ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

Tema:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO

Proyecto de investigación precio a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas

Línea de investigación:

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL

Autora:

Joselyn Vanessa Yucailla Asubadin

Director:

PhD. Christian Andrés Barragán Ramírez

Ambato – Ecuador

Julio 2026

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, **JOSELYN VANESSA YUCAILLA ASUBADIN** con **C.C. 1850757368**, autor del trabajo de graduación intitulado: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO""**, previa a la obtención del título profesional de licenciada en Administración de Empresas, en la escuela de **CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES.**

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio *web* de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, julio 2026



JOSELYN VANESSA YUCAILLA ASUBADIN

C.C. 1850757368

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Línea de Investigación:

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL

Autora:

Joselyn Vanessa Yucailla Asubadin

Christian Andrés Barragán Ramírez, Ing. PhD. f. _____
CC. 1803783644
CALIFICADOR

Elva Aideé Llerena Barreno, Ing. Mg. f. _____
CALIFICADOR

Franklin Rodrigo Pacheco Rodríguez, Ing. Mg. f. _____
CALIFICADOR

Verónica Leonor Peñaloza López, Ing. PhD. f. _____
DIRECTORA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

Diego Gonzalo Coca Chanalata, Dr. Mg. f. _____
PROSECRETARIO PUCE AMBATO

PUCE | AMBATO
PROSECRETARÍA

Ambato – Ecuador

Julio 2026

DEDICATORIA

Desde el fondo de mi corazón, dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios, por darme sabiduría y fortaleza para no rendirme, aún en un camino que no fue el que elegí.

Agradezco a mi padre por orientarme, porque en esa guía aprendí el valor de la perseverancia. A mi madre y a mi hermana, por ser mi refugio, por escucharme y recordarme que todo estará bien. Este triunfo también les pertenece.

A todas las amistades que encontré en este camino, las que estuvieron desde el inicio, las que se quedaron y las que siguen creyendo en mí, gracias por cada experiencia compartida, me enseñaron tanto.

Y me dedico este trabajo a mí, por la constancia, por no rendirme y por llegar hasta aquí, demostrando que, pese a todo, se puede seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios por ayudarme a culminar esta etapa tan importante en mi vida.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Ambato, por brindarme una formación integral y proporcionarme las herramientas necesarias para mi desarrollo profesional y académico.

A mis docentes y tutores, por compartir sus conocimientos, guiarme con dedicación y contribuir en mi formación profesional. En especial a mi tutor, PhD. Christian Barragán, por su orientación, su tiempo y compromiso en el desarrollo de este trabajo.

A la Cooperativa de ahorro y crédito “Sierra Centro”, por abrirme sus puertas y permitirme desarrollar la presente investigación, facilitando la información necesaria para la ejecución.

Agradezco a todas las personas que, de una u otra manera formaron parte de este camino y aportaron para que este sueño sea realidad.

RESUMEN

El clima organizacional constituye un elemento fundamental para la estabilidad, satisfacción y permanencia de los colaboradores dentro de una institución. La investigación tuvo como objetivo analizar el clima organizacional y su relación con la rotación del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro”.

Se aplicó un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y explicativo, diseño no experimental, transversal y de campo. La población estuvo conformada por 27 funcionarios, por lo que se empleó un censo mediante una encuesta estructurada de 35 preguntas con escala de Likert. Los resultados determinaron que el clima organizacional presenta una media general de 3,57, correspondiente a una alta presencia; sin embargo, la comunicación interna obtuvo 3,22, el liderazgo 3,49 y las condiciones físicas de trabajo 3,48, evidenciando aspectos que requieren fortalecimiento.

En la rotación del personal, la intención de permanencia alcanzó 3,60 y la estabilidad laboral 3,64, lo que refleja una percepción favorable respecto a la continuidad laboral. Además, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,689, con una significancia de 0,000, demostrando una relación positiva y significativa entre las variables. Se concluye que un clima organizacional favorable contribuye a reducir la intención de abandono y fortalece la permanencia del personal. Por ello, se recomienda mejorar la comunicación interna, fortalecer el liderazgo, optimizar las condiciones laborales y promover oportunidades de desarrollo profesional.

Palabras clave: clima organizacional, rotación del personal, comunicación interna, estabilidad laboral, liderazgo.

ABSTRACT

Organizational climate plays a key role in employees' job satisfaction, stability, and willingness to remain within an institution. This study aimed to analyze the relationship between organizational climate and employee turnover at the "Sierra Centro" Savings and Credit Cooperative.

A quantitative approach was applied, with descriptive and explanatory scopes, supported by a non-experimental, cross-sectional, and field-based research design. The study population consisted of 27 employees; therefore, a census was conducted using a structured 35-item questionnaire based on a five-point Likert scale. The findings showed that organizational climate reached an overall mean score of 3.57, indicating a high level of presence. However, internal communication obtained a mean of 3.22, leadership 3.49, and physical working conditions 3.48, revealing areas that require further improvement.

