

**Identificar los factores decisivos en la rotación laboral en la cooperativa de ahorro y crédito
San Miguel - COOFISAM**

Francy Carolina Álvarez Prada

Código 75020212038

Joalber Pedreros Ramón

Código 75020212054

Universitaria Agustiniiana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Especialización Gerencia Estratégica del Talento Humano
Bogotá, D.C
2022

**Identificar los factores decisivos en la rotación laboral en la cooperativa de ahorro y crédito
San Miguel - COOFISAM**

Francy Carolina Álvarez Prada

Código 75020212038

Joalber Pedreros Ramón

Código 75020212054

Director

Liz Katherine Ariza Matamoros

Trabajo para optar por el título de Especialista en Gerencia Estratégica del Talento Humano

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Especialización Gerencia Estratégica del Talento Humano

Bogotá, D.C

2022

Resumen

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo identificar los factores que inciden en la rotación laboral de la cooperativa de ahorro y crédito COOFISAM, con 172 empleados; con quince (15) sedes en el departamento del Huila y dos (2) en Tolima y sus 60 años de operatividad. Pues existe evidencia que, durante los años 2019 y 2020, la cooperativa presentó altos niveles de rotación, más del 50%, generando sentimientos de incertidumbre en la estabilidad organizacional, incremento en costos de nómina y demora en los procesos y procedimientos.

Como uno de los resultados de la investigación se identificó que la incidencia de la rotación de la cooperativa responde a factores como la falta de confiabilidad en continuidad, el no reconocimiento de los logros, la falta de equidad en la remuneración salarial, el no permitir una participación del colaborador, el favoritismo de gerencia hacia un personal y el tiempo requerido para actividades laborales, que no permite el desarrollo de la vida personal; se consideran posibles causas internas.

Palabras clave: Rotación laboral, Cooperativa, incertidumbre, incidencia, remuneración, confiabilidad.

Abstract

The objective of this research project is to identify the factors that affect the labor turnover of the COOFISAM savings and credit cooperative, with 172 employees; with fifteen (15) offices in the department of Huila and two (2) in Tolima and its 60 years of operation. Well, there is evidence that, during the years 2019 and 2020, the cooperative presented high levels of rotation, more than 50%, generating feelings of uncertainty in organizational stability, increase in payroll costs and delay in processes and procedures.

As one of the results of the investigation, it was identified that the incidence of rotation of the cooperative responds to factors such as the lack of reliability in continuity, the non-recognition of achievements, the lack of equity in salary remuneration, not allowing an employee participation, management favoritism towards a staff and the time required for work activities, which does not allow the development of personal life; possible internal causes are considered.

Keywords: Labor rotation, Cooperative, uncertainty, incidence, remuneration, reliability.

Contenido

Perfiles de integrantes	8
1. Problema de Investigación	9
2. Título Provisional	11
3. Justificación.....	12
4. Objetivos	13
4.1. Objetivo general.....	13
4.2. Objetivos específicos.....	13
5. Marco referencial	14
5.1. Administración de recursos humanos.....	14
5.2. Rotación.....	15
5.3. Causas de la rotación del personal.....	16
5.3.1. Causas internas:.....	16
5.3.2. Causas externas:.....	16
5.4. Ausentismo laboral.....	17
5.5. Teorías de Necesidades Del Ser Humano.....	17
5.6. Teoría de las necesidades de Maslow	17
5.7. Teoría de Frederick Herzberg	17
5.7.1. Factores Higiénicos.....	18
5.7.2. Factores de higiene	18
5.7.3. Factores de motivación	18
6. Marco conceptual	20
7. Metodología de la investigación.....	21
7.1. Enfoque metodológico de la investigación.	21
7.2. Enfoque Cualitativo	21
7.3. Enfoque Cuantitativo.....	21
8. Diseño De Investigación	22
9. Aplicación y desarrollo metodológico del proyecto.....	22
9.1. Población objeto.....	22
9.1.1. Antecedentes	25

9.1.2. Clima organizacional.....	27
9.2. Presentación de Resultados	28
9.3. Descripción de Resultados	28
9.3.1. Credibilidad	28
9.3.2. Respeto.....	31
9.3.3. Imparcialidad.....	33
9.3.4. Camaradería	35
9.3.5. Orgullo	36
9.4. Análisis de Resultados	38
9.5. Discusión de Resultados.....	39
10. Conclusiones	41
11. Recomendaciones.....	42
Referencias.....	43
ANEXO 1	47
ANEXO 2.....	48

Índice de tablas y figuras

Tabla 1 Resultados ausentismo año 2020.....	26
Tabla 2 Resultados ausentismo año 2021.....	26
Tabla 3 Resultados ausentismo año 2022.....	27
Tabla 4 Colaborador Administrativo.....	29
Tabla 5 Respeto.....	31
Tabla 6 Imparcialidad.....	33
Tabla 7Camaradería.....	35
Tabla 8 Orgullo.....	37
Tabla 9 Variables con indecisión.....	38
Figura 1. Género.....	23
Figura 2. Tipo de contratación Género.....	23
Figura 3. Rango de edad.....	23
Figura 4. Estrato socioeconómico.....	24
Figura 5. Estado civil.....	24
Figura 6. Número de hijos.....	25

Perfiles de integrantes

Francy Carolina Álvarez Prada. Psicóloga, Especialista en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo. Con experiencia en: Administración de Gestión del Talento Humano, Psicología Organizacional, Selección de Personal, Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo, Aplicación de Batería Psicosocial, Primeros Auxilios Psicológicos, Acompañamiento Psicosocial, de Familia, Infancia y Adolescencia, Intervención en Crisis, Psicoterapia Individual y Grupal; Capacitar, Liderar, Coordinar, Controlar y Orientar Equipos de trabajo.

Joalber Pedreros Ramón. Profesional en Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo, con cinco años de experiencia en el sector industrial y financiero; con conocimientos en calidad, auditoría, medio ambiente y líder con certificación BASC; voluntaria rescatista del cuerpo de bomberos de Garzón y actualmente, laboro como HSE en COOFISAM.

1. Problema de Investigación

Las cooperativas en Colombia han tomado fuerza dentro del mercado financiero por su contribución a la estabilidad económica y laboral del país. Según la Ley 79 de 1988. Por la cual se actualiza la Legislación Cooperativa. 23 de Diciembre de 1988. Artículo 2°:

“Declárese de interés común la promoción, la protección y el ejercicio del cooperativismo como un sistema eficaz para contribuir al desarrollo económico, al fortalecimiento de la democracia, a la equitativa distribución de la propiedad y del ingreso, a la racionalización de todas las actividades económicas y a la regulación de tarifas, tasas, costos y precios, en favor de la comunidad y en especial de las clases populares” (p. 1).

Por lo anterior y según la Confederación de Cooperativas de Colombia (Confecoop), al año 2021 Colombia cuenta con aproximadamente cuatro mil organizaciones dedicadas a esta actividad, siendo su prioridad beneficiar a los más de 6,3 millones de asociados, donde los servicios que ofrecen estas entidades están orientados al desarrollo individual y comunitario; convirtiéndose en una solución para suplir necesidades económicas, sociales y culturales de la población menos favorecida.

Así mismo, Confecoop expresa que en tiempo de pandemia las cooperativas ubicaron en “cartera \$21,2 billones, de los que 67% corresponde a créditos de consumo; 16,3%, a comercial; 9,71%, a vivienda, y 6,5%, a microcrédito” (p. 1), siendo claramente un respiro para la sociedad colombiana golpeada fuertemente por los confinamientos a raíz del Covid – 19, que conllevó a despidos masivos y ajustes a nivel financiero.

Luego de visibilizar la importancia de las cooperativas en la economía colombiana, es clave para el equipo investigador, identificar los factores que inciden en la rotación laboral de la cooperativa de ahorro y crédito COOFISAM, con 172 empleados; con quince (15) sedes en el departamento del Huila y dos (2) en Tolima y sus 60 años de operatividad. Pues existe evidencia que, durante los años 2019 y 2020, la cooperativa presentó altos niveles de rotación, más del 50%, generando sentimientos de incertidumbre en la estabilidad organizacional, incremento en costos de nómina y demora en los procesos y procedimientos.

La rotación laboral representa un alto riesgo para la rentabilidad y estabilidad empresarial, por ello, desde el año 2019 la gerencia general, realiza actualización y cambios en la planeación estratégica, haciendo que los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, se adapten a los requerimientos de los asociados; buscando mediante la mejora en el servicio y la aplicación de las

nuevas tecnologías, impactar desde los colaboradores con más de 20 años en la empresa, como el personal más reciente.

Según Chiavenato (2007):

“la expresión rotación de personal se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente está definido por el volumen de personas que ingresan y que salen de la organización” (p. 135).

Asimismo, la rotación del personal debe entenderse como la consecuencia de algunos factores internos o externos a la organización, que condicionan el actuar de los empleados; entre estos factores se encuentran, la demanda del empleo en el mercado laboral y la situación económica, siendo estos un agente externo a la organización; además de la cultura organizacional, el factor salarial, las oportunidades de desarrollo, tipo de relaciones humanas y la motivación organizacional como factores internos de la empresa (Chiavenato, 2007).

