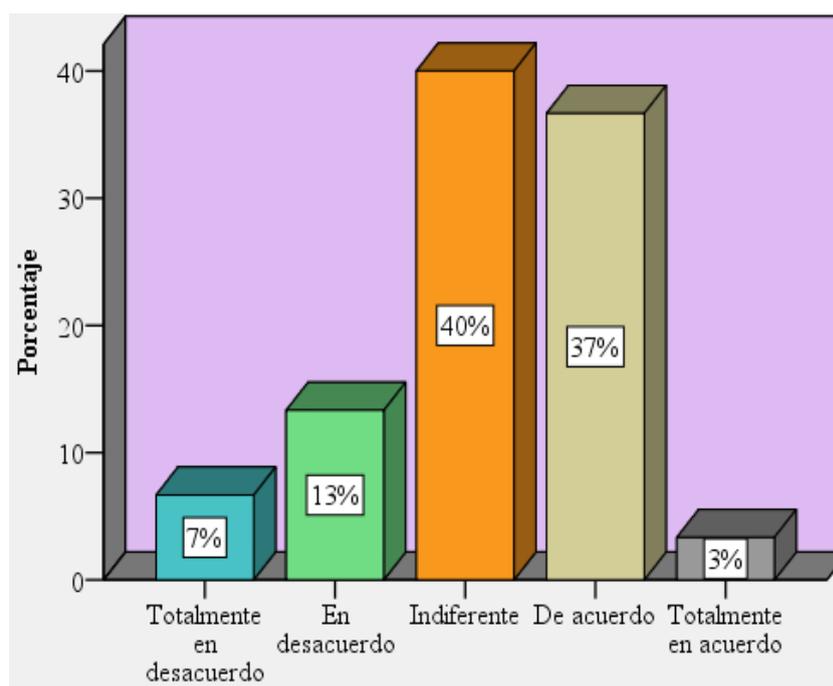


Figura 36. Existió actitud y compromiso por la mejora continua de la gestión.

En la figura 36, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la existencia de actitud y compromiso del colaborador por la mejora continua de la gestión. Donde el 40% de funcionarios manifestaron ser indiferentes. El 37% de acuerdo, seguidos del 13% en desacuerdo y 7% totalmente en desacuerdo, por último el 3% totalmente de acuerdo.

Tabla 46.

Los colaboradores asumieron conductas de superación y motivan a sus colegas

	Cantidad	Porcentaje
En desacuerdo	15	50.0
Indiferente	4	13.3
De acuerdo	10	33.3
Totalmente en acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

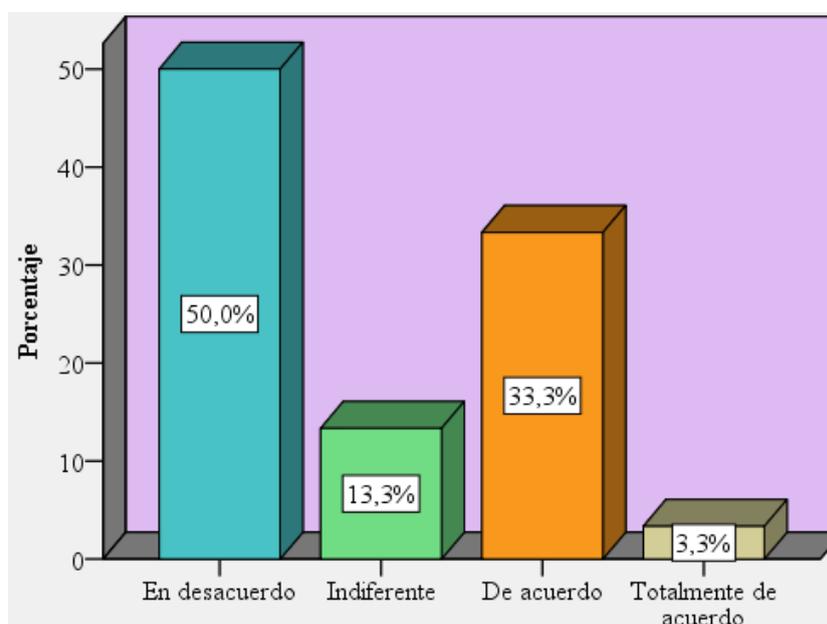


Figura 37. Los colaboradores asumieron conductas de superación y motivan a sus colegas.

De acuerdo con la figura 37, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto al hecho de saber si los colaboradores asumen conductas de superación y motivan a sus colegas de trabajo para un mejor resultado de trabajo. Donde el 50% de los funcionarios manifestaron estar en desacuerdo. El 33.3% están de acuerdo, seguidos del 13.3% y por último minoritariamente el 3.3% totalmente de acuerdo.

Tabla 47.

Los Órganos de Gobierno de la Cooperativa asumieron retos y se involucraron en el problema y dieron alternativas de solución

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3
En desacuerdo	8	27
Indiferente	6	20
De acuerdo	13	43
Totalmente en acuerdo	2	7
Total	30	100

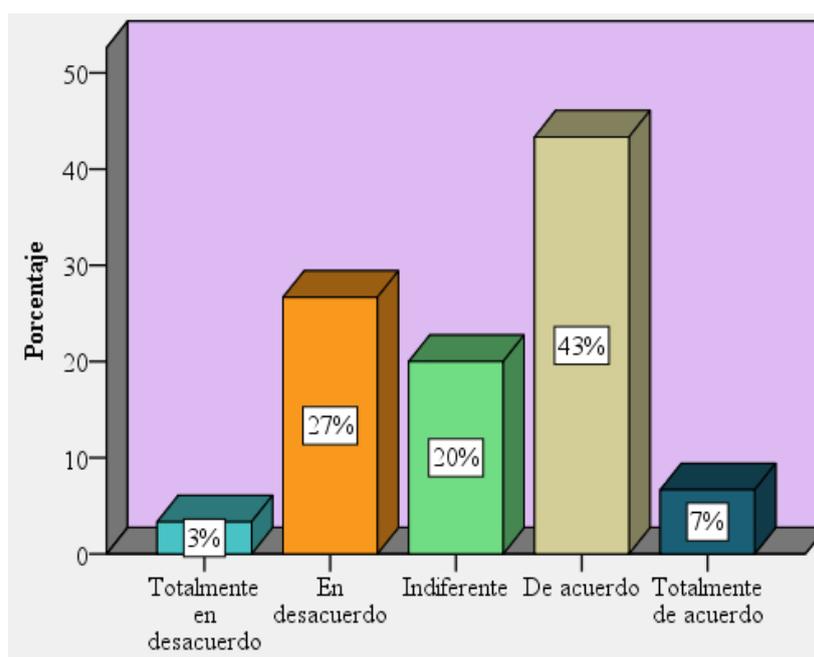


Figura 38. Los Órganos de Gobierno se involucraron en el problema y dieron alternativas de solución.

De acuerdo con la figura 38, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a saber si los órganos de gobierno de la Cooperativa se involucraron en el problema y dieron alternativas de solución. Donde el 43% de los funcionarios consideraron estar de acuerdo. El 27% en desacuerdo, seguido del 20% indiferente y 7% totalmente de acuerdo; por último el 3% totalmente en desacuerdo.

Factores externos

a. Situación de oferta y de la demanda de recursos humanos en el mercado

Tabla 48.

Las entidades financieras del medio local, valoraron y remuneraron mejor a los talentos humanos en base a la gestión por resultados

	Cantidad	Porcentaje
En desacuerdo	3	10
Indiferente	8	27
De acuerdo	18	60
Totalmente en acuerdo	1	3
Total	30	100

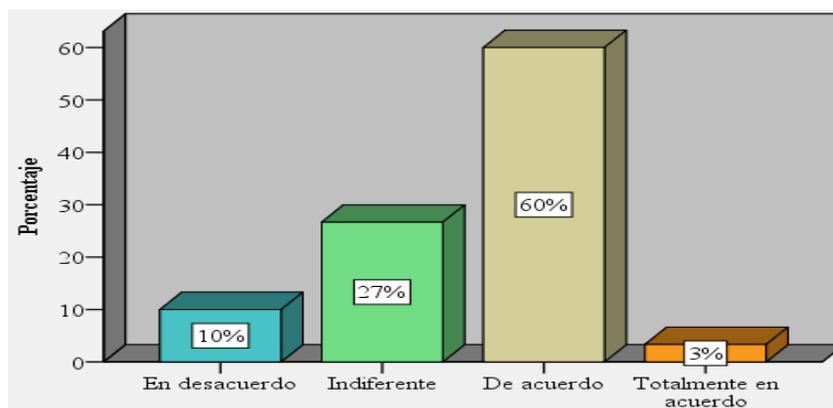


Figura 39. Las entidades financieras del medio local valoraron y remuneraron mejor.

De acuerdo con la figura 39, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la situación de saber si las entidades financieras del medio local valoraron y remuneraron mejor al talento humano en base a la gestión por resultados. Donde el 60% de los funcionarios manifestaron estar de acuerdo. Los 27% en desacuerdo, seguidos del 10% en desacuerdo y por último el 3% consideran totalmente de acuerdo.

b.Coyuntura económica

Tabla 49.

La dinámica de la economía nacional a partir de sus instituciones promovieron la rápida inserción laboral ante la rotación laboral de los profesionales

	Cantidad	Porcentaje
En desacuerdo	3	10.0
Indiferente	4	13.3
De acuerdo	22	73.3
Totalmente en acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

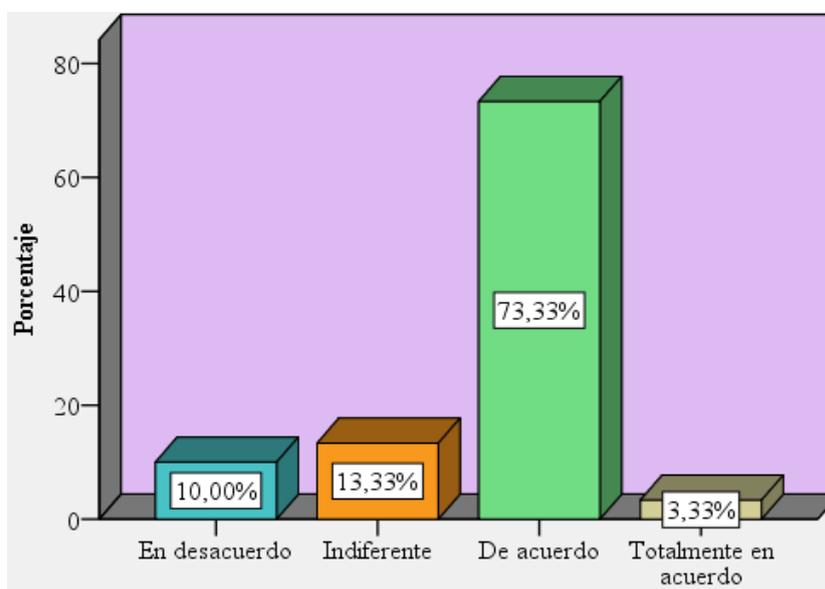


Figura 40. La economía nacional promueve la rápida inserción laboral.

De acuerdo con la figura 40, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto al rol de las instituciones del estado en promover la rápida inserción laboral ante la rotación de profesionales. Donde el 73.33% de los funcionarios manifestaron estar de acuerdo. El 13.33% indiferente, seguidos del 10% estar en desacuerdo y por último el 3.33% totalmente de acuerdo.

c. Oportunidades de empleo en el mercado de trabajo

Tabla 50.

Considera Ud. que, en otros sectores de la economía del país, ofrecieron mejores oportunidades de empleo, condiciones de trabajo y estabilidad laboral

	Cantidad	Porcentaje
En desacuerdo	2	7
Indiferente	5	17
De acuerdo	22	73
Totalmente en acuerdo	1	3
Total	30	100

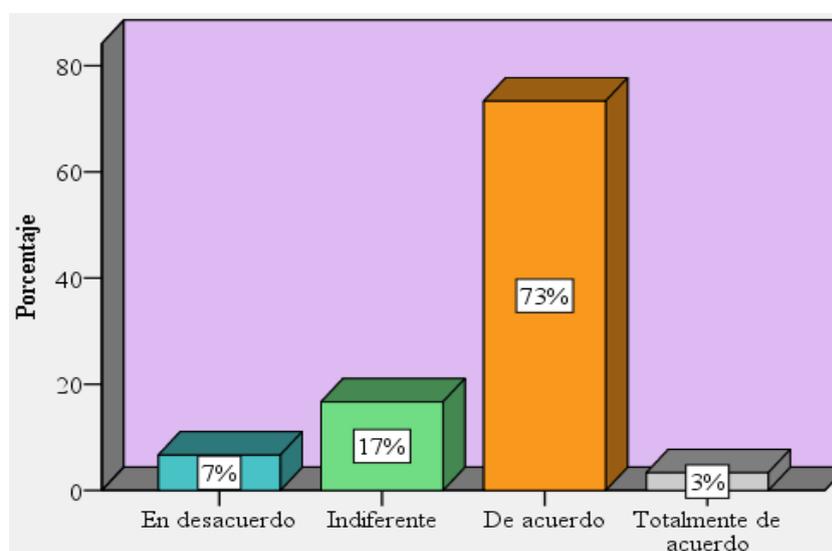


Figura 41. Los otros sectores de la economía ofrecieron mejores oportunidades de empleo, condiciones de trabajo y estabilidad laboral.