Regarding employee turnover, intention to remain reached 3.60, while job stability obtained 3.64, reflecting a favorable perception of employment continuity within the institution. Furthermore, Spearman's correlation coefficient was 0.689, with a significance level of 0.000, demonstrating a positive and statistically significant relationship between organizational climate and employee turnover. It is concluded that a supportive organizational climate helps reduce employees' intention to leave and strengthens their commitment to remaining in the institution. Therefore, it is recommended that the cooperative improve internal communication, strengthen leadership practices, enhance working conditions, and provide greater opportunities for professional growth.

Keywords: *organizational climate, employee turnover, internal communication, job stability, leadership.*

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO iii
DEDICATORIA iv
AGRADECIMIENTO v
RESUMEN vi
ABSTRACT vii
INTRODUCCIÓN 1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA 6
1.1. Clima organizacional 6
1.2. Rotación del personal 14
1.3. Relación entre el clima organizacional y la rotación de personal 17
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO 21
2.1. Fundamentación epistemológica 21
2.2. Consideraciones metodológicas 22
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN 43
3.1. Principales factores relacionados al clima organizacional que influyen en la rotación del personal de la cooperativa de ahorro y crédito “Sierra Centro” 43
CONCLUSIONES 48
RECOMENDACIONES 50
BIBLIOGRAFÍA 51
ANEXOS 56

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de las organizaciones, caracterizado por entornos altamente competitivos, procesos de globalización y constantes transformaciones en la gestión empresarial, el talento humano se ha consolidado como el eje central para el desarrollo y sostenibilidad de las instituciones. En la actualidad, las organizaciones no solo compiten por recursos financieros o tecnológicos, sino por la capacidad de atraer, gestionar y retener personas que aporten valor a través de sus conocimientos, habilidades y actitudes. En este sentido, la gestión del talento humano ha dejado de ser un área operativa para convertirse en un componente estratégico que influye directamente en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Dentro de este escenario, el clima organizacional adquiere una relevancia significativa, representa el entorno en el cual los trabajadores desarrollan sus actividades y construyen sus percepciones sobre la organización. Estas percepciones no surgen de manera aislada, sino que se forman a partir de la experiencia diaria del trabajador, de su interacción con sus compañeros, de la relación con sus superiores y de las condiciones en las que realiza su trabajo. Por ello, el clima organizacional no solo describe cómo funciona una organización, sino también cómo es vivida e interpretada por quienes forman parte de ella.

Diversos estudios recientes evidencian que el clima organizacional influye directamente en variables clave como la satisfacción laboral, la motivación y el desempeño de los trabajadores. Un entorno laboral favorable contribuye al bienestar del personal y fortalece su compromiso, mientras que condiciones desfavorables generan insatisfacción, desmotivación y bajo rendimiento. Esto demuestra que el clima organizacional no es un aspecto secundario, sino un elemento determinante que condiciona el comportamiento del trabajador dentro de la organización.

Desde una perspectiva más profunda, el clima organizacional puede entenderse como un sistema de percepciones compartidas que reflejan la realidad interna de la organización, pero también la forma en que esta es interpretada por los trabajadores. Estas percepciones se construyen a partir de múltiples factores, entre

los que destacan las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, la estructura organizacional, los estilos de liderazgo y los procesos de gestión. En este sentido, el clima organizacional no es estático, sino dinámico, evoluciona en función de las experiencias y cambios que se producen dentro de la organización.

Para su análisis, el clima organizacional se aborda desde un enfoque multidimensional, lo que permite comprender de manera integral el entorno laboral. Entre sus principales dimensiones se encuentran el liderazgo, la comunicación organizacional, la motivación, la colaboración, las condiciones físicas de trabajo, el desarrollo profesional, las políticas internas y la satisfacción laboral. Estas dimensiones no actúan de manera independiente, sino que se encuentran interrelacionadas, lo que genera un impacto conjunto en la percepción del trabajador y en su comportamiento dentro de la organización.

El liderazgo, por ejemplo, influye directamente en la forma en que los trabajadores perciben la dirección, el apoyo y la toma de decisiones. Un liderazgo participativo, que promueve la confianza y la comunicación, fortalece el compromiso y la permanencia del trabajador. En cambio, estilos de liderazgo autoritarios o poco empáticos generan desmotivación y aumentan la intención de abandono. De esta manera, el liderazgo se convierte en un factor determinante en la construcción del entorno laboral.

Por su parte, la comunicación organizacional permite la transmisión de información y la coordinación de actividades, que son fundamental para el funcionamiento de la organización. Cuando existe claridad en los mensajes, retroalimentación oportuna y canales efectivos de comunicación, se fortalecen las relaciones laborales y se reduce la posibilidad de conflictos. Sin embargo, cuando este proceso presenta deficiencias, se generan problemas de desinformación, descoordinación y tensiones entre los trabajadores.

