UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Licenciado en Administración de Empresas

TEMA: "Condiciones del trabajo y rotación del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, agencia Latacunga"

AUTOR: Jhonatan Patricio Chasiloa Coro

TUTORA: Ing. María Soledad Sevilla Galarza, MBA.

AMBATO – ECUADOR

Julio 2025

APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. María Soledad Sevilla Galarza, MBA.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutora del trabajo de titulación "**Condiciones del trabajo y rotación del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, agencia Latacunga**" presentado por el señor **Jhonatan Patricio Chasiloa Coro**, para optar por el título de Licenciado en Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 8 de julio del 2025



Ing. María Soledad Sevilla Galarza, MBA.

C.I. 1802928141

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Jhonatan Patricio Chasiloa Coro,** declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Jhonatan Patricio Chasiloa Coro

C.I. 0550410591

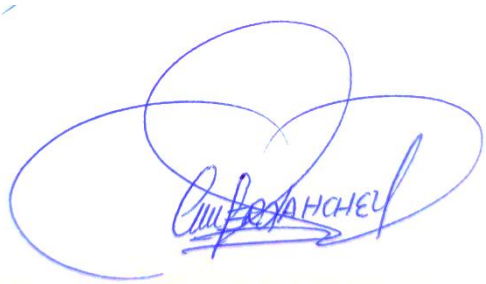
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Julio Mauricio Vizuete Muñoz, PhD.

C.I 1704039286



Ing. Mayra Fernanda Sánchez Acosta, Mg.

C.I. 1803251204

Ambato, 8 de julio del 2025

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando nuestros derechos de autores.



Jhonatan Patricio Chasiloa Coro

C.I. 0550410591

DEDICATORIA

Dedico este esfuerzo con todo mi corazón a mi madre Ana Coro por ser mi apoyo incondicional durante todo este tiempo. Gracias por ser mi guía, mi consejera y por estar a mi lado en los momentos más difíciles de mi vida. A pesar de las adversidades, siempre encontraste tiempo para mí y luchaste con todas tus fuerzas para verme cumplir una meta más. Sin ti, nada de esto habría sido posible. No existen palabras suficientes para agradecer todo lo que has hecho por mí. Te amo con toda mi alma.

Extiendo esta dedicatoria a mis hermanos Erika y Alex quienes estuvieron pendientes de mí a lo largo de este proceso, guiándome y motivándome para alcanzar mis objetivos. A mis abuelitos Antonio y Esperanza por sus palabras de aliento que me impulsaron a no rendirme y continuar siempre adelante. A mi padre Hugo Chasiloa gracias por tu apoyo y tus sabios consejos al largo de este tiempo.

A una persona muy especial en mi vida mi novia Alexandra mi compañera de vida, mi motor y mi apoyo incondicional. Gracias por tu compañía constante, por confiar en mí y por estar presente en cada paso de este camino.

Finalmente, a mis amigos Charito, Joel, Alejandra, Doménica, Pamela y Jennifer, por compartir conmigo momentos inolvidables que quedarán marcados para siempre. Gracias por acompañarme en una ciudad donde era un desconocido, por hacerme sentir parte de su familia, por su apoyo incondicional en los tiempos difíciles, sus risas y su compañía. Su amistad fue un refugio y una fuente de alegría.

Jhonatan Patricio Chasiloa Coro

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi y a todos sus colaboradores por brindarme su apoyo y colaboración durante el desarrollo de este proyecto de investigación.

Agradezco profundamente a mi tutora, la Ing. Soledad Sevilla por su constante guía, apoyo y dedicación a lo largo de todo este proceso. De igual manera, al Ing. Edwin Santamaría Díaz, por su valioso acompañamiento y asesoramiento en el área estadística.

Mi gratitud también está dirigida a Dios, por darme fortaleza y sabiduría; a mi madre y a toda mi familia, por sus palabras de aliento y su amor incondicional, especialmente en los momentos más difíciles. Finalmente, a mis amigos de la universidad, con quienes compartí experiencias y momentos valiosos que enriquecieron esta etapa de mi vida.

Jhonatan Patricio Chasiloa Coro

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO iv
DERECHOS DE AUTOR v
DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
ÍNDICE GENERAL viii
INDICE DE TABLAS ix
ÍNDICE DE FIGURAS xii
ÍNDICE DE ANEXOS xiv
RESUMEN EJECUTIVO xv
ABSTRACT xvi
CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO 1
1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS 1
1.2. OBJETIVOS 3
1.2.1. Objetivo General 3
1.2.2. Objetivo Específicos 3
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 3
1.3.1. Planteamiento del Problema 3
1.4. JUSTIFICACIÓN 4
1.5. MARCO TEÓRICO 5
1.5.1. Variable Independiente: Condiciones del trabajo 5
1.5.1.1. Clima laboral 6
1.5.1.2. Comportamiento organizacional 7
1.5.1.3. Gestión del talento humano 7
1.5.1.4. Condiciones del entorno 8
1.5.1.5. Condiciones derivadas a la carga de trabajo 11
1.5.1.6. Condiciones psicosociales 14
1.5.2. Variable Dependiente: Rotación del personal 17
1.5.2.1. Motivación laboral 18
1.5.2.2. Factores internos 18
1.5.2.3. Factores externos 22

CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA..... 25
2.1. MATERIALES 25
2.2. MÉTODOS 25
2.2.1. Enfoque 25
2.2.1.1. Enfoque cuantitativo 25
2.3. ALCANCE O TIPO 26
2.3.1. Transversal 26
2.3.2. Diseño descriptivo 27
2.3.3. Correlacional 27
2.4. MODALIDAD 28
2.4.1. Investigación de campo 28
2.5. POBLACIÓN 29
2.6. TÉCNICA 29
2.6.1. Encuesta 29
2.7. INSTRUMENTO 30
2.7.1. Cuestionario 30
2.7.2. Análisis de validez del cuestionario 31
2.8. CONFIABILIDAD 32
2.8.1. Alfa de Cronbach 32
2.9. PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS 33
CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN 34
3.1. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS 34
3.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS 84
3.2.1. Prueba de normalidad 84
3.2.2. Correlación 86
CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 90
4.1. CONCLUSIONES 90
4.2. RECOMENDACIONES 92
BIBLIOGRAFÍA 93
ANEXOS 102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validación del cuestionario 31
Tabla 2 Resumen de procesamiento de casos 32
Tabla 3 Alfa de Cronbach 33
Tabla 4 Género 34
Tabla 5 Edad 35
Tabla 6 Cargo 37
Tabla 7 Infraestructura 39
Tabla 8 Mobiliario y herramientas 40
Tabla 9 Herramientas EPPs 42
Tabla 10 Capacitaciones en seguridad 43
Tabla 11 Espacio de trabajo 45
Tabla 12 Iluminación, ventilación y limpieza 46
Tabla 13 Fatiga laboral 48
Tabla 14 Riesgo de lesiones 50
Tabla 15 Largas jornadas de trabajo 51
Tabla 16 Posturas de trabajo incómodas 53
Tabla 17 Riesgos ergonómicos 54
Tabla 18 Pausas o descansos 56
Tabla 19 Reconocimientos 57
Tabla 20 Trato laboral 59
Tabla 21 Responsabilidad en la toma de decisiones 60
Tabla 22 Soluciones efectivas 62
Tabla 23 Compañerismo 63
Tabla 24 Relaciones laborales 65
Tabla 25 Herramientas para el aprendizaje 66
Tabla 26 Programas internos 68
Tabla 27 Línea de carrera 69
Tabla 28 Ambiente de trabajo 71
Tabla 29 Monitoreo del personal de seguridad 72
Tabla 30 Reglamento Interno de Trabajo 74
Tabla 31 Capacitaciones de inducción 75

Tabla 32 Clima laboral 77
Tabla 33 Coyuntura económica favorable en la motivación 78
Tabla 34 Coyuntura económica favorable en el ambiente laboral 80
Tabla 35 Estabilidad laboral 81
Tabla 36 Remuneración 83
Tabla 37 Normalidad 85
Tabla 38 Correlación 87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Género 34
Figura 2 Edad 36
Figura 3 Cargo 37
Figura 4 Infraestructura 39
Figura 5 Mobiliario y herramientas 41
Figura 6 Herramientas EPPs 42
Figura 7 Capacitaciones en seguridad 44
Figura 8 Espacio de trabajo 45
Figura 9 Iluminación, ventilación y limpieza 47
Figura 10 Fatiga laboral 49
Figura 11 Riesgo de lesiones 50
Figura 12 Largas jornadas de trabajo 52
Figura 13 Posturas de trabajo incómodas 53
Figura 14 Riesgos ergonómicos 55
Figura 15 Pausas o descansos 56
Figura 16 Reconocimientos 58
Figura 17 Trato laboral 59
Figura 18 Responsabilidad en la toma de decisiones 61
Figura 19 Soluciones efectivas 62
Figura 20 Compañerismo 64
Figura 21 Relaciones laborales 65
Figura 22 Herramientas para el aprendizaje 67
Figura 23 Programas internos 68
Figura 24 Línea de carrera 70
Figura 25 Ambiente de trabajo 71
Figura 26 Monitoreo del personal de seguridad 73
Figura 27 Reglamento Interno de Trabajo 74
Figura 28 Capacitaciones de inducción 76
Figura 29 Clima laboral 77

Figura 30 Coyuntura económica favorable en la motivación 79
Figura 31 Coyuntura económica favorable en el ambiente laboral 80
Figura 32 Estabilidad laboral 82
Figura 33 Remuneración 83

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A Carta de Compromiso..... 102
Anexo B Red de inclusión, variable: Condiciones del trabajo 103
Anexo C Red de inclusión, variable: Rotación del personal 104
Anexo D Árbol de problemas 105
Anexo E Encuesta..... 106
Anexo F Validación del instrumento..... 110
Anexo G Cálculos de la V de Aiken..... 122

RESUMEN EJECUTIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi agencia Latacunga, se dedica a la prestación de servicios financieros dentro de los cuales se destaca los préstamos, ahorros e inversiones. También ofrece servicios como impuestos, pago de servicios básicos y demás relacionados. Su trayectoria ha permitido posicionarse en segmento 1 y estar entre las instituciones financieras más grandes del país, manteniendo la seguridad y confiabilidad para todos sus socios.

La investigación busca determinar la relación entre las condiciones del trabajo y la rotación del personal, identificando los principales factores que indicen al deterioro dentro del clima laboral. Lo que influye de manera negativa en el bienestar de los trabajadores y debilita su sentido de pertenencia.

Los resultados indicaron que los trabajadores perciben que existen condiciones adecuadas dentro de la institución, sin embargo, algunos factores todavía mantienen una tendencia negativa como el espacio físico, la excesiva carga laboral, reconocimientos y la autonomía en la toma de decisiones que impactan negativamente en su bienestar laboral. Se evidenció una relación positiva alta ($r = 0.733$; $p = 0.00$) entre las condiciones del trabajo y la rotación del personal, lo cual permitió validar la hipótesis.

Se concluye que las condiciones del trabajo influyen en la rotación del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, por lo que se deberá gestionar de manera oportuna todos estos factores para mitigar riesgos futuros. Además, promover programas en el área de talento humano enfocado en la retención del personal, las oportunidades de desarrollo profesional y reconocimientos.

PALABRAS CLAVE: INVESTIGACIÓN, CONDICIONES DEL TRABAJO, ROTACIÓN DEL PERSONAL, TALENTO HUMANO, COAC, CORRELACIÓN

ABSTRACT

The Kullki Wasi Savings and Credit Cooperative, Latacunga branch, is dedicated to providing financial services, including loans, savings, and investments. It also offers services such as taxes, utility payments, and other related services. Its track record has allowed it to position itself in segment 1 and become one of the largest financial institutions in the country, maintaining security and reliability for all its members.

The research seeks to determine the relationship between working conditions and staff turnover, identifying the main factors that indicate a deterioration in the work environment. This negatively influences employee well-being and weakens their sense of belonging.

The results indicated that employees perceive adequate conditions within the institution; however, some factors still maintain a negative trend, such as workload, interpersonal relationships, security, and decision-making autonomy, which negatively impact their well-being at work. A strong positive relationship ($r = 0.733$; $p = 0.00$) was found between working conditions and staff turnover, which validated the hypothesis.

It is concluded that working conditions influence staff turnover at the Kullki Wasi Savings and Credit Cooperative, so all these factors must be managed promptly to mitigate future risks. Furthermore, human talent programs focused on staff retention, professional development opportunities, and recognition must be promoted.

KEY WORDS: RESEARCH, WORKING CONDITIONS, STAFF TURNOVER, HUMAN TALENT, COAC, CORRELATION

CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El estudio de las condiciones del trabajo y su relación con la rotación del personal ha sido abordado por algunos investigadores. Lo cual ha demostrado que las condiciones laborales impactan significativamente en la satisfacción de los empleados y, en consecuencia, en su permanencia dentro de una organización. Dentro del sector financiero suele estar vinculada a condiciones laborales desafiantes, tales como jornadas extensas, presión por el cumplimiento de metas y falta de incentivos.

Quispe et al. (2023) en su investigación titulada: "Condiciones de trabajo y rotación del personal en una empresa de alimentación y de gestión de infraestructura en Moquegua" realizado en la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo relacionar estas variables. Utilizaron una población de 859 trabajadores de los cuales 87 fueron utilizados como muestra, encontrando que existe un nivel de correlación sustancial de 0,695 y se concluye que las condiciones de trabajo que perciben dentro de su ambiente laboral y profesional son uno de los principales motivos por los cuales toman la decisión de abandonar la organización y tomar alternativas que se ajusten a sus necesidades, buscando un mejor bienestar económico, social y cultural.

Además, las condiciones de trabajo están dimensionadas por el entorno como las condiciones, seguridad y medioambientales; que se derivan así porque afectan a la salud física y psicológica. Por condiciones que se derivan a la carga laboral como las jornadas de trabajo, el puesto de trabajo, la remuneración y la ergonomía; estas condiciones no deben generar problemas a los trabajadores y se deben diseñar de tal manera que se adaptan al puesto. Y por condiciones psicosociales como la cultura organizacional, relaciones interpersonales, la autonomía del trabajo y comunicación; que pueden afectar psicológicamente a los trabajadores (Rosales y Miguel, 2021).

Sabastizagal et al. (2020) en su obra titulada: "Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú"

concluye que las condiciones laborales a las cuales están sometidos los trabajadores en áreas rurales afectan a la salud y calidad de vida de los trabajadores y por ende al sentido de pertenencia del trabajador. Participaron alrededor de 3122 personas y se determinó que la carga laboral es muy extensa llegando a laborar por más de 48 horas e incluidos los fines de semana; en seguridad y ergonomía, mostraron que no presentan un riesgo durante sus actividades; en salud, se interpretó que no existe controles ni regulaciones frente a posibles desastres o riesgos laborales y que no cuentan con personal especializado en atender emergencias. En conclusión, se manifestó que las condiciones laborales a los cuales están expuestos los trabajadores repercuten en su bajo desempeño y se difiere la calidad de vida laboral.

En el estudio realizado por Restrepo (2024) titulado "Las condiciones de trabajo y su impacto en la salud física y psicosocial de los trabajadores del sector agropecuario" se utilizó una población de 170 personas dedicadas a la producción agrícola y pecuaria, en donde se detalló que los colaboradores se presentan tranquilos con sus actividades, sin embargo con situaciones más inmersas como la carga laboral y el esfuerzo físico se obtuvo una calificación más baja lo que demuestra su bajo rendimiento en el proceso de producción. El investigador señala que estas actividades son precarias, no obstante, lo siguen haciendo por razones como la dependencia de ellos como jefes de hogar y de esta manera los trabajadores se adaptan a las condiciones e inclusive toman el trabajo como motivador e importante.

Para Grisales (2020) en su proyecto titulado “Condiciones laborales y su relación con la satisfacción en colaboradores de una empresa del sector privado en la ciudad de Pereira” señalan que en su investigación aplicada a 30 colaboradores de una empresa se determinó que si existe relación entre las condiciones laborales y la satisfacción y subraya que las condiciones más importantes a ser consideradas son las condiciones físicas y ambientales, continuando con la recompensa, las que considera como elementos más persuasivos por los trabajadores y que se deben controlar para sobrellevar de mejor manera la situación empresarial. También es importante recalcar que la satisfacción del personal tiene mucha relación con la rotación del personal pues

si este primer elemento no es positivo se corre el riesgo de que los trabajadores tomen la decisión de dar por finalizado el contrato de trabajo.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Analizar las condiciones del trabajo y la rotación del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, agencia Latacunga.

1.2.2. Objetivo Específicos

- Diagnosticar los factores que afectan las condiciones del trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, agencia Latacunga.
- Estudiar las causas de la rotación del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, agencia Latacunga.
- Determinar la relación entre las condiciones del trabajo y la rotación del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, agencia Latacunga.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Planteamiento del Problema

Las condiciones de trabajo representan un aspecto clave para los empleados, ya que forman parte de su vida laboral e inciden directamente en su desempeño. Cuando estos factores son negativos, pueden convertirse en un obstáculo para la motivación y la perseverancia del personal. Por ello, es fundamental que las organizaciones garanticen condiciones laborales adecuadas que promuevan la satisfacción del trabajador y le permitan desarrollar sus actividades de manera positiva. De lo contrario, un entorno laboral poco saludable puede afectar la permanencia del colaborador, debilitar su sentido de pertenencia e incluso derivar en su desvinculación definitiva de la institución.

Particularmente en las instituciones financieras las condiciones laborales suelen ser más intensas debido a la carga laboral, en donde el contacto directo con los clientes y las exigencias operativas son constantes. Por lo cual la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi no es la excepción frente a esta variante, se han unido fuerzas para lograr estructurar un ambiente laboral adecuado que ofrezca salud, seguridad y bienestar, sin embargo, existen limitaciones en cuanto a los aspectos intangibles que se presentan en la organización como las relaciones interpersonales, la comunicación, la cultura organizacional y el estrés que afectan negativamente la percepción de un lugar cómodo para cumplir con sus funciones y obligaciones.

En este sentido, estos aspectos negativos frenan la calidad de vida en el trabajo y pueden albergar una serie de problemas que más tarde pueden ocasionar consecuencias irrevocables a la institución como perder el sentido de pertenencia, inducir negativamente en el compromiso de cada trabajador e inclusive abandonar el trabajo.

Con estos antecedentes, surge la necesidad de analizar cómo las condiciones del trabajo que afectan negativamente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, con el propósito de identificar las principales debilidades que afectan el ambiente laboral de la institución y presentan un desafío e influyen en la rotación del personal.

1.4. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación busca comprender la relación que existe entre las condiciones laborales y la rotación del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi en la ciudad de Latacunga. En un entorno en el cual la eficiencia y la calidad de vida en el trabajo son factores esenciales para el éxito de cualquier organización y velar por espacios laborales seguros y motivadores. En esta institución financiera, aunque está muy bien posicionada dentro del sector financiero no cuenta con una base sólida en cuanto a la gestión de estos factores y cómo mitigar estos riegos, lo cual representa una debilidad corporativa asumiendo que el talento humano es el recurso más indispensable y con un mayor valor dentro de cualquier entidad.

Por este motivo, se diseñaron objetivos generales y específicos que permitieron trazar la línea de investigación, para determinar las causas o factores que acompañan a estas variables y determinar en qué medida están relacionados las variables entre sí. Asimismo, se analizó las condiciones en infraestructura, seguridad, carga laboral, relaciones, comunicación y bienestar que significarán inestabilidad al talento humano de la cooperativa. Así como determinar cuáles son los factores que debilitan el sentido de pertenencias de los trabajadores y los induce al abandono permanente de la institución.

Además, con la utilización de una encuesta dirigida al personal se logró determinar en qué medida los trabajadores consideran cada variable y como afecta a su sentido de permanencia. A su vez, con la ayuda de un análisis correlacional se logró determinar la relación entre las variables, lo que aporta un sustento estadístico sólido a la investigación y a las conclusiones obtenidas.

Desde el punto de vista práctico, los resultados obtenidos en este estudio fueron de gran utilidad para conocer cuáles son los factores o causas que provocan una debilidad en las condiciones del trabajo y como estos afecta al sentido de pertenencia de los colaboradores. De esta manera, el departamento de Talento Humano de la COAC Kullki Wasi obtendrá información de gran utilidad para determinar estrategias que minimicen estos espacios y contribuir a fortalecer un entorno laboral adecuado.

1.5.MARCO TEÓRICO

1.5.1. Variable Independiente: Condiciones del trabajo

Las condiciones del trabajo se definen como un conjunto de aspectos relacionados específicamente durante la labor de los trabajadores en funciones o actividades específicas por las que fueron contratados, estos aspectos incluyen el ambiente laboral, las jornadas de trabajo, el tiempo, las herramientas, las relaciones interpersonales, etc. Estas condiciones son de gran importancia para poder mantener tanto el bienestar del

trabajador como su desempeño dentro de la organización (Organización Internacional del Trabajo, 2022).

Además, las condiciones del trabajo tienen mucho que ver con el trato que se percibe dentro del ambiente laboral en el contexto de relaciones interpersonales o jerárquicas, que son de suma importancia al momento de determinar el desempeño de los trabajadores. También es importante recalcar que la productividad depende en gran medida en cuán positivo es la condición en el trabajo (Bashir et al., 2020).

Las condiciones de trabajo son un conjunto de aspectos relacionados al ambiente o espacio en el que se labora y que afectan directamente al desempeño del trabajador. Estas condiciones dentro del marco laboral pueden ser las relaciones interpersonales, jerarquía, políticas, herramientas, infraestructura, entre otras.

1.5.1.1. Clima laboral

El clima laboral hace referencia al ambiente dentro del trabajo como emocional, social y profesional, que influye en gran manera directa en el comportamiento y el desempeño de los colaboradores de la organización. El clima sugiere una serie de factores tales como el liderazgo, la comunicación, las relaciones, las condiciones, las normas y políticas organizacionales que rigen de manera interna (Ventura et al., 2024).

Es la manera en que un trabajador percibe sobre la relación que existe con la empresa, con los compañeros de trabajo y los demás factores que influyen en el bienestar, salud y desempeño durante el cumplimiento de sus funciones. Es importante promover un clima laboral positivo que propicie satisfacción a sus colaboradores para que incrementen su productividad y con ello conseguir mejores resultados a futuro (Dávila, 2023).

En definitiva, el clima laboral positivo permite orientar a los trabajadores a conseguir mejores resultados. En el ámbito financiero suele ser más complejo por la carga excesiva de trabajo, por lo que es importante que los líderes de las instituciones

financieras determinen estrategias oportunas a la mejora continua de este factor con la finalidad de mantener relaciones más cercanas y saludables para los trabajadores.

1.5.1.2. Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional se basa en el estudio de la conducta de los colaboradores de una organización, en la cual se integran áreas del conocimiento: psicología, ciencias administrativas, sociología, entre otras. La finalidad de esto radica en mejorar la eficiencia y eficacia dentro del área laboral de acuerdo con la gestión de los procesos administrativos en los trabajadores y en la empresa como tal (Ramírez et al., 2025).

Para Macedo y Delgado (2020) esta disciplina se encarga en la búsqueda de mejora para el ambiente laboral óptimo y contribuye oportunamente al desarrollo profesional y laboral. El conocimiento y las herramientas de esta teoría pueden ser utilizadas de tal manera que tengan como resultado un aspecto positivo o negativo. Hay que considerar que esto se puede dar dentro de cualquier área del conocimiento por lo que supone una limitación para no dar una percepción de manipulación del talento humano. Por este motivo los líderes deben ser cautos y éticos ante posibles discrepancias que afecten el clima organizacional.

Con respecto a este tema, en términos generales analiza como interactúan el personal, los equipos de trabajo y la estructura organizacional frente a la mejora continua del bienestar personal. Dentro del contexto financiero este comportamiento toma gran relevancia debido a que a partir ello se pueden tomar decisiones, incidir dentro de la motivación y la calidad del servicio propuesto. Es así como se debe determinar una adecuada gestión que permita aumentar la productividad

1.5.1.3. Gestión del talento humano

Para Demera y Bravo (2024) la gestión del talento humano es un proceso que permite planificar, reclutar, seleccionar, capacitar, controlar, evaluar al personal que labora

dentro de una organización. En el cual su objetivo principal será mantener a los trabajadores idóneos en el lugar y momentos adecuados, de esta manera promoviendo el desarrollo de sus habilidades y competencias para que cumplan con las metas institucionales.

Asimismo, la gestión del talento humano pretende crear un entorno favorable dentro del cual se fomente la motivación, el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral. Para ello, se determinan políticas acordes a lo establecido que fomenten la comunicación efectiva, el liderazgo, el reconocimiento y el crecimiento profesional. También, es importante alinear los objetivos individuales con los de la empresa (Castro et al., 2020).

En definitiva, esto permite tener una administración completa sobre el recurso humano que es considerado como el más importante dentro de cualquier institución con o sin fines de lucro. Dentro de un entorno financiero se vuelve más complejo adaptar al personal a las necesidades debido a la carga laboral que se debe exigir.

1.5.1.4. Condiciones del entorno

En el contexto organizacional las condiciones del entorno son aspectos y circunstancias alrededor de los trabajadores durante el cumplimiento de sus responsabilidades, que influyen directamente en su salud, bienestar y rendimiento. Estas condiciones pueden ser tanto físicas como sociales, por lo que su adecuada gestión facilita y delimita una mejor labor, también permite reducir ciertos niveles de estrés o situaciones de fatiga que dificulten o retrasen sus funciones. Por lo contrario, al ser deficientes tienden a desencadenar una serie de factores negativos en la motivación y desempeño (Pimpong, 2023).

De esta manera los autores Rosales et al. (2021) afirman que este tipo de condiciones son esenciales dentro de cualquier institución y se deben configurar de tal manera en que facilite la efectividad de sus empleados. A su vez, se puede considerar que el desarrollo profesional de los colaboradores depende en gran medida del análisis de

estos factores, por este motivo, debe existir un equilibrio entre las metas organizacionales y el bienestar de los empleados. Y se categorizan como condiciones físicas, de seguridad y medioambientales.

Como se evidenció anteriormente, se concluye que las condiciones del entorno son aquellas bajo las cuales se lleva a cabo las actividades laborales. Estos factores son perceptibles de forma rápida debido a que son los primeros al ser observados por los trabajadores al entrar a laborar en una nueva institución. La calidad de estos trazara la línea de eficiencia y productividad de los empleados, dado que una persona trabaja de mejor manera cuando su entorno presenta seguridad, salud y bienestar.

1.5.1.4.1. Condiciones físicas

Según Arroyo y Sanabria (2022) las condiciones físicas dentro del entorno laboral que engloban todos los aspectos tangibles que rodean el espacio de trabajo durante las actividades destinadas a su puesto de trabajo y que a su vez influyen directamente en la seguridad, salud y bienestar percibido por los colaboradores y que les permite ejercer sus funciones. Dado que, son aquellos factores los cuales se presentan a simple vista es importante que cada institución disponga, habilite y gestione adecuadamente.