En consecuencia, Chiavenato expresa que:

“Inspirar a las personas para trabajar en dirección a una situación común y a un conjunto integrado de objetivos. Inspiración significa dar una proposición de valor y la motivación para que las personas encuentren una vía voluntaria que les permita enfocar sus energías, emociones y capital personal hacia la realización de la visión. Ésta debe mover a las personas respecto a la necesidad de un sentido de realización, de pertenencia, de compromiso y de habilidad para contribuir a alcanzar los objetivos organizacionales y personales” (2007, p. 22).

Con base a lo anterior, la presente investigación busca realizar el análisis de las mediciones existentes en el área de recursos humanos de COOFISAM, con el objetivo de identificar qué factores están incidiendo en la rotación del personal y así resguardar la integralidad del capital humano, así como de la organización.

2. Título Provisional

Identificar los factores decisivos en la rotación laboral, en la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel – COOFISAM.

3. Justificación

La presente investigación permitirá a través del análisis de las mediciones ya existentes en el área de talento humano, establecer qué factores influyen en la rotación laboral de la cooperativa COOFISAM, con el objetivo de instaurar las estrategias adecuadas para crear planes y políticas de mejoramiento del Talento Humano, considerando que los colaboradores se han convertido en uno de los bienes más valiosos para la organización.

De igual modo, el alto índice de rotación involucra inversiones constantes de dinero y tiempo; se calcula que sustituir un colaborador puede costarle a la empresa un porcentaje superior a su salario base, el cual es difícil de recuperar.

Por ello, la utilidad de la presente investigación se verá reflejada en los resultados obtenidos, ya que esta arrojará los cambios necesarios que contribuyan a mejorar el proceso interno de la cooperativa y sus colaboradores, con el fin de preservar el capital humano y la permanencia dentro de la misma.

Asimismo, permitirá mostrar una línea de acción a otras organizaciones que presenten constante rotación laboral, aun cuando dentro de sus políticas existan estrategias alternas como la compensación emocional, tan importante en la retención del capital humano.

4. Objetivos

4.1.Objetivo general

Realizar el análisis de las mediciones existentes en el área de talento humano, para identificar los factores influyentes en la rotación laboral en COOFISAM, con el fin de proponer acciones que permitan disminuir el índice de deserción laboral.

4.2.Objetivos específicos

- Tomar las mediciones de la satisfacción laboral existentes en el área de talento humano e identificar su incidencia en la rotación laboral en COOFISAM.
- Tomar las mediciones de orientación al logro existentes en el área de talento humano e identificar su incidencia en la rotación laboral en COOFISAM.
- Identificar posibles síntomas de insatisfacción o malestar a nivel físico, psicológico o relacional, que hubiesen sido determinantes en la decisión de retiro.
- Proponer acciones para disminuir la rotación y fidelizar el talento humano.

5. Marco referencial

Dentro de la dinámica organizacional la rotación de personal es uno de los problemas que preocupan a los gerentes de talento humano, generando un costo no solo monetario si no de tiempo y retardo en procesos.

Se presentan teorías referidas a la investigación de rotación y satisfacción laboral.

5.1. Administración de recursos humanos

La gestión humana dentro de las organizaciones ha venido tomando importancia, gracias al cambio acelerado que afrontan las empresas para darle respuesta a los índices de productividad y competencia que el mundo exige (Calderón, Álvarez y Naranjo, 2011, p. 165). Con base a lo anterior, es preciso mencionar que uno de los cambios más significativos es la visión de la función de gestión humana como meramente operativa, ya que esta propone estrategias organizacionales que dan valor y apoyo en la toma de decisiones (Montoya, Boyero y Guzmán, 2016, p. 164).

Así pues y según Montoya, et al. (2016, p. 166), es imprescindible que toda organización cuente con el apoyo administrativo enfocado al bienestar y desarrollo del capital humano, pues la competitividad empresarial se logra con la unión del personal y su nivel de compromiso, generando conocimientos que aporten a la innovación y cambios direccionados al cumplimiento de metas.

Lo cual sustenta cabalmente la necesidad de crear y fortalecer el departamento de recurso humano, que en primera medida, se puede valorar como la oportunidad de generar mayor impacto e importancia a los colaboradores, sabiendo que el departamento de gestión humana analiza la relación ser humano - trabajo – empresa, abriendo camino a lo que Chiavenato (2002) denomina la era del conocimiento y el capital humano, donde se busca desarrollar el conocimiento y las habilidades de todas las personas que integran la organización, con el fin de posicionarlas como eje central de la misma.

Entonces, sabiendo que existe una relación inherente entre la persona y la organización, el área de gestión humana es la encargada de lograr dicho engranaje, potencializar y dirigir todos los esfuerzos para la obtención de la estrategia organizacional, ya que dicha relación es positivamente recíproca, pues las organizaciones no existirían sin la capacidad, creatividad e impulso de sus colaboradores (Chiavenato, 2002).

Lo que permite abrir camino a organizaciones eficientes y competitivas, donde su capital humano se alinea completamente con los objetivos estratégicos, generando una sinergia entre estos dos aspectos tan importantes para la obtención de las metas establecidas (Montoya, et al. (2016, p. 5). Asimismo, si el capital humano se motiva a desaprender y buscar nuevas alternativas de aprendizaje, la organización demuestra la clara intención de gestionar una mejor relación con su cliente interno (Valdés, 2002).

5.2.Rotación

Asimismo, la rotación del personal debe entenderse como la consecuencia de algunos factores internos o externos a la organización, que condicionan el actuar de los empleados; entre estos factores se encuentran, la demanda del empleo en el mercado laboral y la situación económica, siendo estos un agente externo a la organización; además de la cultura organizacional, el factor salarial, las oportunidades de desarrollo, tipo de relaciones humanas y la motivación organizacional como factores internos de la empresa (Chiavenato, 2009).

En consecuencia, Chiavenato expresa que:

“Inspirar a las personas para trabajar en dirección a una situación común y a un conjunto integrado de objetivos. Inspiración significa dar una proposición de valor y la motivación para que las personas encuentren una vía voluntaria que les permita enfocar sus energías, emociones y capital personal hacia la realización de la visión. Ésta debe mover a las personas respecto a la necesidad de un sentido de realización, de pertenencia, de compromiso y de habilidad para contribuir a alcanzar los objetivos organizacionales y personales”. (2009, p. 22).

Pero cabe destacar que, este flujo de empleados no necesariamente es un efecto negativo, debido a que, si la rotación es muy baja, produce el estancamiento o envejecimiento del personal de la organización.

Por lo anterior, autores como Cabrera, Ledezma y Rivera (2011), sostienen que la rotación de personal puede ser vista como un factor positivo para la organización, ya que permite renovar el capital humano, pero cuando sean más las vinculaciones que las salidas, buscando así, mejorar el rendimiento y productividad (p. 85).

Asimismo, Robbins (1998), menciona que:

"La rotación de personal es el retiro voluntario e involuntario permanente de una organización. Puede ser un problema, debido al aumento de los costos de reclutamiento, de selección, de capacitación y de los trastornos laborales. No se puede eliminar, pero se puede minimizar, sobre todo entre los empleados con un alto nivel de desempeño y de los difíciles de reemplazar". (p, 343).

Por otro lado, Galarza (2000), relaciona la rotación de personal, con el número de colaboradores que ingresan y salen de la organización, permitiendo conocer la percepción de estabilidad laboral y cómo esta, influye en la estabilidad de la productividad organizacional, convirtiéndose en punto de estudio de la estrategia de talento humano (p, 227).

Ahora bien, es importante diferenciar cuando la rotación de personal es entendida como positiva o negativa, teniendo en cuenta si es voluntaria o involuntaria; para esto, es relevante traer a colación a Hollenbech (2000) quien entiende la primera, como contraproducente para la organización y la segunda, como aquella que brinda oportunidad y está alineada a la planificación organizacional (p, 354).

5.3.Causas de la rotación del personal

5.3.1. Causas internas:

Dentro del ámbito laboral existen diferentes actores que influyen en la relación del capital humano y la satisfacción al momento de desempeñar sus funciones; es ahí, donde se crean espacios para que la rotación de personal sea una constante en el mercado.

En consecuencia, unas de las principales causas internas para que se de este proceso, son los desacuerdos que pueden presentarse entre la organización y los colaboradores. A su vez, el índice de accidentes y enfermedades laborales puede llegar a ser un determinante para que la rotación laboral esté presente en el contexto organizacional, pues no genera un sentimiento de seguridad ni bienestar en los colaboradores (García, 2016, p, 17).

De igual modo, Mondy y Noé, (2005), afirman que:

“las causas de retiro de personal pueden ser de cierto modo previsible tales como: renuncias, muerte, servicios militares, etc; otro grupo de bajas son las que pueden venir de forma imprevisible, pero de las que se pueden adquirir una media estadística de años anteriores, esta puede ser: enfermedades largas, perdida de facultades físicas, faltas profesionales o disciplinarias el despido o abandono voluntario de los empleados mejor pagados o que no se adaptan a la empresa”. (P.90).

5.3.2. Causas externas:

El actuar y cómo se lidia con su propio ser, también influye en cómo nos sentimos dentro de una estructura organizacional. En consecuencia, el aporte de Zulema (2009) toma importancia pues afirma que: “Las circunstancias externas a la empresa de las causas de la organización no son suficientes para provocar un cambio de puesto de trabajo, si el trabajador afectado no permite que puede madurar en su interior y creen el motivo válido. Paralelamente

existen motivos personales independientes que pueden inducir al trabajador a cancelar su contrato de trabajo”.