La motivación también desempeña un papel esencial, está vinculada con el nivel de compromiso del trabajador. Factores como el reconocimiento, las oportunidades de crecimiento, la estabilidad laboral y las condiciones de trabajo influyen directamente en este aspecto. Estudios recientes evidencian que un ambiente laboral positivo constituye uno de los principales factores que favorecen la

permanencia del talento humano dentro de la organización, mientras que su ausencia incrementa la rotación del personal.

Asimismo, la colaboración y el trabajo en equipo fortalecen la cohesión organizacional, lo que permite mejorar el desempeño colectivo. Las condiciones físicas de trabajo, por su parte, influyen en el bienestar del trabajador y en su capacidad para desempeñar sus funciones de manera eficiente. A esto se suma el desarrollo profesional, que brinda oportunidades de crecimiento, y las políticas internas, que influyen en la percepción de equidad y justicia. Finalmente, la satisfacción laboral representa el resultado de la interacción de todas estas dimensiones.

Cuando estas dimensiones presentan deficiencias, se generan efectos negativos como desmotivación, bajo compromiso organizacional, conflictos laborales y disminución del rendimiento. En este contexto, la rotación del personal surge como una consecuencia directa de estas condiciones. Este fenómeno, que se refiere a la salida de trabajadores de la organización, constituye un indicador clave de la gestión del talento humano, refleja el nivel de estabilidad laboral y la efectividad de las prácticas organizacionales.

La rotación del personal no solo implica la salida de trabajadores, sino que también genera consecuencias significativas para la organización. Entre ellas se destacan la pérdida de conocimiento institucional, el incremento de costos operativos asociados a la contratación y capacitación, y la disminución de la calidad del servicio. Además, afecta la estabilidad de los equipos de trabajo y la continuidad de los procesos organizacionales, lo que repercute directamente en la productividad y competitividad de la institución.

En el contexto ecuatoriano, las cooperativas de ahorro y crédito desempeñan un papel fundamental en la inclusión financiera y el desarrollo económico local. Estas organizaciones no solo buscan rentabilidad, sino que también cumplen una función social al facilitar el acceso a servicios financieros en sectores urbanos y rurales. Sin embargo, enfrentan desafíos relacionados con la gestión del talento humano, especialmente en lo referente a la permanencia de los trabajadores y la estabilidad de los equipos de trabajo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro”, ubicada en la ciudad de Latacunga, constituye un caso representativo dentro de este sector. Su crecimiento institucional y presencia en distintas provincias evidencian la importancia del talento humano para su funcionamiento. No obstante, se identifican factores como estilos de liderazgo tradicionales, deficiencias en la comunicación organizacional, niveles variables de motivación y limitadas oportunidades de desarrollo profesional, los cuales podrían incidir en la rotación del personal.

En este sentido, la situación problémica se caracteriza por la existencia de debilidades en el clima organizacional, las cuales generan desmotivación, bajo compromiso y salida frecuente de trabajadores. Esta situación provoca inestabilidad en los equipos de trabajo, pérdida de conocimiento institucional y afectaciones en la calidad del servicio, sin que exista un análisis integral que permita comprender la relación entre estas variables.

A partir de lo expuesto, se plantea el siguiente problema científico: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la rotación del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro”? En correspondencia con esta interrogante, se establece como idea a defender que el clima organizacional se relaciona de manera significativa con la rotación del personal, pues se considera que las condiciones del entorno laboral influyen en la decisión del trabajador de permanecer o abandonar la organización.

El objetivo general de la investigación es analizar el clima organizacional y su relación con la rotación de personal en la cooperativa de ahorro y crédito “Sierra Centro”. Para su cumplimiento, se plantean tres objetivos específicos: fundamentar teórica y científicamente las variables de estudio, clima organizacional y rotación de personal, diagnosticar la situación actual del clima organizacional y rotación del personal en la cooperativa de ahorro y crédito “Sierra Centro” e identificar los factores del clima organizacional que inciden en la rotación del personal en la cooperativa de ahorro y crédito “Sierra Centro”.

La investigación resulta conveniente pues se desarrollará bajo un enfoque cuantitativo, permite recolectar y analizar datos numéricos relacionados con el clima organizacional y la rotación de personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

“Sierra Centro”. Tendrá un alcance descriptivo y explicativo, pues se busca caracterizar las variables y determinar la relación entre ellas. Se aplicará el método deductivo, que parte de fundamentos teóricos generales hacia el análisis de la realidad específica de la cooperativa. Además, será de tipo transaccional y de campo, debido a que la información se recolectará en un solo momento directamente de los colaboradores mediante encuestas estructuradas.