Estas condiciones tienen mucho que ver con la iluminación que debe ser la adecuada para no molestar ni faltar, la ventilación, en ciertos espacios cerrados o con el uso de productos químicos que puedan ser insoportables y riesgosos para el portador, el ruido, se sugiere que se mantenga un lugar fuera de ruidos externos para mantener la concentración de los trabajadores en espacios y mejorar su desarrollo cotidiano (Donawa, 2019).

Las condiciones físicas dentro del espacio laboral abarcan una serie de elementos tanto materiales como ambientales como la infraestructura, el mobiliario y el ambiente térmico, que influyen en la comodidad, seguridad y eficiencia del trabajador, es decir, las condiciones que pueden ser palpables por los trabajadores.

1.5.1.4.2. Condiciones de seguridad

Las condiciones de seguridad son todas las características relacionadas a precautelar la seguridad de los trabajadores durante el cumplimiento de sus funciones. La mayoría de las empresas debe disponer de un código o norma que permita conocer estar particularidad para que no existan accidentes o disfunciones dentro de las instalaciones y que se informe al público sobre qué medidas tomar frente a desastres (Ochoa et al., 2020).

También, las condiciones de seguridad están relacionadas con todos los procedimientos destinados a salvaguardar la integridad de los colaboradores, por lo que estos deben ser óptimos por parte de la empresa y dedicar mucho tiempo para que sus trabajadores se sientan seguros y con ello generar mejorar un sentido de pertenencia que a su vez se define como una mayor productividad a la organización (Restrepo, 2024).

En las organizaciones las condiciones de seguridad laboral comprenden una serie de procedimientos, políticas, normas, medidas de seguridad, protocolos, prácticas que están directamente relacionadas a los trabajadores y el lugar en que realizan sus labores, y que tratan de prevenir riesgos inherentes dentro de la institución. El personal encargado en la seguridad de las organizaciones debe estar estrictamente preparados frente a escenarios críticos o que requieran de un cierto control.

1.5.1.4.3. Condiciones Medioambientales

Las condiciones medioambientales hacen referencia a todo el espacio que rodea al trabajador como el clima, la temperatura, el ruido, etc., y que puede ser percibido por el trabajador como bueno o malo. Estas condiciones permiten al trabajador adaptarse para fortalecer su salud en el rendimiento personal (Rivera et al., 2023).

Una adecuada gestión de estas condiciones puede mejorar la calidad de vida laboral y permitir reducir impactos negativos como el estrés o enfermedades ocupacionales que

frenan la productividad del empleado, las organizaciones deberán contemplar múltiples espacios para que sea adecuado y eficiente trabajar (Restrepo, 2024).

Cuando hablamos de condiciones medioambientales en el trabajo nos referimos a todos los aspectos que engloban el entorno físico, es decir la temperatura, la iluminación, el ruido, entre otros. Estas condiciones son percibidas por los colaboradores de manera que puede influir en la calidad del trabajo y su desempeño, por lo cual dentro de toda institución debe ser adaptada de tal medida que no existan contratiempos debido a esta serie de situaciones que pueden reducir la productividad de la organización.

1.5.1.5. Condiciones derivadas a la carga de trabajo

Hace referencia al conjunto de condiciones que se dan como consecuencia de las tareas y funciones encomendadas por el empleador, de acuerdo con su complejidad, tipos o volumen. Influyen en el desempeño de los trabajadores considerando su estado emocional y salud física, por lo que es recomendable para las empresas trabajar en la asignación de tareas de tal forma que se considere las capacidades, el tiempo y las capacidades individuales, para evitar una excesiva complejidad, estrés y situación inmersas que frenen el cumplimiento de estas (Purwanto y Meilani, 2024).

Estas condiciones que se derivan de la carga laboral pueden ser categorizadas por el puesto de trabajo, las jornadas de trabajo y la ergonomía que representan una parte importante a ser considerada por las organizaciones para que se cumpla con los roles asignados. Se deben mantener patrones realistas y considerar las competencias de los empleados para mejorar la productividad de cada uno (Rivera et al., 2023).

En conclusión, estas condiciones deben mantener una situación controlada para mejorar su efectividad y mantener su salud mental. En las instituciones financieras existe un mayor control por su excesiva cantidad de labores y una rígida precisión en el manejo de recursos económicos en procesos administrativos, operativos y comerciales.

1.5.1.5.1. Puesto de trabajo

El puesto de trabajo como su nombre lo indica es un lugar que permite a una persona ejercer de carácter profesional actividades de necesidad de una organización y a partir de la cual recibirá un pago por su apoyo para el cumplimiento de los objetivos trazados en la compañía. Estos puestos de trabajo pueden ser beneficiosos para las dos partes, debido que los empleados pueden ganar conocimientos y experiencia y los empleadores ganar retribuciones por los fines por los que haya sido creada la compañía (Bellido y Roa, 2020).

De esta manera, se deben tener en cuenta muchos factores al momento de que un puesto de trabajo sea ocupado por una persona, dado que al laborar bajo dependencia de un empleador este deberá aplicar las normas de la ley propuesta en el Ecuador como las aportaciones al IESS, pago del décimo y cuarto sueldo, entre otros, mientras que por parte del empleado deberá seguir las normas impuesta por la organización celebradas durante el contrato previo al ingreso (Correa, 2023).

Como se indicó anteriormente el puesto de trabajo es un espacio de necesidad de la empresa a ser ocupado por una persona capacitada en un rol determinado con una remuneración y una remuneración por medio. Estos puestos son necesarios para que una organización con o sin fines de lucro pueda sobrellevar sus actividades y cumplir con los requerimientos por los que fue creada.

1.5.1.5.2. Jornadas de trabajo

La jornada de trabajo hace referencia al tiempo durante el cual un empleado cumplirá con las actividades y responsabilidades por las cuales se haya celebrado el contrato, estas jornadas de manera general suelen ser de 8 horas al día por 40 horas a la semana, sin embargo, de acuerdo con las actividades que se realicen existen otras jornadas acordes a lo que se menciona en el código de trabajo. En esta medida es importante que las empresas mantengan estas medidas para que sus trabajadores se sientan

cómodos y puedan alcanzar el mayor de sus capacidades (Ministerio del trabajo, 2020).

Es el número de horas en que los colaboradores trabajarán efectivamente durante un día y que permitirán completar con las actividades y responsabilidades asignadas, las mismas que serán acordadas durante la contratación y por lo que deberán ser cumplidas conforme a lo establecido para evitar situaciones contraproducentes (Sánchez, 2023).

En consecuencia, se puede determinar que las jornadas de trabajo son periodos de tiempo establecidos a un cargo de trabajo y dentro del cual se realizan las distintas funciones asignadas por las cuales se celebró la contratación. Estas jornadas deben estar guiadas por los códigos establecidos que estipulen una jornada acorde al bienestar del trabajador y el beneficio del empleador.

1.5.1.5.3. Ergonomía

La ergonomía son todas las adaptaciones que se hacen en el espacio de trabajo o estudio que permitan a las personas lograr sentir mayor comodidad y eficacia al momento de cumplir con sus actividades. Estos pueden ser tratados en muebles, equipos de cómputo, maquinaria entre otros (Garner y Malouf, 2023).

La mayor parte de las empresas han optado por adaptar todos sus implementos de trabajo de manera ergonómica como ofrecer mesas acordes a la altura de las personas, sillas que pueda ajustar la altura y que se adapte al cuerpo, entre otros. Estos son aspectos positivos debido que con ello logran reducir el estrés en el trabajo por posturas incomodas que incluyen dolores intensos que impiden un mejor desempeño (Benites et al., 2021).

La ergonomía se puede considerar como una ciencia la cual está encargada del estudio sobre cómo adaptar el entorno del trabajo a las necesidades, capacidades y ciertas limitaciones del trabajador, es decir, busca que los trabajadores se sientan seguros,

cómodos y puedan adaptarse con tranquilidad a su lugar de trabajo y por ende tener un mejor desempeño en sus labores.

1.5.1.6. Condiciones psicosociales

Reflejan los factores que influyen directamente al bienestar psicológico y social de los empleados, es decir que representa la forma en que un trabajador percibe su rol dentro de la institución que puede llegar a ser positivo o negativo, independientemente de la situación de cada empresa. Son condiciones intangibles pero que tienen un gran impacto en el clima laboral y son susceptibles a influir en la satisfacción de los trabajadores por su contrario dañar su salud y retrasar sus funciones (Hernández y Sánchez, 2024).

También, se entiende por la interacción que tiene un empleado en cuanto a las circunstancias que presenta la organización en sí. Estas condiciones son muy difíciles de manejar, debido a que depende mucho de sus necesidades, su cultura, sus tradiciones, costumbres, percepciones, etc. Es por ello que ciertas instituciones no logran identificar estas situaciones negativas y reducen su productividad en un mercado competitivo. El recurso humano es muy importante dentro de cualquier situación por lo que es importante aplicar estrategias que permitan mitigar estos efectos (Kuczynsk et al., 2020).

Estas condiciones son una respuesta frente a sus emociones y conductas frente a las actividades y al formar parte de un entorno laboral. Estos factores incluyen la satisfacción, la autonomía y las relaciones interpersonales entre los colaboradores. Dentro de estas categorías se puede encontrar ciertas situaciones que determinen estas condiciones, es por ello por lo que se debe identificar los riesgos psicosociales para implementar medidas correctivas. Por ejemplo, si existe una inadecuada relación entre un empleado y su jefe inmediato, provocaría que no se cumpla correctamente con sus funciones y que a su vez genere estrés, cansancio, agotamiento y falta de sentido de pertenencia, lo cual es un aspecto negativo y que se debe actuar de manera oportuna para evitar conflictos internos.

1.5.1.6.1. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es el sentimiento del trabajador al estar inmerso dentro de un entorno de trabajo, en otras palabras, es la experiencia que adquiere una persona cuando perteneció a un trabajo. Se puede generar por la combinación de las condiciones de trabajo, los reconocimientos, las relaciones interpersonales, las oportunidades de crecimiento y el ambiente organizacional, que influye de forma directa (Dziuba et al., 2020).

Cuando se mantiene un alto nivel de satisfacción laboral es más probable que los trabajadores generen un sentido de pertenencia que les permita avanzar de manera propia y autónoma. Por ello se considera oportuno mantener una satisfacción laboral más arriba del promedio para fortalecer el desarrollo organizacional. Dado que es una perspectiva de los trabajadores, para que se puede lograr un nivel de satisfacción adecuado es imprescindible trabajar en todas las áreas de la organización (Alazzawi, 2020).

En conclusión, la satisfacción laboral es el bienestar que percibe el empleado de acuerdo con el ambiente laboral al que pertenece, esto puede estar dados por ciertos factores como los compañeros de trabajo, el clima laboral, las funciones y responsabilidades, la carga horaria y las políticas de la organización. La satisfacción tiene que ser la adecuada para que el desempeño de los trabajadores sea mejor al trabajar en un lugar acogedor.

1.5.1.6.2. Autonomía en el trabajo

La autonomía laboral implica que los trabajadores mantengan cierto grado de libertad en cuanto a planificar, organizar y controlar sus actividades, así como la capacidad para tomar decisiones de rápida y oportuna sin una previa autorización por su supervisor directo. Esto se realiza acorde a los límites establecidos por la organización debido a que existen cargos y políticas que lo frenan, sin embargo, no deja de ser un aspecto positivo para la institución (Blázquez et al., 2023).

Para Khoshnaw y Alavi (2020) al tomar como iniciativa la autonomía dentro de trabajo se puede potenciar la confianza de los colaboradores y puede llegar a estimular su creatividad y mejorar su compromiso con la empresa, es decir que los empleados sienten un valor y un sentido de pertenencia mucho más alto, lo que los motiva a continuar con sus actividades generando beneficios en conjunto. En la mayoría de los casos siguieren que es por temor a las consecuencias que puedan tener sus decisiones o en ciertos casos por un aspecto conformista, sin embargo, en situaciones críticas es imprescindible que se tomen decisiones rápidas dentro de las cuales el jefe inmediato no puede actuar con rapidez en cada espacio.

La autonomía en el trabajo es la capacidad de un trabajador para planificar y organizar su tiempo y actividades en el entorno laboral al que pertenece sin una supervisión por parte de los encargados. La autonomía permite a un trabajador tomar responsabilidades, aumentar su motivación y desarrollarse profesionalmente.

1.5.1.6.3. Relaciones interpersonales

Para Hancco et al. (2021) las relaciones interpersonales se definen como las interacciones entre los colaboradores de una organización, en las que intervienen todos los trabajadores independientes de sus puestos o ámbitos. Son fundamentales para que el clima laboral sea positivo y permita que cada uno pueda continuar efectivamente con sus labores.

Es la capacidad que tiene una persona para poder cooperar con los demás colaboradores dentro de una organización y que les permite de cierta manera trabajar de forma oportuna y que permite fortalecer el trabajo en equipo para que sea mucho más efectivo. En varias organizaciones esto es un problema debido a las diferencias culturales, religiosas, necesidades, perspectivas, etc., que limitan la convivencia entre ellos, es por ello que aplicar medidas correctivas desde un comienzo es de gran utilidad para frenar desastres futuros (Ruzainy y Binti, 2019).

Se entiende como los vínculos que se realizan dentro del entorno laboral a través de los compañeros de trabajo y supervisores que contribuyen en gran medida a sostener un ambiente laboral tranquilo y adecuado en cuanto a trabajos en equipo y el cumplimiento de objetivos comunes. Estas relaciones deben sostenerse para evitar conflictos internos y fortalecer el compañerismo.

1.5.2. Variable Dependiente: Rotación del personal

La rotación del personal o también conocida como *turnover* que hace referencia a la salida de un trabajador por los motivos pertinentes ya sea de forma voluntaria o involuntaria, y la entrada de un nuevo empleado al puesto vacante en un tiempo determinado. Se puede dar por ciertos motivos como la improductividad del empleado, una falta a las políticas de las empresas, por la propia decisión del empleado, entre otras (Suleman et al., 2020).

Es importante recalcar que la rotación del personal puede afectar a los trabajadores porque se pierde el sentido de pertenencia de un colaborador y por tanto la productividad de la organización. Por este motivo se debe precautelar a los empleados manteniendo un ambiente laboral positivo. Entre las causas más comunes de la rotación del personal son la falta de oportunidades, el deterioro del ambiente laboral, falta de reconocimientos y el sentimiento de valoración perceptible por cualquier trabajador (Belduma et al., 2023).

Es el proceso por el que los empleados salen de manera indefinida de una institución por varios problemas acordes a las políticas de dicha organización o por voluntad propia, y que a su vez son sustituidos por nuevos profesionales acorde al puesto al que aplican. Aunque es un proceso normal en las organizaciones muchas de las veces pueden afectar las actividades de la organización e inclusive afectar directamente a la eficiencia operativa.

1.5.2.1.Motivación laboral

La motivación laboral hace referencia a la percepción de los trabajadores ya sea positiva referente a los factores externos e internos. Esta motivación dentro de las condiciones laborales puede darse por muchas circunstancias entre ellas los incentivos económicos, reconocimientos, oportunidades de crecimiento y demás aspectos que permitan a los trabajadores una sensación positiva (Ruiz et al., 2023).

Para Ramos (2022) dentro de las organizaciones fomentar la motivación laboral implica el diseño de las estrategias que consideren de la misma forma los objetivos individuales y organizacionales. Hay que tomar en cuenta que las personas cuando se sienten más valoradas y encuentran un propósito suelen trabajar de mejor manera y adaptarse a los cambios que infieren.

En definitiva, la motivación dentro del trabajo se da por múltiples factores y se define como la posibilidad que tiene la empresa para motivar a su personal de tal forma que mejore su rendimiento.

1.5.2.2. Factores internos

Son considerados como todos los factores que influyen en la permanencia o la ausencia permanente de los empleados de forma interna como las oportunidades de crecimiento que determinan una parte de sobresalir, la cultura organizacional como tal, debido a que es la forma en como todos los colaboradores sin excepción perciben y finalmente condiciones físicas de trabajo. Estas condiciones afectan la estadía o por su contrario orientan a sus trabajadores a sobrellevar y trabajar eficazmente para un fin común (Rosales y Miguel, 2021).

Se debe al diseño y funcionamiento interno de la organización. Estas circunstancias no se alinean a las necesidades y capacidades del talento humano, provoca un sentimiento negativo e insatisfactorio, llegando a situaciones adversas como la renuncia. Por ello se menciona que la rotación del personal se debe a las debilidades

internas de la organización, por lo que se debe emplear gestiones apropiadas para mitigar estos riesgos (Velázquez y Gamarra, 2024).

Los factores internos que incurren para la rotación del personal son un problema por lo que deben ser detectados con anterioridad con el fin de precautelar el sentido de pertenencia de los trabajadores, debido que es lo que genera satisfacción en los trabajadores al ser considerados como compañeros unidos con un fin propio y valorados por su arduo trabajo. Un ambiente motivador, empático y justo, fortalece los lazos y supone un desempeño alto.

1.5.2.2.1. Oportunidad de crecimiento

Weng y Zhu (2020) consideran que la oportunidad de crecimiento es la posibilidad que tienen los empleados o la empresa por expandir sus conocimientos, experiencias, méritos y avanzar para conseguir un mejor desarrollo profesional o institucional. Lo que puede conducir a obtener mejores resultados, alcanzar mejores remuneraciones, reconocimientos, etc.

Estas oportunidades de crecimiento suelen darse dentro de las áreas corporativas puesto que promueven la preparación de los empleados y adaptaciones al cambio. Estas oportunidades se dan en capacitaciones, ascensos y por mayor participación en cualquier actividad que permita el crecimiento (Hollar et al., 2022)

En definitiva, se puede mencionar que la oportunidad de crecimiento ofrece que los empleados de una organización puedan avanzar su carrera profesional en la misma institución a través de la formación o ascensos. Las empresas deben aplicar esto dentro de sus actividades con la finalidad de que los talentos de cada colaborador se amplíen y sirvan como oportunidad de crecimiento a la organización.

1.5.2.2.2. Oportunidades de desarrollo

Según Quimí (2023) las oportunidades de desarrollo dentro de un contexto empresarial son una forma de brindar a los trabajadores crecer profesionalmente a través de nuevas tareas, funciones, capacitaciones y demás actividades favorables que nutran el conocimiento y preparación de sus colaboradores. En otras palabras, se trata de explotar las habilidades de los trabajadores de forma positiva para que mejoren sus habilidades individuales y les permita acceder a nuevos cargos y un progreso continuo.

Además, estas oportunidades están estrechamente relacionadas a la forma de planificación del talento humano que disponga una empresa, debido a que le permite identificar el potencial de cada uno de sus empleados y de esta manera asignar a nuevas áreas o la misma pero que requiere de un valor mayor. Asimismo, este proceso permite responder a las necesidades del mercado con el fin de adaptar el perfil de sus trabajadores al mismo ritmo de su sector, y generar mayor sostenibilidad para la organización al tener un personal capacitado y óptimo (Mego y Mego, 2021).

En conclusión, es la capacidad de una empresa para ofrecer a sus colaboradores la oportunidad de acceder a un crecimiento profesional dentro de la organización. Esto a su vez demuestra que puede generar un compromiso mayor hacia ellos, así como incrementar su satisfacción laboral. De esta manera, es más probable que las empresas tengan resultados más positivos y óptimos durante el cumplimiento de sus actividades.

1.5.2.2.3. Línea de carrera

Es una herramienta que permite visualizar la trayectoria progresiva de un trabajador desde el momento en que inicia en la institución hasta conseguir un puesto mayor jerárquicamente, de acuerdo con un progreso basado en la meritocracia, desempeño y experiencia acumulada durante sus años o tiempo requerido de trabajo. También, permite brindar a los colaboradores planificar su desarrollo dentro de la empresa a largo plazo (López, 2021).

La línea de carrera pretende la contribución a la retención del talento humano. Asimismo, crea un sentido de pertenencia que satisfaga a los trabajadores y los oriente

para mejorar en sus actividades y conseguir mayores beneficios a la compañía. Esto motiva a los líderes de las organizaciones para la realización de evaluaciones periódicas con el fin de determinar al personal más preparado para asumir funciones nuevas en el futuro (Gómez, 2023).

En resumen, esto permite a las organizaciones planificar estratégicamente la sucesión de cargos y la movilidad interna del personal. De este modo se asegura la continuidad operativa y fortalece el liderazgo interno de los trabajadores, incentivándolos a trabajar incansablemente por alcanzar objetivos propios y mejores condiciones salariales.

1.5.2.2.4. Cultura organizacional

Según Méndez et al. (2023), la cultura organizacional se concibe como un conjunto compartido de comportamientos, emociones y pensamientos que se manifiestan en todos los niveles de una organización. Esta cultura influye directamente en la satisfacción laboral y en la creación de un entorno que fomenta el desempeño eficiente de la empresa.

De acuerdo con Céspedes (2020) la cultura organizacional es una construcción dinámica que integra normas, valores, creencias y prácticas compartidas. Esta cultura se adapta a los cambios del entorno y es esencial para alinear la gestión estratégica con los objetivos organizacionales.

La cultura organizacional es un conjunto de aspectos internos y externos que rodea a la organización como los valores, creencias, comportamiento de los trabajadores, relaciones interpersonales y diversos aspectos relacionados. Una cultura organizacional positiva puede incrementar la productividad de la organización y con ello mejorar el desempeño de los colaboradores.

1.5.2.3.Factores externos

Como su nombre lo indica son aquellos factores que inciden de manera externa o que no forma parte de la organización, sin embargo, que si influye en las decisiones que se pueden tomar dentro de ella. Estos factores pueden ser tanto directos para la institución como la inflación, el producto interno bruto o ciertas coyunturas que afectan directa o indirectamente. Como también para los trabajadores como las condiciones del mercado laboral, mejores ingresos, etc. Estos cambios deben ser estudiados de manera continua para adaptarse a los cambios que se puedan suscitar y representan situaciones críticas a la sostenibilidad del personal y de la empresa como tal (Quispe et al., 2023).

Desde la perspectiva económica estos factores suelen estar vinculados con la oferta y demanda del mercado laboral, en donde la mayor parte de los trabajadores dejan sus lugares de trabajo por buscar mayores incentivos económicos o mejores condiciones laborales. Asimismo, las crisis económicas, el aumento de la tasa desempleo, el salario básico, la canasta familiar y otros aspectos pueden ser precedentes que pueden llevar al personal a tomar decisiones orientadas a cumplir con sus necesidades (Pérez, 2023).

En definitiva, estos factores representan una gran participación en las decisiones de los empleados y los empleadores porque están sujetas a cambios que pueden ser positivos y negativos. Por ello, deben ser controladas por las empresas, identificando y comprendiendo estas realidades y busquen políticas de flexibilidad o beneficios que respondan a las necesidades de sus colaboradores.

1.5.2.3.1. Coyuntura económica favorable

La coyuntura económica favorable se caracteriza por fases de expansión en el ciclo económico, donde se observa un crecimiento sostenido del Producto Interno Bruto (PIB), incremento del empleo y estabilidad en los precios. Estos periodos son propicios para implementar políticas que consoliden el desarrollo económico y la inversión (Morales, 2020).

Una coyuntura económica favorable se manifiesta cuando las condiciones macroeconómicas permiten un crecimiento sostenido, respaldado por políticas públicas eficaces y un entorno internacional propicio. Este escenario impulsa la inversión y mejora las expectativas de los agentes económicos (Naranjo et al., 2022).

En conclusión, se puede mencionar que es una situación económica determinada en un momento, que a su vez permiten el desarrollo, así como el crecimiento de las organizaciones, el PIB, baja tasa de inflación, tasa de natalidad, entre otros. Que pueden afectar positivamente y referenciarse como un indicador frente al cual tomar decisiones y determinar los pasos futuros hacia la productividad de la organización.

1.5.2.3.2. Coyuntura desfavorable a la organización

Una coyuntura desfavorable a la organización se refiere a un conjunto de circunstancias externas que, debido a su naturaleza imprevisible y su impacto negativo, afectan significativamente la estabilidad y operatividad de una entidad. Estas situaciones, como crisis económicas o desastres naturales, pueden interrumpir las actividades normales de la organización y requerir adaptaciones estratégicas para mitigar sus efectos. Por ejemplo, la pandemia de COVID-19 fue considerada un caso de fuerza mayor que justificó la terminación de contratos laborales en ciertas circunstancias (Báez, 2019).

La coyuntura desfavorable a la organización también puede entenderse como un periodo caracterizado por condiciones socioeconómicas adversas que incrementan la vulnerabilidad de las empresas. Factores tales como el aumento del desempleo, la precarización laboral y la desigualdad social pueden reducir la demanda de bienes y servicios (Bolch, 2022).

En definitiva, es un conjunto de circunstancias externas que afectan a la organización en factores políticos, económicos, sociales que pueden disminuir el cumplimiento de los objetivos y la productividad de la organización. Estas circunstancias presentan dificultades para las organizaciones, es por lo que las empresas que se sostienen

durante estas situaciones suelen determinar un mayor control y fortalecer su permanencia en el mercado. En aspectos actuales se puede considerar una coyuntura desfavorable al desconocimiento del nuevo mandatario que ocupará el cargo de la presidencia de la república y con ello llenar de incertidumbre.

CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA

2.1. MATERIALES

En el presente proyecto de investigación, los datos fueron recopilados mediante una encuesta y cuestionario estructurados en base a la escala de Likert, las mismas que fueron validadas por 4 expertos de manera minuciosa.

Para el análisis de los datos se llevó a cabo utilizando diversas herramientas tecnológicas. Entre las que se destacan dispositivos portátiles, software Microsoft Excel y IBM SPSS *stadistics,* así como Microsoft Word para la organización y presentación de los resultados. Además, se aprovechó la conexión a internet y la plataforma Google Forms, que facilitó la implementación de la encuesta en línea dirigidas a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, agencia Latacunga.

2.2. MÉTODOS

2.2.1. Enfoque

2.2.1.1. Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo en investigación se basa en la recopilación y análisis de datos numéricos con el objetivo de identificar patrones, relaciones y tendencias dentro de una población o fenómeno de estudio. Su metodología se apoya en la medición objetiva de variables, el uso de herramientas estadísticas y la aplicación de modelos matemáticos para obtener conclusiones precisas y replicables. Este enfoque es ampliamente utilizado en estudios científicos, sociales y de mercado debido a su capacidad para generar resultados generalizables (Jiménez et al., 2022).

La investigación con enfoque cuantitativo se caracteriza por el uso de métodos estructurados que permiten analizar fenómenos a través de datos medibles. A través

de encuestas, experimentos y análisis estadísticos, este enfoque busca establecer relaciones de causa y efecto, proporcionando información basada en la objetividad y la sistematización (Calle, 2023).