5.4. Ausentismo laboral

Según Galindo (2008), se entiende por ausentismo laboral, "aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de las obligaciones ajenos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo". Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (citada en Sánchez, 2015) define el ausentismo laboral como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas”.

5.5. Teorías de Necesidades Del Ser Humano

Para el desarrollo del proyecto, es indispensable considerar las teorías del comportamiento humano y, así comprender los comportamientos del mismo.

5.6. Teoría de las necesidades de Maslow

De acuerdo con Maslow y su teoría sobre las necesidades humanas, el comportamiento y necesidades del individuo, se podrían escalonar en una pirámide y la importancia e influencia que tengan en el mismo; ubicándose así en la base, las necesidades más elementales y fundamentales, encontrándose en la cima, aquellas que representan un significado más abstracto y con tinte de autorrealización.

Por lo mismo, Maslow, afirma que los seres humanos buscamos sentir autorrealización, en donde la motivación juega un papel fundamental en la realización y obtención de las metas trazadas, en cada uno de los aspectos personales. Sin embargo, Maslow aclara que para llegar a sentir la autorrealización, es básico suplir las necesidades primordiales, para así continuar ascendiendo en el cumplimiento de las necesidades superiores.

En consecuencia, según (Guerri, 2021):

“De esta manera, tenemos que satisfacer cada necesidad empezando por la base de la pirámide, antes de que la siguiente necesidad nos motive. Finalmente, llegaremos a la cima de la pirámide: la autorrealización, un momento de la vida donde te sientes feliz y totalmente autorrealizado”.

5.7. Teoría de Frederick Herzberg

“La Teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como Teoría de los dos Factores, establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente

diferente de los factores que producen la satisfacción, mencionando dos factores que influyen en la motivación del individuo” (Amador, 2013).

5.7.1. Factores Higiénicos

Son considerados como factor influyente en la aparición de la insatisfacción laboral, pero, no determinantes absolutos en un periodo a largo (Amador, 2013).

5.7.2. Factores de higiene

“Sueldo y beneficios: Una necesidad económica, siendo un factor higiénico porque el sueldo lo paga el jefe o la persona quien te contrata.

Política de la empresa y su organización: Se refiere a que el empleado está regulado por una política de la empresa, que en mayor de los casos es vital para el cumplimiento del objetivo de la empresa.

Relaciones con los compañeros de trabajo: El trabajador siempre estará en un ambiente laboral, por ello siempre habrá relaciones con los compañeros de trabajo, desde que inicia la jornada de manera directa e indirecta.

Ambiente físico: El lugar, ya sea una oficina, una cocina, un área de producción, donde se lleve a cabo las labores del trabajador o colaborador.

Supervisión: Cuando existe una persona que vigila todo tu procedimiento durante la jornada de trabajo, para algunas personas esto puede ser resultado de insatisfacción.

Status: El “status” que llevas dentro de la organización de la empresa.

Seguridad laboral: Como colaborador siempre buscamos en un trabajo tener un seguro dentro del trabajo, no solo eso, también una caja de ahorro, un incentivo que ayude.

Crecimiento, madurez y consolidación: Esto se refiere a tu desarrollo en la empresa, te promueven y subes de puesto, que tanto aportas a la empresa y como ha sido tu desempeño, esto no lo puede controlar el trabajador por ende es un factor de insatisfacción, por el contrario, la empresa mide eso y a veces los resultados no son lo que el trabajador espera” (Amador, 2013).

5.7.3. Factores de motivación

La motivación cumple un papel fundamental en la aparición y manteamiento de la satisfacción laboral (Amador, 2013). Según esta teoría, se deben presentar determinantes claves direccionadas al colaborador y su rol dentro de la organización.

“Logros y reconocimiento: Se refiere al reconocimiento que tienes dentro de la empresa, esto a la vez motiva al trabajador o colaborador.

Independencia laboral y responsabilidad: Radica en el ámbito laboral, el en trabajo, la responsabilidad te da la confianza de hacer el trabajo, a su vez es motivación misma del trabajador” (Amador, 2013).

6. Marco conceptual

Los conceptos fundamentales que se pueden presentar durante la lectura del documento, logrando claridad se realizan la definición.

Administración del personal: Son las funciones propias de las áreas dedicadas a la planeación, reclutamiento, selección y capacitación del recurso humano. (Chiavenato, Idalberto.2004).

Condiciones de Trabajo: Por otro lado, Castillo y Prieto (1990) manifiestan que “Las condiciones de trabajo son todo aquello que gira en torno al trabajo desde la perspectiva de cómo repercute el trabajo a las personas. Por ello, las condiciones de trabajo no sólo son la higiene, seguridad, los 22 aspectos físicos, sino también determinan estas condiciones los aspectos psíquicos”. (p. 121).

Clima laboral: es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades, relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta. Según García y Zapata (2008).

Comportamiento humano: Es toda actividad del organismo como unidad, que cuenta con una función integradora del sistema nervioso central. (Arias, 2004).

Expectativas: Es la creencia de que los esfuerzos personales conducirán al desempeño. (Furbham, 2004).

Incentivos: Taylor definió el incentivo como el ofrecimiento de una remuneración mayor de la que se da normalmente en la industria (Taylor, 1984). Su administración científica recurría al incentivo para motivar a los empleados y así alcanzar y sobrepasar las metas de producción.

Liderazgo: Es un proceso en el que el Líder ejerce la habilidad de influir y conducir a un grupo de personas, motivándolos a trabajar con entusiasmo hacia el cumplimiento de objetivos de la organización. (Chiavenato, 2004)

Motivación: afirma que la motivación se relaciona con la conducta humana, y es una relación basada en el comportamiento en donde éste es causado por factores internos y externos en los que el deseo y las necesidades generan la energía necesaria que incentiva al individuo a realizar actividades que lograrán cumplir su objetivo. (Chiavenato 2000a: 68).

7. Metodología de la investigación

Este proyecto quiere dar a conocer los factores que inciden en la rotación de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel – COOFISAM.

7.1. Enfoque metodológico de la investigación.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó un enfoque mixto, permitiendo recolectar, analizar y vincular datos cuantitativos y cualitativos y así responder a un planteamiento.

7.2. Enfoque Cualitativo

El enfoque cualitativo de investigación se enmarca en el paradigma científico naturalista, el cual, como señala Barrantes (2014), también es denominado naturalista-humanista o interpretativo, y cuyo interés “se centra en el estudio de los significados de las acciones humanas y de la vida social” (p. 82).

La investigación cualitativa asume una realidad subjetiva, dinámica y compuesta por multiplicidad de contextos. El enfoque cualitativo de investigación privilegia el análisis profundo y reflexivo de los significados subjetivos e intersubjetivos que forman parte de las realidades estudiadas (Mata, 2010).

Es importante aclarar lo siguiente: aunque el enfoque cualitativo se orienta hacia la interpretación de realidades subjetivas, la investigación cualitativa no deja de ser científica, y lo es tanto como la investigación basada en el enfoque cuantitativo; dicha interpretación tampoco se reduce a un asunto de opiniones de quien investiga (Abarca, Alpízar, Sibaja y Rojas, 2013, p. 10).

7.3. Enfoque Cuantitativo

De acuerdo con Sampieri, Collado y Lucio (2014: 4), la investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medición numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas. Este enfoque se comúnmente se asocia con prácticas y normas de las ciencias naturales y del positivismo. Este enfoque basa su investigación en casos “tipo”, con la intención de obtener resultados que permitan hacer generalizaciones (Bryman, 2004:19).

8. Diseño De Investigación

Para el desarrollo se plantea un diseño de cuatro etapas:

Primera Etapa: Búsqueda y consultas de conceptos, antecedentes y estudio de la cooperativa: Índice de Rotación 2020 – 2021 y 2022/Ausentismo 2020 – 2021 y 2022.

Segunda Etapa: Encuesta de clima labora virtual para recopilación de la información y la población muestra, se realizará encuesta al personal de las agencias y áreas autorizadas por la cooperativa, para conocer el clima laboral.

Tercera Etapa: Se realiza la comparación de la información suministrada, se realiza la interpretación y la comparación simultánea.

Cuarta Etapa: Conclusiones resultados y reporte final.

9. Aplicación y desarrollo metodológico del proyecto

9.1.Población objeto

Para la realización de esta investigación, fue necesaria la participación del talento humano en las áreas administrativo y operativo de las 15 sedes del Departamento del Huila y 2 sedes del Departamento del Tolima.

La muestra tomada para dicha investigación constó de cien (100) colaboradores; donde su tipo contractual con la cooperativa no fue exclusión para la participación en la misma.

Las variables suministradas por la cooperativa fueron: género, tipo de contrato, edad, estrato socioeconómico, estado civil y número de hijos. Asimismo, se evidenció que el 54% de la población pertenece al género femenino, dejando un 46% para el género masculino.