La presente investigación resulta conveniente porque permite analizar la relación entre el clima organizacional y la rotación del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro”, lo que permite identificar factores como liderazgo, comunicación, motivación, condiciones físicas, desarrollo profesional y satisfacción laboral. La información obtenida puede apoyar teorías sobre clima organizacional, comportamiento organizacional y rotación del talento humano.

Además, contribuye metodológicamente a definir y medir las variables mediante dimensiones e indicadores específicos. En el ámbito práctico, ayudará a comprender factores internos que afectan la estabilidad laboral y la calidad del servicio. Finalmente, posee relevancia social porque se vincula con el Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida”, Eje 1, Objetivo 1, orientado a garantizar una vida digna con iguales oportunidades.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

Este capítulo aborda los fundamentos teóricos del clima organizacional y la rotación del personal. El clima organizacional se relaciona con la percepción de los colaboradores sobre su entorno laboral. La rotación del personal refleja la permanencia o salida de los trabajadores. Ambas variables permiten comprender su influencia en la estabilidad y eficiencia organizacional.

1.1. Clima organizacional

Fundamentación conceptual

En los estudios contemporáneos acerca de este término se puede analizar cómo diversos autores coinciden en que este constructo se encuentra de manera estrechamente vinculado a la forma en que las diferentes organizaciones se gestionan a través del liderazgo y de los diferentes sistemas de dirección. Investigaciones resaltan que un entorno laboral influye de manera directa en la motivación, el comportamiento y el desempeño de los trabajadores, pues se configura las condiciones para desarrollar las actividades.

En la actualidad, el concepto ha evolucionado y ya no se concibe únicamente como una característica propia de la organización, sino como una construcción que se forma a partir de las diferentes percepciones y experiencias de quienes trabajan en ella. En ese contexto, Paredes (2022) menciona que no depende únicamente de las estructuras formales, sino también bien de factores cotidianos como la comunicación, la relación con los jefes y la interacción entre compañeros. De esta manera, se configura a partir de las dinámicas organizacionales que se desarrollan en el día a día.

Asimismo, Solís y Vallejo (2023) resaltan que un entorno de trabajo positivo puede generar trabajadores más motivados, comprometidos y satisfechos con su trabajo. Por el contrario, condiciones desfavorables, pueden generar diversos problemas como la desmotivación, el estrés o el bajo rendimiento. Esta explicación coincide con lo expuesto por Lozano (2023) quien discurre que este constructo es, en efecto,

se deriva de las relaciones interpersonales dentro del trabajo, las cuales influyen de manera directa tanto en la productividad y en la estabilidad del personal.

Este fenómeno constituye un elemento central dentro de un estudio del comportamiento organizacional. Al poseer una capacidad para explicar diferentes percepciones de las actitudes y los comportamientos de los trabajadores en la relación con su entorno. El análisis permite comprender cómo las condiciones internas de una organización influyen en el desempeño, la satisfacción laboral y la permanencia del talento humano. Aspectos que resultan clave fundamental en el contexto actual de los niveles de competitividad y cambios constantes en las dinámicas organizacionales.

De igual manera, estudios recientes publicados en diferentes bases como Redalyc se logra evidenciar que se cumple con un papel clave como puente entre la gestión organizacional y el comportamiento de los trabajadores. Es decir, la forma en que se administra una empresa influye en cómo se sienten sus colaboradores, lo que impacta en el desempeño y en la decisión de continuar o abandonar la institución (García et al.,2021).

En el contexto ecuatoriano, Maldonado y Córdoba (2021) destacan que factores como la equidad, el reconocimiento y las oportunidades de crecimiento son determinantes en la percepción del entorno de la organización. Cuando estos elementos están presentes, los trabajadores tienden a sentirse valorados y comprometidos; en cambio, la ausencia genera insatisfacción y deseo de abandono.

El clima organizacional posee un carácter subjetivo, porque depende de cómo cada trabajador percibe su entorno laboral; sin embargo, cuando estas percepciones son compartidas, forman una visión general del ambiente de trabajo (Lozano, 2023). Desde una perspectiva práctica, no debe entenderse solo como un concepto teórico, sino como una herramienta que permite identificar problemas internos. En este sentido, muchas organizaciones no alcanzan sus objetivos no por falta de recursos, sino por un ambiente laboral inadecuado.

Desde un enfoque teórico, el tema ha sido definido por autores clásicos como Chiavenato, quién lo menciona como el medio interno de la organización que influye directamente en la motivación y en el comportamiento de los trabajadores. Este planteamiento ha sido retomado por estudios más recientes como el de Fajardo et al. (2020), quienes señalan que no es estático, sino que cambia constantemente en función a las interacciones entre la estructura organizacional, los procesos de gestión y las relaciones humanas. Lo que permite identificar que no depende únicamente de las normas o políticas, sino también de cómo se aplican en la práctica.