Esta investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, por lo que los datos recopilados a través de la encuesta fueron tabulados y analizados de manera sistemática. Este proceso permitió extraer conclusiones fundamentadas que contribuyen al cumplimiento de los objetivos planteados en el estudio.

2.3. ALCANCE O TIPO

2.3.1. Transversal

La investigación transversal es un enfoque metodológico que permite analizar una realidad específica en un solo momento en el tiempo. Se centra en la recopilación de datos de diferentes individuos o grupos en un punto determinado para identificar patrones, relaciones o características sin necesidad de un seguimiento a largo plazo. Este tipo de estudio es ampliamente utilizado en ciencias sociales, salud y mercado, debido a que ofrece una visión rápida y representativa de un fenómeno en un contexto particular (Cvetkovic et al., 2021).

A diferencia de los estudios longitudinales, no implica mediciones repetidas a lo largo del tiempo, lo que lo hace eficiente en términos de costos y tiempo. Su principal fortaleza radica en la capacidad de proporcionar un panorama general de un fenómeno, aunque con la limitación de no permitir el análisis de cambios o evoluciones (Huarie, 2019).

El estudio transversal se distingue por su capacidad para capturar información en un momento específico, lo que permite examinar patrones y tendencias dentro de una población sin necesidad de un seguimiento prolongado. Este enfoque resulta útil para identificar factores asociados a un fenómeno y ofrecer una visión panorámica de la situación analizada. Además, su estructura metodológica posibilita la medición de la

relación entre variables, facilitando la generación de conocimientos que pueden orientar decisiones estratégicas o el diseño de investigaciones más profundas en el futuro.

2.3.2. Diseño descriptivo

Según Guevara et al. (2020) considera que la investigación descriptiva "es un tipo de estudio que se enfoca en analizar y detallar las características de un fenómeno, situación o grupo sin intervenir en su desarrollo". A través de la recolección y organización de datos, busca proporcionar una representación clara y precisa de la realidad estudiada, permitiendo identificar patrones y comportamientos sin establecer relaciones de causa y efecto.

Este tipo de investigación tiene como finalidad describir de manera estructurada un objeto de estudio, recopilando información que permita comprender su naturaleza y funcionamiento. Mediante técnicas de observación, encuestas o análisis de datos, ofrece una visión detallada de los elementos que componen el fenómeno investigado, sirviendo como base para futuras investigaciones o la toma de decisiones fundamentadas (Martínez y González, 2020).

Para lograr una adecuada interpretación de los datos obtenidos en la investigación, se empleó un diseño descriptivo, el cual permite analizar y detallar los estadísticos utilizados, brindando una visión clara y estructurada de la información recopilada.

2.3.3. Correlacional

La investigación correlacional es un tipo de estudio que permite analizar la relación entre dos o más variables sin intervenir en ellas. Su propósito es medir qué tan asociadas están estas variables, lo que ayuda a identificar patrones o tendencias dentro de un fenómeno (Gómez, 2020).

Este tipo de investigación no busca demostrar causa y efecto, sino determinar si existe una conexión entre los factores analizados y en qué medida se relacionan. Es una herramienta útil para explorar datos y generar hipótesis que pueden ser verificadas en estudios posteriores (Ramos, 2020).

Esta investigación busca determinar si existe una relación entre las variables de estudio. Para ello, se parte de una hipótesis y se emplea un análisis estadístico que permite evaluar la posible asociación entre ellas.

2.4. MODALIDAD

2.4.1. Investigación de campo

La investigación de campo es un método que permite recopilar información directamente del lugar donde ocurre un fenómeno, obteniendo datos reales y precisos. Se basa en la observación y el contacto directo con la realidad para analizar un problema de estudio (Ferdinal y Seswita, 2021).

Según Sandoval (2022) considera que este tipo de investigación se desarrolla en el entorno natural del objeto de estudio, permitiendo obtener información de primera mano. Su finalidad es comprender los hechos tal como suceden, utilizando técnicas como encuestas, entrevistas y observaciones.

Esta investigación se fundamentó en un estudio de campo, en el cual se recopiló información a través de encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, en la ciudad de Latacunga. Posteriormente, la información recolectada será analizada y procesada con el objetivo de sustentar el problema de investigación y lograr una comprensión más amplia del fenómeno estudiado.

2.5. POBLACIÓN

La población en una investigación es el grupo total de individuos, objetos o fenómenos que comparten ciertas características y que son el foco del estudio. Representa el universo sobre el cual se busca obtener información para responder a la pregunta de investigación (Condori, 2020).

En un estudio, la población se define como el conjunto de elementos que cumplen criterios específicos de selección y sobre los cuales se pretende realizar mediciones o análisis. Su delimitación depende del alcance de la investigación y puede requerir técnicas de muestreo cuando es demasiado extensa. (Vizcaíno y Maldonado, 2023).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi agencia Latacunga está compuesta por un total de 18 trabajadores, quienes desempeñan sus funciones en diferentes áreas de la institución. Esta estructura organizativa permite un enfoque integral en el análisis de los procesos internos de la cooperativa. Dado que la población es reducida, se ha optado por incluir a todos los miembros del personal en el estudio. De esta manera, se garantiza que la investigación cuente con información completa y representativa, lo que permitió obtener resultados más precisos y relevantes.

2.6. TÉCNICA

2.6.1. Encuesta

La encuesta es un método de recopilación de información que consiste en la formulación de preguntas a un grupo de personas con el objetivo de conocer sus opiniones, experiencias o características sobre un tema en particular. Es una técnica utilizada para obtener datos de manera estructurada y sistemática (Falcón et al., 2019).

En una investigación, la encuesta se emplea como una herramienta de medición que permite recolectar datos directamente de los participantes a través de un cuestionario.

Su diseño, tipo de preguntas y forma de aplicación dependen de los objetivos del estudio y del tipo de información que se busca obtener (Sánchez y Hernández, 2024)

La encuesta se aplicó a través de la plataforma Google Forms a los 18 trabajadores que conforman el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi agencia Latacunga. Esta herramienta digital permitió recopilar los datos de manera eficiente y organizada, facilitando el acceso a la información necesaria para llevar a cabo un análisis detallado de los resultados. De esta forma, se garantiza una recolección precisa y completa de los datos para el desarrollo de la investigación.

2.7.INSTRUMENTO

2.7.1. Cuestionario

El cuestionario es un instrumento que permite estructurar información relevante sobre un grupo de investigación como personas, trabajadores, estudiantes, vendedores, etc. Está conformado por preguntas que son diseñadas por el investigador de manera precisa y organizada que permitirá recolectar datos sobre el tema en específico y ofrecer una visión más clara sobre el objetivo estudiado (Feria, 2020).

Esta herramienta es ampliamente utilizada debido a su capacidad para recolectar datos de forma rápida, eficiente y con un grado de estandarización que permite comparar las respuestas de diferentes participantes. En estudios organizacionales, el cuestionario se convierte en un recurso clave para medir variables que afectan el desempeño y la satisfacción laboral (Rodrigues, 2023).

El uso de cuestionarios específicos para medir estos factores es esencial, porque facilita la toma de decisiones estratégicas basadas en información directa de los empleados, contribuyendo así a la mejora continua dentro de la organización. La encuesta se aplicó a los 18 colaboradores que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito agencia Latacunga.

La encuesta empleada en esta investigación fue diseñada por Quispe et al. (2023) y sirvió como base fundamental para el desarrollo del estudio. Su estructura y contenido han sido considerados adecuados para abordar los objetivos planteados, proporcionando un marco de referencia sólido para el análisis de los datos recopilados. Este instrumento se encuentra en el *Anexo 2*.

2.7.2. Análisis de validez del cuestionario

Para el análisis de validez del cuestionario adaptado del autor Quispe et al. (2023) para determinar si se ajusta a las necesidades de esta investigación. La evaluación se dio a través de la V de Aiken, la cual fue aplicada bajo el criterio de 4 expertos de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato. (Ver Anexo D)

Para esta evaluación se determinó una matriz de validación en la cual se presentan 3 criterios: relevancia, claridad y pertinencia para su respectiva calificación. Y con estos resultados se realizaron los cálculos correspondientes, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 1

Validación del cuestionario

Validación	
V de Aiken	
Relevancia	0,91
Claridad	0,91
Pertinencia	0,91
TOTAL	**0,91**

Nota. Resultados de la V de Aiken a través de juicio por expertos

Estos resultados indican que cada ítem del cuestionario presentado es válido debido a que se tuvo una calificación de 0.91 que se entiende como una alta validación de acuerdo a los criterios de relevancia, claridad y pertinencia.

2.8. CONFIABILIDAD

2.8.1. Alfa de Cronbach

Es un indicador que se emplea para medir la coherencia entre los elementos de una escala de evaluación. Su función principal es verificar si las preguntas de un cuestionario producen respuestas consistentes, lo que ayuda a determinar la fiabilidad de los datos obtenidos (Rodríguez y Reguant, 2020).

Permite evaluar qué tan bien se relacionan entre sí los ítems de un instrumento de medición. Su objetivo es comprobar la estabilidad y precisión de una prueba, asegurando que todos los elementos midan de manera uniforme el concepto que se desea analizar (Roco et al., 2024).

El Alfa de Cronbach es un coeficiente que permite evaluar la fiabilidad de un instrumento de medición, asegurando la coherencia en sus resultados. Su valor se encuentra dentro de un rango de 0 a 1, donde un coeficiente superior a 0.7 se considera aceptable para garantizar la consistencia de los datos obtenidos.

Tabla 2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	18	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 3

Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,879	,889	30

Nota. Resultados obtenidos en el Software IBM SPSS Statistics versión 25.

Los resultados una vez aplicados e insertados en el software IBM SPSS versión 25 para su respectivo análisis indicaron que se obtuvo un valor de 0,879 en el alfa de Cronbach, lo cual está en una escala de 0,8 a 0,9 considerada como buena, es decir, que la fiabilidad de los datos tiene una consistencia interna buena.

2.9.PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS

Para este estudio consideraremos dos hipótesis:

a. Hipótesis nula (Ho)

Las condiciones del trabajo **NO** tienen relación con la rotación del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, agencia Latacunga

b. Hipótesis alternativa (H1)

Las condiciones del trabajo **SI** tienen relación con la rotación del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, agencia Latacunga

CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Este apartado expone los resultados derivados de la encuesta realizada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi. En primera instancia, se analizan las preguntas de carácter general, que permiten contextualizar la información recolectada.

Tabla 4

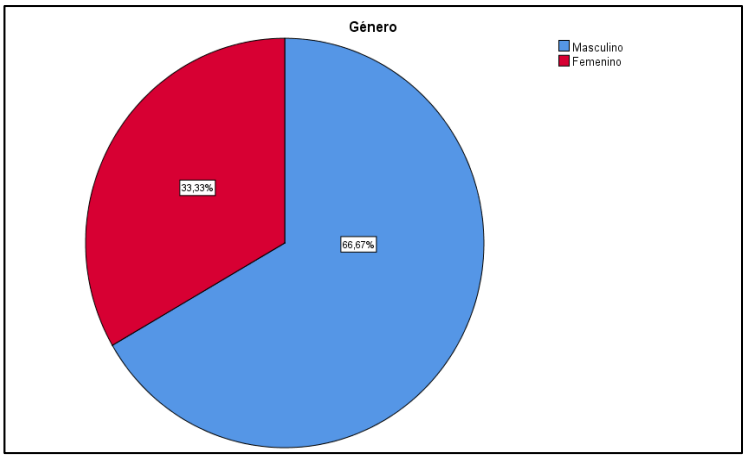
Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	12	66,67	66,67	66,67
	Femenino	6	33,33	33,33	100,0
	Total	**18**	**100,0**	**100,0**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 1

Género



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los 18 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, se observa que el 66,67% de los participantes corresponde al género masculino, mientras que el 33,33% pertenece al género femenino.

Se puede observar una marcada diferencia de género, lo cual sugiere una posible tendencia hacia la contratación de personal masculino dentro de la cooperativa. Sin embargo, dentro de los valores fundamentales de la cooperativa es la equidad, por lo que debería existir un balance más considerable para fomentar un entorno más inclusivo y equilibrado que permita contribuir positivamente al fortalecimiento de la cultura organizacional.

Tabla 5

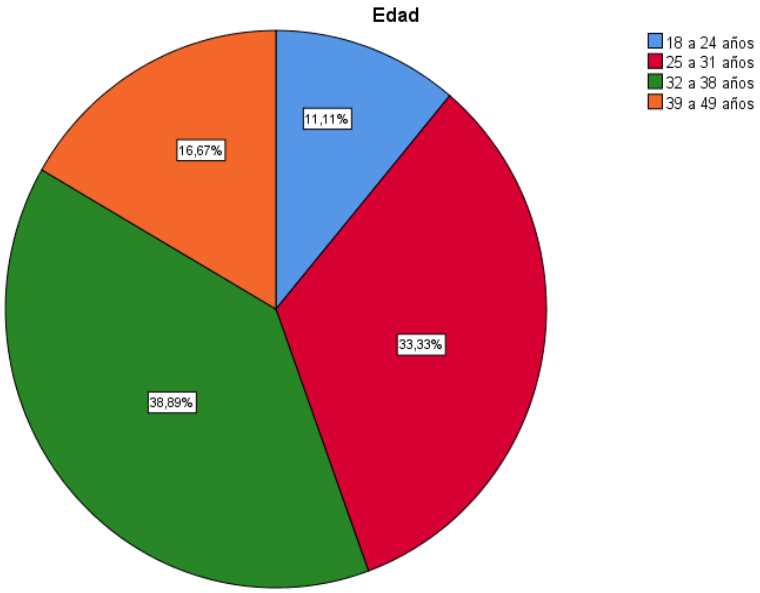
Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 a 24 años	2	11,11	11,11	11,11
	25 a 31 años	6	33,33	33,33	44,44
	32 a 38 años	7	38,89	38,89	83,33
	39 a 49 años	3	16,67	16,67	100,00
	Total	18	100,00	100,00	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 2

Edad



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

De acuerdo con los datos obtenidos en la encuesta, se observa que la edad predominante de los participantes se encuentra en el rango de 32 a 38 años, representando el 38,89% del total. le sigue el grupo de 25 a 31 años con un 33,33%, de 39 a 49 años con un 16,67% y finalmente el grupo de 18 a 24 años, que representa el 11,11% de la muestra.

Demuestra que la mayoría de los colaboradores se encuentra en el rango de edad de 32 a 38 años, lo cual indica que la cooperativa cuenta con un equipo de trabajo con una base sólida de experiencia. Este factor favorece la capacidad de adaptación a los cambios y una resolución de conflictos más efectiva dentro de la organización.

Tabla 6

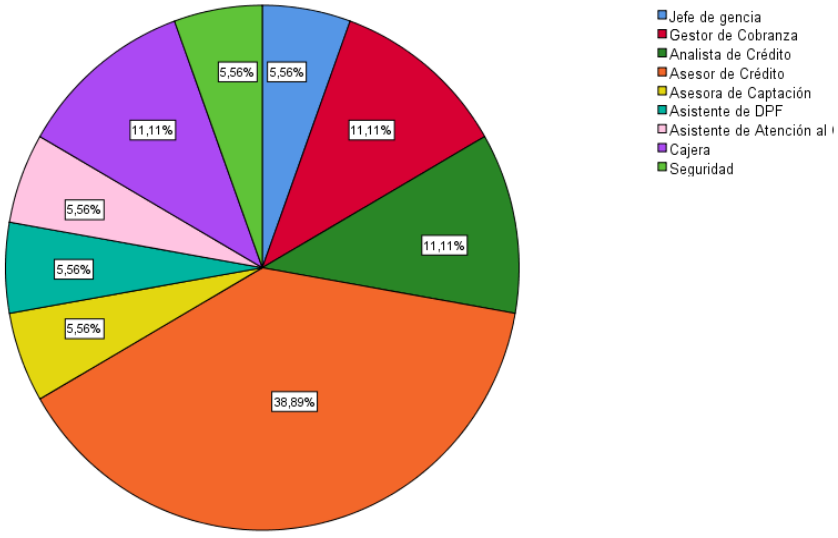
Cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Jefe de agencia	1	5,56	5,56	5,6
	Gestor de Cobranza	2	11,11	11,11	16,7
	Analista de Crédito	2	11,11	11,11	27,8
	Asesor de Crédito	7	38,89	38,89	66,7
	Asesora de Captación	1	5,56	5,56	72,2
	Asistente de DPF	1	5,56	5,56	77,8
	Asistente de Atención al Cliente	1	5,56	5,56	83,3
	Cajera	2	11,11	11,11	94,4
	Seguridad	1	5,56	5,56	100,0
	Total	**18**	**100,00**	**100,0**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 3

Cargo



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta revelan que la agencia Latacunga de la COAC Kullki Wasi está conformada por un total de 18 colaboradores distribuidos en diversos cargos. El grupo más numeroso corresponde a los Asesores de Crédito, quienes representan el 38,89% del personal (7 trabajadores). Le siguen los Gestores de Cobranza, Cajeras y Analistas de Crédito, cada uno con el 11,11% de participación, es decir, 2 trabajadores por cada cargo. El resto del personal se encuentra distribuido equitativamente en los siguientes puestos, cada uno con un 5,56% (1 trabajador): jefe de Agencia, Asesor de Captación, Asistente de Depósitos a Plazo Fijo (DPF), Asistente de Atención al Cliente y personal de Seguridad.

A partir de los resultados obtenidos, se concluye que la mayor parte del personal en la cooperativa desempeña el rol de Asesor de Crédito. Esto demuestra que la institución prioriza el contacto directo con los clientes, enfocándose en ofrecer alternativas de financiamiento que impulsen su crecimiento. Al mismo tiempo, esta labor permite a la cooperativa fortalecer sus ingresos mediante la colocación de créditos, lo que contribuye al desarrollo económico de la entidad.

A continuación, se presenta la tabulación de las preguntas específicas incluidas en nuestro cuestionario, tanto de la variable independiente (Condiciones del trabajo) y dependiente (Rotación del personal):

VARIABLE INDEPENDIENTE

Condiciones del Trabajo

1. ¿El lugar de trabajo (infraestructura) es seguro y adecuado?

Tabla 7

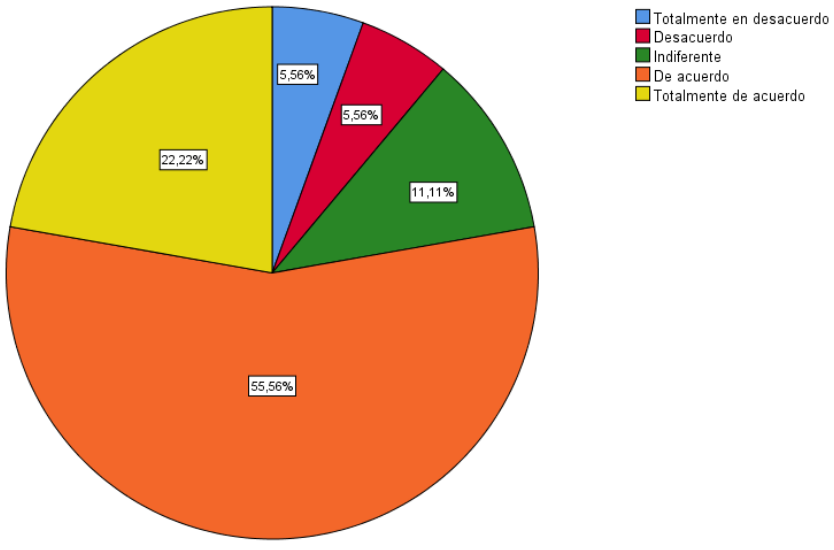
Infraestructura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,56	5,56	5,56
	Desacuerdo	1	5,56	5,56	11,12
	Indiferente	2	11,11	11,11	22,23
	De acuerdo	10	55,56	55,56	77,88
	Totalmente de acuerdo	4	22,22	22,22	100,00
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 4

Infraestructura



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

De los 18 trabajadores encuestados, el 55,56% expresó estar de acuerdo en que el lugar de trabajo cuenta con una infraestructura segura y adecuada. Asimismo, el 22,22% manifestó estar totalmente de acuerdo con esta afirmación, el 11,11% adoptó una postura neutral, mientras que el 5,56% indicó estar en desacuerdo y otro 5,56% señaló estar totalmente en desacuerdo.

Los resultados evidencian que la mayoría de los trabajadores percibe que la infraestructura del lugar de trabajo es segura y adecuada. No obstante, al no contar con una aprobación total, es recomendable que la cooperativa continúe fortaleciendo este aspecto. Mejorar las condiciones físicas del entorno laboral contribuiría a un desempeño más eficiente y a un mayor bienestar del personal.

2. ¿Considera usted que cuenta con el mobiliario y herramientas adecuadas para ejecutar su trabajo?

Tabla 8

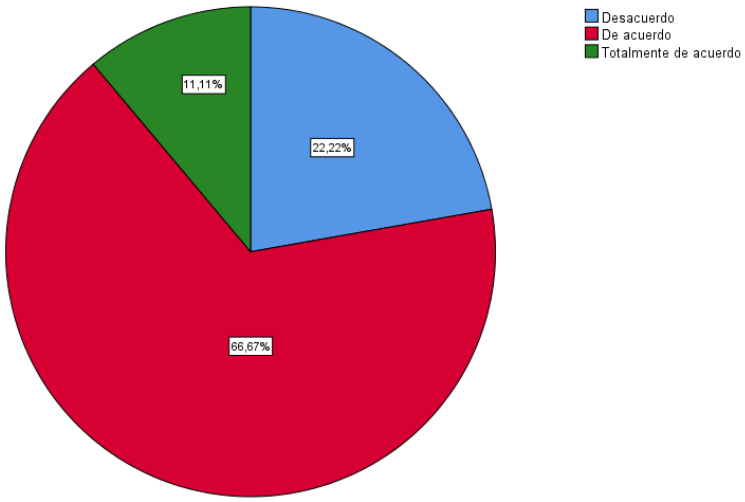
Mobiliario y herramientas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	4	22,22	22,22	22,22
	De acuerdo	12	66,67	66,67	88,89
	Totalmente de acuerdo	2	11,11	11,10	100,00
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 5

Mobiliario y herramientas



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta aplicada, el 66,67% de los trabajadores indicó estar de acuerdo con que cuentan con el mobiliario y las herramientas necesarias para cumplir con sus funciones, el 22,22% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 11,11% adoptó una postura neutral.

A partir de estos datos, se puede concluir que la cooperativa proporciona en gran medida los recursos requeridos para el desarrollo de las actividades laborales. Sin embargo, es fundamental continuar evaluando las necesidades del personal para identificar los artículos esenciales que permitan optimizar su desempeño.

3. ¿La empresa proporciona las herramientas necesarias (EPPs) para desarrollar sus funciones con seguridad?

Tabla 9

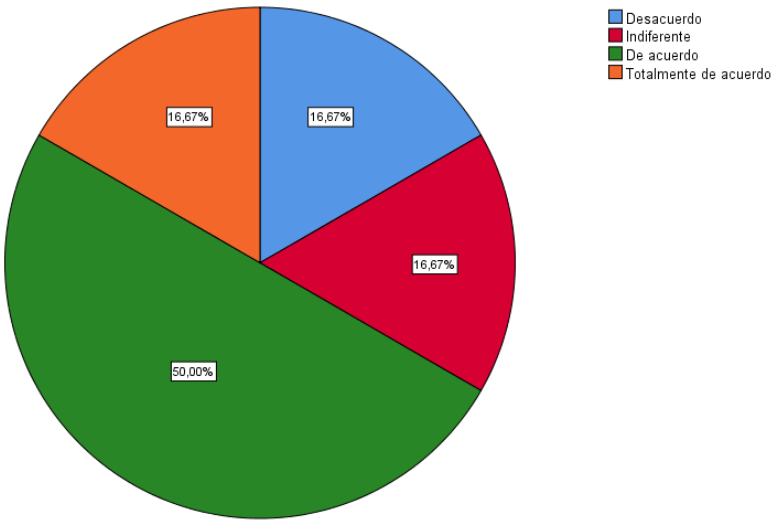
Herramientas EPPs

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	3	16,67	16,67	16,67
	Indiferente	3	16,67	16,67	33,33
	De acuerdo	9	50,00	50,00	83,33
	Totalmente de acuerdo	3	16,67	16,67	100,0
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 6

Herramientas EPPs



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

Los resultados evidencian que el 50% de los trabajadores está de acuerdo en que se les han proporcionado los equipos de protección personal (EPP) necesarios para realizar sus actividades con seguridad. Además, el 16,67% manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que otro 16,67% se mostró indiferente y el 16,67% restante expresó estar en desacuerdo.

En este sentido, se puede concluir que la mayoría del personal percibe contar con las herramientas de seguridad adecuadas. No obstante, es importante que estas medidas se apliquen de forma integral, de manera que todos los trabajadores cuenten con los implementos necesarios para garantizar su bienestar durante el desarrollo de sus labores.

4. ¿La empresa brinda capacitaciones en seguridad y salud ocupacional con la finalidad de asegurar la seguridad en el trabajo?

Tabla 10

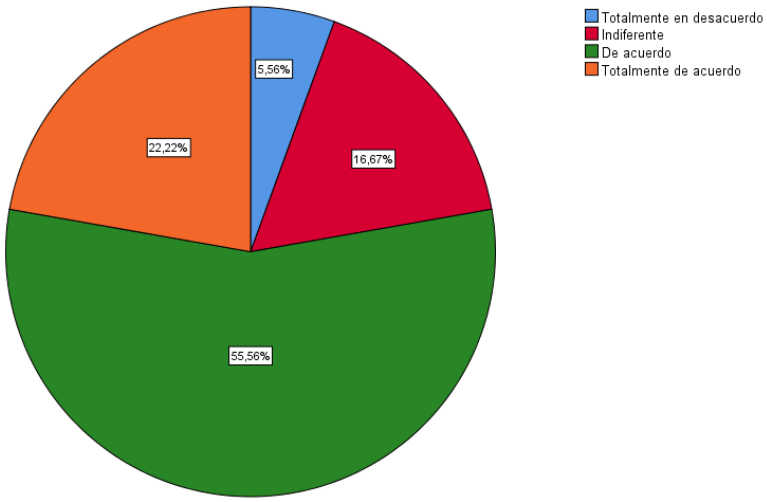
Capacitaciones en seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,56	5,56	5,56
	Indiferente	3	16,67	16,67	22,23
	De acuerdo	10	55,56	55,56	77,78
	Totalmente de acuerdo	4	22,22	22,22	100,0
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 7

Capacitaciones en seguridad



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis y resultados

De un total de 18 trabajadores encuestados, el 55,56% manifestó estar de acuerdo en que la cooperativa brinda capacitación en temas de seguridad y salud ocupacional, con el propósito de garantizar un entorno laboral seguro, el 22,22% indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 16,67% adoptó una postura neutral y el 5,56% expresó estar totalmente en desacuerdo.