De acuerdo con la figura 41, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a las oportunidades de empleo convocados por los otros sectores de la economía nacional quienes ofrecieron mejores oportunidades, condiciones de trabajo y estabilidad laboral. Donde el 73% de los funcionarios manifestaron estar de acuerdo. El 17% indiferente, seguido del 7% en desacuerdo y por último el 3% totalmente de acuerdo.

d. Condicionalidad de la demanda

Tabla 51.

La inversión en cursos de especialización y/o capacitaciones lo hizo competitivo frente a la demanda de profesionales en el mercado laboral

	Cantidad	Porcentaje
En desacuerdo	3	10.0
Indiferente	4	13.3
De acuerdo	22	73.3
Totalmente en acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

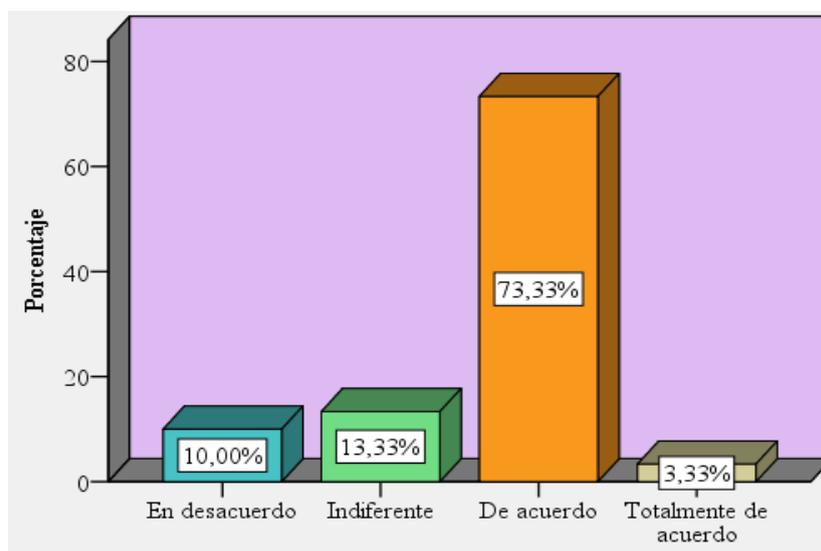


Figura 42. La inversión en especialización lo hizo competitivo en el mercado laboral.

De acuerdo con la figura 42, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la importancia de la especialización y/o capacitación como factor condicionante de la demanda frente a la competencia profesional en el mercado laboral. Donde el 73.33% de los funcionarios manifestaron estar de acuerdo. El 13.33% indiferente, 10% en desacuerdo y por último el 3.33% totalmente de acuerdo.

5.2.3. Análisis de la Productividad laboral

a. Eficiencia

Tabla 52.

El colaborador hizo uso del tiempo necesario y asignado para realizar de manera más óptima y adecuada su trabajo

	Cantidad	Porcentaje
En desacuerdo	7	23
Indiferente	6	20
De acuerdo	15	50
Totalmente en acuerdo	2	7
Total	30	100

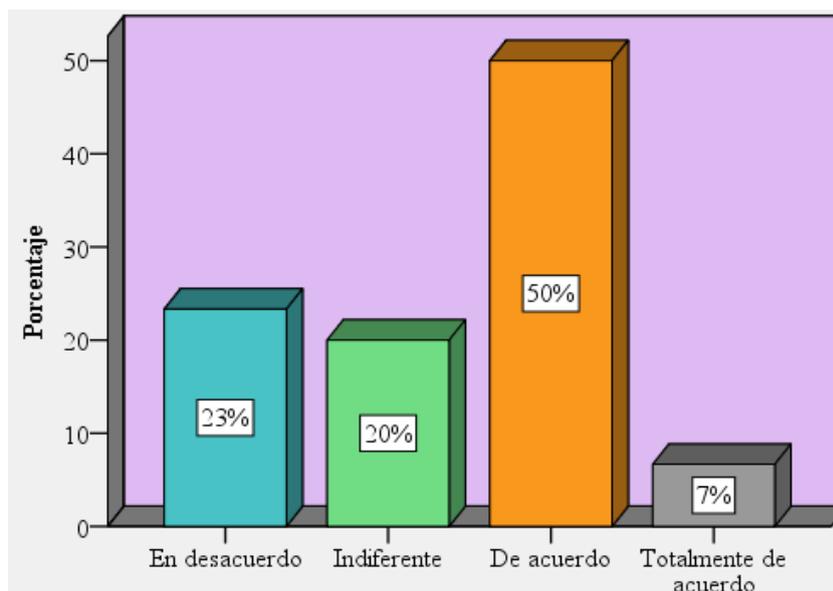


Figura 43. El colaborador hizo uso del tiempo de manera óptima y adecuada por el colaborador.

De acuerdo con la figura 43, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto al uso óptimo y adecuado del tiempo para la realización del trabajo por parte del colaborador. Donde el 50% manifestaron estar de acuerdo. El 23% en desacuerdo, seguido del 20% indiferente y por último el 7% totalmente de acuerdo.

Tabla 53.

Los colaboradores tuvieron la capacidad de atender de manera inmediata las necesidades y solicitudes del socio

	Cantidad	Porcentaje
En desacuerdo	6	20.0
Indiferente	7	23.3
De acuerdo	16	53.3
Totalmente en acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

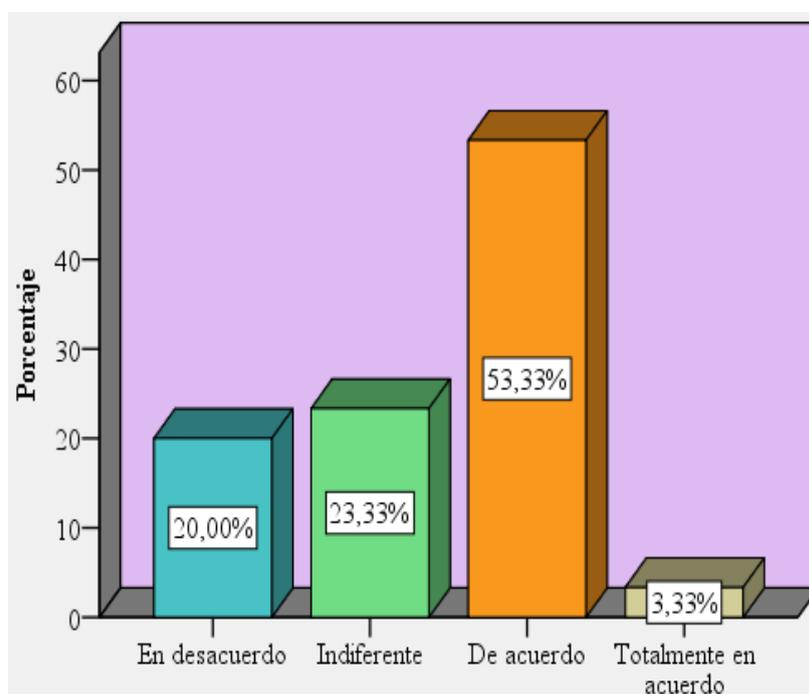


Figura 44. Los colaboradores tuvieron la capacidad de atender de manera inmediata.

De acuerdo con la figura 44, se mostraron los resultados de valoración de los colaboradores en el hecho de saber si el personal contó con la capacidad de poder atender de manera inmediata las necesidades y/o solicitud del socio. Donde el 53.33% de los funcionarios manifestaron estar de acuerdo. El 23.33% indiferente, 20% en desacuerdo y por último el 3.33% totalmente de acuerdo.

Tabla 54.

Los colaboradores cumplieron con los procesos según reglamento y en el tiempo oportuno

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3.3
En desacuerdo	9	30.0
Indiferente	7	23.3
De acuerdo	13	43.3
Total	30	100.0

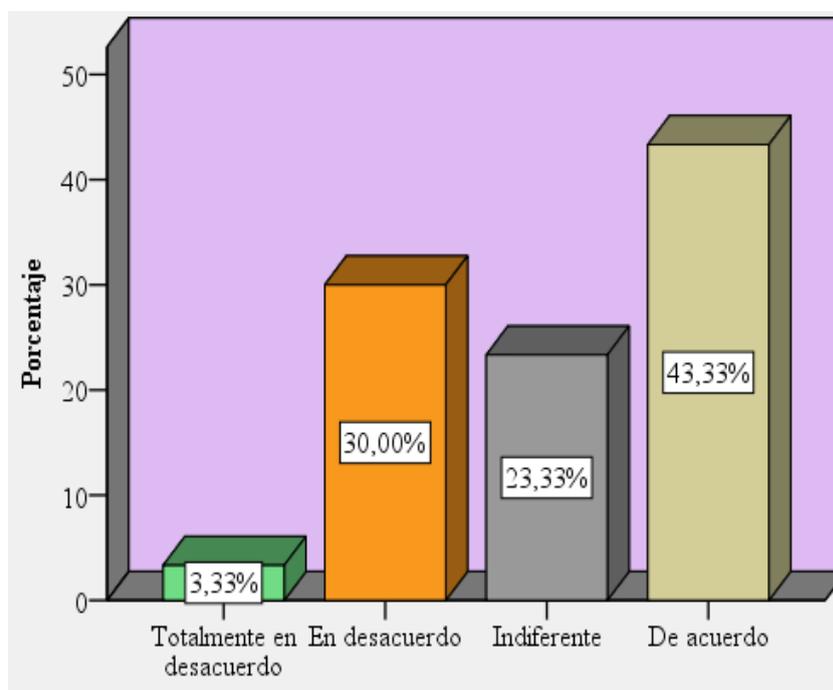


Figura 45. Los colaboradores cumplieron con los procesos según reglamento y en el tiempo oportuno.

De acuerdo con la figura 45, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a cumplimiento de procesos según reglamento y de manera oportuna por el personal. Donde el 43.33% de los funcionarios manifestaron estar de acuerdo. El 30% se hallan en desacuerdo, seguidos del 23.33% indiferente y por último 3.33% totalmente en desacuerdo.

Tabla 55.

Los colaboradores hicieron uso correcto de los recursos y/o materiales para minimizar costos

	Cantidad	Porcentaje
En desacuerdo	6	20
Indiferente	6	20
De acuerdo	17	57
Totalmente en acuerdo	1	3
Total	30	100

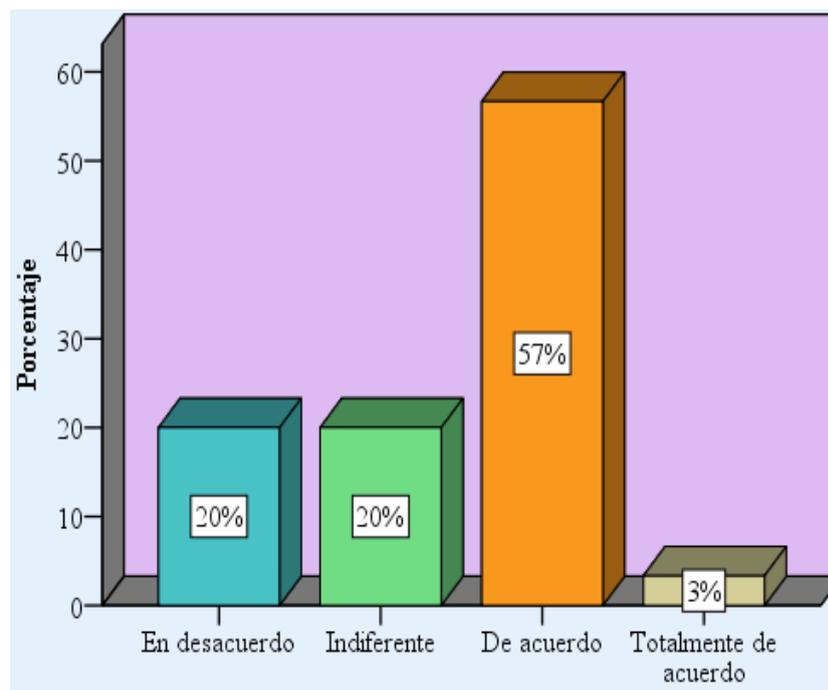


Figura 46. Los colaboradores hicieron uso correcto de los recursos y/o materiales para minimizar costos

De acuerdo con la figura 46, se mostraron los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto al uso correcto de los recursos y/o materiales para minimizar costos. Donde el 57% de los funcionarios consideraron estar de acuerdo. El 20% (En desacuerdo e indiferente) y por último el 3% totalmente de acuerdo.

Tabla 56.

El uso de los recursos para el desarrollo de las actividades como parte de la gestión por parte de los colaboradores fue Medianamente eficiente en los periodos 2016,2017 y 2018.