Por otro lado, investigaciones actuales demuestran que está estrechamente relacionado con diferentes factores como el liderazgo, la comunicación la motivación, las condiciones de trabajo, las políticas internas y entre otros. Es importante que pueda ser evaluado a través de distintas dimensiones que ayuden a analizar de manera más específica los diferentes factores que lo componen. De tal manera las organizaciones logran identificar cuáles son sus principales fortalezas y debilidades, lo que facilita la toma de decisiones.

Dimensiones del clima organizacional

El clima organizacional se ha consolidado como un constructo que refleja la percepción de los trabajadores sobre el entorno laboral, que incide de manera directa en el comportamiento, el desempeño y la permanencia dentro de la organización. En este sentido, estudios recientes señalan que este fenómeno influye en variables como la motivación, la satisfacción laboral y en rendimiento, convirtiéndose en un factor clave para el desarrollo organizacional (Terán, 2024).

Este concepto no se limita a describir un ambiente, más bien entiende como un conjunto de percepciones compartidas sobre los factores internos, tales como el liderazgo, la comunicación, la motivación y las condiciones de trabajo influyen en la conducta organizacional. (Ramos & Lima, 2020). Estas condiciones conformas el entorno en el que los trabajadores desarrollan las actividades y determinan el nivel de compromiso.

El clima organizacional debe analizarse mediante diversas dimensiones que permitan identificar los factores que influyen en la percepción de los trabajadores. Estas integran aspectos del comportamiento humano, la gestión organizacional y el entorno laboral. Su estudio facilita la comprensión de la satisfacción, el desempeño y la rotación del personal. Además, permite anticipar problemas relacionados con la estabilidad y permanencia del talento humano.

Liderazgo

El liderazgo constituye una de las dimensiones más influyentes dentro del clima organizacional, determina la forma en que los trabajadores perciben la dirección y gestión de la organización. Lozano et al. (2023) señalan que esta dimensión incide directamente en la motivación y el desempeño laboral, mientras que Ortiz (2024) lo reconoce como un factor clave dentro del entorno laboral.

Desde una nueva perspectiva, Fleishman plantea que el comportamiento del líder influye en la percepción del entorno laboral, de igual manera Yukl (2013) lo define como el proceso de influencia orientado al logro de objetivos organizacionales. En este contexto, la adecuada conducción, genera confianza compromiso y cohesión, mientras que un manejo deficiente genera insatisfacción y aumenta la intención de abandono del trabajador.

Comunicación

La comunicación organizacional es un elemento fundamental que permite la interacción entre los miembros de la organización. Tenorio (2023) y Lozano et al. (2023) destacan que este proceso influye en la coordinación de las actividades y en la percepción del entorno, lo que favorece al cumplimiento de objetivos.

Desde el enfoque teórico de Forehand y Von Haller (1964) sostienen la idea de las características del entorno influyen en el comportamiento de los individuos, lo cual contiene la forma en que fluye la información. Una comunicación efectiva fortalece la confianza mientras que una las deficiencias generan conflictos.

Motivación

La motivación constituye una dimensión clave, influye de manera directa en el comportamiento y en el desempeño de los trabajadores. Ortiz (2024) señala que esta dimensión da paso a los factores principales identificados dentro de un entorno laboral, mientras que Lozano et al. (2023) relacionan la motivación con el compromiso laboral.

Desde el enfoque de Chiavenato (2019) plantea que la motivación está relacionada con la satisfacción de necesidades individuales, lo que se ve influenciado dentro de la organización. En este sentido, actúa como un factor determinante en la permanencia del trabajador.

El análisis del liderazgo, la comunicación y la motivación, permite evidenciar que estas dimensiones están relacionadas, una adecuada dirección facilita los procesos comunicativos y contribuye a generar motivación del trabajador. Por el contrario, la ausencia de uno de estos elementos afecta negativamente lo que genera un efecto en cadena que deteriore el clima y la estabilidad.

Colaboración

Se refiere al nivel de cooperación entre los miembros de la organización, constituyéndose, así como un elemento principal para el correcto funcionamiento de los equipos de trabajo. Ortiz (2024) la identifica como un factor clave dentro del entrono organizacional, mientras que para Paredes (2023), Basándose en Litwin y Stringer, destaca la importancia que tienen las relaciones interpersonales y la cooperación dentro del ambiente laboral. De esta manera los niveles adecuados de colaboración benefician la integración, la confianza y el logro de objetivos.

Condiciones físicas de trabajo

Estas condiciones incluyen varios aspectos como la infraestructura, el ambiente laboral y los recursos disponibles que permiten el desarrollo de las actividades laborales. Tenorio (2023) señala que estas condiciones influyen en la percepción del trabajador y en su bienestar. En consecuencia, un entorno adecuado contribuye

a la mejora del desempeño, por otro lado, las condiciones deficientes generan incomodada afectan de manera negativa la productividad.