A partir de estos resultados, se puede concluir que la mayoría del personal ha recibido capacitación en materia de seguridad y salud ocupacional. No obstante, aún existen percepciones divididas, lo que evidencia la necesidad de reforzar estos procesos formativos y asegurar su alcance para todos los trabajadores.

5. ¿Considera usted que el espacio de trabajo donde labora es apropiado para realizar sus labores?

Tabla 11

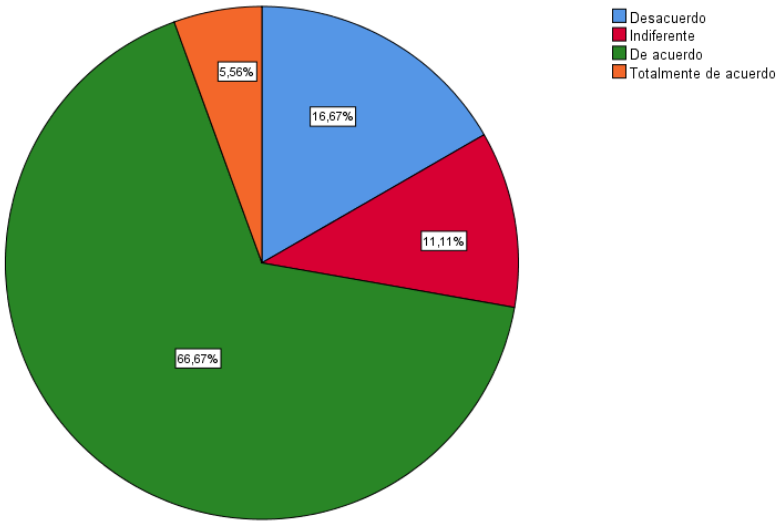
Espacio de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	3	16,67	16,67	16,67
	Indiferente	2	11,11	11,11	27,78
	De acuerdo	12	66,67	66,67	94,44
	Totalmente de acuerdo	1	5,56	5,56	100,0
	Total	18	100,00	100,00	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 8

Espacio de trabajo



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 66,67% de los trabajadores considera que el espacio de trabajo es adecuado para desempeñar sus funciones, el 5,56% manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que un 16,67% indicó estar en desacuerdo y el 11,11% se mostró indiferente.

Estos datos evidencian que la mayoría percibe condiciones favorables en cuanto al espacio físico, existe un grupo que no comparte esa opinión. Por ello, es importante identificar qué aspectos específicos generan inconformidad, con el objetivo de realizar los ajustes necesarios y así garantizar un ambiente laboral cómodo y funcional para todo el equipo.

6. ¿El espacio del trabajo donde se desempeña presenta buena iluminación, ventilación y limpieza?

Tabla 12

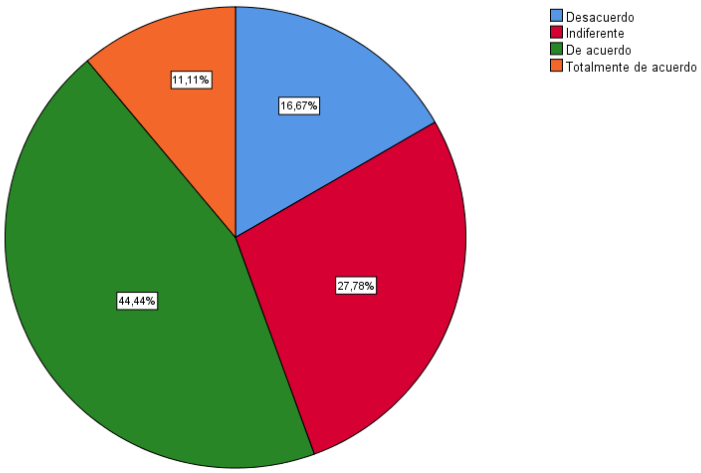
Iluminación, ventilación y limpieza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	3	16,67	16,67	16,67
	Indiferente	5	27,78	27,78	44,45
	De acuerdo	8	44,44	44,44	88,89
	Totalmente de acuerdo	2	11,11	11,11	100,00
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 9

Iluminación, ventilación y limpieza



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

De un total de 18 encuestados, el 44,44% expresó estar de acuerdo con que su lugar de trabajo cuenta con una buena iluminación, ventilación y limpieza. El 11,11% indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 27,78% adoptó una postura indiferente y el 16,67% manifestó estar en desacuerdo.

A partir de estos resultados, se puede señalar que la percepción sobre las condiciones ambientales del espacio laboral es moderadamente favorable, aunque no mayoritaria. Esto indica que la empresa debe reforzar las prácticas relacionadas con la iluminación, la ventilación y la limpieza, con el fin de ofrecer un entorno más adecuado y confortable para el desempeño diario de los trabajadores.

Los resultados obtenidos permiten diagnosticar que las condiciones ambientales del entorno laboral específicamente los factores de iluminación, ventilación y limpieza inciden significativamente en el desempeño laboral dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, agencia Latacunga. Este hallazgo valida el cumplimiento del Objetivo 1 del estudio, al identificar los elementos críticos que requieren intervención para mejorar el bienestar organizacional.

7. ¿Considera usted que su puesto de trabajo puede generar fatiga laboral, esto a consecuencia de la actividad excesiva y trabajo monótono?

Tabla 13

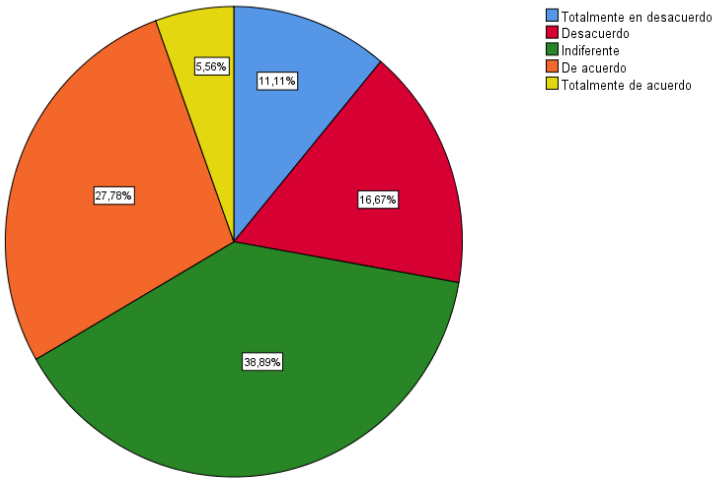
Fatiga laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	11,11	11,11	11,11
	Desacuerdo	3	16,67	16,67	27,78
	Indiferente	7	38,89	38,89	66,67
	De acuerdo	5	27,78	27,78	94,44
	Totalmente de acuerdo	1	5,56	5,56	100,00
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 10

Fatiga laboral



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos tras la aplicación de la encuesta en la institución financiera reflejan que el 38,89% de los trabajadores adoptó una postura indiferente respecto a si las cargas excesivas de trabajo generan fatiga laboral. Por otro lado, el 27,78% manifestó estar en desacuerdo, el 16,67% en desacuerdo, el 11,11% totalmente en desacuerdo y solo el 5,56% indicó estar totalmente de acuerdo.

Con base en estos datos, se puede inferir que la mayoría del personal no percibe que las condiciones de trabajo actuales, en cuanto a espacio y carga laboral, estén generando un impacto significativo en su nivel de fatiga. No obstante, la alta proporción de respuestas neutrales sugiere que es necesario mantener una vigilancia constante sobre este aspecto para prevenir posibles afectaciones en el bienestar del equipo.

8. ¿Considera usted que durante la realización de su trabajo está expuesto a sufrir lesiones?

Tabla 14

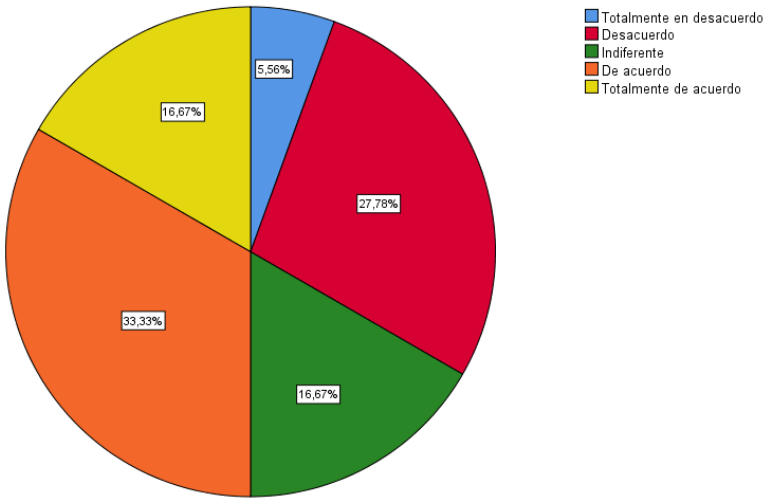
Riesgo de lesiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,56	5,56	5,56
	Desacuerdo	5	27,78	27,78	33,34
	Indiferente	3	16,67	16,67	50,00
	De acuerdo	6	33,33	33,33	83,33
	Totalmente de acuerdo	3	16,67	16,67	100,00
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 11

Riesgo de lesiones



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

Tras la aplicación de la encuesta, se identificó que el 33,33% de los colaboradores está de acuerdo con que durante el desarrollo de sus actividades laborales están exentos de sufrir lesiones. Asimismo, el 16,67% manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 27,78% se mostró en desacuerdo, el 16,67% adoptó una postura neutral y el 5,56% expresó estar totalmente en desacuerdo.

Estos resultados reflejan una percepción dividida respecto a la seguridad física en el entorno de trabajo. Si bien una parte importante del personal se siente protegido, también existe un porcentaje significativo que considera lo contrario. Por ello, resulta fundamental investigar las posibles causas de esta percepción y tomar medidas preventivas que garanticen un ambiente laboral más seguro para todos los colaboradores.

9. ¿Considera usted que las largas jornadas de trabajo puede causar reducción en su capacidad de concentración y sufrir fatiga mental y agotamiento físico?

Tabla 15

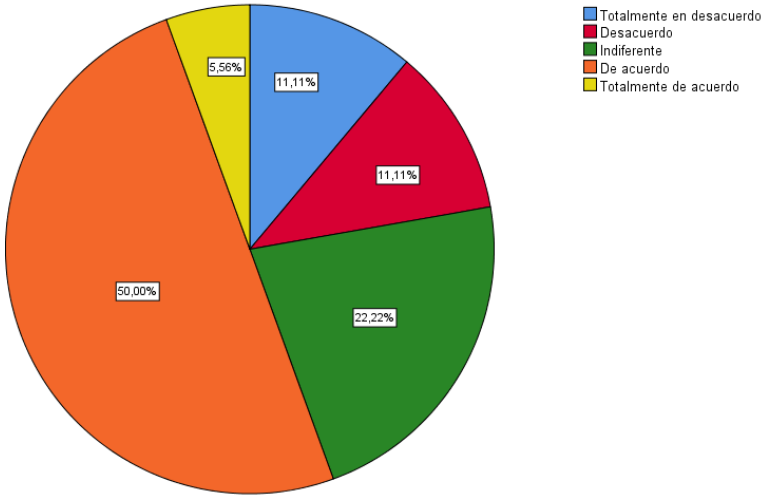
Largas jornadas de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	11,11	11,11	11,11
	Desacuerdo	2	11,11	11,11	22,22
	Indiferente	4	22,22	22,22	44,44
	De acuerdo	9	50,00	50,00	94,44
	Totalmente de acuerdo	1	5,56	5,56	100,00
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 12

Largas jornadas de trabajo



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

Según los datos representados en la gráfica, el 50,00% de los colaboradores está de acuerdo en que las largas jornadas laborales afectan su capacidad de concentración y pueden generar fatiga mental y agotamiento, el 22,22% adoptó una postura indiferente, mientras que tanto el 11,11%, por consiguiente, el 11,11% se manifestaron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo y finalmente un 5,56% indicó estar totalmente de acuerdo.

Esto indica la necesidad de profundizar en el análisis de las condiciones laborales actuales y considerar estrategias para promover una mejor gestión del tiempo de trabajo, con el objetivo de prevenir el desgaste físico y mental en los colaboradores.

10. ¿Considera usted que las posturas de trabajo incomodas se dan por las largas jornadas de trabajo en posición de pie o sentado?

Tabla 16

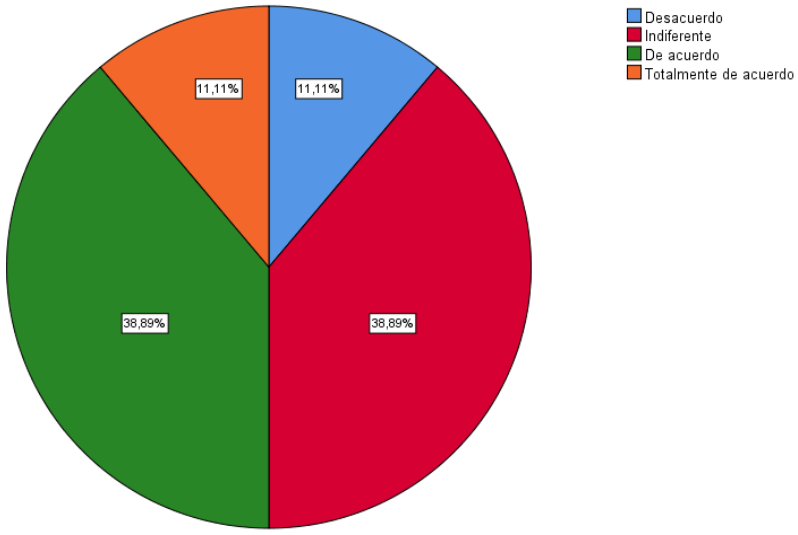
Posturas de trabajo incómodas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	2	11,11	11,11	11,11
	Indiferente	7	38,89	38,89	50,00
	De acuerdo	7	38,89	38,89	88,89
	Totalmente de acuerdo	2	11,11	11,11	100,00
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 13

Posturas de trabajo incómodas



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

De acuerdo con los datos proporcionados por la encuesta se obtuvo que el 38,89% de la población está de acuerdo que las posturas de trabajo incómodas se deben a las largas jornadas de trabajo sentados o de pie. Por otro lado, el 38,89% se mostró con una postura indiferente, el 11,11 está totalmente de acuerdo con ello y finalmente el 11,11 está en desacuerdo.

A partir de estos datos, se puede inferir que una parte significativa del personal enfrenta molestias físicas que podrían estar afectando su rendimiento. Por ello, se vuelve necesario que la Cooperativa tome acciones enfocadas en mejorar las condiciones ergonómicas del entorno laboral, con el fin de promover el bienestar de los trabajadores y optimizar su desempeño.

11. ¿Considera usted que los riesgos ergonómicos pueden causar consecuencias en su salud?

Tabla 17

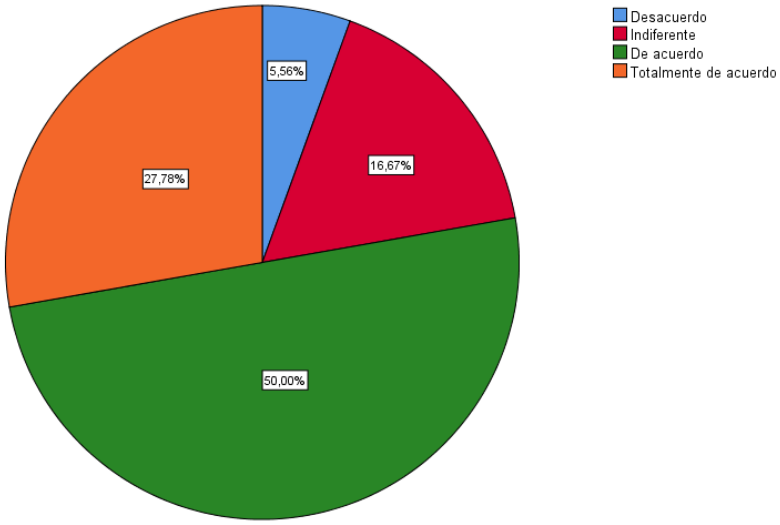
Riesgos ergonómicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	5,56	5,56	5,56
	Indiferente	3	16,67	16,67	22,22
	De acuerdo	9	50,00	50,00	72,22
	Totalmente de acuerdo	5	27,78	27,78	100,00
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 14

Riesgos ergonómicos



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

De una muestra conformada por 18 trabajadores, se identificó que el 50% está de acuerdo en que los riesgos ergonómicos pueden tener un impacto negativo en la salud. Además, el 27,78% manifestó estar totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 16,67% adoptó una postura neutral y el 5,56% expresó su desacuerdo.

Estos resultados reflejan que la mayoría del personal reconoce que la exposición a riesgos ergonómicos puede afectar su bienestar físico. En este contexto, se vuelve fundamental que la institución garantice que las herramientas, equipos y condiciones de trabajo impliquen el menor riesgo posible, con el objetivo de proteger la salud de sus colaboradores y fomentar un entorno laboral más eficiente y seguro.

12. ¿En su lugar de trabajo realizan pausas o descansos que te permiten recuperar tus fuerzas?

Tabla 18

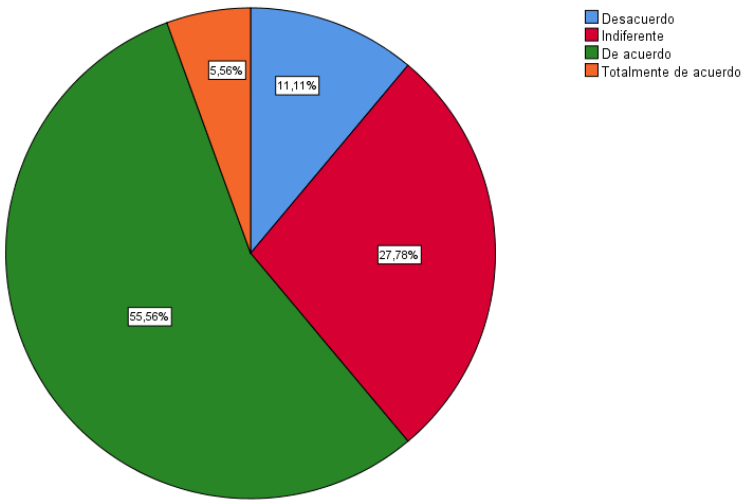
Pausas o descansos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	2	11,11	11,11	11,11
	Indiferente	5	27,78	27,78	38,79
	De acuerdo	10	55,56	55,56	94,44
	Totalmente de acuerdo	1	5,56	5,56	100,00
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 15

Pausas o descansos



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 55,6% expresó estar de acuerdo con que realizar pausas o descansos durante la jornada ayuda a recuperar energía y continuar con sus actividades de manera más eficiente, el 27,78% adoptó una postura neutral, el 11,11% no estuvo de acuerdo y el 5,56% se mostró totalmente de acuerdo.

Estos resultados permiten evidenciar que una parte considerable de los empleados reconoce los beneficios de contar con momentos de pausa durante la jornada laboral. Esto sugiere que las pausas estratégicas contribuyen positivamente al desempeño general, por lo que resulta importante mantener y fortalecer estas prácticas dentro de la organización.

13. ¿En la empresa reconocen a los trabajadores que destacan por su desempeño y esfuerzo?

Tabla 19

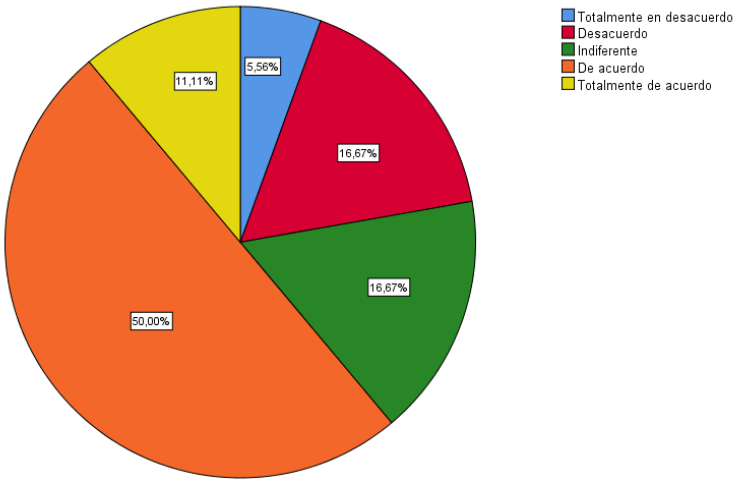
Reconocimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,56	5,56	5,56
	Desacuerdo	3	16,67	16,67	22,22
	Indiferente	3	16,67	16,67	38,89
	De acuerdo	9	50,00	50,00	88,89
	Totalmente de acuerdo	2	11,11	11,11	100,00
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 16

Reconocimientos



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

Según los datos recopilados, el 50,00% de los encuestados considera que la empresa reconoce a los trabajadores que demuestran un buen desempeño, el 16,67% se mostró neutral frente a esta afirmación, otro 16,67% indicó estar en desacuerdo, mientras que el 11,11% manifestó estar totalmente de acuerdo y el 5,56% totalmente en desacuerdo.

Estos resultados indican que, si bien la mitad del personal percibe que existe reconocimiento por parte de la empresa, aún hay una proporción significativa de trabajadores que no lo experimenta de la misma manera. Por ello, sería recomendable profundizar en las áreas donde estos reconocimientos pueden fortalecerse, con el fin de fomentar un entorno laboral más motivador y justo.

14. ¿Considera usted que el trato que recibe en la empresa es apropiado?

Tabla 20

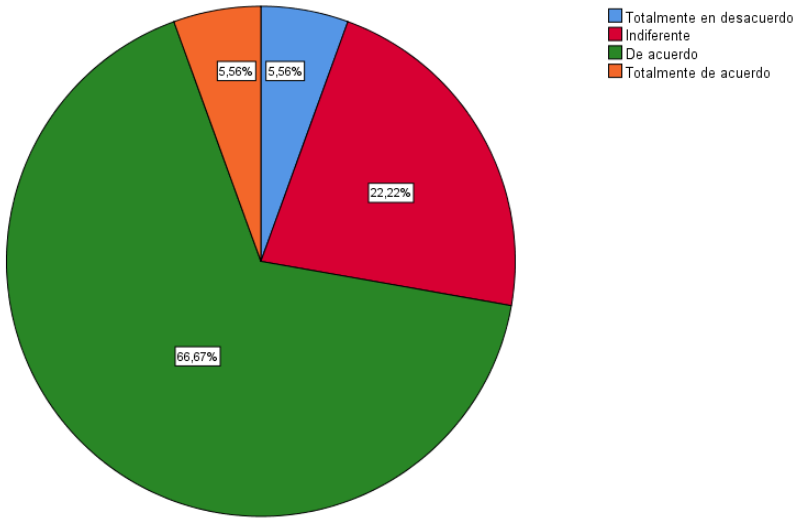
Trato laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,56	5,56	5,56
	Indiferente	4	22,22	22,22	27,78
	De acuerdo	12	66,67	66,67	94,44
	Totalmente de acuerdo	1	5,56	5,56	100,00
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 17

Trato laboral



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal, el 66,67% de los trabajadores expresó estar de acuerdo con el trato recibido durante su permanencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi. Además, el 22,2% adoptó una postura neutral, el 5,56% manifestó estar totalmente de acuerdo y el mismo porcentaje indicó estar totalmente en desacuerdo.

Estos datos reflejan que una mayoría de los colaboradores percibe un trato adecuado dentro de la institución. No obstante, el hecho de que no se haya alcanzado una percepción positiva total sugiere la necesidad de identificar aquellas áreas donde puedan existir falencias en el clima laboral. Analizar las causas específicas permitirá implementar acciones correctivas que fortalezcan las relaciones laborales y el bienestar general del equipo.

15. ¿En la empresa los trabajadores asumen responsabilidades y en algunas ocasiones pueden tomar decisiones de manera independiente?

Tabla 21

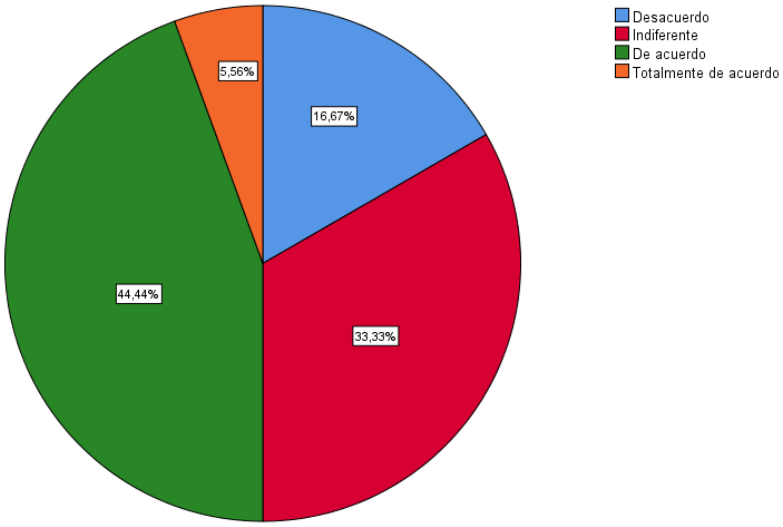
Responsabilidad en la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	3	16,67	16,67	16,67
	Indiferente	6	33,33	33,33	50,00
	De acuerdo	8	44,44	44,44	94,44
	Totalmente de acuerdo	1	5,56	5,56	100,00
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 18

Responsabilidad en la toma de decisiones



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

Una vez finalizada la aplicación de la encuesta, se determinó que el 44,44% de los trabajadores está de acuerdo en que cuentan con la autonomía necesaria para asumir responsabilidades y tomar decisiones de forma independiente. El 33,33% adoptó una postura neutral, el 16,67% manifestó estar en desacuerdo y el 5,56% indicó estar totalmente de acuerdo.

Si bien el porcentaje más alto refleja una percepción positiva sobre la capacidad de decisión individual, también es evidente que una parte considerable del personal no se muestra completamente comprometida con esta idea. Por ello, sería oportuno implementar estrategias que fomenten el sentido de responsabilidad y compromiso organizacional, motivando a los colaboradores a participar activamente en los procesos y decisiones que impactan su entorno laboral.

16. ¿La empresa permite ofrecer soluciones efectivas para mejorar los procesos?