	Cantidad	Porcentaje
En desacuerdo	2	7
Indiferente	8	27
De acuerdo	19	63
Totalmente en acuerdo	1	3
Total	30	100

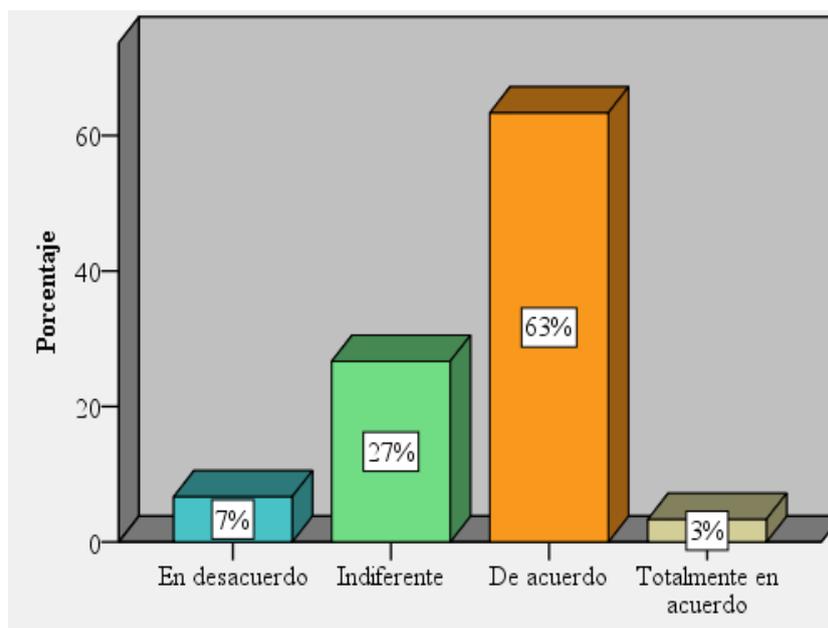


Figura 47.El uso de los recursos fue medianamente eficiente en los períodos 2016,2017 y 2018.

De acuerdo con la figura 47, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto al uso de recursos medianamente eficiente en los períodos 2016, 2017 y 2018 para el desarrollo de las actividades. Donde el 63% de los funcionarios consideraron estar de acuerdo. El 27% son indiferentes, seguidos del 7% en desacuerdo y por último el 3% totalmente de acuerdo

b.-Eficacia

Tabla 57.

Los colaboradores priorizaron el logro de los objetivos para cubrir la mayor demanda posible de los usuarios y dar un buen servicio

	Cantidad	Porcentaje
En desacuerdo	7	23.3
Indiferente	9	30.0
De acuerdo	13	43.3
Totalmente en acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

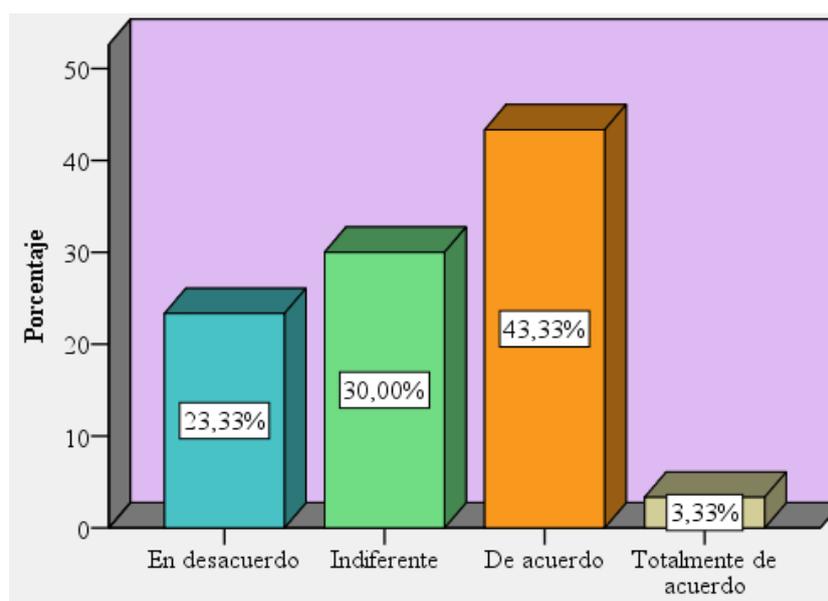


Figura 48. El colaborador priorizaron el logro de objetivos.

De acuerdo con la figura 48, se muestran los resultados de la valoración de los colaboradores en cuanto a la importancia del logro de los objetivos para cubrir la mayor demanda de usuarios y dar un buen servicio asumida por los colaboradores en el trabajo. Donde el 43.33% de los funcionarios manifestaron estar de acuerdo. El 30% indiferente, seguido del 23.33% en desacuerdo y por último el 3.33% totalmente de acuerdo.

Tabla 58.

Los colaboradores focalizaron su tiempo en su trabajo para no cometer errores y cubrir expectativas del socio.

	Cantidad	Porcentaje
En desacuerdo	5	17
Indiferente	7	23
De acuerdo	17	57
Totalmente en acuerdo	1	3
Total	30	100

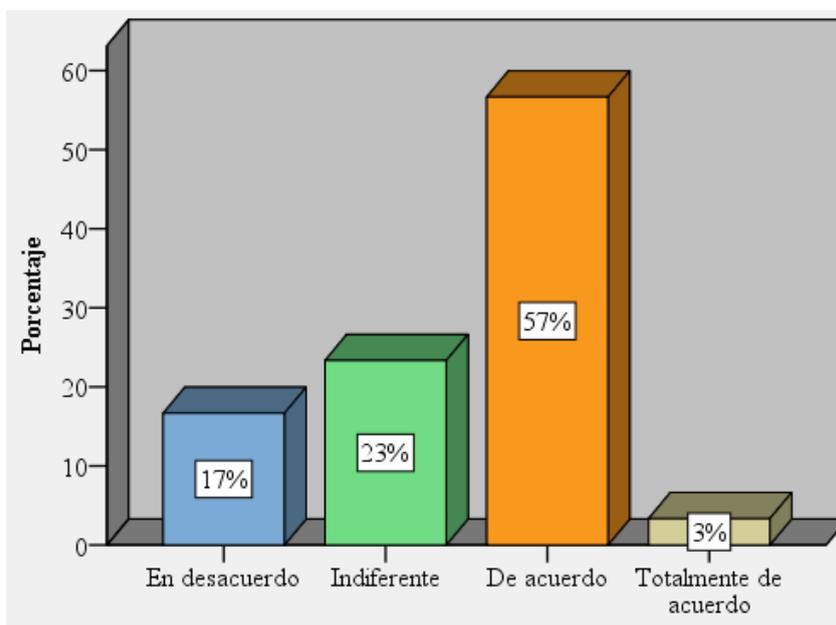


Figura 49. Los colaboradores focalizaron su tiempo para no cometer errores y cubrir expectativas del socio.

De acuerdo con la figura 49, se muestran los resultados de valoración en cuanto a la focalización del tiempo por el colaborador a fin de no cometer errores y cubrir las expectativas del socio. Donde el 57% de los funcionarios manifestaron estar de acuerdo. El 23% indiferente, seguido del 17% en desacuerdo y por último el 3% totalmente de acuerdo.

Tabla 59.

Los colaboradores tuvieron la capacidad y tiempo necesario

para cubrir la demanda actual del servicio

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3.3
En desacuerdo	7	23.3
Indiferente	4	13.3
De acuerdo	17	56.7
Totalmente en acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

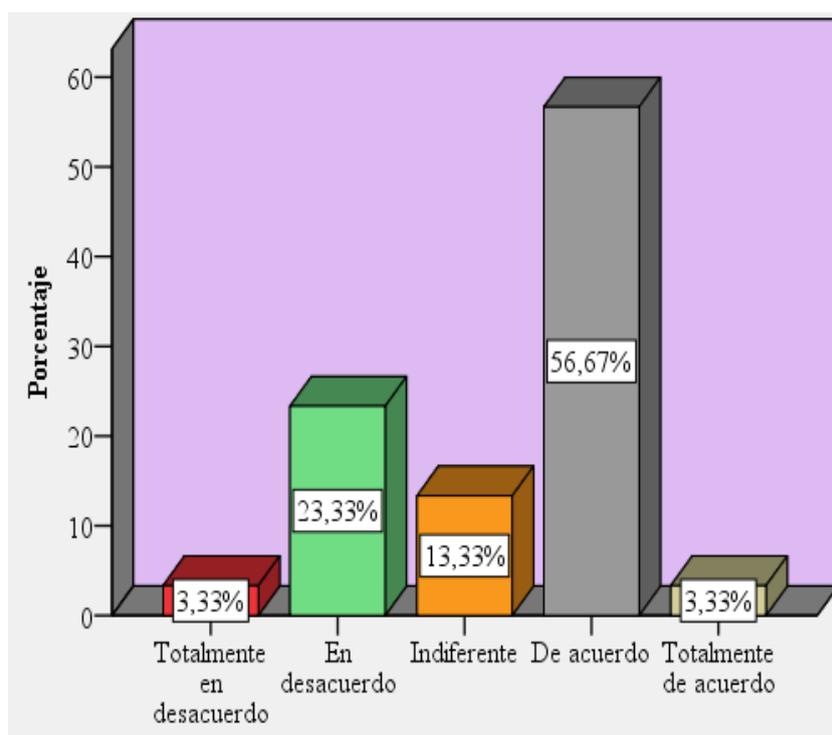


Figura 50. Los colaboradores tuvieron la capacidad y tiempo para cubrir la demanda del servicio.

De acuerdo con la figura 50, se muestran los resultados de valoración en cuanto a la capacidad del colaborador por cubrir la demanda actual del servicio. Donde el 56.67% de los funcionarios consideraron estar de acuerdo. El 23.33% en desacuerdo, 13.33% indiferente y por último y por último 3.33% (totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo).

Tabla 60.

Los colaboradores cumplieron con el desarrollo de las tareas encomendadas en el tiempo oportuno y correctamente logrando satisfacción de usuario

	Cantidad	Porcentaje
En desacuerdo	4	13
Indiferente	14	47
De acuerdo	11	37
Totalmente en acuerdo	1	3
Total	30	100

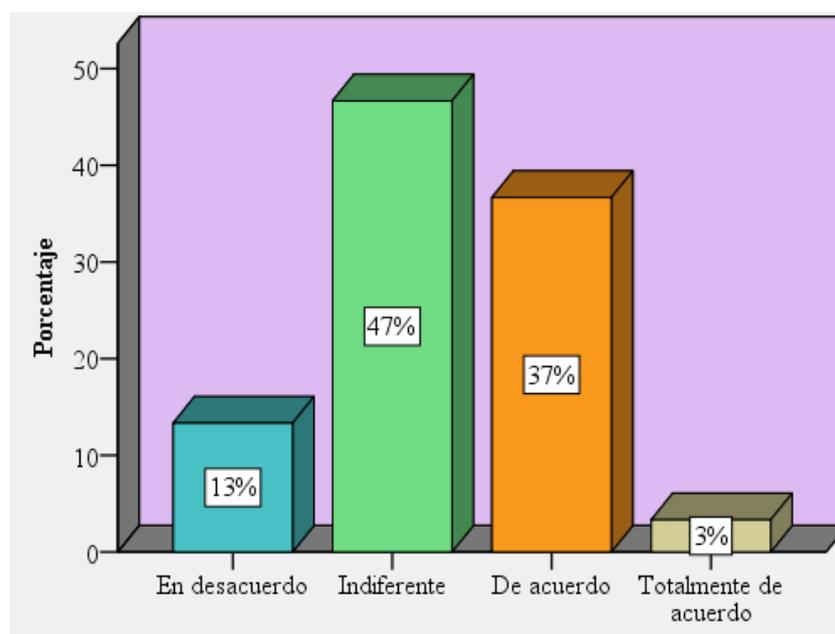


Figura 51. Los colaboradores cumplieron con el desarrollo de sus tareas en el tiempo oportuno.

De acuerdo con la figura 51, se muestran los resultados de valoración en cuanto al cumplimiento de las tareas de manera oportuna y correcta logrando la satisfacción del socio. Donde el 47% de los funcionarios consideraron ser indiferentes. El 37% estar de acuerdo, 13% en desacuerdo y por último 3% totalmente de acuerdo.

Tabla 61.

El nivel de eficacia en los periodos 2016, 2017 y 2018 fue medianamente eficaz.

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3
En desacuerdo	3	10
Indiferente	6	20
De acuerdo	20	67
Total	30	100

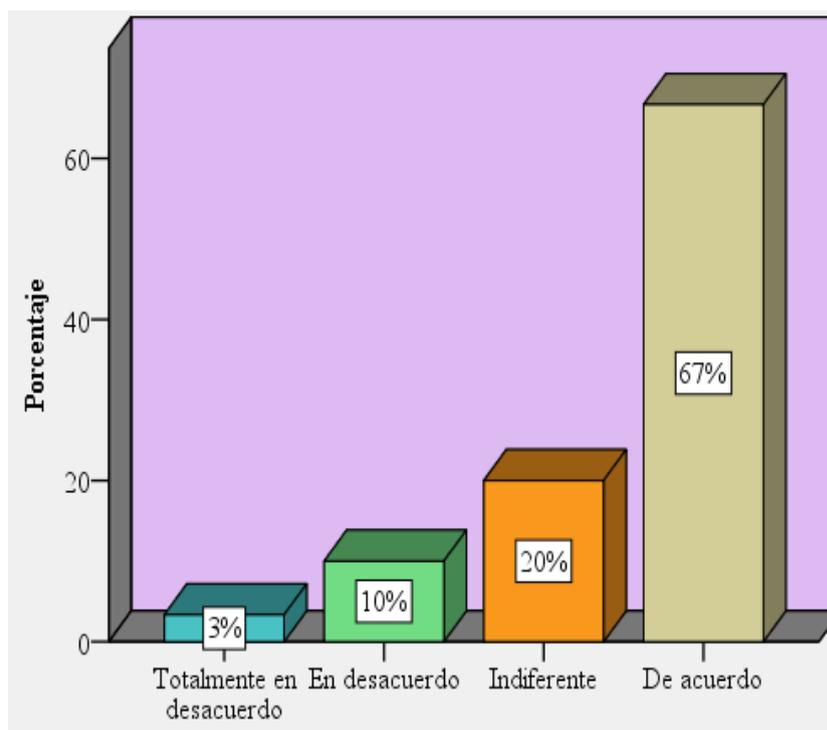


Figura 52. El nivel de eficacia en los periodos 2016, 2017 y 2018 fue medianamente eficaz.