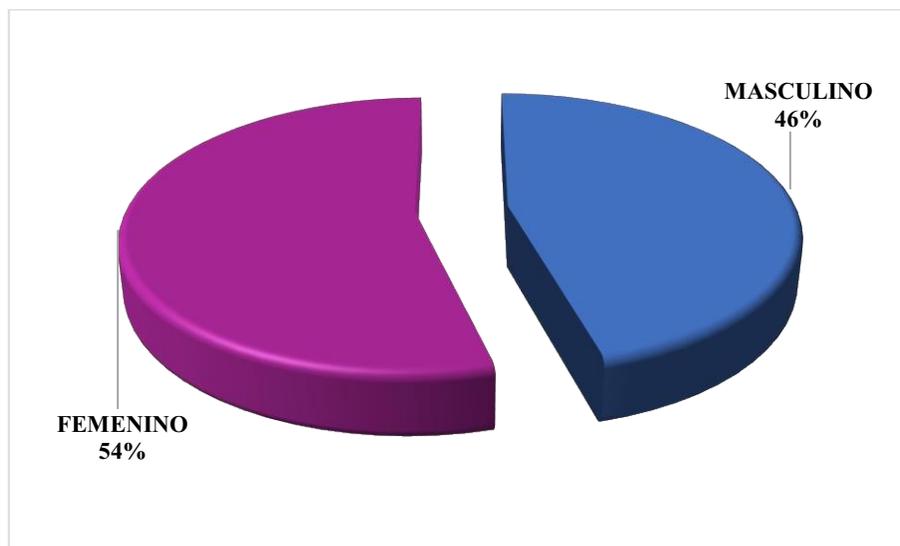


Figura 1. Género elaboración propia (2022)

Respecto a la pregunta que indagaba sobre el tipo de contrato, el grafico 2, evidencia que el 49% de la fuerza laboral sostiene contrato a término indefinido con la organización, seguido del contrato a término fijo con un 43%, así como los contratos de aprendiz SENA equivalen a un 7% y en menor prevalencia el contrato por obra y labor, que corresponde a 1%.

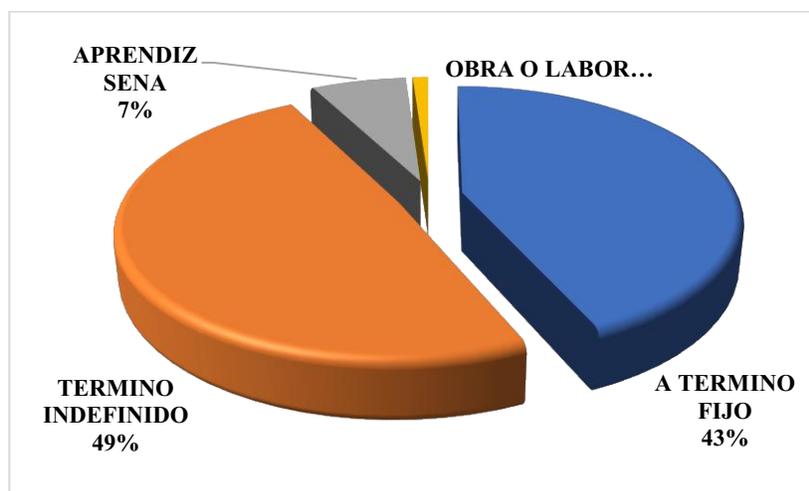


Figura 2. Tipo de contratación elaboración propia (2022)

Respecto a la edad, ésta se analizó a través de rangos, predominando la edad adulta entre 27 y 59 años, seguido de los adultos jóvenes entre 21 y 26 años, y en menor cantidad los jóvenes con un 5% y los adultos mayores relacionando en menor cantidad al 1% del total de los colaboradores.

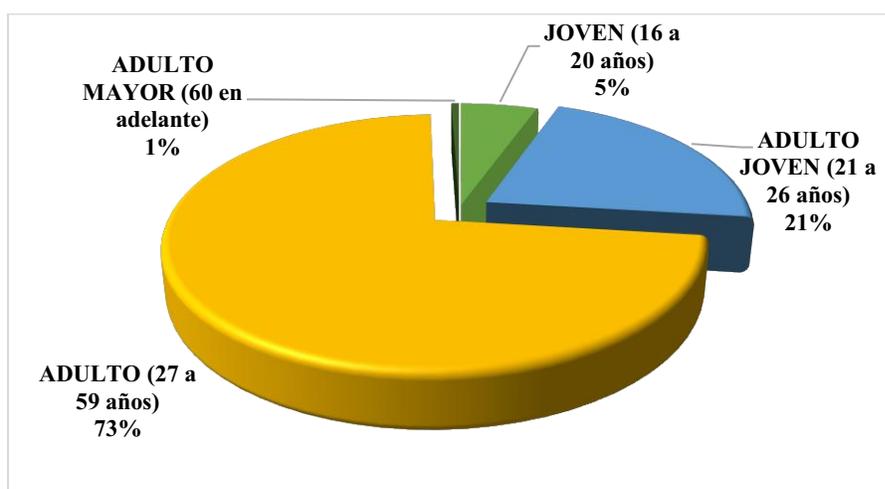


Figura 3. Rango de edad elaboración propia (2022)

Respecto al estrato socioeconómico, expone que el 62% de los trabajadores pertenecen al estrato 2, seguido del 28% en el estrato 1, y el 9% del estrato 3, el menor número de población equivale al estrato 4 con un 1%.

Gráfico 1 Estrato socioeconómico

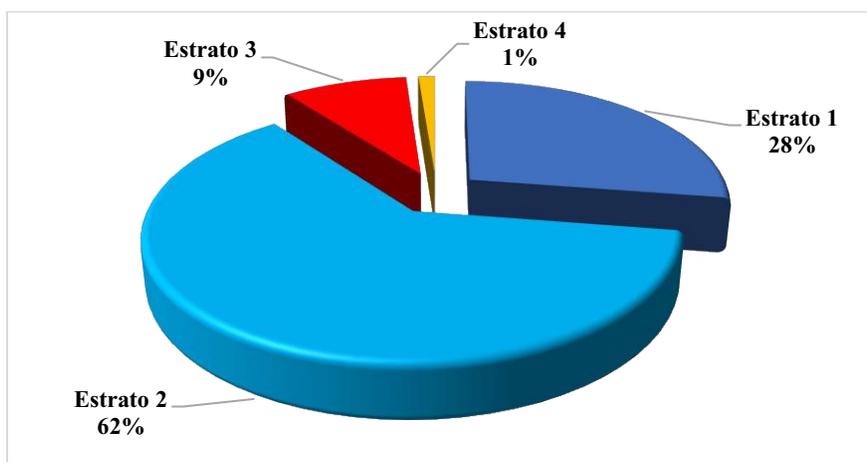


Figura 4. Estrato socioeconómico elaboración propia (2022)

En cuanto al estado civil, se halló que el 44% de los trabajadores de la empresa se encuentran solteros, el 30% están casados, el 25% conviven en unión libre y el 1% restante son viudos.

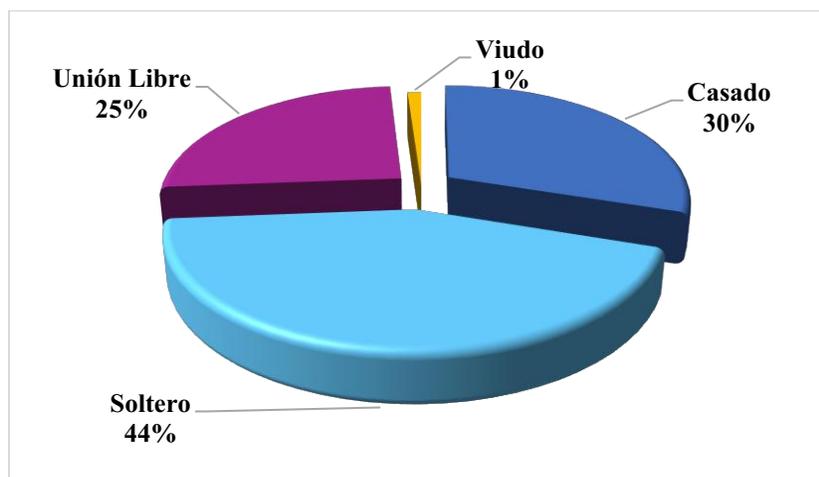


Figura 5. Estado civil elaboración propia (2022)

Respecto a la pregunta que buscaba conocer el número de hijos, se evidencia que 40 de los trabajadores no tienen hijos, mientras que 30 de ellos tienen 1 solo hijo, seguido de 22 que tienen

2 hijos y 5 que cuentan con 3 de ellos. En menor cantidad igual 1 se encuentran quienes tienen 4, 5 e hijos.

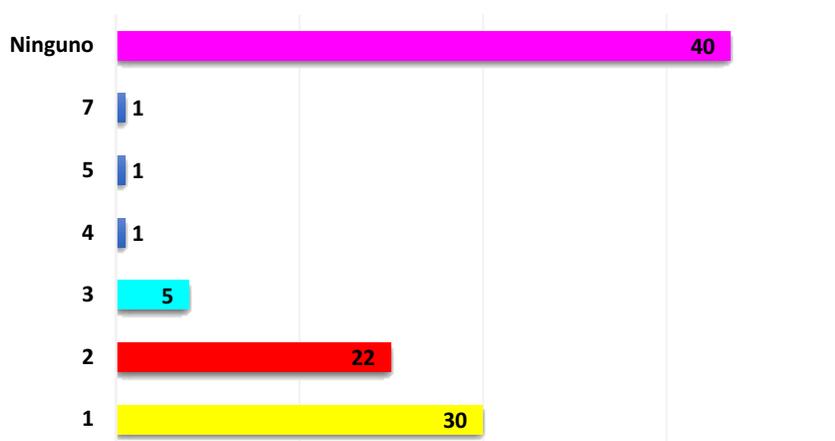


Figura 6. Número de hijos elaboración propia (2022)

9.1.1. Antecedentes

Índice de Rotación: los antecedentes de rotación del talento humano de COOFISAM, tomando en consideración el personal activo para el año 2022 y como dato histórico el comparativo de los años 2020 y 2021.