Tabla 22

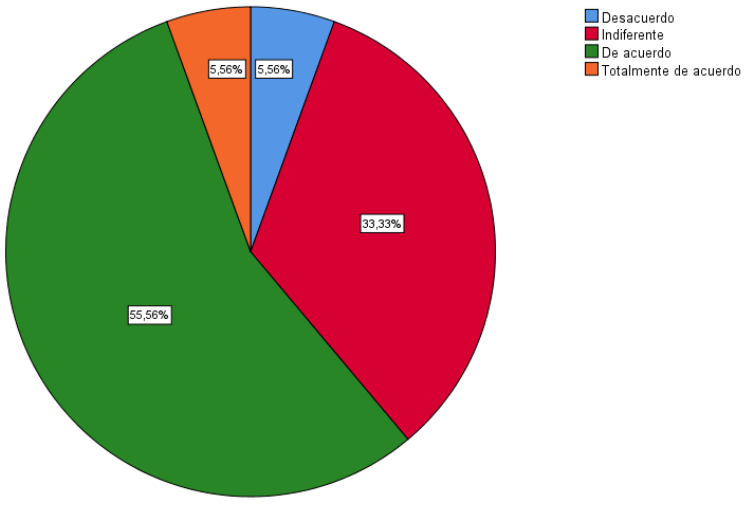
Soluciones efectivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	5,56	5,56	5,56
	Indiferente	6	33,33	33,33	38,89
	De acuerdo	10	55,56	55,56	94,4
	Totalmente de acuerdo	1	5,56	5,56	100,0
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 19

Soluciones efectivas



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

A partir de la aplicación de la encuesta, se identificó que el 55,56% de los trabajadores está de acuerdo en que la cooperativa brinda soluciones efectivas para optimizar los procesos, el 33,33% se mantuvo neutral ante esta afirmación, mientras que el 5,56% manifestó estar totalmente de acuerdo y otro 5,56% expresó su desacuerdo.

Estos resultados evidencian que, aunque la mayoría del personal percibe un esfuerzo positivo por parte de la cooperativa en la mejora de procesos, aún existe un grupo que no comparte esta visión. Por lo tanto, es fundamental profundizar en el análisis de las causas que generan esta percepción negativa, con el fin de implementar mejoras que respondan de manera más integral a las necesidades del equipo.

17. ¿Considera usted que existe compañerismo en su trabajo?

Tabla 23

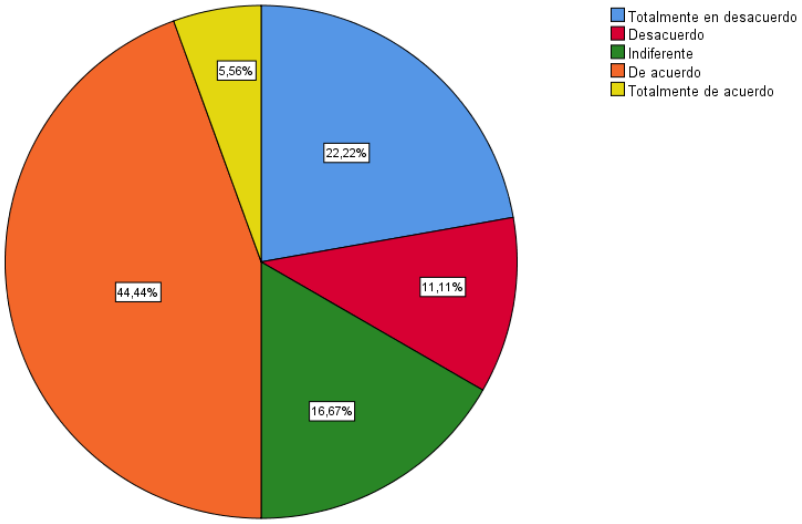
Compañerismo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	22,22	22,22	22,22
	Desacuerdo	2	11,11	11,11	33,33
	Indiferente	3	16,67	16,67	50,00
	De acuerdo	8	44,44	44,44	94,44
	Totalmente de acuerdo	1	5,56	5,56	100,00
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 20

Compañerismo



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 44,44% está de acuerdo en que existe compañerismo en el entorno laboral. Sin embargo, el 22,22% indicó estar en desacuerdo, el 16,67% adoptó una postura neutral, el 11, 11% esta desacuerdo y el 5,56% manifestó estar totalmente en desacuerdo.

Estos resultados sugieren que el nivel de compañerismo entre el personal es percibido como limitado por una parte significativa de los trabajadores. Por ello, se recomienda fortalecer las relaciones interpersonales mediante actividades de integración, comunicación efectiva y trabajo en equipo, lo que contribuirá a mejorar el ambiente laboral y en consecuencia un mejor desempeño colectivo.

18. ¿Considera usted que tiene una buena relación con su(s) jefe(s)?

Tabla 24

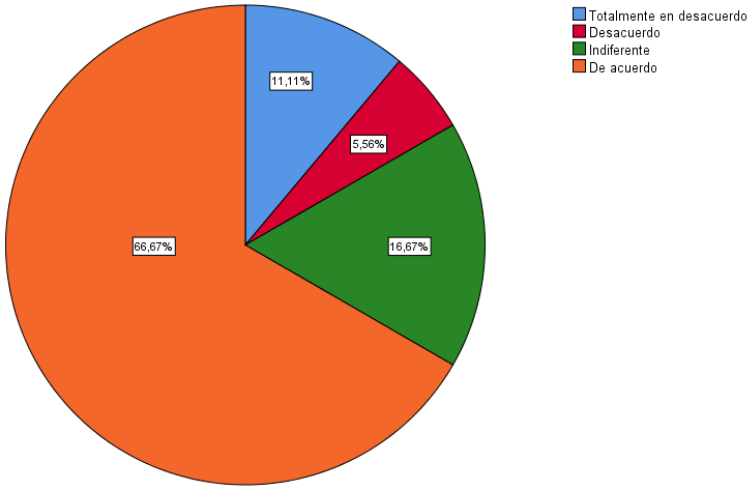
Relaciones laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	11,11	11,11	11,11
	Desacuerdo	1	5,56	5,56	16,66
	Indiferente	3	16,67	16,67	33,33
	De acuerdo	12	66,67	66,67	100,00
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 21

Relaciones laborales



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

De una población de 18 trabajadores, el 66,7% indicó estar de acuerdo en que mantiene una buena relación con su jefe inmediato. Por otro lado, el 16,67% adoptó una postura neutral, el 11,11% manifestó estar totalmente en desacuerdo y el 5,56% expresó estar en desacuerdo.

Estos resultados muestran que la mayoría de los empleados percibe una relación positiva con sus superiores, aún existe un grupo que no comparte esta experiencia. Por ello, es importante identificar las causas de esta percepción negativa, a fin de prevenir posibles conflictos o situaciones que puedan afectar el ambiente laboral y la gestión del equipo.

VARIABLE DEPENDIENTE

Rotación del personal

19. ¿La organización ofrece herramientas necesarias para su desempeño y para fomentar su aprendizaje?

Tabla 25

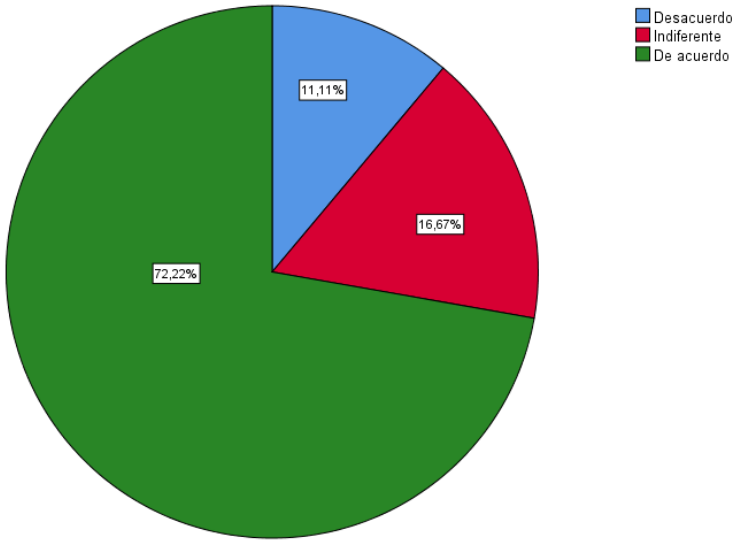
Herramientas para el aprendizaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	2	11,11	11,11	11,1
	Indiferente	3	16,67	16,67	27,78
	De acuerdo	13	72,22	72,22	100,00
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 22

Herramientas para el aprendizaje



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta realizada al personal, se evidenció que el 72,22 % de los colaboradores percibe que la cooperativa les brinda las herramientas adecuadas para su aprendizaje, un 16,67 % manifestó una postura neutral, mientras que el 11,11 % expresó desacuerdo respecto a esta afirmación.

Estos datos permiten concluir que la cooperativa está cumpliendo con su compromiso de facilitar recursos que favorezcan el desarrollo y la formación profesional de su equipo. No obstante, es recomendable realizar un diagnóstico más profundo que permita identificar si esta percepción positiva se mantiene de forma uniforme en todas las áreas, así como detectar posibles brechas o necesidades específicas que aún deban atenderse.

20. ¿La empresa cuenta con programas internos que permitan la postulación a nuevos puestos de trabajo?

Tabla 26

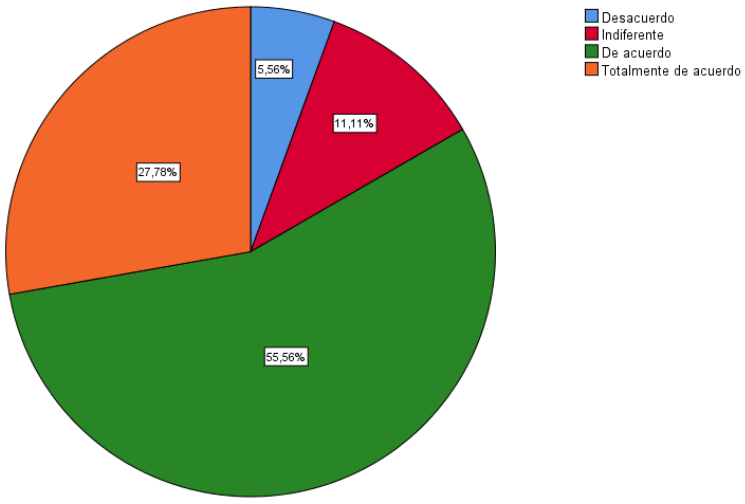
Programas internos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	5,56	5,56	5,56
	Indiferente	2	11,11	11,11	16,67
	De acuerdo	10	55,56	55,56	72,22
	Totalmente de acuerdo	5	27,78	27,78	100,00
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 23

Programas internos



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta aplicada, el 55,56 % de los colaboradores está de acuerdo en que la cooperativa cuenta con programas internos que les permiten postular a cargos superiores. Además, un 27,78 % manifestó estar totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 11,11 % adoptó una postura neutral y solo el 5,56 % expresó su desacuerdo.

Estos resultados reflejan una valoración positiva por parte del personal respecto a las oportunidades de crecimiento profesional dentro de la institución. La existencia de programas internos orientados a la promoción demuestra el compromiso de la cooperativa con el desarrollo del talento humano, aunque sería conveniente seguir evaluando su alcance y efectividad para asegurar que beneficien a todos los colaboradores por igual.

21. ¿La empresa brinda línea de carrera?

Tabla 27

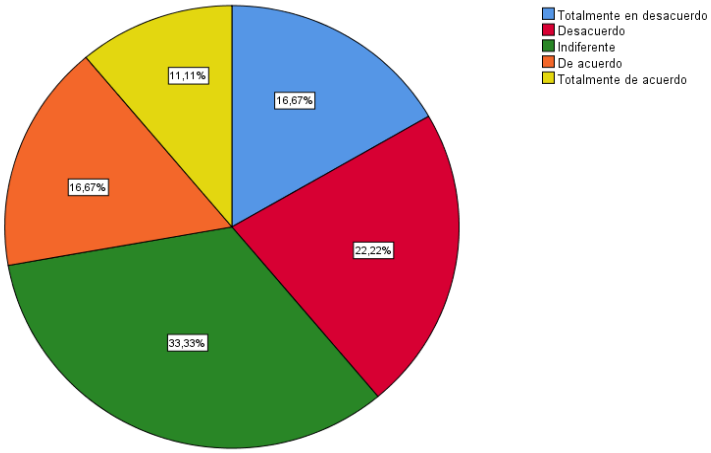
Línea de carrera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	16,67	16,67	16,67
	Desacuerdo	4	22,22	22,22	38,89
	Indiferente	6	33,33	33,33	72,22
	De acuerdo	3	16,67	16,67	88,89
	Totalmente de acuerdo	2	11,11	11,11	100,00
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 24

Línea de carrera



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

A partir de los datos recolectados en la encuesta, se observa que el 33,33 % de los colaboradores se muestra indiferente ante la afirmación de que la COAC Kullki Wasi ofrece una línea de carrera. Por su parte, el 22,22 % está en desacuerdo, el 16,67 % manifiesta estar de acuerdo, otro 16,67 % señala estar totalmente en desacuerdo y, finalmente, solo el 11,11 % afirma estar totalmente de acuerdo.

Estos resultados reflejan una percepción generalizada de incertidumbre o descontento respecto a la existencia de una ruta clara de crecimiento profesional dentro de la cooperativa. Este hallazgo resulta preocupante porque sugiere que la COAC Kullki Wasi no estaría ofreciendo de forma visible o estructurada que refleje una línea de carrera que motive y retenga al talento humano que forma parte de su equipo.

22. ¿Los ambientes de trabajo son seguros y adecuados?

Tabla 28

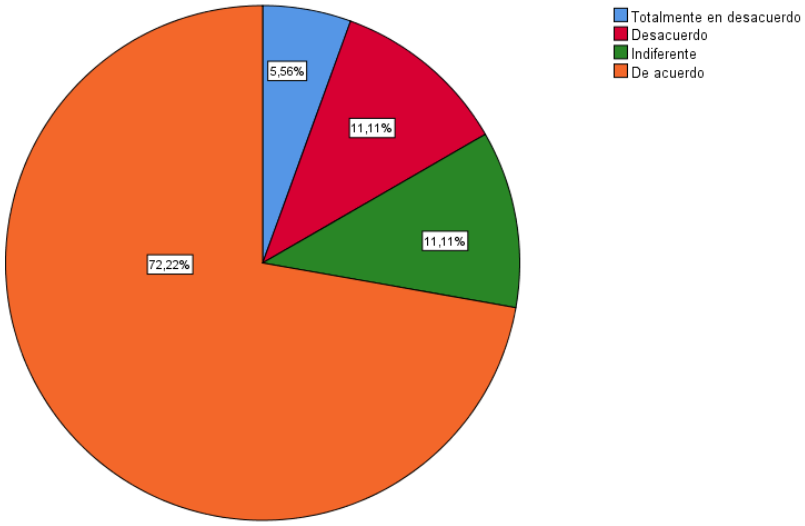
Ambiente de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,56	5,56	5,56
	Desacuerdo	2	11,11	11,11	16,67
	Indiferente	2	11,11	11,11	27,78
	De acuerdo	13	72,22	72,22	100,00
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 25

Ambiente de trabajo



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

De los trabajadores encuestados, el 72,22 % manifestó estar de acuerdo con que el ambiente laboral en la cooperativa es seguro y adecuado. Por otro lado, el 11,11 % adoptó una postura neutral, mientras que otro 11,11 % expresó su desacuerdo y un 5,56 % indicó estar totalmente en desacuerdo.

Estos resultados reflejan que la mayoría del personal percibe un entorno de trabajo positivo en términos de seguridad y adecuación. No obstante, el hecho de que una parte menor no comparta esta percepción, indica la necesidad de fortalecer las condiciones laborales. Es importante atender estas observaciones para garantizar que todos los colaboradores se sientan seguros y respaldados en su entorno de trabajo.

23. ¿La empresa cuenta con un constante monitoreo de personal de Seguridad que permita un ambiente seguro en su área de trabajo?

Tabla 29

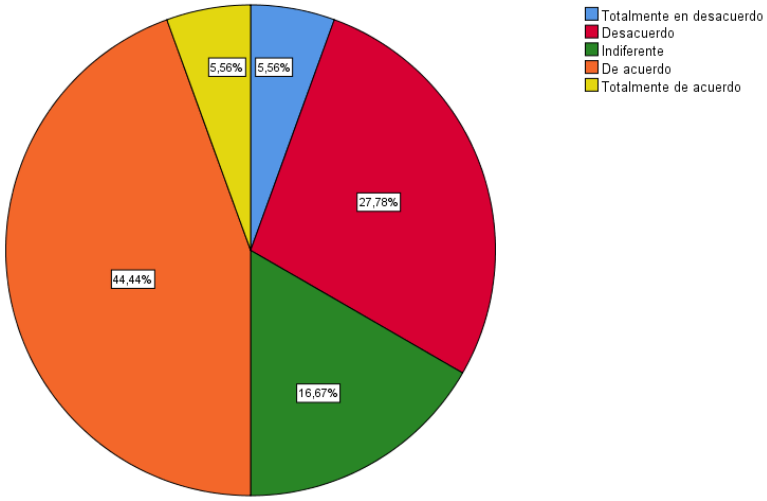
Monitoreo del personal de seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,56	5,56	5,56
	Desacuerdo	5	27,78	27,78	33,33
	Indiferente	3	16,67	16,67	50,00
	De acuerdo	8	44,44	44,44	94,44
	Totalmente de acuerdo	1	5,56	5,56	100,00
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 26

Monitoreo del personal de seguridad



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta revelan que el 44,44 % de los colaboradores está de acuerdo en que se realiza un monitoreo constante que permite identificar un ambiente laboral seguro, el 27,78 % manifestó estar en desacuerdo, el 16,67 % adoptó una postura neutral, mientras que tanto el 5,56 % que dijo estar totalmente de acuerdo como el 5,56 % que señaló estar totalmente en desacuerdo.

Estos datos reflejan una percepción dividida entre los trabajadores, con una proporción considerable que no reconoce un monitoreo eficaz por parte del personal encargado de la seguridad. Esto sugiere que la institución debe fortalecer esta función dentro del equipo responsable, garantizando que se cumplan con las acciones de control y seguimiento en favor de un entorno laboral seguro y confiable para todos.

24. ¿Conoce y pone en práctica el reglamento interno de trabajo (RIT)?

Tabla 30

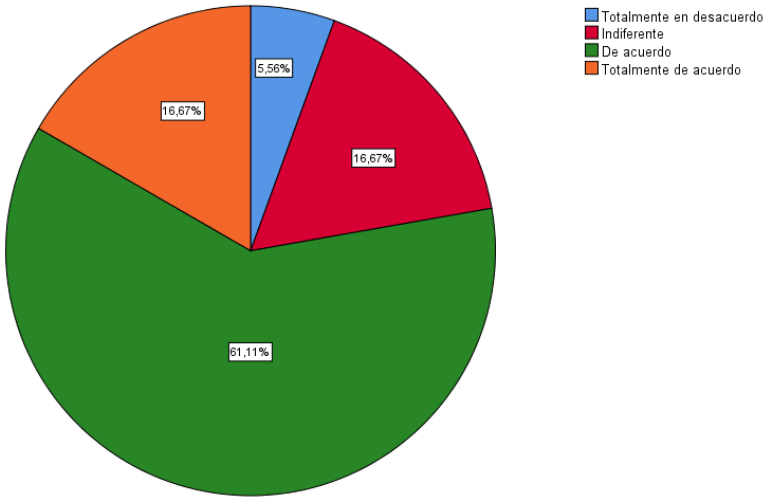
Reglamento Interno de Trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,56	5,56	5,56
	Indiferente	3	16,67	16,67	22,22
	De acuerdo	11	61,11	61,11	83,33
	Totalmente de acuerdo	3	16,67	16,67	100,00
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 27

Reglamento Interno de Trabajo



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

Según los datos obtenidos en la encuesta, el 61,1 % de los trabajadores indicó estar de acuerdo con conocer el Reglamento Interno de Trabajo (RIT), un 16,67 % manifestó una postura neutral, otro 16,67 % expresó estar en desacuerdo, y un 5,56 % afirmó estar totalmente en desacuerdo.

Estos resultados reflejan que, la mayoría del personal está al tanto del RIT, lo cual representa un aspecto positivo para la gestión institucional. No obstante, la proporción de colaboradores que no está familiarizada con su contenido evidencia la necesidad de reforzar su difusión. Por ello, se recomienda incluir una revisión y capacitación del reglamento como parte esencial del proceso de inducción para nuevos ingresos.

25. ¿La empresa brinda capacitaciones de inducción antes de ingresar a su área de trabajo?

Tabla 31

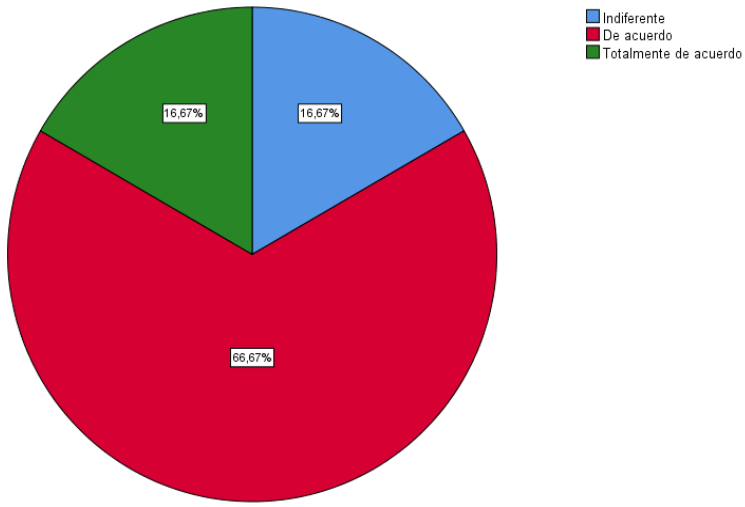
Capacitaciones de inducción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	3	16,67	16,67	16,67
	De acuerdo	12	66,67	66,67	83,33
	Totalmente de acuerdo	3	16,67	16,67	100,00
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 28

Capacitaciones de inducción



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

Al concluir la encuesta, se identificó que el 66,67 % de los encuestados está totalmente de acuerdo con que la institución brinda una capacitación de inducción antes del ingreso a la cooperativa. Además, un 16,67 % manifestó estar de acuerdo, mientras que el restante 16,67 % adoptó una postura neutral frente a esta afirmación.

Estos resultados evidencian que la COAC Kullki Wasi cumple adecuadamente con el proceso de inducción, lo que contribuye significativamente a que los nuevos colaboradores inicien sus funciones con claridad, seguridad y confianza. La capacitación previa no solo favorece una mejor adaptación al entorno laboral, sino que también fortalece el desempeño individual desde el primer día.

26. ¿Considera usted que el clima laboral en su área de trabajo es el adecuado?

Tabla 32

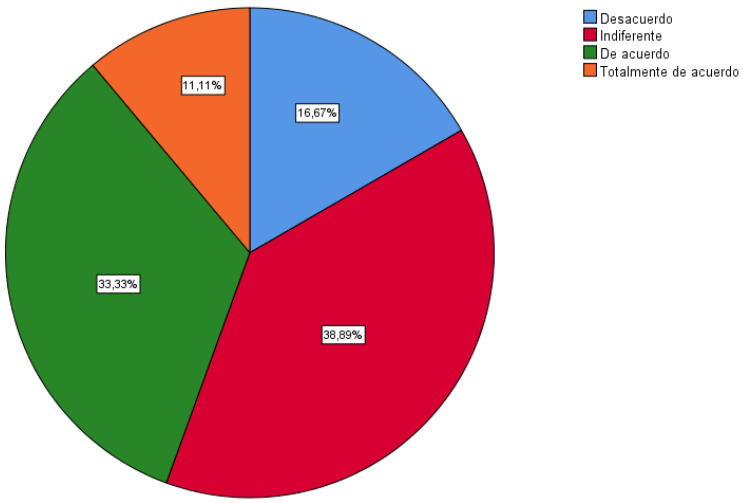
Clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	3	16,67	16,67	16,67
	Indiferente	7	38,89	38,89	55,56
	De acuerdo	6	33,33	33,33	88,89
	Totalmente de acuerdo	2	11,11	11,11	100,00
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 29

Clima laboral



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

Según los datos obtenidos en la encuesta aplicada al personal, el 38,9 % de los trabajadores manifestó una postura indiferente respecto a que el clima laboral en su área sea adecuado, el 33,33 % está de acuerdo con esta afirmación, el 16,67 % expresó estar en desacuerdo y solo el 11,11 % indicó estar totalmente de acuerdo.

Estos resultados sugieren que no se percibe un clima laboral plenamente favorable dentro de la institución. Las respuestas neutrales y negativas indican la necesidad de implementar estrategias que promuevan un ambiente más positivo, así como de identificar las posibles causas que están afectando la calidad del entorno laboral. Un clima saludable es clave para que los trabajadores puedan desempeñar sus funciones de manera eficiente, colaborativa y con satisfacción.

27. ¿La coyuntura económica favorable te beneficia y te motiva en tu trabajo?

Tabla 33

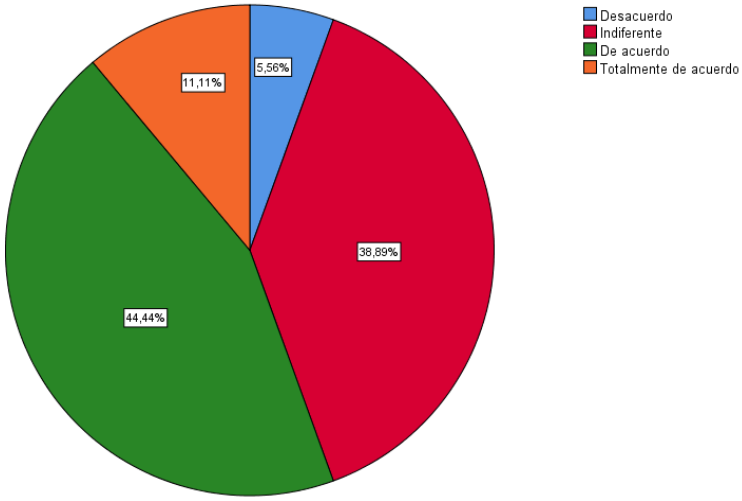
Coyuntura económica favorable en la motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	5,56	5,56	5,56
	Indiferente	7	38,89	38,89	44,44
	De acuerdo	8	44,44	44,44	88,89
	Totalmente de acuerdo	2	11,11	11,11	100,00
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 30

Coyuntura económica favorable en la motivación



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

Según los datos recopilados en la encuesta, el 44,44 % de los trabajadores está de acuerdo en que una coyuntura económica favorable influye positivamente en su motivación laboral. Asimismo, el 11,11 % indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que un 38,9 % adoptó una postura neutral y un 5,56 % expresó estar en desacuerdo.

Estos resultados reflejan que una buena parte del personal percibe que el contexto económico positivo genera un impacto motivacional, favoreciendo el cumplimiento de sus funciones. Una situación económica estable o en crecimiento puede traducirse en mayor estabilidad laboral, expectativas de mejoras salariales, incentivos y oportunidades de desarrollo profesional, lo cual incide directamente en el compromiso y el desempeño de los trabajadores.