De acuerdo con la figura 52, en cuanto a la valoración de los colaboradores frente al nivel de eficacia medio de la productividad laboral alcanzado en los períodos 2016, 2017 y 2018. Donde el 67% de los funcionarios consideraron estar de acuerdo. El 20% es indiferente, 10% en desacuerdo y por último 3% totalmente en desacuerdo.

c.-Efectividad

Tabla 62.

Considera Ud. que la rotación del personal incidió en los resultados programados para los periodos 2016, 2017 y 2018

	Cantidad	Porcentaje
En desacuerdo	6	20
Indiferente	10	33
De acuerdo	14	47
Total	30	100

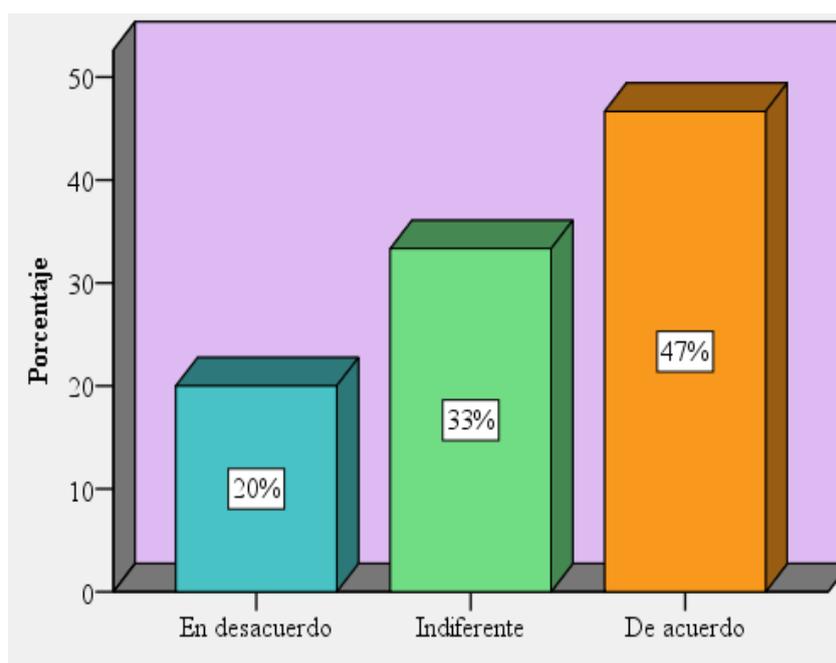


Figura 53. La rotación del personal incidió en los resultados de los periodos 2016, 2017 y 2018.

De acuerdo con la figura 53, en la opinión de los colaboradores, a fin de saber si la rotación del personal incidió en los resultados y/o actividades programados durante los períodos 2016, 2017 y 2018. Donde el 47% de los funcionarios manifestaron estar de acuerdo. El 33% se hallan indiferentes y por último el 20% estuvieron en desacuerdo.

Tabla 63.

Los resultados obtenidos en los periodos 2016, 2017 y 2018 en cuanto de las metas comerciales de la Cooperativa alcanzaron el nivel de efectividad medio.

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3
En desacuerdo	2	7
Indiferente	9	30
De acuerdo	18	60
Total	30	100

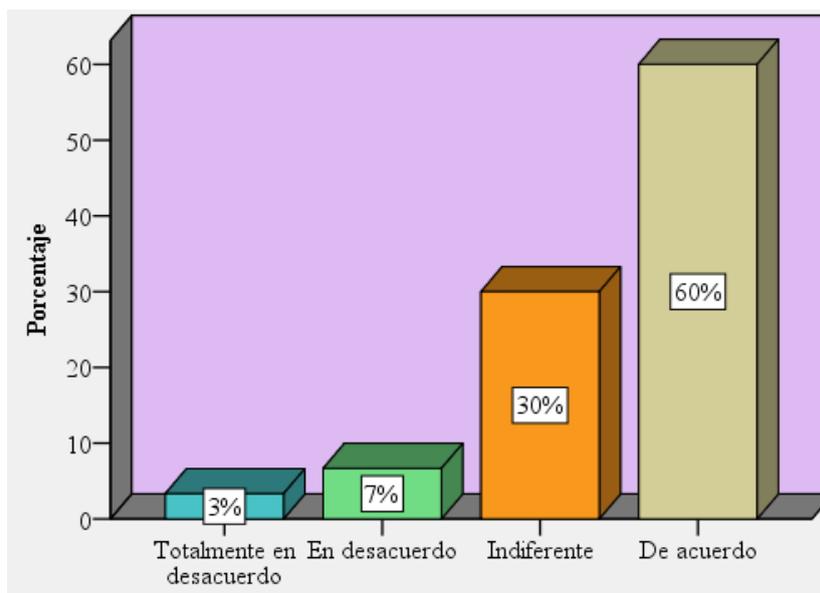


Figura 54. Los resultados obtenidos en los periodos 2016, 2017 y 2018 alcanzaron el nivel efectivamente medio.

De acuerdo con la figura 54, los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto al nivel de efectividad medio de la productividad laboral alcanzado en los periodos 2016, 2017 y 2018. Donde el 60% de los funcionarios manifestaron estar de acuerdo. El 30% es indiferente, 7% en desacuerdo y por último 3% totalmente en desacuerdo.

5.2.4.- Relación de variables

5.2.4.1 Relación entre factor interno y productividad laboral

Tabla 64.

Relación de incidencia de factores internos de rotación del personal en la productividad laboral

		Productividad laboral	Factor interno
Productividad laboral	Coefficiente de correlación	1.000	.492**
	Sig. (unilateral)	.	.003
Rho de Spearman	N	30	30
Factor interno	Coefficiente de correlación	.492**	1.000
	Sig. (unilateral)	.003	.
		N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

En la tabla 64, se muestran los resultados de la relación de incidencia de los factores internos en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582-Agencia Huancayo, siendo los datos procesados en el programa estadístico SPSS v.21, para ello se empleó el coeficiente de correlación de Spearman para establecer la relación de incidencia, al presentarse variables cualitativas como fue: la rotación del personal y productividad laboral sujetas a escala ordinal empleándose la escala de Likert , obteniéndose de esta forma el valor de 0.492** ,siendo considerado este resultado dentro de la escala de valores de coeficiente correlación como Correlación positiva moderada.

5.2.4.2. Relación entre factor externo y productividad laboral

Tabla 65.

Relación de incidencia de factores externos de rotación del personal en la productividad laboral

		Productividad laboral	Factor externo
Productividad laboral	Coefficiente de correlación	1.000	.485**
	Sig. (unilateral)	.	.003
Rho de Spearman	N	30	30
	Coefficiente de correlación	.485**	1.000
Factor externo	Sig. (unilateral)	.003	.
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

En la tabla 65, se muestran los resultados de la relación de incidencia de los factores externos en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582-Agencia Huancayo, siendo los datos procesados en el programa estadístico SPSS v.21, para ello se empleó el coeficiente de correlación de Spearman para establecer la relación de incidencia, al presentarse variables cualitativas como fue: la rotación del personal y productividad laboral sujetas a escala ordinal empleándose la escala de Likert , obteniéndose de esta forma el valor de 0.485** ,siendo considerado este resultado dentro de la escala de valores de coeficiente correlación como Correlación positiva moderada.

5.2.4.3. Relación entre rotación laboral y productividad laboral

Tabla 66.
Relación de incidencia de rotación del personal en la productividad laboral.

		Productividad laboral	Rotación del personal
Rho de Spearman	Productivida d laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (unilateral)	1.000 .462** .005
	Rotación del personal (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (unilateral)	.462** 1.000 .005
		N	30
		N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

En la tabla 66, se muestran los resultados de la relación de la rotación del personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582-Agencia Huancayo, siendo los datos procesados en el programa estadístico SPSS v.21, para ello se empleó el coeficiente de correlación de Spearman para establecer la relación de incidencia, al presentarse variables cualitativas como fue: la rotación del personal y productividad laboral sujetas a escala ordinal empleándose la escala de Likert , obteniéndose de esta forma el valor de 0.462** , siendo considerado este resultado dentro de la escala de valores de coeficiente correlación como Correlación positiva moderada.

5.2.5.- Análisis del Índice de rotación del personal y productividad laboral en los periodos 2016, 2017 y 2018.

Tabla 67.
Índice de rotación del personal y productividad laboral, periodo 2016

Año 2016	EM	A	D	IRP (A+D)/2 *100/EM	Productividad laboral (S/.)
Enero	22	2	0	4.55%	S/. 8.667.316,36
Febrero	24	1	1	4.17%	S/. 8.689.723,01
Marzo	24	1	1	4.17%	S/. 8.830.733,97
Abril	24	0	1	2.08%	S/. 8.680.748,11
Mayo	23	0	1	2.17%	S/. 8.345.634,66
Junio	22	0	0	0.00%	S/. 8.049.248,78
Julio	22	0	1	2.27%	S/. 7.885.542,06
Agosto	21	1	1	4.76%	S/. 7.621.019,12
Setiembre	21	0	1	2.38%	S/. 7.410.980,14
Octubre	20	0	1	2.50%	S/. 7.201.121,27
Noviembre	19	0	1	2.63%	S/. 6.987.170,37
Diciembre	18	0	0	0.00%	S/. 5.734.349,98
Promedios		0.42	0.75	2.64%	

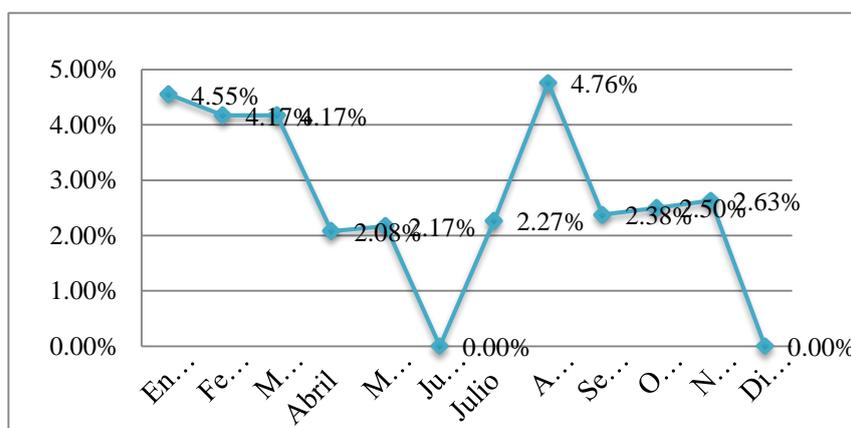


Figura 55. Índice de rotación del personal y productividad laboral período 2016.

De acuerdo a la figura 55, se muestran los resultados de la rotación del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hvca.Ltda 582-Agencia Huancayo del período 2016 .Donde el porcentaje de rotación más alto fue 7.50% en el mes de agosto; caso contrario fueron en los meses de junio y noviembre .En tanto el promedio de rotación para este año fue de 2.64 %, el cual fue un porcentaje bajo y aceptable.

Tabla 68.

Índice de rotación mensual del personal vs. productividad laboral, periodo 2016

Meses	Índice de rotación mensual	Productividad mensual
Enero	4.55%	S/. 8,667,316.36
Febrero	4.17%	S/. 8,689,723.01
Marzo	4.17%	S/. 8,830,733.97
Abril	2.08%	S/. 8,680,748.11
Mayo	2.17%	S/. 8,345,634.66
Junio	0.00%	S/. 8,049,248.78
Julio	2.27%	S/. 7,885,542.06
Agosto	4.76%	S/. 7,621,019.12
Septiembre	2.38%	S/. 7,410,980.14
Octubre	2.50%	S/. 7,201,121.27
Noviembre	2.63%	S/. 6,987,170.37
Diciembre	0.00%	S/. 5,734,349.98

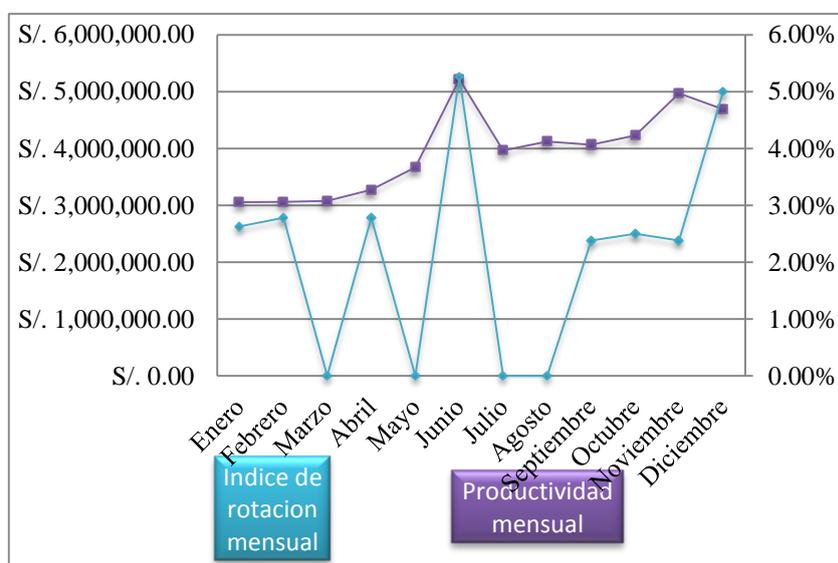


Figura 56. Índice de rotación mensual del personal vs. productividad laboral, período 2016.