- **Año 2020:** Se vincularon 12 colaboradores, con relación a los 160 empleados del año 2020. El número de colaboradores era de 172 personas de las cuales se desvincularon 70 colaboradores, para un porcentaje del 41%, de los cuales 49 eran mujeres y 21 hombres, 68 del nivel operativo y 2 del nivel administrativo.
- **Año 2021:** se vincularon 3 colaboradores, con relación a los 172 empleados del año 2021. El número de colaboradores era de 175 personas de las cuales se desvincularon 62 colaboradores, para un porcentaje del 35 %, de los cuales 15 eran mujeres y 47 hombres, 53 del nivel operativo y 9 del nivel administrativo.
- **Año 2022:** no se ha vinculado personal a la planta de personal. El número de colaboradores era de 175 personas de las cuales se desvincularon 7 colaboradores, para un porcentaje del 4 %, de los cuales 4 eran mujeres y 3 hombres, 7 del nivel operativo.
- **Ausentismo:** se relaciona los antecedentes de ausentismo presentado en los años 2020, 2021 y 2022.

• +

Tabla 1.

Resultados ausentismo año 2020

PERÍODO DE MEDICIÓN	META	N° de días de ausencia por incapacidad laboral o común en el periodo	N° total de días de trabajo en el periodo	RESULTADO GESTIÓN PERÍODO	RESULTADO GESTIÓN AÑO 2020
1er Trimestre	5%	250	12.672	1,97%	1,97%
2do Trimestre	5%	690	12.432	5,55%	5,55%
3er Trimestre	5%	502	12.480	4,02%	4,02%
4to Trimestre	5%	821	13.220	6,21%	6,21%
FINAL	5%	2263	50804	4,45%	4,45%

Nota: Esta tabla relaciona los resultados del ausentismo laboral de COOFISAM para el año 2020 (fuente adaptada a partir de la información suministrada por la cooperativa)

Tabla 2.

Resultados ausentismo año 2021

PERÍODO DE MEDICIÓN	META	N° de días de ausencia por incapacidad laboral o común en el periodo	N° total de días de trabajo en el periodo	RESULTADO GESTIÓN PERÍODO	RESULTADO GESTIÓN AÑO 2021
1er Trimestre	5%	344	12.672	2,71%	2,71%

2do Trimestre	5%	561	12.432	4,51%	4,51%
3er Trimestre	5%	391	12.480	3,13%	3,13%
4to Trimestre	5%	316	13.220	2,39%	2,39%
FINAL	5%	1612	50804	3,17%	3,17%

Nota: Esta tabla relaciona los resultados del ausentismo laboral de COOFISAM para el año 2021 (fuente adaptada a partir de la información suministrada por la cooperativa)

Tabla 3.

Resultados ausentismo año 2022

PERÍODO DE MEDICIÓN	META	N° de días de ausencia por incapacidad laboral o común en el periodo	N° total de días de trabajo en el periodo	RESULTADO GESTIÓN PERÍODO	RESULTADO GESTIÓN AÑO 2022
1er Trimestre	5%	344	12.672	2,71%	2,71%

Nota: Esta tabla relaciona los resultados del ausentismo laboral de COOFISAM para el año 2022 (fuente adaptada a partir de la información suministrada por la cooperativa)

9.1.2. Clima organizacional

Cuando se habla de deserción laboral, inicia la incertidumbre a nivel organizacional por conocer el porqué de esta situación; es cuando el clima organizacional toma un papel importante, pues como lo menciona Zapata (2000), es la interacción de distintos factores que influyen en el desarrollo y evolución organizacional. Igualmente, Méndez (2006), define el clima organizacional como la interacción del individuo con su entorno, el cual, a su vez, está mediado por su percepción, escala de valores, actitudes y creencias.

“Por lo anterior y con el objetivo de hallar si el clima organizacional está influyendo en la deserción laboral dentro de la cooperativa, se pensó necesario realizar una encuesta tipo Likert, al personal que labora en las áreas con mayores índices del mismo; presentando afirmaciones de situaciones puntuales de su entorno laboral, indicando su grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación. Se consideró pertinente este modelo, ya que refiere que el comportamiento de un individuo está sujeto a la percepción organizacional en la que se sitúa (García, 2009).

Para la ejecución de la encuesta se diseñó un cuestionario virtual en formulario de Google.

9.2. Presentación de Resultados

El objetivo de esta encuesta es encontrar áreas de mejora en el funcionamiento de nuestra Cooperativa y en la satisfacción de los empleados que la componen.

Luego de construir la encuesta con respuestas tipo Likert, se procedió a informar al área de Talento Humano, con el fin de obtener autorización para hacer llegar a todos los colaboradores el respectivo link por medio de correo electrónico suministrado por la organización y así proceder a su diligenciamiento; a lo anterior, se logró respuesta de manera escrita por parte de Talento Humano, [ANEXO 1](#), se crea un. Link: <https://forms.gle/4AGFV9VScntXaEht9> , en la aplicación de Microsoft 365.

Le recordamos que este estudio es confidencial. La información recogida no será analizada de forma individual sino de forma agregada, con fines puramente estadísticos. Se medirán los siguientes Ítems: credibilidad, respeto, imparcialidad, camaradería y orgullo.

igual al que tengo, me quedaría en COOFISAM. [ANEXO 2](#).

Se dio espera a que la muestra de los 100 colaboradores que diligenciaran la encuesta en el formulario. [ANEXO 3](#).

9.3. Descripción de Resultados

9.3.1. Credibilidad

Para la valoración de la credibilidad, se incluyeron preguntas en donde se evaluó la comunicación con un 64% de aceptación, 30% de indecisión y 4,75% de no aceptación.

La competencia con un resultado de 85,94% de aceptación, 10,94% de indecisión y 3,44% de no aceptación, evidencia que no existe total confianza entre los colaboradores y la administración.

La integridad con un resultado de 75,83% de aceptación, 8,67% de indecisión y 15,5% de no aceptación.

Tabla 4

Colaborador Administrativo

Relación	Dimensión - Variable - Subvariable -Afirmación	%			Valoración
		Aceptación	Indecisión	No Aceptación	
Colaborador – Administración	CREDIBILIDAD	75	17	8	Satisfacción
	Comunicación	64,50	30,50	4,75	Satisfacción
	Información	50	46	4	Satisfacción
	Mi jefe me mantiene informado sobre asuntos y cambios importantes	83	14	3	Satisfacción
	Mi jefe comunica de forma clara sus expectativas	83	12	4	Satisfacción
	Accesibilidad	79	15	6	Satisfacción
	Puedo hacer cualquier pregunta razonable a mi jefe y recibir una respuesta directa	87	10	3	Satisfacción
	Mi jefe es Accesible y es fácil hablar con el	86	11	2	Satisfacción
	Competencia	85,94	10,94	3,44	Satisfacción
	Coordinación	86	11	2	Satisfacción
	Mi jefe conduce el negocio de forma competente	90	8	2	Satisfacción
	Mi jefe hace un buen trabajo en la asignación y coordinación de personas	83	14	3	Satisfacción
	Los Colaboradores que ha contratado nuestra empresa se han adaptado bien a nuestra cultura	86	12	2	Satisfacción

Delegación	83	13	6	Satisfacción
Mi jefe confía en que la gente hace un buen trabajo sin tener que supervisarla de forma continua	79	15	6	indecisión
Aquí nos dan la autonomía necesaria para efectuar nuestro trabajo de forma adecuada	86	10	6	Satisfacción
Visión	89	9	2	Satisfacción
Mi jefe tiene una visión clara de hacia dónde debe ir la organización y como lograr que así sea	89	9	2	Satisfacción
Integridad	75,83	8,67	15,50	Satisfacción
Confiabilidad	58	13	29	indecisión
Mi jefe cumple sus promesas	20	17	63	indecisión
Mi jefe hace lo que dice	84	11	5	Satisfacción
Un despido masivo sería la última opción a la que recurriría esta empresa	69	12	19	indecisión
Honestidad	94	4	2	Satisfacción
Mi jefe conduce el negocio de una forma honesta y ética	94	4	2	Satisfacción

Nota: Esta tabla relaciona con resultados de la encuesta (fuente adaptada a partir de la información suministrada por la cooperativa)

9.3.2. Respeto

Para la valoración del respeto, se incluyeron preguntas en donde se evaluó el apoyo con un 83% de aceptación, 13% de indecisión y 3,5% de no aceptación. La participación con un resultado de 79% de aceptación, 13% de indecisión y 8% de no aceptación. El cuidado con un resultado de 83% de aceptación, 13% de indecisión y 4 % de no aceptación.