28. ¿La coyuntura económica favorable te ofrece un ambiente laboral y lugar de descanso adecuado para la convivencia en el trabajo?

Tabla 34

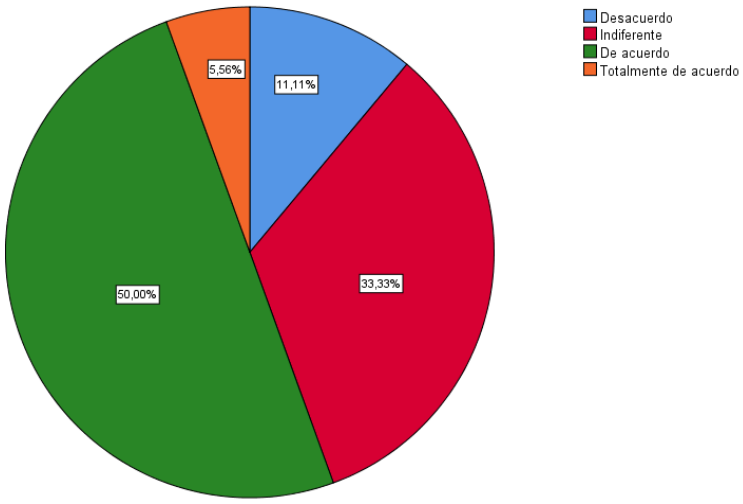
Coyuntura económica favorable en el ambiente laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	2	11,11	11,11	11,11
	Indiferente	6	33,33	33,33	44,44
	De acuerdo	9	50,00	50,00	94,44
	Totalmente de acuerdo	1	5,56	5,56	100,00
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 31

Coyuntura económica favorable en el ambiente laboral



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

Con los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores, se evidenció que el 50 % está de acuerdo en que una coyuntura económica favorable contribuye a generar un ambiente laboral adecuado para la convivencia. Además, el 11,11 % manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 33,33 % adoptó una postura neutral y el 5,56 % expresó su desacuerdo.

Con base en estos resultados, se concluye que la mayoría del personal percibe que una situación económica estable tiene un efecto positivo en la dinámica laboral y en las relaciones interpersonales dentro del entorno de trabajo. No obstante, la presencia de un porcentaje significativo con opiniones neutrales o contrarias indica que aún existe espacio para fortalecer los factores que influyen en la convivencia, como la comunicación, el trabajo en equipo y el reconocimiento al desempeño.

29. ¿La estabilidad laboral se ve afectada por una coyuntura desfavorable en la organización?

Tabla 35

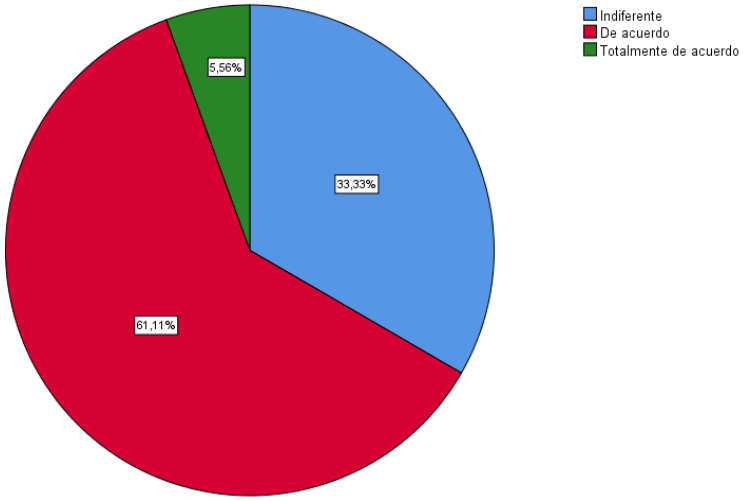
Estabilidad laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	6	33,33	33,33	33,33
	De acuerdo	11	61,11	61,11	94,44
	Totalmente de acuerdo	1	5,56	5,56	100,00
	Total	**18**	**100,00**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 32

Estabilidad laboral



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, el 61,11% de los trabajadores está de acuerdo en que la estabilidad laboral se ve afectada por una coyuntura desfavorable en la organización, el 33,33% adoptó una postura neutral y el 5,56% manifestó estar totalmente de acuerdo.

Con estos datos, se puede concluir que la mayoría del personal reconoce que situaciones económicas o contextuales adversas impactan directamente en su estabilidad laboral. Este hallazgo resalta la importancia de que la organización implemente medidas de gestión proactiva frente a posibles crisis, con el fin de minimizar los efectos negativos sobre el bienestar y la seguridad laboral de sus empleados.

30. ¿La remuneración se vería afectada por una coyuntura desfavorable en la empresa?

Tabla 36

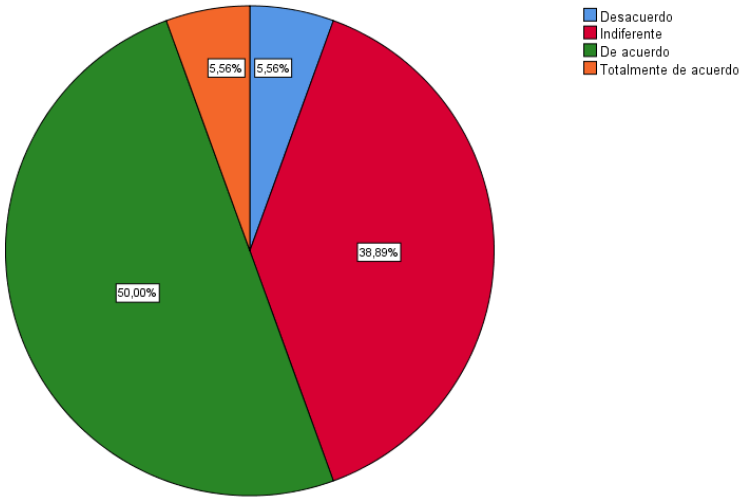
Remuneración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	5,56	5,56	5,56
	Indiferente	7	38,89	38,89	44,44
	De acuerdo	9	50,00	50,00	94,44
	Totalmente de acuerdo	1	5,56	5,56	100,00
	Total	**18**	**100,0**	**100,00**	

Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Figura 33

Remuneración



Nota. Estadísticos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Kullki Wasi

Análisis e interpretación

De un total de 18 colaboradores encuestados, el 50 % manifestó estar de acuerdo en que la remuneración se ve afectada por una coyuntura desfavorable en la empresa. El 38,89 % adoptó una postura neutral, el 5,56 % indicó estar totalmente de acuerdo y el 5,56 % expresó su desacuerdo con esta afirmación.

A partir de estos datos, se concluye que la mitad del personal percibe que la coyuntura económica desfavorable tiene un impacto directo en las condiciones salariales, lo que podría generar desmotivación o preocupación entre los empleados. Aunque una porción significativa mantiene una postura neutral, es crucial que la empresa evalúe y ajuste sus políticas salariales para garantizar que los colaboradores se sientan valorados y protegidos, incluso en tiempos de dificultades económicas.

La investigación determinó que la rotación de personal en la Cooperativa Kullki Wasi Latacunga responde a causas multifactoriales. La principal es la ausencia de una línea de carrera estructurada, generando incertidumbre en el desarrollo profesional. Se suman: clima laboral deficiente, desconocimiento del reglamento interno, percepción de inseguridad y las exigencias adaptativas del sector financiero. Estos resultados cumplen con el Objetivo 2 al establecer una relación causal entre estas variables y la rotación, proporcionando insumos clave para diseñar estrategias de retención

3.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

3.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 37

Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	**gl**	**Sig.**
Condiciones del entorno	0,941	18	0,305
Condiciones derivadas a la carga de trabajo	0,963	18	0,661
Condiciones Psicosociales	0,957	18	0,543
VARIABLE 1. CONDICIONES DEL TRABAJO	0,946	18	0,361
Factores internos	0,969	18	0,782
Factores externos	0,860	18	0,012
VARIABLE 2. ROTACIÓN DEL PERSONAL	0,931	18	0,202

Nota. Estadísticos obtenidos a través del Sotfware IBM SPSS de acuerdo con los datos recuperados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi.

Análisis e interpretación

Para el análisis de los datos obtenidos se utilizó una prueba de Shapiro-Wilk para determinar la normalidad, debido a que los datos utilizados fueron menores a 50. Las primeras dimensiones de acorde a la variable de las condiciones del trabajo tuvieron una significancia mayor a 0.05, lo que significa que cumplen con el análisis de

normalidad con una alta diferencia, es decir, que tienen una distribución normal y son considerados como datos paramétricos.

La primera dimensión “factores internos” mantiene una distribución normal debido a que su valor es 0,782 por lo que cumple con la normalidad. Por otro lado, la segunda dimensión “factores externos” tiene una significancia de 0.012 lo que es menor a 0.05, lo cual indica que no cumplen los principios de normalidad y son considerados como no paramétricos.

3.2.2. Correlación

Debido a que la prueba de normalidad tiene dos criterios, se aplicaron dos tipos de coeficiente de correlación de acuerdo con la naturaleza de los datos. El coeficiente de Pearson para determinar la correlación de los datos paramétricos y el coeficiente de Spearman para los no paramétricos.

Primero correlacionaron todas las dimensiones y el total de la variable 1 correspondiente a las Condiciones del trabajo con el “Total” y “Factores internos” de la variable 2, Rotación del personal. Por otro lado, la dimensión “Factores externos” de la Variable 2, al no cumplir con los supuestos de normalidad, fue analizada mediante el coeficiente de Spearman en relación con la Variable 1, los cuales se encuentran subrayados en la tabla 37.

Tabla 38

Correlación

			VARIABLE 2. ROTACIÓN DEL PERSONAL		
			Factores internos[1]	**Factores externos[2]**	**TOTAL [1]**
VARIABLE 1. CONDICIONES DEL TRABAJO	**Condiciones del entorno**	Correlación	,735**	,494*	,612**
		Sig. (bilateral)	0,001	0,037	0,007
	Condiciones derivadas a la carga de trabajo	Correlación	,590**	0,421	,592**
		Sig. (bilateral)	0,010	0,082	0,010
	Condiciones Psicosociales	Correlación	,559*	0,427	,577*
		Sig. (bilateral)	0,016	0,077	0,012
	TOTAL	Correlación	,825**	,586*	,773**
		Sig. (bilateral)	0,001	0,011	0,001

Nota.

[1]Coeficientes de correlación de Pearson, los factores relacionados tienen Distribución Normal

[2]Coeficientes de correlación de Spearman, los factores relacionados No tienen Distribución Normal

Análisis e interpretación

Con respecto a los resultados con la primera dimensión “condiciones del entorno” en relación con los “factores internos” demuestra una correlación positiva alta (r = 735) y un nivel de confiabilidad del 99%. De acuerdo con los “factores externos” manifiesta una correlación positiva moderada (r = 0.494) y una significancia de (p = 0.037).

Finalmente, en cuanto al “total” de la rotación del personal se determina que tiene una correlación positiva moderada con un valor de (r = 0.612) y una confiabilidad del 99%. Esto demuestra que las condiciones que rodean al trabajador en cuanto a las condiciones físicas, de seguridad y medioambientales influyen de manera significativa en la rotación del personal.

De acuerdo con la segunda dimensión “Condiciones derivadas a la carga de trabajo” con respecto a los “factores internos” manifestó (r = 0.590) que significa que tiene una correlación positiva moderada y una significancia de (p = 0.010). Para los “factores externos” mantiene (r = 0.421) que demuestra una correlación positiva moderada, sin embargo, tiene una significancia de (p = 0.082) por lo que los datos no presentan una confiabilidad aceptable, es decir que no están relacionadas. Por último, en cuanto al “total” de la variable 2 entre los dos factores corresponde un valor de (r = 0.592) que indica una correlación positiva moderada y un (p = 0.010). Los trabajadores perciben que estas condiciones referentes al puesto de trabajo, las jornadas y la ergonomía afectan directa y moderada en los factores internos de la rotación del personal y no en los factores externos.

En cuanto a la tercera dimensión “Condiciones psicosociales” de acuerdo con los “factores internos” muestra una correlación positiva moderada (r = 0.559; p = 0.010). Con respecto a los “factores externos” no tienen una relación debido a que el p valor fue de (p = 0.077) que no tiene una confiabilidad aceptable. Para finalizar, en relación con el total de la rotación del personal obtuvo un valor de (r = 0.577) que significa una correlación positiva moderada y un (p = 0.012). En base a estos datos podemos mencionar que las condiciones psicosociales de acuerdo a la satisfacción laboral, autonomía en el trabajo, relaciones interpersonales influyen significativamente en los factores internos y no en los factores externos.

A partir de los datos obtenidos en la tabla sobre la Correlación, es preciso tomar en cuantas las dimensiones con las ponderaciones más altas, que permiten observar una mayor relación entre las variables de estudio.

Finalmente, con el total de la variable 1 con respecto a los “factores internos” determina un valor de ($r = 0.825$; $p = 0.001$) que representa una correlación positiva alta. De acuerdo con los “factores externos” presentan un ($r = 0.586$; $p = 0.011$) que indica una correlación positiva moderada. Es decir, que las condiciones del trabajo influyen dentro de los dos factores, pero con más significancia en los factores internos de la cooperativa.

En términos generales, luego de la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0.733$) lo que demuestra que existe una correlación positiva alta entre las dos variables de estudio. Además, tiene un nivel de significancia de ($p = 0.000$), lo que demuestra que es menor ($p < 0.05$) por lo que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, dicho de otro modo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto, se prueba que SI existe relación entre las condiciones del trabajo y la rotación del personal.

El análisis correlacional confirma una relación significativa entre las condiciones laborales y la rotación de personal en Kuliki Wasi Latacunga ($r=0.733$; $p<0.05$). Las condiciones del entorno ($r=0.825$) y psicosociales ($r=0.577$) impactan principalmente en factores internos, mientras que la carga de trabajo muestra influencia moderada ($r=0.592$). Estos resultados validan el Objetivo 3, demostrando que la mejora ambiental y psicosocial reduciría la rotación, especialmente en dimensiones con correlación alta ($p<0.01$).

Finalmente, el estudio evidencia que las condiciones laborales en Kuliki Wasi Latacunga inciden significativamente en la rotación de personal, validando el objetivo general. Se identificaron tres factores clave: 1) condiciones físicas del entorno ($r=0.825$), 2) clima psicosocial ($r=0.577$) y 3) estructura organizacional (falta de plan de carrera). Los resultados demuestran una correlación alta global ($r=0.733$; $p<0.05$), proponiendo que mejoras en estas dimensiones reducirían la rotación y fortalecerían la estabilidad laboral.

CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

- El análisis de las condiciones del trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi determinó que, aunque existen aspectos positivos en el ambiente laboral, persisten ciertas limitaciones que afectan el bienestar de los trabajadores en cuanto a la carga de trabajo y las condiciones físicas de la cooperativa. Por otro lado, a través de los resultados se evidenció una recurrente insatisfacción de los empleados lo que llevaría al abandono permanente de la institución.

- Para el diagnóstico de los factores que afectan las condiciones del trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, se identificó que esta institución enfrenta diversas situaciones internas que limitan medianamente el bienestar y desempeño de los colaboradores. Estos factores fueron hallados a través de la encuesta aplicada a sus trabajadores, los cuales permitieron identificar que dentro de las condiciones del entorno, factores como la iluminación, ventilación y limpieza no se cumplen completamente lo que estaría afectando su desempeño. Además, en cuanto a las condiciones derivadas a la carga de trabajo, factores como las largas jornadas de trabajo, acompañadas de posturas incómodas por equipamiento no ergonómico y la ausencia de pausas adecuadas, afectan el bienestar de los empleados. Finalmente, respecto a las condiciones psicosociales factores como: la falta de reconocimientos, dificultad de asumir responsabilidades o tomar decisiones y la falta de compañerismo dentro de la cooperativa, presentan circunstancias que limitan la correcta participación del personal, perjudican su salud mental y generan discrepancias dentro de la institución.

- Las causas asociadas a la rotación del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, según la encuesta aplicada a los colaboradores evidenció que existe una inadecuada línea de carrera, lo que podría inducir negativamente

en los ascensos y el desarrollo profesional de los trabajadores, lo que genera cierta incertidumbre en cuanto a la continuación de sus actividades y optar por elegir otro espacio que se adapte a sus necesidades. Además, otras causas consideradas son: la baja percepción en cuanto al monitoreo del personal de seguridad para mantener un ambiente seguro y adecuado, un leve desconocimiento del Reglamento Interno de Trabajo, una considerable deficiencia en el clima laboral y la influencia por ciertas coyunturas desfavorables que impactan a la estabilidad, en cuanto al entorno competitivo en el que opera; esto puede deberse a que el sistema financiero es muy exigente y dinámico, lo que obliga a las cooperativas adaptarse a las demandas del mercado, normativas y sobre todo a las expectativas de sus clientes.

- La relación entre las condiciones del trabajo y rotación de personal a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi demostraron una relación positiva alta de ($r = 0.773$) y una significancia de ($p = 0.000$) en el coeficiente de correlación de Pearson. Con estos resultados comprobamos la hipótesis alternativa (H1) que indica que las condiciones del trabajo actuales dentro de la cooperativa influyen en la rotación del personal. En este sentido, se puede concluir que, al mejorar los aspectos relacionados al espacio físico del trabajo, la carga de trabajo, reconocimientos y oportunidades de crecimiento pueden contribuir con la reducción de los niveles de ausencia permanente de los empleados y fortalecer su estabilidad.

4.2.RECOMENDACIONES

- Aplicar periódicamente encuestas de clima laboral y disponer de canales de comunicación como buzones de sugerencias o reuniones abiertas, para identificar oportunidades de mejora y actuar de forma oportuna.

- Implementar un Checklist mensual para el control de las tareas en iluminación, limpieza y el estado del mobiliario de la cooperativa; Revisión de las cargas laborales garantizando la distribución equitativa. Además, aplicar un sistema formal de reconocimientos periódicos y fomentar actividades de integración para fortalecer los lazos de la institución.

- Con el fin de reducir los niveles de rotación del personal en la cooperativa se recomienda aplicar una evaluación 360° para detectar habilidades de liderazgo, comunicación y desempeño que permita a los empleados postular a nuevos puestos de trabajo. Además, promover actividades de integración en las que se fortalezcan los lazos entre los compañeros de trabajo y refuercen una cultura organizacional positiva.

- Se recomienda que la cooperativa implemente un sistema de monitoreo continuo de la rotación del personal con el fin de identificar de manera oportuna las causas que están generando las salidas voluntarias. Para ello, es fundamental realizar entrevistas de salida a los colaboradores que decidan renunciar, lo que permitirá obtener información directa y valiosa sobre sus motivaciones. Además, se sugiere analizar indicadores clave de rotación, segmentando por áreas, antigüedad y motivos de salida, para detectar patrones o puntos críticos

BIBLIOGRAFÍA

Alárcon, C., & Hernández, V. (2023). Modelos de gestión de talento humano. Análsis crítico. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA, 11*(1), 1-17. doi:https://doi.org/10.21855/ecociencia.111.847

Alazzawi, W. (2020). Job Satisfaction. *International Journal of Computer Science & Mobile Computing, 9*(9), 27-37. Obtenido de https://ijcsmc.com/docs/papers/September2020/V9I9202007.pdf

Apaza, E., Cazorla, S., Condori, C., A., F., T. I., Yana, W., & Quispe, J. (2022). La Correlación de Pearson o de Spearman en caracteres físicos y textiles de la fibra de alpacas. *Revista De Investigaciones Veterinarias Del Perú*(e22908), 33(3). doi:https://doi.org/10.15381/rivep.v33i3.22908

Arroyo, C., & Sanabria, J. (2022). Evaluación de la condición fisíca de las trabajadores de una empresa minera, montelíbano, Córdoba. *GADE: Revista Científica*, : 2745-2891.

Báez, J. (2019). *Coyuntura laboral en Ecuador: las tendencias de precarización, desigualdad y pobreza se mantienen al alza.* IIE. Obtenido de https://coyunturauceiie.com/2019/07/19/coyuntura-laboral-en-ecuador-las-tendencias-de-precarizacion-desigualdad-y-pobreza-se-mantienen-al-alza/?utm_source=chatgpt.com

Bashir, A., Amir, A., Jawaad, M., & Hasan, T. (2020). Condiciones laborales y desempeño laboral: Un efecto condicional indirecto de la motivación. *Cogent Business & Management, 7*(1). doi:https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1801961

Belduma, G., Toapanta, E., González, E., & Burneo, D. (2023). La rotación de personal y su incidencia en el clima laboral del Gobierno. *Polo del conocimiento*, 1592-1617.

Bellido, L., & Roa, N. (2020). *Análisis de un puesto de trabajo para la mejora de la productividad laboral en el área de admisión de una universidad en la ciudad de Arequipa, 2020.* Arequipa: Universidad Continental.

Benites, H., Rojas, C., Vásquez, Y., & Puentes, G. (2021). Ergonomía y la práctica docente en el contexto remoto. *Revista Científica Dominio de las Ciencias, 7*(3), 41-60. doi:https://doi.org/10.23857/dc.v7i3.1981

Blázquez, A., Feu, S., & Gutiérrez, J. (2023). Autonomía laboral como predictor de personalidad resistente y motivación en dinamizadores deportivos. *Cultura, Ciencia y Deporte*, 157-172. doi:https:doi.org/10.12800/ccd.v18i56.1975

Bolch, K., Fernández, A., & López, L. (2022). *CUANDO LA COYUNTURA SE ENCUENTRA CON LA ESTRUCTURA: VIÑETAS SOBRE EL DESARROLLO Y LA CRISIS DEL COVID-19 EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE.*

Calle, S. (2023). *Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa* (Vol. 7). Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7016

Castro, K., Luna, K., & Erazo, J. (2020). Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario. *Telos, 22*(1). doi:https://doi.org/10.36390/telos221.13

Céspedes, L. (2020). La cultura organizacional y su gestión desde un enfoque estratégico una revisión bibliográfica, análisis y valoraciones. *REVISTA PSOCIAL, 6*(2), 88-98. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/6723/672371459008/html/?utm_source=chatgpt.com

Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra.* Curso Taller. Obtenido de https://www.aacademica.org/cporfirio/18

Correa, R. (2023). *Mitigación del desempleo a través de oficinas de empleo.* Quito: Universidad Andina Simón Bolivar.

Cvetkovic, A., Maguiña, J., Alonso, Lama, J., & Correa, L. (2021). Estudios transversales. *Revista Facultad de Medicina Humana URP, 21*(1), 179-185. Obtenido de http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH

Dávila, R. (2023). Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de servicios de trujillo, Perú. *Universidad y Sociedad, 15*(5), 286-295.

Demera, E., & Bravo, M. (2024). La gestión del talento humano y su impacto en el desempeño laboral en Distrito 13D11 Salud, Ecuador. *Reincasol, 3*(6), 6211-6233. doi:https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(6)6211-6233

Donawa, Z. (2019). Percepción de la calidad de vida laboral en los empleados en las organizaciones. *NOVUM, Revista de Ciencias Sociales Apliacadas, II*(8), 43-63. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/5713/571360738003/html/

Dziuba, T., Ingaldi, M., & Zhuravskaya, M. (2020). Employees' Job Satisfaction and their Work Performance as Elements Influencing Work Safety. 18-25. doi:https://doi.org/10.2478/czoto-2020-0003

Falcón, V., Pertile, V., & Ponce, B. (2019). La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales: Resultados diagnostico para la intervención en el Barrio Paloma de la Paz (La Olla) - ciudad de Corrientes (2017-2018). *Memoria Académica*.

Ferdinal, & Seswita, I. (2021). The Impact of Field Research on Student's Learning in A Prose Class at English Department, Faculty of Humanities, Andalas University Padang . *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 120-132.

Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: Métodos o técnicas de indagación empírica. *Revista Didac@lia*.

Garner, H., & Malouf, D. (2023). Ergonomía en WDiseño de sistemas de trabajo que mejoran WtrabajadorProductividad y seguridad. *International Journal or Science and Reserch Archive, 6*. doi:https://www.researchgate.net/publication/386054973_Ergonomics_in_Work_System_Design_Enhancing_Worker_Productivity_and_Safety

Gómez, E. (2020). Análisis correlacional de la formación académico-profesional y cultura tributaria de los estudiantes de Marketing y Dirección de Empresas. *Revista Universidad y Sociedad,*, 478-483.

Gómez, M. (2023). *Diseño de un plan de carrera y sucesión para cargos críticos basado en la cultura organizacional de la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional Santa María Mazzarello de la ciudad de Guayaquil, año 2022.* Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/26222/1/UPS-GT004692.pdf

Gonzalez, Y., Medina, A., Avila, A., Ortiz, J., & Martínez, M. (2023). *Condiciones laborales para el desempeño de las modalidades de* (Vol. XLIV). La Habana, Cuba: Ingeniería Industrial. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362023000200067

Grisales, M. J. (2020). Condiciones laborales y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de sector privado en la ciudad de Pereira. *Universidad Católica de Pereira*. Obtenido de http://hdl.handle.net/10785/6228

Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (s.f.). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO, 4*(3), 163-173. doi:https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173

Hancco, M., Carpio, A., Laura, Z., & Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Revista Comuni@cción, 12*(3). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682021000300186

Hernández, M., & Sánchez, L. (2024). Análisis de Riesgos Psicosociales y Factores Laborales: Identificación y Prevención. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7*(6), 8434-8450. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9378

Hollar, N., Kuchinka, D., & Feinberg, J. (2022). PROFESSIONAL DEVELOPMENT OPPORTUNITIES AND JOB SATISFACTION: A SYSTEMATIC REVIEW OF RESEARCH. *International Academy of Business and Economics, 22*(1), 1-22. doi:dx.doi.org/10.18374/JIMS-22-1.2

Huarie, E. (2019). *Método de investigación.* Material de clase. Obtenido de https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35

Jiménez, J., Contreras, I., & Lopéz, M. (2022). Lo cuantitativo y cualitativo como sustento metodológico en la investigación educativa: un análisis epistemológico. *Revista Humanidades, 12*(2). doi:https://doi.org/10.15517/h.v12i2.51418

Khoshnaw, S., & Alavi, H. (2020). Examining the Interrelation Between Job Autonomy and Job Performance: A Critical Literature Review . *SCIENDO*, 606-616.