De acuerdo a la figura 56 se observó la relación de incidencia directa mensual de la rotación del personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda.582-Agencia Huancayo en el período 2016, en donde se apreció que a mayor ingreso del personal la productividad fue mayor y a mayor salida del personal la productividad fue menor. (Ver tabla 67).

Tabla 69.

Índice de rotación del personal y productividad laboral, periodo

2017

Año 2017	EM	A	D	IRP (A+D)/2* 100/EM	Productividad laboral
Enero	18	2	0	5.56%	S/. 5.621.791,08
Febrero	20	0	2	5.00%	S/. 5.522.620,60
Marzo	18	0	0	0.00%	S/. 5.354.847,02
Abril	18	2	0	5.56%	S/. 5.375.698,81
Mayo	20	0	1	2.50%	S/. 5.295.273,45
Junio	19	0	1	2.63%	S/. 5.218.301,49
Julio	18	0	0	0.00%	S/. 5.201.265,15
Agosto	18	0	1	2.78%	S/. 5.122.203,59
Setiembre	17	0	1	2.94%	S/. 5.025.426,16
Octubre	16	0	1	3.13%	S/. 4.978.874,59
Noviembre	15	0	0	0.00%	S/ 4,972,045.00
Diciembre	15	4	0	13.33%	S/ 5,177,045.00
Promedios		0.67	0.58	3.62%	

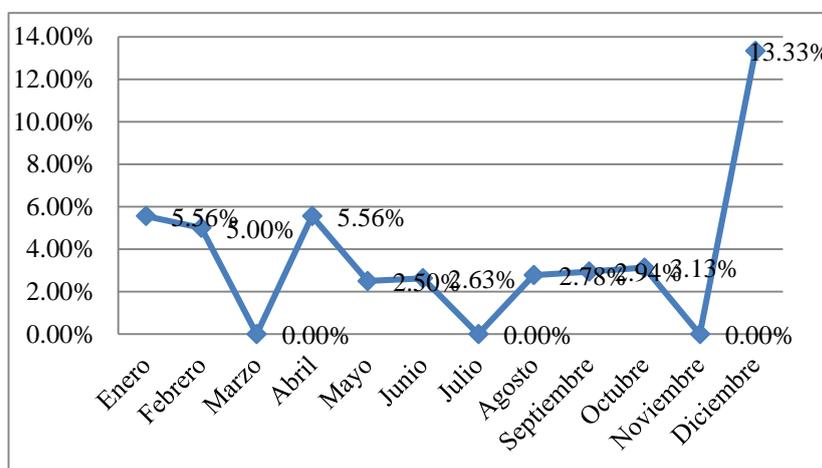


Figura 57. Índice de rotación del personal y productividad laboral, periodo 2017.

De acuerdo a la figura 57, se muestran los resultados de la rotación del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hvca.Ltda 582-Agencia Huancayo del período 2017. Donde el porcentaje de rotación más alto fue 9.38 % en el mes de diciembre; caso contrario los meses de rotación más bajos fueron en los meses de marzo, julio y noviembre. En tanto el promedio de rotación para este año fue de 3.62%, el cual fue un porcentaje bajo y aceptable.

Tabla 70.

Índice de rotación mensual del personal vs. productividad laboral, periodo 2017

Meses	Índice de rotación mensual	Productividad mensual
Enero	5.56%	S/. 5,621,791.08
Febrero	5%	S/. 5,522,620.60
Marzo	0%	S/. 5,354,847.02
Abril	5.56%	S/. 5,375,698.81
Mayo	2.50%	S/. 5,295,273.45
Junio	2.63%	S/. 5,218,301.49
Julio	0%	S/. 5,201,265.15
Agosto	2.78%	S/. 5,122,203.59
Septiembre	2.94	S/. 5,025,426.16
Octubre	3.13%	S/. 4,978,874.59
Noviembre	0%	S/. 4,972,045.00
Diciembre	13.33%	S/. 5,177,045.00

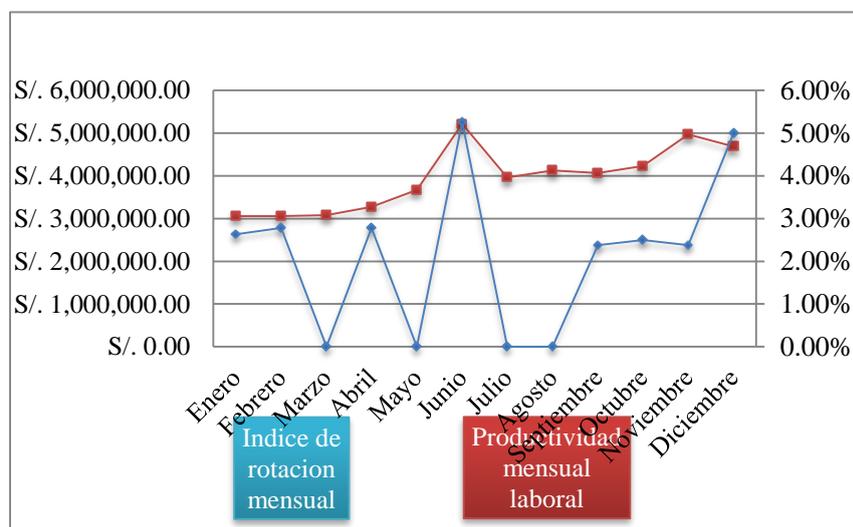


Figura 58. Índice de rotación mensual del personal vs. productividad laboral, período 2017.

De acuerdo a la figura 58 se observó que la relación de incidencia mensual de la rotación del personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda.582-Agencia Huancayo fue directa, en el período 2017, en donde se apreció que a mayor ingreso del personal la productividad fue mayor y a mayor salida del personal la productividad fue menor. (Ver tabla 69).

Tabla 71.
Índice de rotación del personal y productividad laboral, periodo 2018

Año 2018	EM	A	D	IRP (A+D)/ 2*100/ EM	Productividad laboral
Enero	19	0	1	2.63	S/.3.054.270,43
Febrero	18	1	0	2.78	S/.3.060.197,14
Marzo	19	0	0	0.00	S/.3.079.431,90
Abril	18	1	0	2.78	S/.3.272.474,23
Mayo	19	0	0	0.00	S/.3.669.546,20
Junio	19	2	0	5.26	S/.3.863.621,20
Julio	21	0	0	0.00	S/.3.963.869,74
Agosto	21	0	0	0.00	S/.4.123.926,08
Setiembre	21	0	1	2.38	S/.4.068.297,98
Octubre	20	1	0	2.50	S/.4.228.616,29
Noviembre	21	0	1	2.38	S/.4.208.374,53
Diciembre	20	2	0	5.00	S/.4.689.471,43
Promedios		0.6	0.25	2.14	

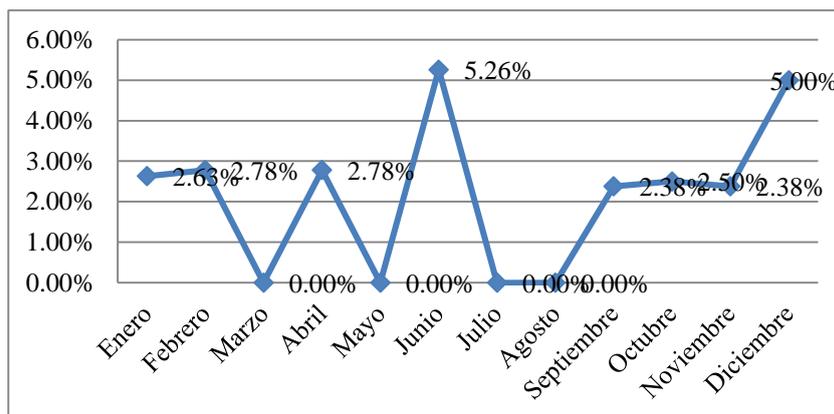


Figura 59 *Índice de rotación del personal y productividad laboral, periodo 2018*

De acuerdo con la figura 59 se muestran los resultados de la rotación del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hvca.Ltda 582-Agencia Huancayo del periodo 2018 .Donde el porcentaje de rotación más alto fue 5.26% en el mes de junio; caso contrario fueron en los meses de marzo, mayo, julio y agosto .En tanto el promedio de rotación para este año fue de 2.14 %, el cual fue un porcentaje bajo y aceptable.

Tabla 72.

Índice de rotación mensual del personal vs. productividad laboral, periodo 2018

Meses	Índice de rotación mensual	Productividad mensual
Enero	2.63%	S/. 3,054,270.43
Febrero	2.78%	S/. 3,060,197.14
Marzo	0%	S/. 3,079,431.90
Abril	2.78%	S/. 3,272,474.23
Mayo	0%	S/. 3,669,546.20
Junio	5.26%	S/. 5,218,301.49
Julio	0%	S/. 3,963,869.74
Agosto	0%	S/. 4,123,926.08
Septiembre	2.38%	S/. 4,068,297.98
Octubre	2.50%	S/. 4,228,616.29
Noviembre	2.38%	S/. 4,972,045.00
Diciembre	5%	S/. 4,689,471.43

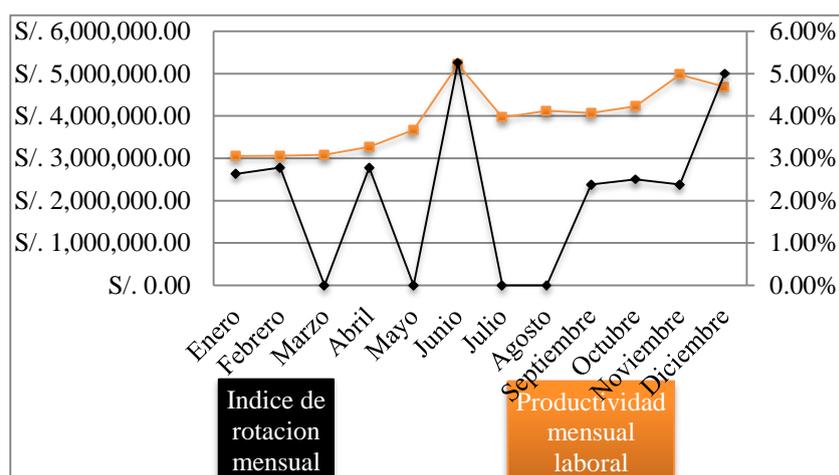


Figura 60. Índice de rotación mensual del personal vs. productividad laboral, período 2018

De acuerdo a la figura 60 se observó que la relación de incidencia mensual de la rotación del personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda.582-Agencia Huancayo fue directa, en el período 2018, en donde se apreció que a mayor ingreso del personal la productividad fue mayor y a mayor salida del personal la productividad fue menor. (Ver tabla 71).

5.3. Contratación de resultados

Para la contrastación de resultados de la presente investigación se empleó el coeficiente de Spearman, el cual nos permitió conocer la relación de incidencia existente entre las variables como son: rotación del personal y productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hvca Ltda. 582-Agencia Huancayo; así mismo se empleó la tabla de distribución de T-Student por ser una muestra pequeña, siendo en nuestro caso la cantidad de 30 funcionarios; el cual permitió poder aceptar o rechazar las hipótesis planteadas para la pruebas de Hipótesis.

Prueba de Hipótesis General

Planteamiento de Hipótesis Estadística General.

H0: No existe una relación de incidencia directa de la rotación del personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodos 2016, 2017 y 2018.

H1: Existe una relación de incidencia directa de la rotación del personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodos 2016, 2017 y 2018.

Elección estadístico de Prueba

El estadístico de prueba es la T-Student con n-2 grado de libertad

Que corresponde a:

$$t_o = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

Definición del Nivel de significancia y regla de decisión

Se empleó el nivel de significancia $\alpha=0,05$, por lo tanto bajo la distribución T-Student el valor crítico fue $(30-2)=28$ grados de libertad; obteniéndose la regla de decisión:

Cálculo del coeficiente de correlación y estadístico de prueba

Para el cálculo del coeficiente de correlación y estadístico de prueba, se utilizó el software estadístico SPSS v.21. Obteniendo los siguientes resultados:

El coeficiente de Spearman fue $r=0,462$ por lo tanto, calculamos el estadístico de prueba:

$$t_0 = \frac{0,462}{\sqrt{\frac{1-0,462^2}{30-2}}} = 2.756$$

Decidir si la H0 se acepta o no se rechaza

Como el valor estadístico de prueba fue $t_0 = 2.756 > t_{\alpha/2} = 1,7011$, entonces rechazamos la H_0 .

Conclusión

Existió suficiente evidencia muestral, que nos permitió afirmar que a un nivel de significancia del 5% que si existió relación de incidencia directa entre la rotación del personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodos 2016, 2017 y 2018. Por el valor que tiene el coeficiente de correlación $r=0,462$, el cual según los valores del coeficiente de Spearman podemos afirmar que la correlación fue positiva moderada. Por lo tanto entendiéndose que la rotación del personal es el ingreso como salida del colaborador; se estima que a mayor ingreso de personal la productividad fue mayor; y a mayor salida del personal la productividad fue menor.

Prueba de Hipótesis Específicos

Planteamiento de Hipótesis Estadística Especifico 1.

H0: No existe relación de incidencia directa entre los factores internos de rotación personal y la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodos 2016, 2017 y 2018.