Tabla 5

Respeto

Relación	Dimensión - Variable - Subvariable -Afirmación	%			Valoración
		Aceptación n	Indecisión	No Aceptación	
Colaborador – Administración	RESPECTO	82	13	5	Satisfacción
	Apoyo	83	13	3,5	Satisfacción
	Desarrollo - Valoración profesional	89	9,5	2	Satisfacción
	Aquí me ofrecen formación u otras formas de desarrollo para crecer laboralmente	82	15	3	Satisfacción
	Aquí me dan los recursos y equipos necesarios para realizar mi trabajo	95	4	1	Satisfacción
	Reconocimiento - Valoración personal	78	17	5	Indecisión
	Mi jefe reconoce el esfuerzo y trabajo adicionales	78	16	6	Indecisión
	Mi jefe reconoce que pueden cometerse "errores involuntarios" al hacer el trabajo.	78	18	4	Indecisión
	Participación	79	13	8	Indecisión

Mi jefe incentiva, considera y responde con interés a nuestras sugerencias e ideas	78	14	8	Indecisión
Mi jefe involucra a las personas en las decisiones que impactan sus actividades o su ambiente de trabajo	80	12	8	Indecisión
Cuidado	83	13	4	Satisfacción
Entorno de trabajo	92	7	1	Satisfacción
Este es un lugar físicamente seguro para trabajar	98	2	0	Satisfacción
Este es un lugar psicológica y emocionalmente saludable para trabajar	87	10	3	Satisfacción
Nuestras instalaciones contribuyen a que haya un buen ambiente de trabajo	92	8	0	Satisfacción
Vida personal	74	19	7	Indecisión
Puedo tomarme tiempo libre, de forma coordinada, cuando debo atender una necesidad personal	70	24	6	Indecisión
Aquí nos animan a equilibrar el trabajo con la vida personal	75	20	5	Indecisión
Mi jefe demuestra interés en mí como persona y no tan solo como colaborador	69	22	9	Indecisión
Aquí tenemos beneficios especiales, que no son comunes	83	10	7	Satisfacción

Nota: Esta tabla relaciona con resultados de la encuesta (fuente adaptada a partir de la información suministrada por la cooperativa)

9.3.3. Imparcialidad

Para la valoración de imparcialidad, se incluyeron preguntas en donde se evaluó la equidad con un 82% de aceptación, 12.4% de indecisión y 6% de no aceptación. La ausencia de favoritismo con un resultado de 76% de aceptación, 16% de indecisión y 8% de no aceptación. La justicia con un resultado de 93% de aceptación, 4% de indecisión y 2% de no aceptación.

Tabla 6

Imparcialidad

Relación	Dimensión - Variable - Subvariable -Afirmación	%			Valoración
		Aceptación	Indecisió n	No Aceptación	
Colaborador - Administración	IMPARCIALIDAD	84	11	5	Satisfacción
	Equidad	82	12,4	6	Satisfacción
	Equidad en la remuneración	69	20,8	10	Indecisión
	A las personas se les paga de forma adecuada por su trabajo	89	9	2	Satisfacción
	Tengo mejor sueldo, que en otras empresas que yo conozco, por el mismo trabajo que realizo	49	32	19	Rechazo
	El plan de incentivos me motiva a cumplir el 100% las metas mensuales	57	25	18	Rechazo
	Aquí todos tenemos la oportunidad de recibir un reconocimiento especial	73	20	7	Indecisión
	Siento que recibo una participación adecuada de los beneficios que obtiene la empresa	78	18	4	Indecisión
	Equidad en el trato	95	4	1	Satisfacción

Aquí las personas, no importa cuál sea su posición en la empresa, reciben un buen trato	95	4	1	Satisfacción
Ausencia de favoritismo	76	16	8	Indecisión
Los ascensos son obtenidos por quienes más lo merecen	73	18	9	Indecisión
Mi jefe evita el favoritismo	76	15	9	Indecisión
Las personas evitan las intrigas como medio para conseguir cosas	78	15	7	Indecisión
Justicia	93	4	2	Satisfacción
Justicia en el trato a las personas	97	2	2	Satisfacción
Las personas son tratadas con justicia independientemente de su edad	97	1	2	Satisfacción
Las personas son tratadas con justicia independientemente de su raza	97	2	1	Satisfacción
Las personas son tratadas con justicia independientemente de su sexo	97	1	2	Satisfacción
Las personas son tratadas con justicia independientemente de su orientación sexual	97	2	1	Satisfacción
Las personas son tratadas con justicia independientemente de su condición socioeconómica	96	2	2	Satisfacción
Capacidad de apelación	90	7	3	Satisfacción
Si soy tratado de forma injusta, tendría la oportunidad de ser escuchado y recibir un trato justo	90	7	3	Satisfacción

Nota: Esta tabla relaciona con resultados de la encuesta (fuente adaptada a partir de la información suministrada por la cooperativa)

9.3.4. Camaradería

Para la valoración de camaradería, se incluyeron preguntas en donde se evaluó fraternidad con un 86% de aceptación, 12% de indecisión y 2% de no aceptación.

La hospitalidad obtiene un resultado de 93% de aceptación, 7% de indecisión y 1% de no aceptación

El sentido de equipo con un resultado de 84% de aceptación, 11% de indecisión y 3% de no aceptación.

Tabla 7.

Camaradería

Relación	Dimensión - Variable - Subvariable -Afirmación	%			Valoración
		Aceptació n	Indecisió n	No Aceptación	
Colaborador – Pares	CAMARADERIA	87	11	2	Satisfacción
	Fraternidad	86	12	2	Satisfacción
	Puedo comportarme de forma natural en mi lugar de trabajo	93	5	2	Satisfacción
	Aquí celebramos eventos especiales	86	10	3	Satisfacción
	Las personas aquí se preocupan por los demás	78	20	2	indecisión
	Hospitalidad	93	7	1	Satisfacción
	Hospitalidad del lugar	90	10	1	Satisfacción
	Este es un lugar acogedor para trabajar	90	10	0	Satisfacción
	Es entretenido trabajar aquí	90	9	1	Satisfacción
	Hospitalidad de las personas	96	4	1	Satisfacción
	Cuando alguien ingresa aquí, se le hace sentir bienvenido	96	3	1	Satisfacción

	Cuando las personas cambian de función o área se les hace sentir rápidamente "en casa"	95	5	0	Satisfacción
	Sentido de equipo	84	13	3	Satisfacción
	Aquí hay un sentimiento de familia o de equipo	83	12	5	Satisfacción
	Siento que estamos todos "en el mismo barco"	81	17	2	Satisfacción
	Puedo contar con la ayuda de mis compañeros	88	11	1	Satisfacción

Nota: Esta tabla relaciona con resultados de la encuesta (fuente adaptada a partir de la información suministrada por la cooperativa)

Fuente: Elaboración propia, de la información suministrada por la cooperativa.

9.3.5. Orgullo

Para la valoración de orgullo, se incluyeron preguntas en donde se evaluó el orgullo por el trabajo personal con un 93% de aceptación, 7% de indecisión y 0% de no aceptación.

El orgullo de equipo como empresa con un resultado de 92% de aceptación, 7% de indecisión y 1% de no aceptación. El orgullo de la empresa con un resultado de 92% de aceptación, 7% de indecisión y 1% de no aceptación.

Tabla 8

Orgullo

Relación	Dimensión - Variable - Subvariable -Afirmación	%			Valoración
		Aceptació n	Indecisión	No Aceptación	
Colaborador – Organización	ORGULLO	93	7	1	Satisfacción
	Orgullo por el trabajo personal	93	7	0	Satisfacción
	Mi participación aquí, es importante	91	9	0	Satisfacción
	Mi trabajo tiene un significado especial; este no es un trabajo mas	94	6	0	Satisfacción
	Orgullo del equipo	94	5	1	Satisfacción
	Cuando veo lo que logramos, me siento orgulloso	99	1	0	Satisfacción
	Las personas aquí están dispuestas a dar más de si para hacer su trabajo	89	9	2	Satisfacción
	Orgullo de la empresa	92	7	1	Satisfacción
	Recomendaría a COOFISAM como un buen lugar para trabajar	96	4	0	Satisfacción
	Quiero trabajar aquí por mucho tiempo	88	11	1	Satisfacción
	Si me ofrecieran un trabajo en otra empresa igual al que tengo, me quedaría en COOFISAM	87	10	3	Satisfacción
	Desde que ingreso a la Cooperativa, el progreso integral que he tenido, considerando el salario, prestaciones y beneficios me hacen sentir satisfecho	86	12	2	Satisfacción

	Siento orgullo al decirles a otros que trabajo aquí.	96	4	0	Satisfacción
	Aquí, a la gente, le gusta venir a trabajar	91	7	2	Satisfacción
	Me siento bien por la forma como contribuimos a la comunidad	97	3	0	Satisfacción

Nota: Esta tabla relaciona con resultados de la encuesta (fuente adaptada a partir de la información suministrada por la cooperativa)

9.4. Análisis de Resultados

Al evidenciar el índice de rotación de personal de COOFISAM, que es 7 % de incremento mensual, acorde a lo desarrollado en la investigación y considerando la formulación de problema general, se puede contrastar que los factores que influyen en la rotación del personal son las siguientes variables:

Tabla 9

Variables con indecisión

VARIABLES CON INDECISION					
CONFIABILIDAD	RECONOCIMIENTO	EQUIDAD EN LA REMUNERACION	PARTICIPACIÓN	AUSENCIA DE FAVORITISMO	VIDA PERSONAL
65	78	69	79	76	74
INDECISIÓN	INDECISIÓN	INDECISIÓN	INDECISIÓN	INDECISIÓN	INDECISIÓN

Nota: Esta tabla relaciona con las variables de indecisión (fuente adaptada a partir de la información suministrada por la cooperativa)

Ahora bien, es necesario hablar sobre la importancia de la confiabilidad que poseen los colaboradores, para con la empresa. Barnard (1986), quien aportó el concepto de “Organización Informal”, para referirse a los grupos sociales que existen dentro de las organizaciones; expresa que los lazos de confianza son necesarios para fomentar la comunicación en todos los sentidos, lo cual fomenta el empoderamiento de los colaboradores, para generar un sentido de autonomía en sus áreas de trabajo.