Kuczynsk, I., Mädler, M., Taibi, Y., & Lang, J. (2020). The Assessment of Psychosocial work conditions and their relationship to well-Being: A Multi-

Study Report. *International Journal of Enviromental Research and Public Health*, 2-26. doi:10.3390/ijerph17051654

López, D. (2021). *Línea de carrera, desarrollo de personal y compromiso organizacional en colaboradores de una franquicia de comdida Chino-Peruana.* Lima: Universidad San Matín de Porres. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9650/montebl anco_lzp-urbina_fkt.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Macedo, G., & Delgado, J. (2020). Comportamiento organizacional en la gestión educativa 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4*(2), 1256-1276. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.147

Martínez, F., & González, F. (2020). *Apuntes de investigación descriptiva y explicativa.* . Dipòsit digital de la Universitat de Barcelona. doi:http://hdl.handle.net/2445/204620

Mego, O., & Mego, M. (2021). Desarrollo personal y el desempeño laboral en una organización pública de gestión de proyectos informáticos en Perú 2019. *Rev. Tzhoecoen, 13*(1), 57 -69.

Méndez Bravo, J. C., Bolaños Piedrahita, C. J., & Méndez Bravo, M. A. (2023). La cultura organizacional y su efecto en el desempeño empresarial. *4(1)*, 59-74. doi:https://doi.org/10.35290/re.v4n1.2023.718

Ministerio del trabajo. (2020). *ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2020-117.*

Morales, F. (01 de abril de 2020). *Coyuntura económica*. Obtenido de Economipedia: https://economipedia.com/definiciones/coyuntura-economica.html

Naranjo, X., Navas, A., Riascos, T., & Malla, F. (2022). *Análisis de los índices económicos en Ecuador y su afectación por la crisis sanitaria en los dos primeros trimestres del año 2020* (Vol. 6(1)). Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1665

Ochoa, C., Centeno, A., Hernández, L., Guamán, A., & Castillo, J. (2020). La seguridad y salud ocupacional de los trabajadores y el mejoramiento del medio ambiente laboral referente a las pausas activas. *Revista Universidad y Sociedad, 12*(5). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000500308

Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Trabajadores de la salud en Ecuador: condiciones de empleo, salud y seguridad en el trabajo.* OIT.

Pérez, O. (2023). Influencia de los factores intrínsecos y extrínsecos en la rotación de personal en tiempos de COVID-19. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática, 12*(33), 20-35. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/6379/637973863002/html/

Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de administración*, 85-96. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/

Pimpong, M. (2023). Factores del entorno laboral y su impacto en la productividad de los empleados: El rol mediador del compromiso laboral. *Revista electrónica de humanidades, artes y ciencias sociales 4*(8), 916-935. doi:https://doi.org/10.38159/ehass.2023482

Purwanto, S., & Meilani, Y. (2024). La influencia de la carga de trabajo, la motivación laboral y el ambiente laboral en el desempeño de los empleados. *TRANSEKONOMIKA: AKUNTANSI, BISNIS DAN KEUANGAN*(4), 1105-1115. doi:https://doi.org/10.55047/transekonomika.v4i6.739

Quezada, M., Quevedo, M., & Torres, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 12-53. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7608887.pdf

Quimí, L. (2023). *Desempeño laboral del área administrativa de Ing. Carlos Morocho Duque S.A. CM construcciones, Cantón La Libertad, Año 2022.* La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10063/1/UPSE-TAE-2023-0111.pdf

Quispe, M., Gómez, X., & García, A. (2023). CONDICIONES DE TRABAJO Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DE ALIMENTACIÓN Y DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA EN MOQUEGUA. *Revista científica Horizonte Empresarial*, 68-85. doi:https://doi.org/10.26495/rce.v10i2.2664

Ramírez, R., Archbold, I., & Vergara, L. (2025). *Comportamiento organizacional.* Medellín: Corporación Centro Internacional de Marketing Tterritorialpara la Educación y el Desarrollo. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/388926983_Comportamiento_Organizacional#pfc

Ramos, A. (2022). *Motivación laboral y su relación con la productividad. Caso Textiles Ramos.* Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/fded407c-f3a5-40ac-a0d3-9b8a20ba56cb/content

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica, 9*, 1390.

Restrepo, F. (2024). Las condiciones de trabajo y su impacto en la salud física y psicosocial de los trabajadores del sector agropecuario. *Revista Mexicana de Agromegocios*(54), 607-615. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/141/14179345006/html/

Rivera, M., Candelo, J., & Bonilla, L. (2023). Propuesta de herramienta integrada para diagnosticar impactos ambientales y su afectación a la salud humana en dos empresas del Valle del Cauca (Colombia)*. *Revista CEA, 9*(20). doi:https://doi.org/10.22430/24223182.2492

Roco, Á., Flores, S., Olguin, M., & Maureira, N. (2024). Alpha de cronbach y su intervalo de confianza. *Nutrición Hospitalaria, 41*(1). doi:https://dx.doi.org/10.20960/nh.04961

Rodrigues, F. (2023). El cuestionario en una investigación cualitativa: Reflexiones Teórico-metodológicas. *Revista Pesquisa Quilitativa, 11*(26), 28-49. doi:http://dx.doi.org/10.33361/RPQ.2023.v.11.n.26.467

Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). *Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach.* REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació, 13(2). doi:https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048

Rosales, P., & Antezana, M. (2020). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la empresa de seguridad privada Calderón & Ventura S.A.C., provincia de Huancayo 2020. *Universidad continental*, 30-45.

Rosales, P., & Miguel, M. (2021). *Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la empresa de seguridad privada Calderón & Ventura S.A.C., provincia de Huancayo 2020.* Huancayo: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8759/4/IV_FCE_317_TI_Rosales_Quispe_2021.pdf

Ruiz, E., Salazar, J., & Valvia, M. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo, 13*(26). doi:https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478

Ruzainy, M., & Binti, S. (2019). Exploring the influence of interpersonal relationship on well-being: Case study of jakun. *Revista European Proceedings*. doi:10.15405/epsbs.2020.12.05.90

Sabastizagal, I., Astete, J., & Benvides, F. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica, 37*(1). doi:http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2020.371.4592

Sánchez, C., & Hernández, K. (2024). La encuesta como técnica de investigación en Ciencia Política. *Revista Mexicana De Opinión Pública*. doi:https://doi.org/10.22201/fcpys.24484911e.2024.37.88492

Sánchez, J. (2023). *El registro de jornada en las formas de trabajo flexibles, especialmente en el trabajo a distancia.* Cuenca: Universidad de Azuay.

Sandoval, E. (2022). El trabajo de campo en la investigación social en tiempos de pandemia. *Espacio Abierto, 31*(3), 10-22.

Suleman, A., Bindag, B., Boadkye, K., & Sam, S. (2020). ob Rotation Practices and Employees Performance: Do Job Satisfaction and Organizational Commitment Matter? *SEISENSE Business Review, 2*, 13-27. doi:https://doi.org/10.33215/sbr.v2i1.730

Velázquez, M., & Gamarra, A. (2024). Factores que determinan la rotación de personal en los autoservicios de la ciudad de Pilar, Periodo 2023-2024. *Revista Científica Multidisciplinar, 8*(4), 5506-5532. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12765

Ventura, E., Castro, E., & Matta, E. (2024). Impacto del clima laboral en la productividad de los trabajadores en empresas de Lima. *Revista Tecnológica - ESPOL, 36*(1), 124-134. doi:https://doi.org/10.37815/rte.v36n1.1144

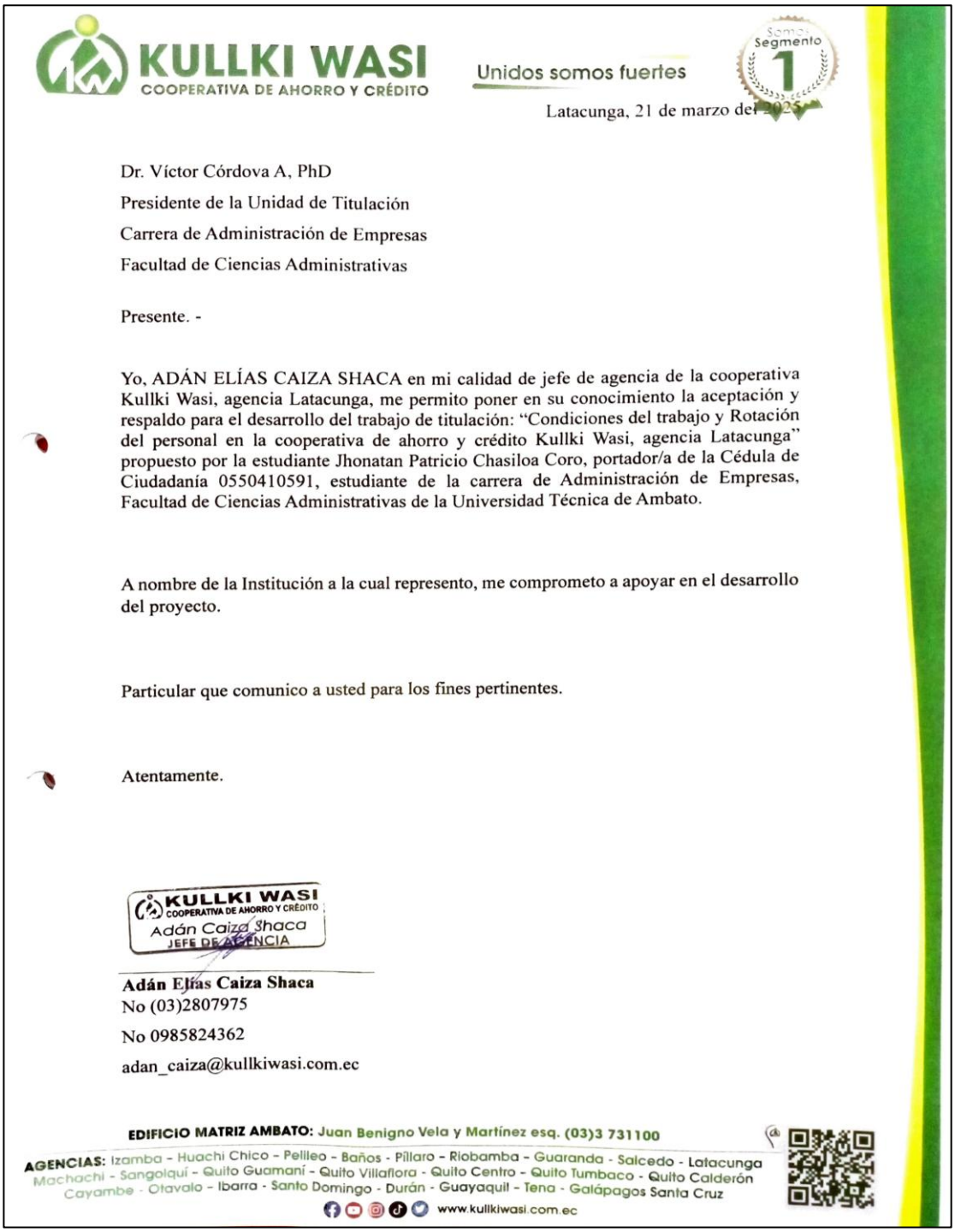
Vizcaíno, P., & Maldonado, I. (2023). *Metodología de la investigación científica: guía práctica.* CienciaLatina.

Weng, Q. (., & Zhu, L. (2020). Individuals' Career Growth Within and Across Organizations: A Review and Agenda for Future Research. *Journal of Career Development*, 239-248. doi:https://doi.org/10.1177/0894845320921951

ANEXOS

Anexo A

Carta de Compromiso



KULLKI WASI
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Unidos somos fuertes

Segmento 1

Latacunga, 21 de marzo del 2025

Dr. Víctor Córdova A, PhD
Presidente de la Unidad de Titulación
Carrera de Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Administrativas

Presente. -

Yo, ADÁN ELÍAS CAIZA SHACA en mi calidad de jefe de agencia de la cooperativa Kullki Wasi, agencia Latacunga, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del trabajo de titulación: "Condiciones del trabajo y Rotación del personal en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi, agencia Latacunga" propuesto por la estudiante Jhonatan Patricio Chasiloa Coro, portador/a de la Cédula de Ciudadanía 0550410591, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.

KULLKI WASI
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
Adán Caiza Shaca
JEFE DE AGENCIA

Adán Elías Caiza Shaca
No (03)2807975
No 0985824362
adan_caiza@kullkiwasi.com.ec

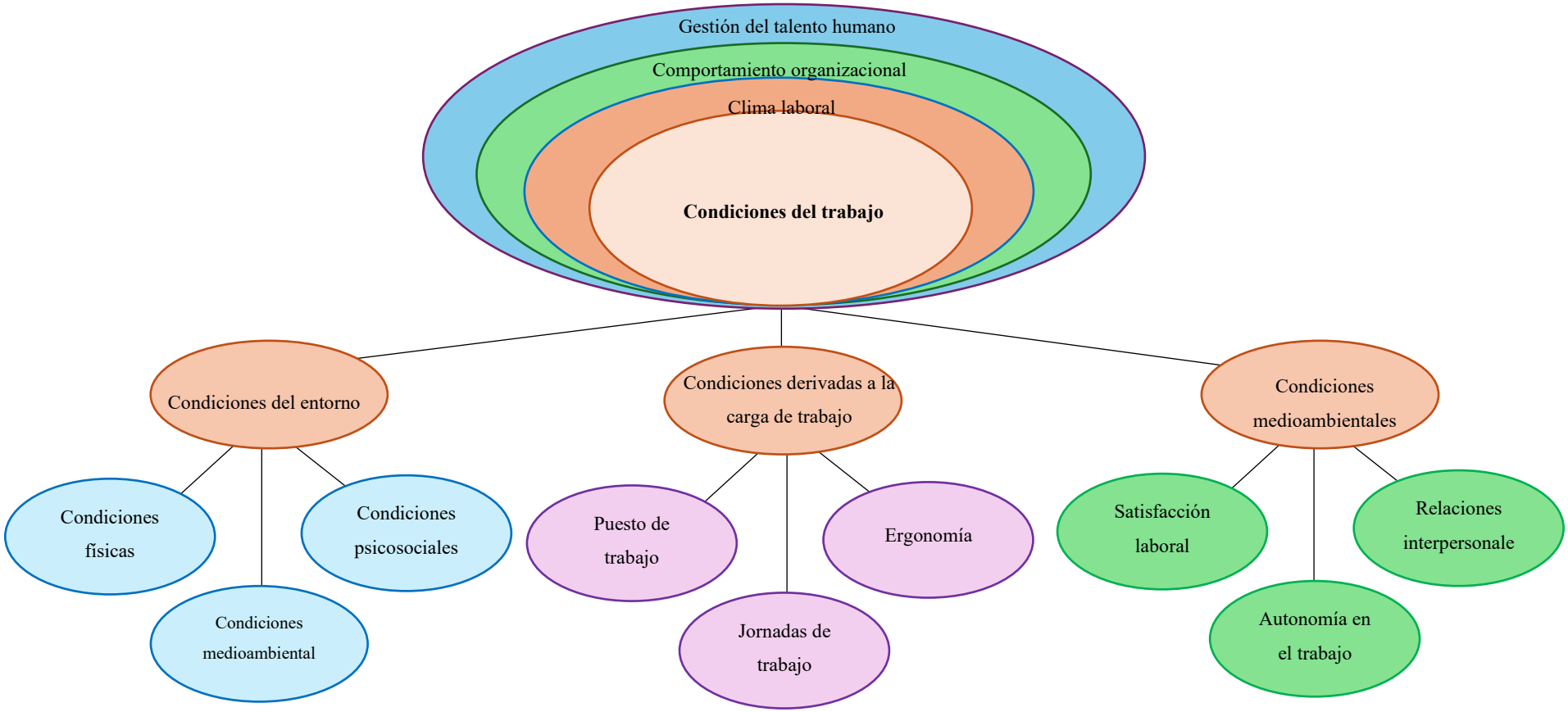
EDIFICIO MATRIZ AMBATO: Juan Benigno Vela y Martínez esq. (03)3 731100

AGENCIAS: Izamba - Huachi Chico - Pelileo - Baños - Pillaro - Riobamba - Guaranda - Salcedo - Latacunga Machachi - Sangolquí - Quito Guamaní - Quito Villaflora - Quito Centro - Quito Tumbaco - Quito Calderón Cayambe - Otavalo - Ibarra - Santo Domingo - Durán - Guayaquil - Tena - Galápagos Santa Cruz

www.kullkiwasi.com.ec

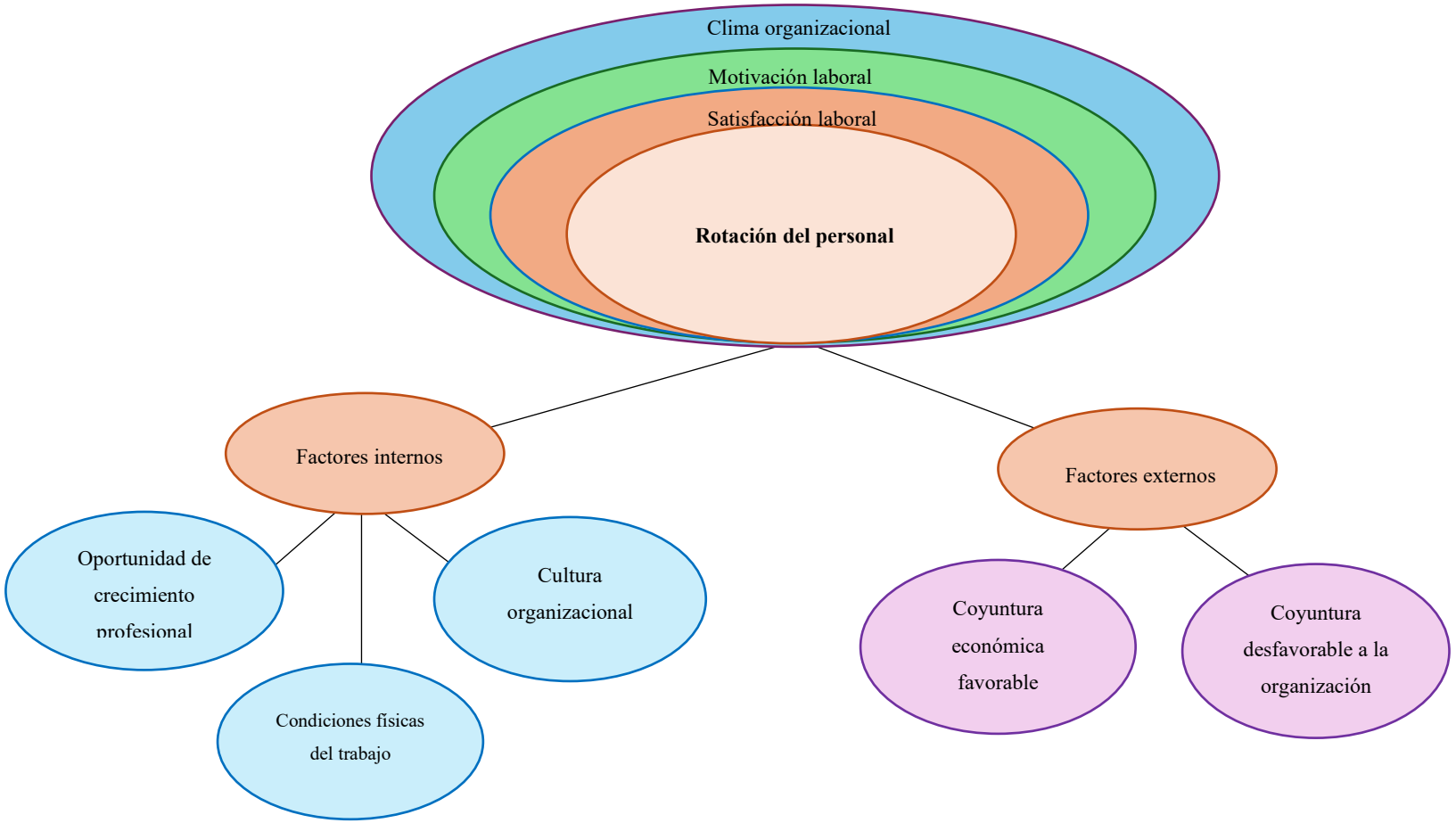
Anexo B

Red de inclusión, variable: Condiciones del trabajo



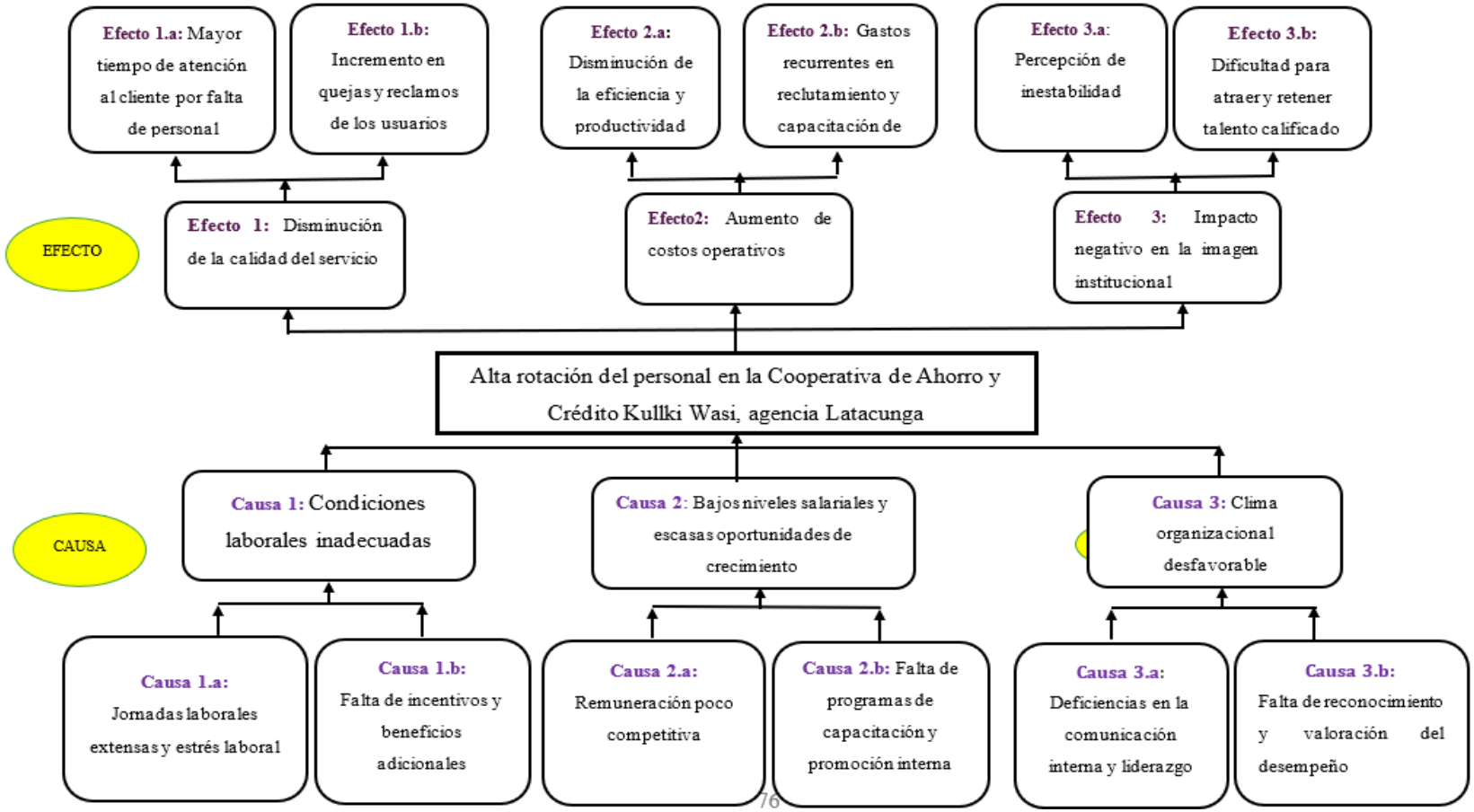
Anexo C

Red de inclusión, variable: Rotación del personal



Anexo D

Árbol de problemas



Anexo E

Encuesta

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Datos generales

Título: Cuestionario de las condiciones de trabajo y la rotación del personal

Autores: Melisa Quispe, Ximena Gómez y Abraham García

Año de publicación: 2000

Descripción del cuestionario:

El presente cuestionario tiene 30 ítems presentado por los autores, que corresponden a:

Condiciones del trabajo

1. Condiciones del entorno (1-6)
2. Condiciones derivadas a la carga de trabajo (7-12)
3. Condiciones psicosociales (13-18)

Rotación del personal

4. Factores internos (19-26)
5. Factores externos (27-30)

CUESTIONARIO

Género: Hombre_____ Mujer _____

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	indiferente	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