Desarrollo o carrera profesional

Esta dimensión hace referencia a las oportunidades de crecimiento y proyección que ofrece la organización a sus colaboradores. Ortiz (2024) resalta que en este aspecto influye principalmente en la motivación y en la permanencia del trabajador. Por lo tanto, la existencia de planes de carrera y capacitación fortalece el compromiso organizacional, por otro lado, la ausencia incrementa la intención de abandono.

Políticas internas

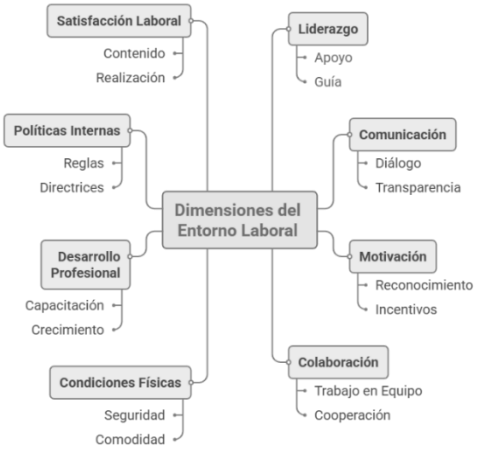
Este aspecto comprende el conjunto de las normas y procedimientos internos que regulan el funcionamiento de una empresa. Lozano et al. (2023) señalan que estos lineamentos influyen en la percepción de equidad y justicia por parte de los colaboradores, mientras que la falta de transparencia afecta directamente en el entorno.

Satisfacción laboral

Esta dimensión se relaciona con el nivel del bienestar que experimentan los trabajadores en relación con el trabajo. Ortiz (2024) considera un resultado del entorno, lo que demuestra de esta manera que las condiciones favorables incrementan el grado de satisfacción. Asimismo, estudios recientes demuestran que un clima positivo mejora la satisfacción y reduce la rotación del personal.

En conjunto, estas dimensiones evidencian que el clima organizacional es el resultado de la interacción de múltiples factores que influyen en la experiencia laboral de los trabajadores. Pues desde una perspectiva crítica, se puede afirmar que una gestión inadecuada de estas dimensiones genera insatisfacción, bajo rendimiento y una mayor probabilidad de rotación del personal, lo que demuestra la importancia de un análisis integral.

Figura 1. Dimensiones del Clima Organizacional



Fuente: elaboración propia

En este contexto, la comprensión del clima organización trasciende desde una conceptualización teórica, además adquiere una relevancia de manera particular en el análisis en las organizaciones con características específicas, como las cooperativas de ahorro y crédito.

El clima organizacional ha sido ampliamente estudiado como un constructo que refleja la percepción que tienen los trabajadores sobre su entorno laboral. Dentro de las cooperativas de ahorro y crédito no puede entenderse de la misma manera que en una empresa tradicional. Esto debido a que este tipo de organizaciones no buscan únicamente resultados económicos, cumplen con una función social, especialmente en contextos de inclusión financiera y el desarrollo de comunidades. Por ello, el ambiente laboral adquirió un papel clave que influye directamente en la forma en que los colaboradores se desempeñan y se relacionan.

En este sentido, estudios recientes evidencian que el clima organizacional en las cooperativas influye directamente en la motivación, satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores. Tenorio (2023) señala que condiciones laborales favorables fortalecen las relaciones internas y mejoran la actitud de los colaboradores frente a sus funciones, mientras que Lozano et al. (2023) destacan que el liderazgo, la comunicación y las políticas internas son factores determinantes en la percepción del ambiente laboral. Además, después de la pandemia, el análisis del clima organizacional se volvió más relevante para fortalecer la comunicación, el liderazgo y el trabajo en equipo. Este constructo también se apoya en autores

clásicos como Likert, quien relaciona el comportamiento laboral con el sistema de gestión.

Asimismo, en el contexto de las cooperativas el clima organizacional es un factor importante en las entidades financieras, porque estas influyen en aspectos como el compromiso, el desempeño y la permanencia del personal. Moreta et al. (2018) resaltan que una gestión deficiente del clima laboral genera conflictos, estrés ocupacional y pérdida del sentido de pertenencia. Por esta razón, la medición permite lograr identificar varios aspectos internos que afectan al talento humano y respalda el análisis del clima organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierro Centro”.

Igualmente, las investigaciones demuestran que un clima organizacional positivo favorece al trabajo en equipo y a la productividad, mientras que un clima negativo genera desmotivación, conflictos y disminución del rendimiento laboral. Incluso se manifiesta que el existir una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral refuerza la importancia que la gestión del talento humano tiene dentro de la organización.