H1: Existe relación de incidencia directa de los factores internos de rotación personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2016, 2017 y 2018.

Elección estadístico de Prueba

El estadístico de prueba fue la T-Student con n-2 grado de libertad

Que corresponde a:

$$t_o = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

Definición del Nivel de significancia y regla de decisión

Se empleó el nivel de significancia $\alpha=0,05$ por lo tanto bajo la distribución T-Student el valor crítico fue $(30-2)=28$ grados de libertad; obteniendo la regla de decisión:

Cálculo del coeficiente de correlación y estadístico de prueba

Para el cálculo del coeficiente de correlación y estadístico de prueba, se utilizó el software estadístico SPSS V.21.Obteniendo los siguientes resultados:

El coeficiente de Spearman fue $r=0,492$ por lo tanto, calculamos el estadístico de prueba:

$$t_0 = \frac{0,492}{\sqrt{\frac{1-0,492^2}{30-2}}} = 2.990$$

Decidir si la H0 se acepta o no se rechaza

Como el valor estadístico de prueba fue $t_0= 2.990 > t_{\alpha/2}=1,7011$, entonces se rechazò la Ho.

Conclusión

Existió suficiente evidencia muestral, el cual permitió afirmar a un nivel de significancia del 5% que existió relación de incidencia directa de los factores internos de rotación personal y la productividad laboral en Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodos 2016,2017 y 2018. Por el valor que tiene el coeficiente de correlación $r=0,492$ podemos afirmar que la correlación fue positiva moderada.

Planteamiento de Hipótesis Estadística Especifico 2.

H0: No existe relación directa entre los factores externos de rotación personal y la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodos 2016,2017 y 2018.

H1: Existe relación de incidencia directa de los factores externos de rotación personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodos 2016,2017 y 2018.

Elección estadístico de Prueba

El estadístico de prueba fue la T-Student con $n-2$ grado de libertad

Que corresponde a:

$$t_o = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

Definición del Nivel de significancia y regla de decisión

Se empleó el nivel de significancia, siendo $\alpha=0,05$, por lo tanto bajo la distribución T-Student el valor crítico fue $(30-2)=28$ grados de libertad; obteniendo la regla de decisión:

Cálculo del coeficiente de correlación y estadístico de prueba

Para el cálculo del coeficiente de correlación y estadístico de prueba, se utilizó el software estadístico SPSS V.21.Obteniendo los siguientes resultados:

El coeficiente de Spearman fue $r=0,485$ por lo tanto, se calculó el estadístico

de prueba:

$$t_0 = \frac{0,485}{\sqrt{\frac{1-0,485^2}{30-2}}} = 2.935$$

Decidir si la H0 se acepta o no se rechaza

Como el valor estadístico de prueba fue $t_0 = 2.935 > t_{\alpha/2} = 1,7011$, entonces se rechazó la H_0 .

Conclusión

Existió suficiente evidencia muestral, el cual permitió afirmar que a un nivel de significancia del 5% existió relación de incidencia directa de los factores externos de rotación personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, en los periodos 2016, 2017 y 2018. Por el valor que tuvo el coeficiente de correlación $r = 0,485$ se pudo afirmar que la correlación fue positiva moderada.

5.4. Discusión de resultados

Respecto a la investigación desarrollada, que tuvo como objetivo general determinar la relación de incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, se logró obtener una relación de incidencia positiva moderada entre ambas variables, para ello se empleó el programa estadístico SPSS v.21 y la correlación de Spearman, obteniéndose el valor de 0.462^{**} considerándose dentro la escala como una relación positiva moderada, el cual fue analizado mediante el estadístico de prueba T-Student por ser una muestra de tipo censo de $n=30$, obteniéndose el valor $t_0 = 2.756 > t_{\alpha/2} = 1,7011$, rechazando de esta forma la hipótesis nula y aceptando la

hipotesis alterna. Este resultado permitió corroborar la existencia de la relación de incidencia directa de la rotación en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo en los períodos 2016, 2017 y 2018. En tanto a ello se pudo demostrar que mayor ingreso del personal la productividad laboral fue mayor y mayor salida del personal la productividad laboral fue menor. (Ver tabla 66).

5.4.1.- Rotación del personal

Con respecto al primer y segundo objetivo específico que fue determinar la relación de incidencia de los factores internos y externos de rotación personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo respectivamente en los períodos 2016, 2017 y 2018. En la investigación se demostró que los factores internos y externos incidieron de manera directa en la productividad laboral: así mismo el marco teórico y la teoría de rotación del personal de Chiavenato I. (2008), manifestaron que la rotación es el resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo; siendo estos determinados por los factores internos de la rotación del personal como son: las relaciones humanas dentro de la organización, moral del personal, cultura organizacional, política de reclutamiento, criterio y programa de capacitación de recursos humanos, política disciplinaria, criterio de evaluación, aplicación del liderazgo; así mismo como los factores externos por: situación de oferta y de la demanda de recursos humanos en el mercado, coyuntura económica, oportunidades de empleo en el mercado de trabajo, condicionalidad de la demanda.

a. Factores internos de rotación del personal se sustentan en:

Sobre los factores internos de rotación del personal. Los funcionarios manifestaron en cuanto a las **relaciones humanas dentro de la organización**, que tanto el Órgano de Gobierno como la Gerencia General de la cooperativa abrieron espacios de comunicación; a fin de poder conocer las necesidades y/o expectativas del personal, así mismo los colaboradores se hallaron de acuerdo en afirmar que existió una adecuada relación de trabajo con el jefe inmediato (Administrador de Agencia Huancayo) quien a la par valoró el desempeño logrado por sus colaboradores. En tanto por otra parte los colaboradores consideraron que las jefaturas tienden a tomar decisiones sin contar con la opinión de ellos, relegando de esta forma la capacidad de intervención de los mismos frente a los problemas que aqueja a la Cooperativa. El desarrollo del trabajo en la Cooperativa estuvo acompañado del trabajo en equipo y colaboración para el cumplimiento de los objetivos; se practicó la empatía entre los colegas trabajo. Sin embargo cabe señalar que ante situaciones de conflicto laboral los colaboradores consideraron que los jefes área no mostraron una postura neutral para la respectiva solución de problemas de índole laboral percibiéndose favoritismo de uno a otro colaborador, sumándose a ello el complejo de superioridad de los responsables de las jefaturas quienes minimizaban la capacidad de intervención de sus subalternos, dejando de lado así todo tipo de retroalimentación para la mejora de gestión de trabajo. En cuanto a la **moral del personal**, el actuar fue ético y transparente, priorizando de esta forma los intereses de la organización por encima de lo personal. En

cuanto a la información de la organización el personal mantuvo la reserva y la confidencialidad del caso. En **cultura organizacional**, cabe señalar que los colaboradores manifestaron que la cooperativa no apoyó al desarrollo profesional ni laboral del personal, sumándose a ello también que no existió apoyo de entre las áreas para el logro de objetivos; así mismo no existió la actitud ni predisposición al cambio por parte del colaborador para el correcto desarrollo de su trabajo; en tanto la meritocracia no fue criterio a tomarse en cuenta para el ascenso laboral. Sin embargo, la filosofía de trabajo desarrollada practicada estuvo vinculado a la gestión por resultados. En lo que se refiere a la **política de reclutamiento**, la Cooperativa desarrolló un proceso estructurado y efectivo en la etapa de selección del personal, considerando para ello el perfil académico y formación profesional: así como las competencias del postulante a fin de conocer sus habilidades, actitudes y estilos de relación. En la etapa de entrevista los responsables de selección cumplieron con informar de los términos y condiciones del trabajo. Sin embargo en el **criterio y programa de capacitación de recursos humanos**, cabe señalar que existió un inadecuado proceso de inducción y acompañamiento al personal nuevo para posterior incorporación al puesto de trabajo y desarrollo de sus funciones, así mismo la Cooperativa desarrolló un inadecuado proceso de formación para el personal nuevo sin experiencia laboral afectando su buen desempeño laboral. En tanto a las capacitaciones internas desarrolladas por la cooperativa no permitieron mejorar la gestión de trabajo del colaborar por carecer de practicidad. **En cuanto a la política disciplinaria**, los colaboradores

consideraron que la Cooperativa no procedió de la forma correcta para la aplicabilidad de la sanción según reglamento interno de trabajo careciendo de objetividad, así mismo manifestaron que las jefaturas carecieron de capacidad profesional optando por la sanción como un medio de solución a los problemas. En tanto cabe señalar que el colaborador tuvo la capacidad de hacer de conocimiento ante el jefe inmediato del o los actos de indisciplina cometidos por su colega de trabajo. Del **criterio de evaluación**, en la Cooperativa se trabajó bajo el cumplimiento de objetivos y resultados, considerándose de esta forma que los resultados fueron criterios para la toma de decisión de continuidad o desvinculación del personal; sin embargo, cabe señalar que los colaboradores perciben que la exigencia no fue igual para todos.

En tanto a los resultados obtenidos se ha demostrado que existió una relación de incidencia directa de los factores internos de rotación del personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, en los períodos 2016,2017 y 2018. Por el valor resultante del coeficiente de correlación de Spearman $r=0,437$ afirmándose que la correlación fue positiva moderada. (Ver tabla N° 64).

b. Factores externos de rotación del personal se sustentan en:

Sobre los factores externos de rotación del personal en cuanto a la **situación de oferta y de la demanda de recursos humanos en el mercado**, los colaboradores consideraron que las entidades financieras del medio local valoraron y remuneraron mejor al talento humano en base a la gestión por resultados. En lo referente a la **coyuntura económica** los

funcionarios se hallaron de acuerdo en que las instituciones del estado cumplieron su rol promotor y fomento de empleos para la inserción laboral ante la constante rotación de profesionales en nuestro país; así mismo en cuanto a las **oportunidades de empleo en el mercado de trabajo** consideraron que en otros sectores de la economía del país ofrecieron mejores oportunidades de empleo, condiciones de trabajo y estabilidad laboral. De la **condicionalidad de la demanda**, los funcionarios consideraron que la especialización y/o capacitación lo hicieron competitivo frente a la demanda de profesionales en el mercado laboral.

En tanto a los resultados obtenidos se demostró que existió una relación de incidencia directa de los factores externos de rotación del personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, en los períodos 2016,2017 y 2018 .Por el valor resultante del coeficiente de correlación de Spearman $r=0,485$ afirma que la correlación fue positiva moderada. (Ver tabla N° 65).

De los resultados obtenidos acerca de los factores de rotación del personal tuvieron relación con la investigación de Cárdenas.(2011) en donde el objetivo fue conocer las causas de la rotación del personal y su incidencia en productividad de la empresa que precisan del servicio de la Bolsa Metropolitana de Empleo de Quito ,concluyendo así que la rotación del personal se debe a las condiciones laborales tales como: el clima laboral, remuneración y capacitación citando a las más importantes; si estas no son manejadas correctamente son las causales

para que exista rotación de personal en las empresas, así como también de Checcori, Quispe, Vera y Villanueva.(2016), quienes tuvieron como objetivo identificar las percepciones de las causas de rotación laboral en las empresas de seguridad privada de la ciudad del Cusco , concluyendo que las causas más comunes para la rotación del personal fueron: (a) las responsabilidades propias del cargo expresadas a través de la insatisfacción con el puesto actual o con la organización y la motivación personal, (b) las condiciones del ambiente de trabajo, (c) el salario, los beneficios e incentivos (d) el clima organizacional, (e) el desarrollo profesional, (f) políticas de la empresa, y (g) la existencia de ofertas de trabajo atractivas en el mercado.

Por tanto, a ello se sumaron los aportes de los artículos científicos de Gualavisi. M & Laura. M (2016) cuyo objetivo fue presentar una medida sistemática y comparable de movilidad laboral para 14 países América Latina y el Caribe en el período 2006-2014. Concluyendo que en América Latina se evidenció que existió una alta rotación laboral, especialmente en los jóvenes (mucho mayor que en la OCDE). La rotación laboral no necesariamente es un fenómeno negativo, pero si lo es si estas trayectorias llevan a situaciones de empeoramiento de la situación del trabajador. Este fenómeno es el reflejo de que el modelo de relaciones laborales sigue cambiando de la mano del avance de la globalización y el cambio tecnológico. Hoy en día hay una mayor probabilidad de que las personas no permanezcan con un empleo de por vida en la misma empresa y es necesario que se tenga en cuenta esta realidad a la hora de definir acciones; así mismo como de Ramos M. (2017) en donde el

objetivo fue determinar los factores que provocaron la rotación del personal dentro de una empresa del sector transporte público. Concluyó que los factores de la rotación fueron: bajo sueldo, razones personales, oportunidades de crecimiento, mejor oferta de trabajo, conflictos con jefe inmediato, problemas de salud, horarios de trabajo, beneficios/prestaciones insuficientes, cambio de ciudad, cambio de carrera, retiro/jubilación.

5.4.2 Productividad laboral

En cuanto a la productividad laboral obtenida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hvca.Ltda 582-Agencia Huancayo en los períodos 2016,2017 y 2018.Los resultados de productividad fueron medianamente eficiente, eficaz y efectivo, términos vinculados a los aportes del Instituto Peruano de Economía. (2013). Kart Fremon. (1988). Gaither y Frazier (2000), Koontz y Weihrich (2004), en donde se fundamentó la conceptualización de la productividad y los indicadores de la productividad respectivamente.