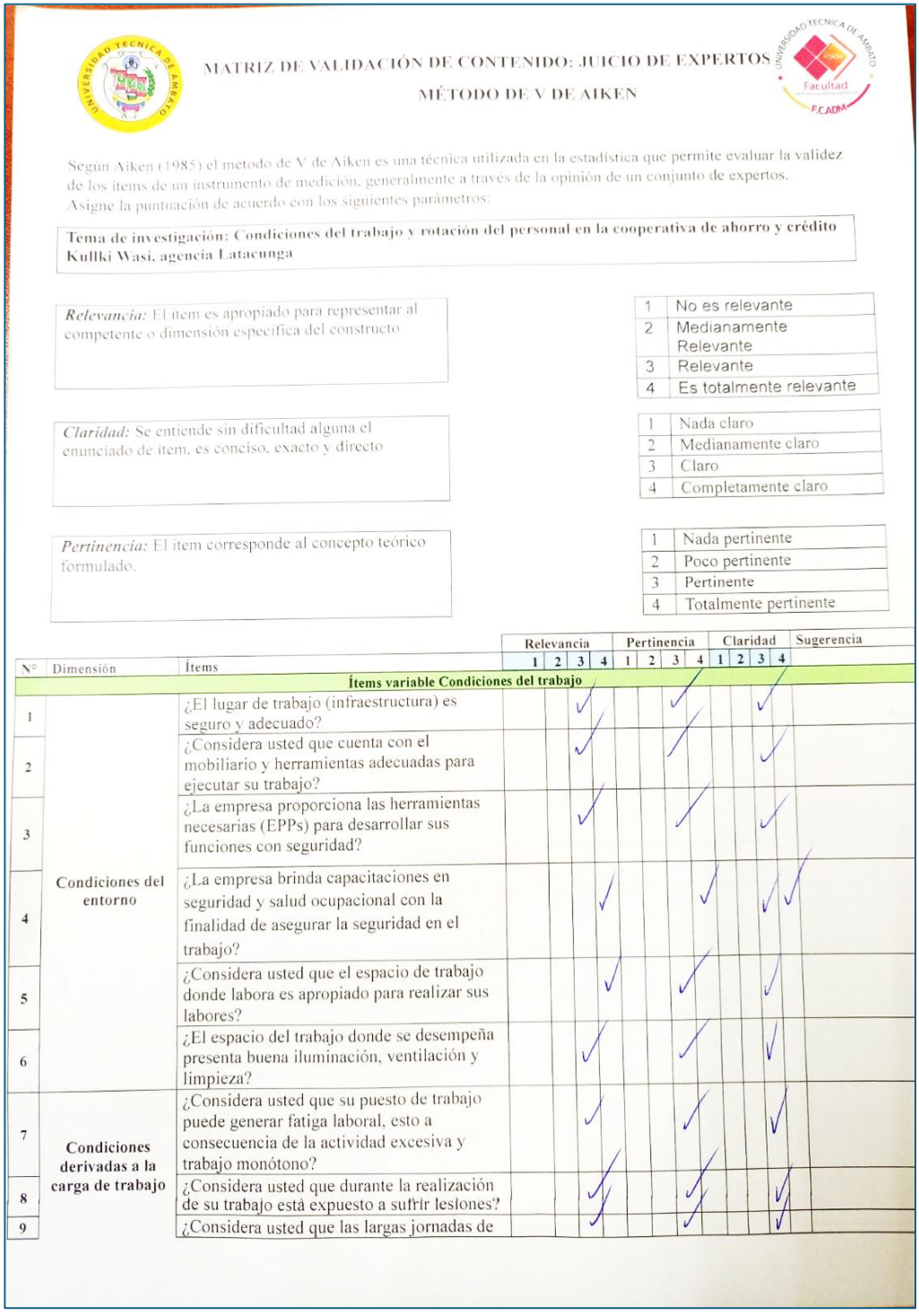
CONDICIONES DE TRABAJO	TA	A	I	D	TD
Condiciones del entorno	5	4	3	2	1
Condiciones físicas					
1. ¿El lugar de trabajo (infraestructura) es seguro y adecuado?					
2. ¿Considera usted que cuenta con el mobiliario y herramientas adecuadas para ejecutar su trabajo?					
Condiciones de seguridad					
3. ¿La empresa proporciona las herramientas necesarias (EPPs) para desarrollar sus funciones con seguridad?					
4. ¿La empresa brinda capacitaciones en seguridad y salud ocupacional con la finalidad de asegurar la seguridad en el trabajo?					
Condiciones medioambientales					
5. ¿Considera usted que el espacio de trabajo donde labora es apropiado para realizar sus labores?					
6. ¿El espacio del trabajo donde se desempeña presenta buena iluminación, ventilación y limpieza?					
Condiciones derivadas a la carga de trabajo	**TA**	**A**	**I**	**D**	**TD**
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
Puesto de trabajo					
7. ¿Considera usted que su puesto de trabajo puede generar fatiga laboral, esto a consecuencia de la actividad excesiva y trabajo monótono?					
8. ¿Considera usted que durante la realización de su trabajo está expuesto a sufrir lesiones?					
Jornadas de trabajo					
9. ¿Considera usted que las largas jornadas de trabajo puede causar reducción en su capacidad de concentración y sufrir fatiga mental y agotamiento físico?					
10. ¿Considera usted que las posturas de trabajo incomodas se dan por las largas jornadas de trabajo en posición de pie o sentado?					
Ergonomía					

11. ¿Considera usted que los riesgos ergonómicos pueden causar consecuencias en su salud?					
12. ¿En su lugar de trabajo realizan pausas o descansos que te permiten recuperar tus fuerzas?					
Condiciones psicosociales	**TA**	**A**	**I**	**D**	**TD**
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
Satisfacción laboral					
13. ¿En la empresa reconocen a los trabajadores que destacan por su desempeño y esfuerzo?					
14. ¿Considera usted que el trato que recibe en la empresa es apropiado?					
Autonomía en el trabajo					
15. ¿En la empresa los trabajadores asumen responsabilidades y en algunas ocasiones pueden tomar decisiones de manera independiente?					
16. ¿La empresa permite ofrecer soluciones efectivas para mejorar los procesos?					
Relaciones Interpersonales					
17. ¿Considera usted que existe compañerismo en su trabajo?					
18. ¿Considera usted que tiene una buena relación con su(s) jefe(s)?					
ROTACIÓN DEL PERSONAL					
Factores Internos	**TA**	**A**	**I**	**D**	**TD**
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
Oportunidad de crecimiento profesional					
19. ¿La organización ofrece herramientas necesarias para su desempeño y para fomentar su aprendizaje?					
20. ¿La empresa cuenta con programas internos que permitan la postulación a nuevos puestos de trabajo?					
21. ¿La empresa brinda línea de carrera?					
Condiciones físicas de trabajo					

22. ¿Los ambientes de trabajo son seguros y adecuados?					
23. ¿La empresa cuenta con un constante monitoreo de personal de Seguridad que permita un ambiente seguro en su área de trabajo?					
Cultura Organizacional					
24. ¿Conoce y pone en práctica el reglamento interno de trabajo (RIT)?					
25. ¿La empresa brinda capacitaciones de inducción antes de ingresar a su área de trabajo?					
26. ¿Considera usted que el clima laboral en su área de trabajo es el adecuado?					
Factores externos	**TA**	**A**	**I**	**D**	**TD**
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
Coyuntura económica favorable					
27. ¿La coyuntura económica favorable le beneficia y le motiva en su trabajo?					
28. ¿La coyuntura económica favorable le ofrece un ambiente laboral y lugar de descanso adecuado para la convivencia en el trabajo?					
Coyunturas desfavorables a la organización					
29. ¿La estabilidad laboral se ve afectada por una coyuntura desfavorable en la organización?					
30. ¿La remuneración se vería afectada por una coyuntura desfavorable en la empresa?					

Anexo F

Validación del instrumento



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO: JUICIO DE EXPERTOS

MÉTODO DE V DE AIKEN

Según Aiken (1985) el método de V de Aiken es una técnica utilizada en la estadística que permite evaluar la validez de los ítems de un instrumento de medición, generalmente a través de la opinión de un conjunto de expertos. Asigne la puntuación de acuerdo con los siguientes parámetros:

Tema de investigación: Condiciones del trabajo y rotación del personal en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi, agencia Latacunga

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al competente o dimensión específica del constructo	1 No es relevante 2 Medianamente Relevante 3 Relevante 4 Es totalmente relevante
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de ítem, es conciso, exacto y directo	1 Nada claro 2 Medianamente claro 3 Claro 4 Completamente claro
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.	1 Nada pertinente 2 Poco pertinente 3 Pertinente 4 Totalmente pertinente

N°	Dimensión	Ítems	Relevancia 1	2	3	4	Pertinencia 1	2	3	4	Claridad 1	2	3	4	Sugerencia
		Ítems variable Condiciones del trabajo													
1	Condiciones del entorno	¿El lugar de trabajo (infraestructura) es seguro y adecuado?			✓				✓					✓	
2		¿Considera usted que cuenta con el mobiliario y herramientas adecuadas para ejecutar su trabajo?			✓				✓					✓	
3		¿La empresa proporciona las herramientas necesarias (EPPs) para desarrollar sus funciones con seguridad?			✓				✓					✓	
4		¿La empresa brinda capacitaciones en seguridad y salud ocupacional con la finalidad de asegurar la seguridad en el trabajo?				✓				✓				✓ ✓	
5		¿Considera usted que el espacio de trabajo donde labora es apropiado para realizar sus labores?				✓				✓				✓	
6		¿El espacio del trabajo donde se desempeña presenta buena iluminación, ventilación y limpieza?			✓				✓					✓	
7	Condiciones derivadas a la carga de trabajo	¿Considera usted que su puesto de trabajo puede generar fatiga laboral, esto a consecuencia de la actividad excesiva y trabajo monótono?			✓				✓					✓	
8		¿Considera usted que durante la realización de su trabajo está expuesto a sufrir lesiones?			✓				✓					✓	
9		¿Considera usted que las largas jornadas de			✓				✓					✓	

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
		trabajo puede causar reducción en su capacidad de concentración y sufrir fatiga mental y agotamiento físico?												
10		¿Considera usted que las posturas de trabajo incomodas se dan por las largas jornadas de trabajo en posición de pie o sentado?			✓				✓				✓	
11		¿Considera usted que los riesgos ergonómicos pueden causar consecuencias en su salud?			✓				✓				✓	
12		¿En su lugar de trabajo realizan pausas o descansos que te permiten recuperar tus fuerzas?			✓				✓				✓	
13	Condiciones psicosociales	¿En la empresa reconocen a los trabajadores que destacan por su desempeño y esfuerzo?			✓				✓				✓	
14		¿Considera usted que el trato que recibe en la empresa es apropiado?			✓				✓				✓	
15		¿En la empresa los trabajadores asumen responsabilidades y en algunas ocasiones pueden tomar decisiones de manera independiente?			✓				✓				✓	
16		¿La empresa permite ofrecer soluciones efectivas para mejorar los procesos?			✓				✓				✓	
17		¿Considera usted que existe compañerismo en su trabajo?			✓				✓				✓	
18		¿Considera usted que tiene una buena relación con su(s) jefe(s)?			✓				✓				✓	
Ítems variable Rotación del personal														
19	Factores internos	¿La organización ofrece herramientas necesarias para tu desempeño y para fomentar tu aprendizaje?			✓				✓				✓	
20		¿La empresa cuenta con programas internos que permitan la postulación a nuevos puestos de trabajo?			✓				✓				✓	
21		¿La empresa brinda línea de carrera?			✓				✓				✓	
22		¿Los ambientes de trabajo son seguros y adecuados?			✓				✓				✓	
23		¿La empresa cuenta con un constante monitoreo de personal de Seguridad que permita un ambiente seguro en su área de trabajo?			✓				✓				✓	
24		¿Conoce y pone en práctica el reglamento interno de trabajo (RIT)?			✓				✓				✓	
25		¿La empresa brinda capacitaciones de inducción antes de ingresar a su área de trabajo?			✓				✓				✓	
26		¿Considera usted que el clima laboral en su área de trabajo es el adecuado?			✓				✓				✓	
27	Factores externos	¿La coyuntura económica favorable te beneficia y te motiva en tu trabajo?			✓				✓				✓	
28		¿La coyuntura económica favorable te ofrece un ambiente laboral y lugar de descanso adecuado para la convivencia en el trabajo?			✓				✓				✓	
29		¿La estabilidad laboral se ve afectada por una coyuntura desfavorable en la organización?			✓				✓				✓	
30		¿La remuneración se vería afectada por una coyuntura desfavorable en la empresa?			✓				✓				✓	

Validado por:	María Dolores Guzmán Guevara
Profesión:	Administrador de Negocios
Lugar de Trabajo:	Universidad Técnico de Ambato
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 1 Abril 2025
E- mail:	md.guzman@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0983562455
Firma:	

Muchas gracias

Por su colaboración

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO: JUICIO DE EXPERTOS

MÉTODO DE V DE AIKEN

Según Aiken (1985) el método de V de Aiken es una técnica utilizada en la estadística que permite evaluar la validez de los ítems de un instrumento de medición, generalmente a través de la opinión de un conjunto de expertos. Asigne la puntuación de acuerdo con los siguientes parámetros:

Tema de investigación: Condiciones del trabajo y rotación del personal en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi, agencia Latacunga

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al competente o dimensión específica del constructo

1	No es relevante
2	Medianamente Relevante
3	Relevante
4	Es totalmente relevante

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de ítem, es conciso, exacto y directo

1	Nada claro
2	Medianamente claro
3	Claro
4	Completamente claro

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

1	Nada pertinente
2	Poco pertinente
3	Pertinente
4	Totalmente pertinente

N°	Dimensión	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencia
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Ítems variable Condiciones del trabajo															
1	Condiciones del entorno	¿El lugar de trabajo (infraestructura) es seguro y adecuado?				✓				✓				✓	
2		¿Considera usted que cuenta con el mobiliario y herramientas adecuadas para ejecutar su trabajo?				✓				✓				✓	
3		¿La empresa proporciona las herramientas necesarias (EPPs) para desarrollar sus funciones con seguridad?				✓				✓				✓	
4		¿La empresa brinda capacitaciones en seguridad y salud ocupacional con la finalidad de asegurar la seguridad en el trabajo?				✓				✓				✓	
5		¿Considera usted que el espacio de trabajo donde labora es apropiado para realizar sus labores?				✓				✓				✓	
6		¿El espacio del trabajo donde se desempeña presenta buena iluminación, ventilación y limpieza?				✓				✓				✓	
7	Condiciones derivadas a la carga de trabajo	¿Considera usted que su puesto de trabajo puede generar fatiga laboral, esto a consecuencia de la actividad excesiva y trabajo monótono?				✓				✓				✓	
8		¿Considera usted que durante la realización de su trabajo está expuesto a sufrir lesiones?				✓				✓				✓	
9		¿Considera usted que las largas jornadas de				✓				✓				✓	

		trabajo puede causar reducción en su capacidad de concentración y sufrir fatiga mental y agotamiento físico?				/				/				/	
10		¿Considera usted que las posturas de trabajo incomodas se dan por las largas jornadas de trabajo en posición de pie o sentado?				/				/				/	
11		¿Considera usted que los riesgos ergonómicos pueden causar consecuencias en su salud?				/				/				/	
12		¿En su lugar de trabajo realizan pausas o descansos que te permiten recuperar tus fuerzas?				/				/				/	
13	Condiciones psicosociales	¿En la empresa reconocen a los trabajadores que destacan por su desempeño y esfuerzo?				/				/				/	
14		¿Considera usted que el trato que recibe en la empresa es apropiado?				/				/				/	
15		¿En la empresa los trabajadores asumen responsabilidades y en algunas ocasiones pueden tomar decisiones de manera independiente?				/				/				/	
16		¿La empresa permite ofrecer soluciones efectivas para mejorar los procesos?				/				/				/	
17		¿Considera usted que existe compañerismo en su trabajo?				/				/				/	
18		¿Considera usted que tiene una buena relación con su(s) jefe(s)?				/				/				/	
Ítems variable Rotación del personal															
19	Factores internos	¿La organización ofrece herramientas necesarias para tu desempeño y para fomentar tu aprendizaje?				/				/				/	
20		¿La empresa cuenta con programas internos que permitan la postulación a nuevos puestos de trabajo?				/				/				/	
21		¿La empresa brinda línea de carrera?				/				/				/	
22		¿Los ambientes de trabajo son seguros y adecuados?				/				/				/	
23		¿La empresa cuenta con un constante monitoreo de personal de Seguridad que permita un ambiente seguro en su área de trabajo?													
24		¿Conoce y pone en práctica el reglamento interno de trabajo (RIT)?				/				/				/	
25		¿La empresa brinda capacitaciones de inducción antes de ingresar a su área de trabajo?				/				/				/	
26		¿Considera usted que el clima laboral en su área de trabajo es el adecuado?				/				/				/	
27	Factores externos	¿La coyuntura económica favorable te beneficia y te motiva en tu trabajo?				/				/				/	
28		¿La coyuntura económica favorable te ofrece un ambiente laboral y lugar de descanso adecuado para la convivencia en el trabajo?				/				/				/	
29		¿La estabilidad laboral se ve afectada por una coyuntura desfavorable en la organización?				/				/				/	
30		¿La remuneración se vería afectada por una coyuntura desfavorable en la empresa?				/				/				/	

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO – JUEZ

Validado por:	Jorge Abril Florez
Profesión:	Docente
Lugar de Trabajo:	UTA - FCAPM
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 03 de Abril de 2025
E- mail:	jf.abril@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0979015673
Firma:	

Muchas gracias

Por su colaboración

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO: JUICIO DE EXPERTOS

MÉTODO DE V DE AIKEN

Según Aiken (1985) el método de V de Aiken es una técnica utilizada en la estadística que permite evaluar la validez de los ítems de un instrumento de medición, generalmente a través de la opinión de un conjunto de expertos. Asigne la puntuación de acuerdo con los siguientes parámetros:

Tema de investigación: Condiciones del trabajo y rotación del personal en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi, agencia Latacunga

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al competente o dimensión específica del constructo	1 No es relevante 2 Medianamente Relevante 3 Relevante 4 Es totalmente relevante
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de ítem, es conciso, exacto y directo	1 Nada claro 2 Medianamente claro 3 Claro 4 Completamente claro
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.	1 Nada pertinente 2 Poco pertinente 3 Pertinente 4 Totalmente pertinente

			Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencia
N°	Dimensión	Ítems	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Ítems variable Condiciones del trabajo													
1	Condiciones del entorno	¿El lugar de trabajo (infraestructura) es seguro y adecuado?				✓				✓				✓	
2		¿Considera usted que cuenta con el mobiliario y herramientas adecuadas para ejecutar su trabajo?				✓				✓				✓	
3		¿La empresa proporciona las herramientas necesarias (EPPs) para desarrollar sus funciones con seguridad?				✓				✓				✓	
4		¿La empresa brinda capacitaciones en seguridad y salud ocupacional con la finalidad de asegurar la seguridad en el trabajo?				✓				✓				✓	
5		¿Considera usted que el espacio de trabajo donde labora es apropiado para realizar sus labores?				✓				✓				✓	
6		¿El espacio del trabajo donde se desempeña presenta buena iluminación, ventilación y limpieza?				✓				✓				✓	
7	Condiciones derivadas a la carga de trabajo	¿Considera usted que su puesto de trabajo puede generar fatiga laboral, esto a consecuencia de la actividad excesiva y trabajo monótono?				✓				✓				✓	
8		¿Considera usted que durante la realización de su trabajo está expuesto a sufrir lesiones?				✓				✓				✓	
9		¿Considera usted que las largas jornadas de													

		trabajo puede causar reducción en su capacidad de concentración y sufrir fatiga mental y agotamiento físico?				✓			✓			✓				
10		¿Considera usted que las posturas de trabajo incomodas se dan por las largas jornadas de trabajo en posición de pie o sentado?				✓			✓			✓				
11		¿Considera usted que los riesgos ergonómicos pueden causar consecuencias en su salud?				✓			✓			✓				
12		¿En su lugar de trabajo realizan pausas o descansos que te permiten recuperar tus fuerzas?				✓			✓			✓				
13	Condiciones psicosociales	¿En la empresa reconocen a los trabajadores que destacan por su desempeño y esfuerzo?				✓			✓			✓				
14		¿Considera usted que el trato que recibe en la empresa es apropiado?				✓			✓			✓				
15		¿En la empresa los trabajadores asumen responsabilidades y en algunas ocasiones pueden tomar decisiones de manera independiente?				✓			✓			✓				
16		¿La empresa permite ofrecer soluciones efectivas para mejorar los procesos?				✓			✓			✓				
17		¿Considera usted que existe compañerismo en su trabajo?				✓			✓			✓				
18		¿Considera usted que tiene una buena relación con su(s) jefe(s)?				✓			✓			✓				
Ítems variable Rotación del personal																
19	Factores internos	¿La organización ofrece herramientas necesarias para tu desempeño y para fomentar tu aprendizaje?				✓			✓			✓				
20		¿La empresa cuenta con programas internos que permitan la postulación a nuevos puestos de trabajo?				✓			✓			✓				
21		¿La empresa brinda línea de carrera?				✓			✓			✓				
22		¿Los ambientes de trabajo son seguros y adecuados?				✓			✓							
23		¿La empresa cuenta con un constante monitoreo de personal de Seguridad que permita un ambiente seguro en su área de trabajo?				✓			✓			✓				
24		¿Conoce y pone en práctica el reglamento interno de trabajo (RIT)?				✓			✓			✓				
25		¿La empresa brinda capacitaciones de inducción antes de ingresar a su área de trabajo?				✓			✓			✓				
26		¿Considera usted que el clima laboral en su área de trabajo es el adecuado?				✓			✓			✓				
27	Factores externos	¿La coyuntura económica favorable te beneficia y te motiva en tu trabajo?				✓			✓			✓				
28		¿La coyuntura económica favorable te ofrece un ambiente laboral y lugar de descanso adecuado para la convivencia en el trabajo?				✓			✓			✓				
29		¿La estabilidad laboral se ve afectada por una coyuntura desfavorable en la organización?				✓			✓			✓				
30		¿La remuneración se vería afectada por una coyuntura desfavorable en la empresa?				✓			✓			✓				

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO – JUEZ

Validado por:	CÉSAR CALVACHE VARGAS
Profesión:	ING. SISTEMAS
Lugar de Trabajo:	UTA - FCAD11
Cargo que desempeña:	DOCENTE
Lugar y fecha de validación:	Ambato 03-04-2025
E- mail:	cm.calvache@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0967528550
Firma:	

Muchas gracias

Por su colaboración

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO: JUICIO DE EXPERTOS

MÉTODO DE V DE AIKEN

Según Aiken (1985) el método de V de Aiken es una técnica utilizada en la estadística que permite evaluar la validez de los ítems de un instrumento de medición, generalmente a través de la opinión de un conjunto de expertos. Asigne la puntuación de acuerdo con los siguientes parámetros:

Tema de investigación: Condiciones del trabajo y rotación del personal en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi, agencia Latacunga

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al competente o dimensión específica del constructo	1 No es relevante 2 Medianamente Relevante 3 Relevante 4 Es totalmente relevante
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de ítem, es conciso, exacto y directo	1 Nada claro 2 Medianamente claro 3 Claro 4 Completamente claro
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.	1 Nada pertinente 2 Poco pertinente 3 Pertinente 4 Totalmente pertinente

N°	Dimensión	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencia
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Ítems variable Condiciones del trabajo													
1	Condiciones del entorno	¿El lugar de trabajo (infraestructura) es seguro y adecuado?				✓				✓				✓	
2		¿Considera usted que cuenta con el mobiliario y herramientas adecuadas para ejecutar su trabajo?				✓				✓				✓	
3		¿La empresa proporciona las herramientas necesarias (EPPs) para desarrollar sus funciones con seguridad?				✓				✓				✓	
4		¿La empresa brinda con la finalidad de asegurar la seguridad en el trabajo?	×			✓	×				×				No está claro a que fin
5		¿Considera usted que el espacio de trabajo donde labora es apropiado para realizar sus labores?				✓				✓				✓	
6		¿El espacio del trabajo donde se desempeña presenta buena iluminación, ventilación y limpieza?				✓				✓				✓	
7	Actitudes	¿Considera usted que su puesto de trabajo puede generar fatiga laboral, esto a consecuencia de la actividad excesiva y trabajo monótono?				✓				✓				✓	
8		¿Considera usted que durante la realización de su trabajo está expuesto a sufrir lesiones?				✓				✓				✓	
9		¿Considera usted que las largas jornadas de trabajo puede causar reducción en su capacidad de concentración y sufrir fatiga				✓				✓				✓	

		mental y agotamiento físico?													
		¿Considera usted que las posturas de trabajo incomodas se dan por las largas jornadas de trabajo en posición de pie o sentado?				✓				✓				✓	
11		¿Considera usted que los riesgos ergonómicos pueden causar consecuencias en su salud?				✓				✓				✓	
12		¿En su lugar de trabajo realizan pausas o descansos que te permiten recuperar tus fuerzas?				✓				✓				✓	
13	Condiciones psicosociales	¿En la empresa reconocen a los trabajadores que destacan por su desempeño y esfuerzo?				✓				✓				✓	
14		¿Considera usted que el trato que recibe en la empresa es apropiado?				✓				✓				✓	
15		¿En la empresa los trabajadores asumen responsabilidades y en algunas ocasiones pueden tomar decisiones de manera independiente?				✓				✓				✓	
16		¿La empresa permite ofrecer soluciones efectivas para mejorar los procesos?				✓				✓				✓	
17		¿Considera usted que existe compañerismo en su trabajo?				✓				✓				✓	
18		¿Considera usted que tiene una buena relación con su(s) jefe(s)?				✓				✓				✓	
Ítems variable Rotación del personal															
19	Factores externos	¿La organización ofrece herramientas necesarias para tu desempeño y para fomentar tu aprendizaje?				✓				✓				✓	
20		¿La empresa cuenta con programas internos que permitan la postulación a nuevos puestos de trabajo?				✓				✓				✓	
21		¿La empresa brinda línea de carrera?				✓				✓				✓	
22		¿Los ambientes de trabajo son seguros y adecuados?				✓				✓				✓	
23		¿La empresa cuenta con un constante monitoreo de personal de Seguridad que permita un ambiente seguro en su área de trabajo?				✓				✓				✓	
24		¿Conoce y pone en práctica el reglamento interno de trabajo (RIT)?				✓				✓				✓	
25		¿La empresa brinda capacitaciones de inducción antes de ingresar a su área de trabajo?				✓				✓				✓	
26		¿Considera usted que el clima laboral en su área de trabajo es el adecuado?				✓				✓				✓	
27	Factores internos	¿La coyuntura económica favorable te beneficia y te motiva en tu trabajo?				✓				✓				✓	
28		¿La coyuntura económica favorable te ofrece un ambiente laboral y lugar de descanso adecuado para la convivencia en el trabajo?				✓				✓				✓	
29		¿La estabilidad laboral se ve afectada por una coyuntura desfavorable en la organización?				✓				✓				✓	
30		¿La remuneración se vería afectada por una coyuntura desfavorable en la empresa?				✓				✓				✓	

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO – JUEZ

Validado por:	Ing. Edwin Santamaría Díaz.
Profesión:	Ing. en Adm. (Adm. Procesos)
Lugar de Trabajo:	U.T.A. – FCADM
Cargo que desempeña:	Docente Titular
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 01 Abril 2025
E- mail:	ec.santamaria@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	099 580 7671
Firma:	

Muchas gracias

Por su colaboración

Anexo G

Cálculos de la V de Aiken

Dimensión	Ítem	Criterio	Ing. Edwin Santamaría	Ing. Dolores Guamán	Ing. Cesar Calvache	Ing. Jorge Abril	V de Aiken
CONDICIONES DEL TRABAJO							
Condiciones del entorno	**Pregunta 1**	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
	Pregunta 2	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
	Pregunta 3	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
	Pregunta 4	***Relevancia***	1	4	4	4	0.75
		Claridad	1	4	4	4	0.75
		Pertinencia	1	4	4	4	0.75
	Pregunta 5	***Relevancia***	4	4	4	4	1.00
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
	Pregunta 6	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
Condiciones derivadas a la carga de trabajo	**Pregunta 7**	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
	Pregunta 8	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
	Pregunta 9	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
	Pregunta 10	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
	Pregunta 11	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92

		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
	Pregunta 12	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
Condiciones Psicosociales	**Pregunta 13**	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
	Pregunta 14	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
	Pregunta 15	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
	Pregunta 16	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
	Pregunta 17	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
	Pregunta 18	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
ROTACIÓN DEL PERSONAL							
Factores internos	**Pregunta 19**	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
	Pregunta 20	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
	Pregunta 21	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
	Pregunta 22	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
	Pregunta 23	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
	Pregunta 24	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92

		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
	Pregunta 25	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
	Pregunta 26	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
Factores externos	**Pregunta 27**	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
	Pregunta 28	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
	Pregunta 29	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92
	Pregunta 30	***Relevancia***	4	3	4	4	0.92
		Claridad	4	3	4	4	0.92
		Pertinencia	4	3	4	4	0.92

Promedio

Validación	
Relevancia	0,91
Claridad	0,91
Pertinencia	0,91
TOTAL	**0,91**