Figura 2. Clima Organizacional en las Cooperativas de Ahorro y Crédito



Fuente: elaboración propia

1.2. Rotación del personal

Fundamentación conceptual

El termino constituye un indicador clave de gestión del talento humano dentro de las organizaciones, pues permite entender la dinámica de permanencia y salida de los trabajadores. En general, este fenómeno hace referencia al movimiento de los trabajadores y su reemplazo por nuevos empleados, lo cual puede darse por decisión del propio trabajador o de la organización. En este sentido, Bastidas y Castro (2025) señalan que la rotación implica la “salida de trabajadores de manera voluntaria o involuntaria” (p.14), lo que demuestra que este proceso no ocurre únicamente por una causa, sino por diferentes factores que intervienen.

Además, las autoras explican que este fenómeno no debe ser visto como algo aislado, más bien éste debe ser un reflejo de lo que ocurre dentro de la organización. Es decir, cuando existe una alta rotación, evidencian problemas internos. En este contexto de acuerdo con Bastidas y Castro (2025) resaltan que los niveles elevados de rotación pueden mostrar “debilidades estructurales o fallos en la gestión interna” (p. 14), lo cual permite relacionarlo con aspectos como el liderazgo, la comunicación y entorno. Lo que permite ser un indicador de la calidad de gestión y del ambiente del trabajo.

Asimismo, dentro del mismo estudio se resalta el aporte de Torres (2017), quien explica que esta puede medirse mediante un índice que relaciona el número de salidas de trabajadores con el total de los empleados en un periodo determinado (Bastidas y Castro, 2025). Este indicador resulta útil pues ayuda a las organizaciones a analizar si retiene adecuadamente a su personal o existen problemas que provocan la salida constante de los trabajadores.

La rotación del personal no debería analizarse únicamente con números, más bien debería hacerse desde la experiencia del trabajador. Pues muchas veces, detrás de una renuncia existe una inconformidad con el entorno o con la forma en que se gestiona una organización.

Por otra parte, Bastidas y Castro (2025) resaltan este concepto está directamente relacionada con varios factores internos, como el ambiente laboral, la carga de trabajo y la motivación. Además, se menciona que estos elementos influyen en la decisión de los trabajadores de permanecer o abandonar su puesto (p.14), en este se entiende que no ocurre de forma repentina, sino que responde a diferentes condiciones que se desarrollan dentro de la organización.

De igual forma, Chiavenato (2000, citado en Castillón, 2019) considera que la rotación del personal funciona como un indicador de la eficacia en la gestión del talento humano, la salida constante de trabajadores no ocurre de manera aislada. En esta línea, Bastidas y Castro (2025) señalan que la rotación "afecta la continuidad de las operaciones y la eficacia de los equipos" (p. 15), debido a que genera pérdida de experiencia, redistribución de tareas y sobrecarga laboral en quienes permanecen. Por tanto, este fenómeno no solo impacta al colaborador que se retira, sino también al clima laboral y al cumplimiento de los objetivos institucionales. Así, la rotación debe entenderse como una señal de alerta sobre las condiciones internas de la organización.

Causas de la rotación del personal

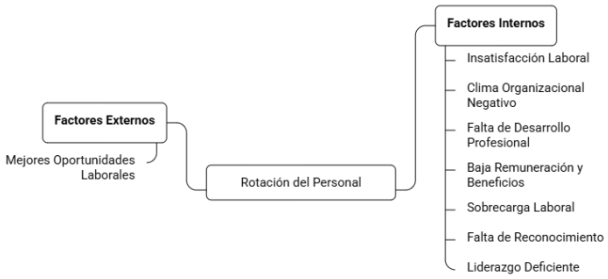
Se entiende que esto ocurre cuando el trabajador decide abandonar la organización por iniciativa propia, usualmente este es el resultado de una inconformidad o de una expectativa no cumplida dentro del entorno laboral. En este sentido Bastida y Castro (2025) resaltan que este tipo de rotación se encuentra directamente relacionado con factores internos como el ambiente laboral, la motivación y la carga de trabajo (p.14). Lo que demuestra así que la decisión de abandonar una organización no es impulsiva también responde a la experiencia acumulada dentro de un contexto laboral.

Diversos estudios coinciden en que una de las principales causas es la insatisfacción laboral, la cual puede generarse por condiciones de trabajo y no adecuadas, la falta de conocimiento o un liderazgo deficiente. En ese contexto, se han identificado que cuando los trabajadores no se sienten valorados o perciben un ambiente negativo, tienden a buscar nuevas oportunidades laborales. Lo que

evidencia así que no depende únicamente del trabajador, más bien es la forma en que la organización gestiona su talento humano.

De acuerdo con Velázquez (2024), la rotación del personal puede originarse por la búsqueda de mejores oportunidades laborales, especialmente cuando existen ofertas con mejores salarios, beneficios, horarios o condiciones de trabajo. Esto demuestra que los trabajadores comparan su situación actual con otras alternativas del mercado, lo que aumenta la posibilidad de salida cuando perciben opciones más favorables. En este sentido, la falta de desarrollo profesional, las limitadas oportunidades de crecimiento y una remuneración insuficiente influyen directamente en la decisión de abandonar la organización. Por ello, la estabilidad laboral, las condiciones adecuadas y una compensación justa son factores clave para reducir la rotación.