En el caso de la dirección, cuyo fin es alinear los compromisos de sus trabajadores con los objetivos organizacionales, siendo la confianza un factor fundamental para alcanzar este fin (Lockward, 2011).

La comunicación asertiva dentro de las organizaciones ha tomado un papel relevante, pues cuando existe fluidez en la comunicación entre directivos y colaboradores, los gerentes pueden tomar decisiones acertadas y encaminadas a cumplir la estrategia, los trabajadores desarrollan el empoderamiento y los clientes son los beneficiados (Joglar, 2014).

En esa misma línea, un colaborador que se siente reconocido dentro de la organización, labora con la concepción que lo respetan, generando satisfacción con su quehacer, aumentando su competitividad y sentido de pertenencia con la empresa (Joglar, 2014). Asimismo, Bowen (2000), expresa que el reconocimiento, puede entenderse como técnicas para premiar y/o felicitar a los trabajadores, con el objetivo de fortalecer comportamientos y conductas positivas, enfocadas al cumplimiento de la estrategia y productividad.

De igual modo, el factor salarial o remuneración permite que el colaborador se sienta valorado, pues es una manera de percibir que su labor es tomada en cuenta. Sin embargo, dentro del reconocimiento laboral podemos encontrar estrategias que buscan influenciar de manera positiva el desempeño del colaborador, es así que Dessler y Valera (2011) mencionan los bonos, acciones, incentivos, salario emocional, prestaciones, premios como otra forma de retribuir el actuar del colaborador. Lo cual, se basa en “contar con el personal calificado, retener al personal clave, así como motivar y reconocer el desempeño vigilar la rotación del personal, controlar sus costos y, sobre todo, establecer un clima organizacional adecuado que permita a la empresa cumplir con su misión (Valera, 2013).

En contraste, la percepción de favoritismo dentro del actuar organizacional ocasiona desmotivación y por ende falta de compromiso con los objetivos organizacionales. Asimismo, khatri y Tsang (2003) mencionan que el favoritismo entorpece el desarrollo, el fomento de reglas y la construcción de confianza. De igual modo, Arasli y Tumer (2008) entienden el favoritismo como la posibilidad de pasar por alto colaboradores talentosos y claves para la organización.

9.5. Discusión de Resultados

En cuanto a las principales razones de deserción laboral, se identifica que las variables de confiabilidad, reconocimiento, equidad de la remuneración, participación, favoritismo y el desarrollo de la vida personal; se consideran posibles causas internas, lo cual podría relacionarse

con el no sentirse motivados, lo cual conduce a una desarticulación con los objetivos, misión y visión de la cooperativa, ocasionando un sinsentido en los colaboradores llevándolos a replantear sus prioridades y así tomar la decisión o la búsqueda de otras opciones.

En casos como éste Cabrera, A. Ledezma, M. y Rivera, N. (2011) exponen que la empresa tiene poco control sobre los retiros, debido a que son decisiones personales de quienes trabajan allí. Sin embargo, es importante para cualquier empresa revisar aquellos factores que llevan a que sus colaboradores tomen dicha decisión y que utilice esta información para mejorar la adherencia y permanencia de éstos (Quintero, 2015).

Con base a los resultados se puede notar un alto nivel de inconformismo en cuanto a la participación y reconocimiento por parte de los directivos a sus colaboradores, lo cual genera sentimientos de insatisfacción laboral, pues como lo menciona Joglar (2014), la percepción de respeto aumenta la competitividad y eficiencia en su labor, logrando sentido de pertenencia.

“El conocimiento y la información no pueden ser intercambiados libremente cuando una parte no está segura de cómo la otra va a usar la información.” (Jones & George, 1998). A lo anterior, por la percepción negativa que tiene los colaboradores de COOFISAM, lo cual no permite que existe una relación de confianza, generando retrasos en la captación de información y por ende, mayor sentimiento de inconformidad.

10. Conclusiones

Como resultados de las diferentes mediciones que se realizaron para identificar los factores influyentes en la rotación laboral en COOFISAM, se puede identificar que la incidencia de la rotación de la cooperativa responde a factores como la falta de confiabilidad en continuidad, el no reconocimiento de los logros, la falta de equidad en la remuneración salarial, el no permitir una participación del colaborador, el favoritismo de gerencia hacia un personal y el tiempo requerido para actividades laborales, que no permite el desarrollo de la vida personal; se consideran posibles causas internas.

Tras el análisis de resultados, se logró identificar que no existen causas con base a la afectación física o psicológica; ya que no se presentan enfermedades laborales o de consideración. Asimismo, los factores de riesgo psicosocial en las dimensiones intralaboral, extralaboral y el nivel de estrés muestran un resultado bajo.

Por otro lado, se halló que los indicadores de rotación con mayor índice responden al sexo femenino y con mayor deserción, a los cargos operativos de asesoría externa, lo cual impacta directa y negativamente la continuidad y productividad del área comercial.

De igual manera, la incertidumbre e inestabilidad laboral expone que la cooperativa no promueve el crecimiento profesional e igualdad de condiciones, transmitiendo una composición comercial quebrantada que desmotiva al colaborador.

11. Recomendaciones

Se recomienda a la cooperativa el poder establecer un compromiso contractual con equidad, planes de carrera que les permitan establecer una sucesión con equipos de trabajo de alto rendimiento, al igual que los procesos de reconocimiento de los logros, permitiendo al talento humano mejorar la percepción de bienestar y su motivación.

Crear un medio de comunicación y espacios de escucha y participación para que el talento humano, manifieste sus dudas o sugerencias y puedan sentir la igualdad de condiciones, respeto y trato; logrando crear la confianza y cercanía de todo el personal y así disminuir el sentido de favoritismo.

Asimismo, sería de gran impacto la creación de espacios pensados en el bienestar emocional, orientado a actividades que permitan la articulación de la organización-colaborador-familia, fomentando sentido de pertenencia y que su labor es reconocida no solo dentro de la empresa, sino también como persona social.

Se sugiere el replanteamiento del proceso de inducción y reinducción de todo el personal, permitiendo un generar aprendizaje, recordación, sentido de pertenencia, adaptación armónica y mejor adherencia a la integración y alineación a la sinergia de la cooperativa

Referencias

- Abarca, A., Alpízar, F., Sibaja, G. y Rojas, C. (2013). Técnicas cualitativas de investigación. San José, Costa Rica: UCR.
- Amador, O. (9 de julio de 2013). Teoría de los dos factores de Herzberg. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg/>
- Arasli, H; Tumer, M. (2008). Nepotism, favoritism and cronyism: a study of their effects on job stress and job satisfaction in the banking industry of North Cyprus. *Social Behavior and Personality: an International Journal*.
- Arias, F. y Heredia, V. (2004). Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño. 3ª. Ed. México. Trillas (pp. 688 – 695).
- Barnard, Chester I. 1986. *The Functions of the Executive*, Harvard University Press. Cambridge, Mass.
- Barrantes, R. (2014). Investigación: Un camino al conocimiento, Un enfoque Cualitativo, cuantitativo y mixto. San José, Costa Rica: EUNED.
- Bowen, B. (2000). Recognizing and rewarding employees. EUA. McGraw-Hill.
- Cabrera, A., Ledezma, M., y Rivera N. (2011). El impacto de la Rotación de Personal en las empresas constructoras del estado de Nuevo León. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3536/353632025006.pdf>
- Calderón, G., Álvarez, C., y Naranjo, J. (2011). Papel de gestión humana en el Cumplimiento de la responsabilidad social empresarial. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v27n118/v27n118a09.pdf>
- Castillo, J. y Prieto, C. (1990). *Condiciones De Trabajo, Un enfoque Renovador de la Sociología del Trabajo*. Madrid: CIS.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano. Recuperado de: https://www.academia.edu/25792388/Libro_gestion_del_talento_humano_chiavenato
- Chiavenato, I. (2004). Comportamiento organizacional. Recuperado de: https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento_Organizacional_Idalberto_Chia
 ave%20nato_McGrawhill_2da_Edicion_pdf%20Chiavenato,%20I.%20(2009).%20Ad
 ministraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos/El%20capital%20humano%20
 de%20las%20organizaciones.%20Recuperado%20de:%20https://cucjonline.com/bibliot
 eca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf

- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos/El capital humano de las organizaciones*. Recuperado de:
- Confederación de cooperativas de Colombia (s.). *Cooperativas se enfocan en bienestar de sus asociados*. Recuperado de: <https://confecoop.coop/actualidad/actualidad-2021/cooperativas-se-enfocan-en-el-bienestar-de-sus-asociados/>
- Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. México. Pearson Educación.
- El Congreso de la República (23 de diciembre de 1988). Artículo 2. Por la cual se Actualiza la Legislación Cooperativa. [Ley 79]. Recuperado de: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=9211
- Furnham, A. (1994). Extroversión, búsqueda de sensaciones, proyección de estímulos de tipo “A”. año 1994. Citado en; Adrián Furnham, op. cit., pp. 271.
- Galarza T., J. (2000): *Administración Contemporánea*. México: Mc Graw Hill.
- García, K. (2016). *Causas internas y externas que influyen en la rotación de personal en una empresa de alimentos de la costa sur*. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Garcia-Karen.pdf>
- García, M. & Zapata D., A. (2008). *Instrumento para el diagnóstico del clima organizacional*. Universidad del Valle. Facultad de Ciencias en la administración. Santiago de Cali – Colombia. Documento inédito.
- García., M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Guerri, M. (31 de mayo de 2021). *La teoría de las necesidades humanas de Abraham Maslow*. [Entrada de Blog]. Recuperado de: <https://www.psicoactiva.com/blog/la-teoria-las-necesidades-humanas-abraham-maslow/>
- Hollenbech, N. (2000): *Human Resource Management*. New York: McGraw-Hill.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Joglar, N. (2014). *Motivación y reconocimiento*. Recuperado de: <http://biblio.upmx.mx/tesis/148492.pdf>
- Jones, G. R. y J. M. George 1998. *The experience and evolution of trust: Implications for cooperation and teamwork* en *Academy of Management Review*, vol. 23, EE.UU., 1998

- Khatri, N; E.W.K. Tsang. (2003). Antecedents and Consequences of Cronyism in Organizations. *Journal of Business Ethics*. 43. pp 289-303.
- Lockward, A. (2011). El rol de la confianza en las organizaciones a través de los distintos enfoques o pensamientos de la administración. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/870/87022526005.pdf>
- Mata, L. (2010). El enfoque cualitativo de investigación. [Entrada de Blog]. Recuperado de: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/>
- Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario
- Mondy, R. y Noé, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos* (9 Ed). México: Pearson Prentice-Hall.
- Montoya, C., Boyero, M., y Guzmán, V. (2016). La gestión humana: un socio estratégico organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20(1). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357943291005>
- Quintero, D. R. (25 de 11 de 2015). Factores determinantes de la rotación de personal en instructores que trabajan en una academia de artes marciales. Recuperado el 25 de 03 de 2022, de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11324/David_RuizQuintero_2016.pdf;jsessionid=5F6EC785C90E641911E8BAB95D0EEDCD?sequence=2
- Robbins, S. (1998): *Administración*. México. Perason Educación.
- Sampieri, R., Collado, C. y Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>
- Sánchez, D. (2015). Ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. Recuperado de: <https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/RSB/article/view/182/114>
- Taylor, F. (1984). *Management científico*, Madrid, Hyspamerica.
- Valdes, L. (2007). *La re-evolución empresarial del siglo XXI: conocimiento y capital intelectual. Las nuevas ventajas competitivas de la empresa*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.

- Valera, R. (2013) Administración de la compensación. Sueldos, salarios y prestaciones. Recuperado de: <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/a3250703796cc8ee39f612e9b4b74a07.pdf>
- Zapata D., A. (2000). Métodos para la investigación de la Cultura Organizacional. Cali, Universidad del Valle.
- Zulema, R. (2009). Mercado laboral en Venezuela. Venezuela: El Cid Editor/apuntes.

ANEXO 1

Oficio de aceptación de practica



Garzón, 02 de marzo de 2021.

Señor
**FRANCY CAROLINA ALVAREZ
 CC/JOALBER PEDREROS RAMON**
 Estudiantes Especialización GTH
 Uniagustiniana

ASUNTO: ACEPTACION DE APLICACION ENCUESTA

Cordial saludo.

Me permito informar que se autoriza la aplicación de la encuesta al personal que autorice el área de talento humano, con el objetivo de contribuir a su aprendizaje profesional en la especialización Gerencia Estratégica de Talento Humano.

Agradecemos su disposición y compromiso, esperamos con su apoyo obtener los resultados esperados.

Cordialmente,

Jhon Janer García O.
JHON JANER GARCÍA ORDOÑEZ
 Director TH

COOFSAM

ANEXO 2

Encuesta de Clima Organizacional

ENCUESTA

Las repuestas se realizarán con Likert

- Siempre
 - Casi siempre
 - Algunas Veces
 - Casi Nunca
 - Nunca
1. Agencia a la que pertenece.
 2. Mi jefe me mantiene informado sobre asuntos y cambios importantes.
 3. Mi jefe comunica de manera clara sus expectativas.
 4. Puedo hacer cualquier pregunta razonable a mi jefe y recibir una respuesta directa.
 5. Mi jefe es accesible y es fácil hablar con el
 6. Mi jefe conduce el negocio de manera competente.
 7. Mi jefe hace un buen trabajo en la asignación y coordinación de personas
 8. Los colaboradores que ha contratado COOFISAM se han adaptado bien a nuestra cultura.
 9. Mi jefe confía en que la gente hace un buen trabajo sin tener que supervisarla de manera continua.
 10. Aquí nos dan la autonomía necesaria para efectuar nuestro trabajo de forma adecuada.
 11. Mi jefe tiene una visión clara de hacia dónde debe ir la organización y como lograr que así sea.
 12. Mi jefe cumple sus promesas
 13. Mi jefe hace lo que dice.
 14. En caso de un evento inesperado, un despido masivo sería la última opción a la que recurría esta empresa.
 15. Mi jefe conduce el negocio de una forma honesta y ética.

16. Aquí me ofrecen formación u otras formas de desarrollo para crecer laboralmente.
17. Aquí me dan los recursos y equipos necesarios para realizar mi trabajo.
18. Mi jefe reconoce el esfuerzo y trabajo adicionales.
19. Mi jefe reconoce que pueden cometerse "errores involuntarios" al hacer el trabajo.
20. Mi jefe incentiva y responde con interés a nuestras sugerencias e ideas.
21. Mi jefe involucra a las personas en las decisiones que impactan sus actividades o su ambiente de trabajo.
22. Este es un lugar físicamente seguro para trabajar.
23. Este es un lugar psicológica y emocionalmente saludable para trabajar.
24. Nuestras instalaciones contribuyen a que haya un buen ambiente de trabajo.
25. Puedo tomarme tiempo libre, de forma coordinada, cuando debo atender una necesidad personal.
26. Aquí nos animan a equilibrar el trabajo con la vida personal.
27. Mi jefe demuestra interés en mí como persona y no tan solo como colaborador.
28. Aquí tenemos beneficios especiales, que no son comunes.
29. A las personas se les paga de forma adecuada por su trabajo.
30. Tengo mejor sueldo, que en otras empresas que yo conozco, por el mismo trabajo que realizo.
31. (Responder solo si es Asesor comercial) El plan de incentivos me motiva a cumplir el 100% las metas mensuales.
32. Aquí todos tenemos la oportunidad de recibir un reconocimiento especial.
33. Siento que recibo una participación adecuada de los beneficios que obtiene la empresa.
34. Aquí las personas reciben un buen trato, no importa cuál sea su posición en la empresa.
35. Los ascensos son obtenidos por quienes más los merecen.
36. Mi jefe evita el favoritismo.
37. Las personas evitan la manipulación como medio para conseguir cosas.
38. Las personas son tratadas con justicia independientemente de su edad.
39. Las personas son tratadas con justicia independientemente de su raza.
40. Las personas son tratadas con justicia independientemente de su sexo.

41. Las personas son tratadas con justicia independientemente de su orientación sexual.
42. Las personas son tratadas con justicia independientemente de su condición socioeconómica.
43. Si soy tratado de forma injusta, ¿tendría la oportunidad de ser escuchado y recibir un trato justo?
44. Puedo comportarme de forma natural en mi lugar de trabajo.
45. Aquí celebramos eventos especiales.
46. Las personas aquí se preocupan por los demás.
47. Este es un lugar acogedor para trabajar.
48. ¿Es entretenido trabajar aquí?
49. Cuando alguien ingresa aquí, ¿se le hace sentir bienvenido?
50. Cuando las personas cambian de función o área, ¿se les hace sentir rápidamente "en casa"?
51. Aquí hay un sentimiento de familia o de equipo.
52. Siento que estamos todos "en el mismo barco"
53. Puedo contar con la ayuda de mis compañeros.
54. Mi participación aquí, es importante.
55. Mi trabajo tiene un significado especial: este no es un trabajo más.
56. Cuando veo lo que logramos, me siento orgulloso.
57. Las personas aquí están dispuestas a dar más de sí para hacer su trabajo.
58. Recomendaría a COOFISAM como un buen lugar para trabajar.
59. Quiero trabajar aquí por mucho tiempo
60. Si me ofrecieran un trabajo en otra empresa igual al que tengo, me quedaría en COOFISAM.