Sobre la productividad laboral en cuanto a la **Eficiencia**, el promedio de los funcionarios manifestaron estar de acuerdo en que el personal usó el tiempo necesario y asignado para para realizar de manera más óptima y adecuada su trabajo; así mismo tuvieron la capacidad de atender de manera inmediata las necesidades y solicitudes del socio, y cumplieron con el desarrollo del trabajo según los reglamentos de la Cooperativa en el momento oportuno; sin embargo a pesar de los señalado consideraron que el empleo de los recursos para el desarrollo de las actividades programadas fue medianamente eficiente . En lo referente a la **eficacia**, el menor al promedio de los funcionarios consideraron que los colaboradores priorizaron el logro

de los objetivos para coberturar la mayor demanda posible de los usuarios y dar un buen servicio, así mismo focalizaron su tiempo en sus labores para no cometer errores y poder cubrir las expectativas del socio. En tanto al mayor del promedio de los funcionarios manifestaron que los colaboradores poseen la capacidad y tiempo necesario para cubrir la demanda actual del servicio; así mismo los colaboradores consideraron que el cumplimiento de las tareas encomendadas fue indiferentes existiendo momentos de exigencia y no exigencia para el logro de los objetivos institucionales, obteniéndose resultados de esta manera en los períodos 2016, 2017 y 2018 medianamente eficaz. En lo concerniente a la **efectividad** los funcionarios consideraron que la rotación incidió de forma directa en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo tanto por el ingreso como salida del personal; es así que el promedio mayor de los funcionarios consideró estar de acuerdo que los resultados obtenidos en el periodo 2016,2017 y 2018 en cuanto de las metas comerciales de la Cooperativa alcanzaron el nivel de efectividad medio.

De los resultados obtenidos acerca de la productividad laboral tuvieron relación con los trabajos de investigación de Martínez (2017), habiendo tenido como objetivo determinar la relación entre la rotación del personal y el nivel de productividad de los trabajadores del Gobierno Regional del Callao. Concluyéndose que existió una correlación entre las variables, habiéndose obtenido el valor de coeficiente de Spearman de 0.399 que según la escala de valoración fue positivo débil; así mismo su valor de significancia fue menor al 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna; así mismo Quispe (2017), en donde el objetivo de la investigación

fue determinar el grado de influencia de la rotación de personal en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Termoenergías del Perú S.A para crear estrategias de retención de los empleados claves en la empresa y seguir liderando el mercado, concluyéndose así que existió una relación significativa entre la rotación de personal y el desempeño laboral, siendo el valor del coeficiente de correlación Phi = 0.784, el cual alcanzó el nivel de correlación alta. En tanto también la investigación desarrollada de Acuña (2017), en donde el objetivo fue determinar la relación de la rotación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Roky's en el Distrito de los Olivos, período 2017. Los resultados obtenidos concluyeron que la correlación Rho de Spearman fue de 0.594 para ambas variables, así mismo tuvo una significancia de 0.002 que fue menor a 0.05 lo que implicó rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna; es decir que existió una relación entre la rotación y el desempeño laboral de la empresa Roky's Olivos, período 2017; y por último Castillo, E. & Sabando, J. (2018) donde su objetivo fue evidenciar y analizar la incidencia que tuvo la rotación de personal en la productividad de la compañía Exportadora del Sur. Concluyendo que en el año 2014 el IRP fue del 7% con una productividad por trabajador de 4 cajas producidas por hora hombre, para el año 2015 el IRP fue del 6% con una productividad de 6 cajas producida por hora hombre lo cual se determinó que la para este año la rotación de personal incidió de manera negativa, para el año 2016 el IRP bajó a 4% y la productividad aumentó a 26 cajas producidas por hombre determinando que para este año la rotación de personal influyó positivamente en la productividad, para el año 2017 el IRP se mantuvo con un 4% pero la productividad decayó a 16

cajas producidas por hora hombre lo cual a comparación del año anterior se determinó que la rotación de personal para este año tuvo una incidencia negativa. Por otro lado, al evidenciar los resultados obtenidos en donde se determinó que existió una relación del 17% y al evidenciar los datos de la productividad se especula que pudieron existir otras variables que estuvieron teniendo una mayor afectación sobre esta variable.

Para culminar en relación a los resultados obtenidos se sumaron los aportes del artículo científico de Ccollana (2014) cuyo objetivo fue determinar la relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad de los operarios de la empresa Ángeles Eventos en el año 2010; en donde sus resultados obtenidos fueron que la relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad fue significativa. Asimismo, la rotación de personal en el 2010 fue moderada, en cuanto al absentismo laboral en el año 2010 fue de forma normal. Finalmente se encontró que la productividad presentó algunos crecimientos en los meses del año 2010. Concluyó que la relación entre la rotación de personal y el absentismo con la productividad de los operarios en la empresa Ángeles Eventos en el 2010 si fue significativa.

Conclusiones

Considerando los objetivos, las hipótesis y las preguntas de investigación planteadas en el presente trabajo se concluye que:

1. Existe relación de incidencia directa de la rotación del personal en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda.

582-Agencia Huancayo en los períodos 2016,2017 y 2018, con un resultado de correlación de 0.462**, el cual según los valores del coeficiente de Spearman se pudo afirmar que la correlación fue positiva moderada. En tanto a la existencia de la relación de incidencia directa se concluyó que a mayor ingreso de colaboradores la productividad fue mayor; y a mayor salida de colaboradores la productividad fue menor. (Ver tablas 66, 67, 69, 71).

2. Los factores internos de rotación del personal tienen una relación de incidencia directa en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, en los períodos 2016, 2017 y 2018; ya que el resultado de correlación de Spearman fue de $r= 0.492^{**}$, donde se pudo afirmar que la correlación fue positiva moderada. (Ver tabla 64).
3. Los factores externos de rotación del personal tienen una relación de incidencia directa en la productividad laboral de la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, en los períodos 2016, 2017 y 2018, ya que el resultado de correlación de Spearman fue de 0.485^{**} , donde se pudo afirmar que la correlación fue positiva moderada (Ver tabla 65).

Recomendaciones

De los resultados obtenidos se recomienda:

1. A los directivos que conforman el Órgano de Gobierno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda.582 se les recomienda implementar políticas integrales que permitan el desarrollo profesional y

laboral del colaborador; así como políticas de gestión de rotación del personal y políticas de retención del personal, políticas fortalecimiento de capacidades, políticas de formación, políticas de mejora de calidad y mejora continua.

2. A los responsables de las jefaturas de Áreas se recomienda mejorar su capacidad profesional en cuanto a la relación de trabajo para con los subalternos, en vista de que el personal subalterno siente que no es escuchado su opinión ni tomado en cuenta para la solución de los problemas institucionales, generándose la figura y/o complejo de superioridad de los jefes, dejándose de lado el apoyo a las áreas; así como la retroalimentación de la misma. En tanto cabe resaltar que, ante situaciones de conflicto, las jefaturas deberían de mostrar una postura neutral dejando de lado preferencia alguna. De lo mencionado los responsables de las Áreas deberían de asumir el compromiso de potencializar las capacidades de sus subalternos a fin de mejorar los procesos y flujos de trabajo.

3. A los responsables que conforman el Área de Gestión del Talento Humano se le recomienda mejorar el proceso de inducción y acompañamiento al personal nuevo con o sin experiencia laboral para su posterior incorporación a su puesto de trabajo, al igual que el personal en formación , ya que actualmente el proceso es inadecuado y el personal se halla vulnerable para su normal desenvolvimiento y desempeño laboral, ya que no cuenta con la logística suficiente ni la política adecuada del

personal en formación, designando dicha función a otros colaboradores de la Cooperativa, generándose problemas posteriormente.

4. En cuanto a la aplicabilidad de las sanciones se recomienda a los responsables de las jefaturas y al responsable del Área de Gestión del Talento Humano ser objetivos y tener la capacidad del diálogo y solución de conflictos, demostrando capacidad profesional; así mismo respetar la aplicación del reglamento interno de trabajo.
5. A la Administración se le recomienda tener una visión integral y holística de las Áreas de trabajo; con la finalidad de que los subalternos perciban que la exigencia es equitativa y justa, relacionados al cumplimiento de los objetivos institucionales, dejando de lado preferencia alguna.

Referencias

- Acuña (2017) “*La rotación del personal y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Roky’s en el distrito de los olivos, año 2017*”, para obtener el grado de Licenciado en Administración, Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.
- Cárdenas. (2011). *Factores que producen la rotación de personal y como esta afecta a la productividad de las empresas que requieren del servicio de la Bolsa Metropolitana de empleo de Quito* (Tesis de Pregrado), Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Ccollana. (2014). Rotación de personal, absentismo laboral y su efecto en la productividad. *Revista de Ciencias empresariales*, volumen 6(1) ,50-59.
- Checcori, Quispe, Vera y Villanueva. (2016). *Cuáles son las percepciones de las causas que generan la rotación laboral en las empresas de seguridad privada de la ciudad del Cusco* (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. (3ra ed.).México: McGraw-Hill. Chiavenato. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (9na ed.).México: McGraw-Hill.
- Fernández. (2005). *Construcción de escala aditiva tipo Likert*. España.
- Fuentes Navarro, Silvia María. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad* (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Fremont Kart y Rosenzweig James E. (1988). *Administración en las Organizaciones*, México.

Gil.F. (2017).¿Cómo destacar en una entrevista laboral sin tener experiencia?.

Diario Gestión. Recuperado de:<https://archivo.gestion.pe/empleo-management/como-destacar-entrevista-laboral-sin-tener-experiencia-2197266>

Gualavisi M., Oliveri, M. (2016). En el artículo titulado “Antigüedad en el

empleo y rotación laboral en américa latina”. Banco Inter- Americano de Desarrollo. Recuperado de:
[https://publications.iadb.org/en/publication/15634/antiguedad-en-el-empleo-y-rotación-laboral-en-América-latina](https://publications.iadb.org/en/publication/15634/antiguedad-en-el-empleo-y-rotacion-laboral-en-América-latina).

Hernández. (2014).*Metodología de la Investigación Científica*” (6ta ed.).México, McGraw-Hill.

Hernández, E., Cruz, Z., Meza, M., Cruz, L. (2017). Principales Causas de la Rotación del Personal en Empresa de Servicios de Transporte. *Revista Sociología Contemporánea*, 4(11) ,43-50.

Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*.

López. (2004). *Rotación de los empleados desarrolla el caso de dos empresas para identificar las causas y sus efectos en la productividad* (Tesis de Pregrado). Instituto Politécnico Nacional de México, México.

Martínez (2017) *La rotación del personal y la productividad en los trabajadores del gobierno regional del callao, 2017* (Tesis de Pregrado).Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.

Ochoa Calderón, Katleen. (2014).*Motivación y productividad laboral*. Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju.

Pigors, Paul y Meyers Charles (1985).*Administración de Personal*. México.

- Quispe (2017) “*La rotación de personal y la relación con el desempeño laboral en la empresa termoenergéticas del Perú s.a, lima 2017*” (Tesis Pregrado) .Universidad Privada de Tacna, Perú.
- Sánchez Carleci, Hugo (2006). *Metodología De Investigación Científica*.
- Sierra Bravo, R. (2003). *Técnicas de investigación social*. Teoría y ejercicios (14va ed.).Madrid, España, Thomson.
- Velásquez. (2013). Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote, 6(2) ,77-88.
- Venutolo. (2009).*Clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de buenos Aires* (Tesis de Doctorado). Universidad Politécnica de Valencia, Buenos Aires, Argentina.

Anexo

Matriz de consistencia

Cuestionario

Formato de juicios de expertos

Evidencias

Formulación de problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensión	Metodología
<p>Problema General: ¿Cómo es la relación de incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 - Agencia Huancayo?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo es la relación de incidencia de los factores internos de rotación personal en la productividad laboral en Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo?</p> <p>¿Cómo es la relación de incidencia de los factores externos de rotación personal en la productividad laboral en Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación de incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación de incidencia de los factores internos de rotación personal en la productividad laboral en Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo.</p> <p>Determinar la relación de incidencia entre los factores externos de rotación personal en la productividad laboral en Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe una relación de incidencia directa de la rotación del personal en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>Los factores internos de rotación personal tienen una relación de incidencia directa en la productividad laboral en Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582.</p> <p>Los factores externos de rotación personal tienen una relación de incidencia directa en la productividad laboral en Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo.</p>	<p>Rotación del personal</p> <p>Productividad laboral</p>	<p>Dimensión1.Factores internos de rotación Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tipo de relaciones humanas dentro de la organización. ✓ Moral del personal de la organización. ✓ Cultura organizacional. ✓ Política de reclutamiento y selección de recursos humanos. ✓ Criterios y programas de capacitación de recursos humanos. ✓ Política disciplinaria de la organización. ✓ Criterios de evaluación del desempeño. ✓ Aplicación del liderazgo y motivación para con los trabajo. <p>Dimensión 2.Factores externos de rotación Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Situación de oferta y de la demanda de recursos humanos en el mercado. ✓ Coyuntura económica. ✓ Oportunidades de empleo en el mercado de trabajo. ✓ Disminución del empleo. ✓ Condicionalidad de la demanda. <p>Dimensión1.Eficacia Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Empleo del tiempo en realización de actividades. ✓ Servicio de Atención. ✓ Cumplimiento de los reglamentos. ✓ Empleo de recursos y/o materiales. <p>Dimensión. 2 Eficiencia Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Logro de objetivos. ✓ Focalización del tiempo (evitar errores y cubrir expectativas). ✓ Capacidad cubrir demanda del servicio. ✓ Desarrollo de tareas. <p>Dimensión.3 Efectividad Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultados de las metas comerciales obtenidos en los periodos 2016, 2017 y 2018. 	<p>-Método General Científico</p> <p>-Método específico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inductivo • Descriptivo • Documental • Estadístico <p>-Enfoque : Cuantitativo</p> <p>-Nivel de Investigación :Correlacional</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental- Transeccional- Correlacional.</p> <p>-Población: La población está conformado por 30 colaboradores:</p> <p>-Muestra: Muestra tipo Censal.</p> <p>-Técnica :Encuesta</p> <p>-Instrumento: Cuestionario</p> <p>-Coeficiente de Correlación: Spearman</p> <p>-Escala de medición :Likert</p>



Universidad Continental
Facultad de Ciencias de la Empresa
E.A.P Administración Marketing y Negocios Internacionales

Encuesta de la incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y crédito Huancavelica Ltda.582 –Agencia Huancayo

Fecha :		
Sexo:	(M)	(F)
Edad :		
Cargo :		

Distinguido Colaborador:

Se ha diseñado el siguiente cuestionario con el objetivo de determinar la relación de incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo. Es importante que lea cuidadosamente las preguntas y conteste lo que usted considere correcto.

Instrucciones: Lee las siguientes preguntas y conteste con sinceridad, elija una sola opción marcando con un aspa(x) en el cuadro que contenga la respuesta elegida.

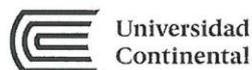
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variable	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Factores internos para la rotación del personal					
	Tipo de relaciones humanas dentro de la organización					
	Los Órganos de Gobierno y la gerencia abrieron espacios de comunicación para conocer las expectativas y/o necesidades del colaborador.					
	La relación de trabajo con su jefe inmediato fue adecuada.					
	Las jefaturas solían tomar decisiones, sin tomar en consideración la opinión de los subalternos frente a los problemas que presentan las Áreas.					
	Los colaboradores practicaron un espíritu de equipo y colaboración para los cumplimientos de los objetivos.					
	En la Cooperativa se practicó la empatía entre colegas de trabajo.					
	Los jefes de Áreas mantuvieron una postura neutral ante situaciones de conflicto entre colaboradores sin distinción y/o preferencia alguna.					
	Considera Ud. que existió complejo de superioridad de las jefaturas hacia los subalternos.					

Rotación del personal	Su jefe inmediato valoró el resultado de su desempeño laboral.					
	En la Cooperativa existió la retroalimentación entre las áreas que permitan mejoras la gestión de trabajo.					
	Moral del personal de la Organización					
	El actuar del personal en el desarrollo de sus labores fue transparente y ético.					
	Considera Ud. que sus intereses personales estuvieron por encima de los de la organización.					
	El colaborador mantuvo en reserva y confidencialidad la información relevante para los interés y/crecimiento de la institución.					
	Cultura organizacional					
	La Cooperativa se preocupó por el desarrollo profesional y laboral de sus colaboradores.					
	Existió apoyo entre las diversas Áreas que componen a la cooperativa para el logro de los objetivos.					
	Existió la actitud y predisposición al cambio para el mejor desarrollo del trabajo de los colaboradores de la Cooperativa.					
	La filosofía de trabajo se encaminó a la gestión por resultados.					
	La Cooperativa puso en práctica la meritocracia como criterio de ascenso laboral.					
	Política de reclutamiento y selección de recursos humanos					
	La Cooperativa desarrolló un proceso estructurado y efectivo en el proceso de selección del personal.					
	Para la selección del personal la cooperativa tomó en consideración el perfil académico y formación profesional.					
	La Cooperativa desarrolló un proceso de selección por competencias para conocer las habilidades, actitudes y estilos de relaciones de los postulantes.					
	En el proceso de la entrevista los postulantes fueron informados de los términos y condiciones de trabajo.					
	Criterios y programas de capacitación de recursos humanos					
	Incorporado a la Cooperativa, el nuevo colaborador recibió el proceso adecuado de inducción y acompañamiento necesario para el desarrollo de sus funciones.					
	En cuanto a la incorporación del personal nuevo sin experiencia profesional considera Ud. que la Cooperativa desarrolló un inadecuado proceso de formación, afectando su buen desempeño.					
Las capacitaciones desarrolladas por la Cooperativa						

apoyaron a la mejora y el correcto cumplimiento de las tareas y/o actividades de trabajo.					
Política disciplinaria de la Organización					
La Cooperativa procedió con los procesos adecuados para la aplicabilidad de la sanción según reglamento interno de trabajo.					
Considera Ud. que los actos de indisciplina fueron aplicados de manera objetiva y sin distinción alguna.					
Considera Ud. que los responsables de las jefaturas carecieron de capacidad profesional, optando por la sanción como un medio de solución a los problemas.					
Ante un acto de indisciplina ejecutado por su colega de trabajo, optó por hacer de conocimiento ante los jefes inmediatos.					
Criterios de evaluación del desempeño					
En la Cooperativa se trabajó bajo el cumplimiento de objetivos y resultados.					
La exigencia por el jefe inmediato fue igual para todas las Áreas para el logro de los objetivos de la Cooperativa.					
Los resultados y/o metas comerciales obtenidas fueron criterios prioritarios para la toma de decisión de continuidad o desvinculación del colaborador.					
Aplicación del liderazgo y motivación para con los trabajo.					
Los responsables de las jefaturas apoyaron a la potencialización de capacidades y/o habilidades de sus subalternos.					
Existió la actitud y compromiso de los colaboradores por la mejora continua de la gestión.					
Los colaboradores asumieron conductas de superación y motivaron a sus colegas.					
Los Órganos de Gobierno de la Cooperativa asumieron retos y se involucraron en el problema y dieron alternativas de solución.					
Factores externos para la rotación del personal					
Situación de oferta y de la demanda de recursos humanos en el mercado					
Las entidades financieras del medio local, valoraron y remuneraron mejor a los talentos humanos en base a la gestión por resultados.					
Coyuntura económica					
La dinámica de la economía nacional a partir de sus instituciones promovieron la rápida inserción laboral ante la rotación laboral de los profesionales.					
Oportunidades de empleo en el mercado de					

	trabajo					
	Considera Ud. que en otros sectores de la economía del país, ofrecieron mejores oportunidades de empleo, condiciones de trabajo y estabilidad laboral.					
	Condicionabilidad de la demanda					
	La inversión en cursos de especialización y/o capacitaciones lo hicieron competitivo frente a la demanda de profesionales en el mercado laboral.					
Productividad laboral	Productividad laboral					
	Eficacia					
	El colaborador hizo uso del tiempo necesario y asignado para realizar de manera más óptima y adecuada su trabajo.					
	Los colaboradores tuvieron la capacidad de atender de manera inmediata las necesidades y solicitudes del socio.					
	Los colaboradores cumplieron con los procesos según reglamento y en el tiempo oportuno.					
	Los colaboradores hicieron uso correcto de los recursos y/o materiales para minimizar costos.					
	El uso de los recursos para el desarrollo de las actividades como parte de la gestión por parte de los colaboradores fue medianamente eficiente en los periodos 2016,2017 y 2018.					
	Eficiencia					
	Los colaboradores priorizaron el logro de los objetivos para coberturar la mayor demanda posible de los usuarios y dar un buen servicio.					
	Los colaboradores focalizaron su tiempo en su trabajo para no cometer errores y cubrir expectativas del socio.					
	Los colaboradores tuvieron la capacidad y tiempo necesario para cubrir la demanda actual del servicio.					
	Los colaboradores cumplieron con el desarrollo de las tareas encomendadas en un tiempo oportuno y correctamente logrando satisfacción de usuario.					
	El nivel de eficacia en los períodos 2016,2017 y 2018 fue medianamente eficaz.					
	Efectividad					
	Considera Ud. que la rotación del personal incidió en los resultados programados para los períodos 2016,2017 y 2018.					
	Los resultados obtenidos en los períodos 2016,2017 y 2018 en cuanto de las metas comerciales de la Cooperativa alcanzaron el nivel de efectividad medio.					



Universidad
Continental

JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del Instrumento : Cuestionario

Objetivo : Determinar la relación de incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo.

Apellidos y Nombres del Evaluador:

José Alex Vallegos Pareda.

Grado Académico del Evaluador:

Licenciado en Administración - Egresado Maestría Finanzas.

Teléfono o Celular: *938661919*

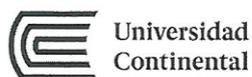
Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Huancayo, *14* de *12* de 20 del 2019


DNI: *20049304*

¡Gracias por su atención!



Universidad
Continental

JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del Instrumento : Cuestionario

Objetivo : Determinar la relación de incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo.

Apellidos y Nombres del Evaluador:

Poves Safora Jessica Poves

Grado Académico del Evaluador:

Economista

Teléfono o Celular: 958091314

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Huancayo, 12 de Marzo del 2019


DNI: 20112761



Universidad
Continental

JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del Instrumento : Cuestionario

Objetivo : Determinar la relación de incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo.

Apellidos y Nombres del Evaluador:

Juan José, Dávila Paredes

Grado Académico del Evaluador:

licenciado en Administración

Teléfono o Celular: *990502549*

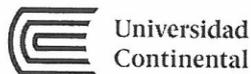
Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Huancayo, 15 de Marzo del 2019

DNI:

81454022



Universidad
Continental

JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del Instrumento : Cuestionario

Objetivo : Determinar la relación de incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo.

Apellidos y Nombres del Evaluador:

MARAÑÓN ALCASI, JORGE LUIS

Grado Académico del Evaluador:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Teléfono o Celular: 947299876

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Huancayo, 14 de MARZO del 2019

DNI: 41164612

Evidencias



Ilustración 1. Agencia Principal Coopac.Hvca.Ltda.582- Ciudad Huancavelica



Ilustración 2. Agencia Huancayo Coopac.Hvca.Ltda.582.



Ilustración 3. Asistente de Operaciones Agencia Huancayo Coopac.Hvca.Ltda.582.



Ilustración 4. Representante Financiero Agencia Huancayo Coopac.Hvca.Ltda.582.



Ilustración 5. Área de Negocios- Agencia Huancayo Coopac.Hvca.Ltda.582.



Ilustración 6. Área de Negocios- Agencia Huancayo Coopac.Hvca.Ltda.582.



Ilustración 7. Área de Negocios- Agencia Huancayo Coopac.Hvca.Ltda.582.



Ilustración 8. Área de Negocios- Agencia Huancayo Coopac.Hvca.Ltda.582.



Ilustración 9. Área de Negocios- Agencia Huancayo Coopac.Hvca.Ltda.582.



Ilustración 10. Área de Negocios- Agencia Huancayo Coopac.Hvca.Ltda.582.



Ilustración 11. Área de Negocios- Agencia Huancayo Coopac.Hvca.Ltda.582.

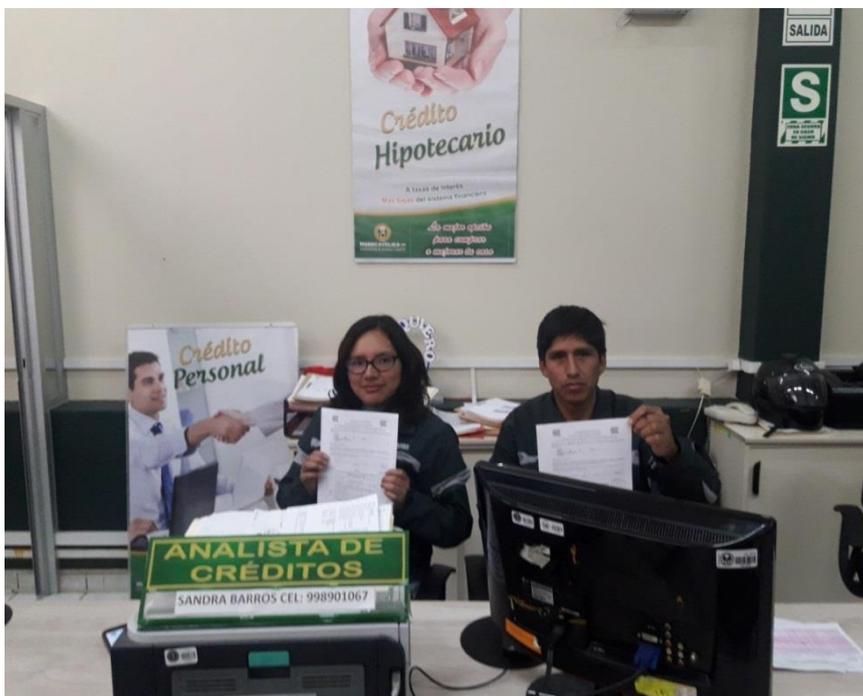


Ilustración 12. Área de Negocios- Agencia Huancayo Coopac.Hvca.Ltda.582.



Ilustración 13. Oficina especial de Jauja- Coopac.Hvca.Ltda.582.



Ilustración 14. Oficina especial de Concepción- Coopac.Hvca.Ltda.582.



Ilustración 15. Oficina especial de Concepción- Coopac.Hvca.Ltda.582.



Ilustración 16. Oficina especial de Concepción- Coopac.Hvca.Ltda.582.



Ilustración 17. Oficina especial de Pampas- Coopac.Hvca.Ltda.582.



Ilustración 18. Oficina especial de Pampas- Coopac.Hvca.Ltda.582.