Figura 3. Causas de la Rotación del Personal



Fuente: elaboración propia

Consecuencias de la rotación del personal

Se generan diversas consecuencias dentro de las diferentes organizaciones, las cuales afectan tanto el funcionamiento interno como su desempeño general. En este sentido, de acuerdo con Bastidas y Castro (2025) señalan que la salida constante de trabajadores “afecta la continuidad de las operaciones y la eficiencia de los equipos” (P.15), Este planteamiento coincide con varios estudios recientes que destacan la disminución como una de las principales consecuencias.

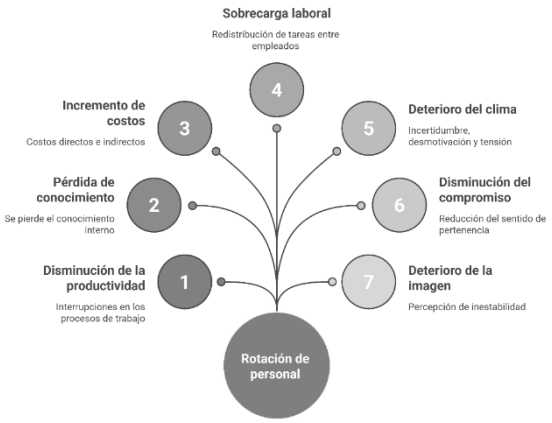
Una de las principales consecuencias es la pérdida de conocimiento y experiencia dentro de la organización. Pues cada trabajador que se retira se lleva consigo habilidades, información y aprendizaje acumulado, lo que afecta la calidad de trabajo. Igualmente, esta rotación influye negativamente en la productividad, la incorporación de nuevos trabajadores requiere tiempo de adaptación. Durante este

proceso, la organización experimenta una disminución en el rendimiento, debido a que los nuevos empleados necesitan capacitación y acompañamiento.

Igualmente, estas consecuencias demuestran que no solo afecta a la persona que se va, si no toda la organización. Pues muchas veces no se dimensiona el impacto que se tiene al perder a un trabajador capacitado, y hay que se genera desorden, sobrecarga y disminución en el desempeño general.

La rotación de personal genera costos directos e indirectos para la organización, especialmente en procesos de contratación, capacitación y adaptación de nuevos trabajadores. Bastidas y Castro (2025), en relación con Chiavenato, señalan que este fenómeno afecta la rentabilidad empresarial cuando se vuelve frecuente (p. 15). Además, la salida constante de colaboradores provoca incertidumbre, desmotivación y estrés en los equipos. Estas consecuencias deterioran el clima laboral y la imagen organizacional, lo que hace que la empresa sea percibida como inestable. Por ello, una alta rotación dificulta la captación de talento y reduce la competitividad en el mercado laboral.

Figura 4. Consecuencias de la Rotación del Personal



Fuente: elaboración propia

1.3. Relación entre el clima organizacional y la rotación de personal

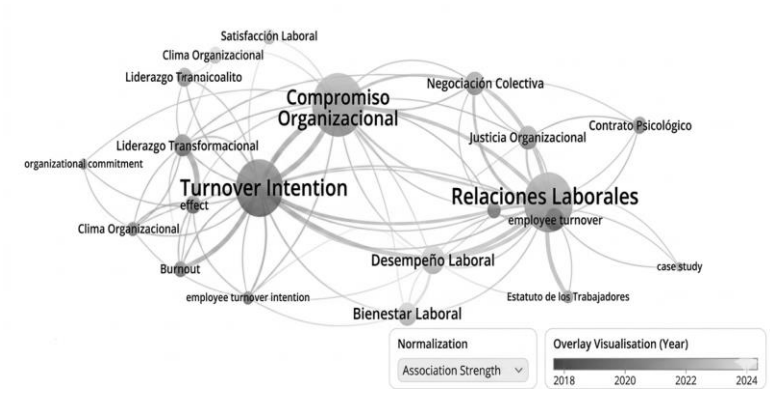
La relación entre estos términos abarca uno de los ejes centrales dentro del estudio del comportamiento organizacional, debido a la relación de ambas variables que se encuentran estrechamente interrelacionadas. El entorno se ve influido directamente en la percepción que tienen los trabajadores, lo cual condiciona su comportamiento, compromiso y permanencia dentro de la organización. Según Terrones y Haro

(2024), el estudio del clima organizacional ayuda a comprender el impacto sobre la rotación laboral, lo que demuestra así que estas variables no deben analizarse de forma aislada, si no como parte de un mismo fenómeno organizacional (p. 250).

Desde esta perspectiva, se puede entender que la rotación del personal es una consecuencia directa de las condiciones de trabajo, este incide en factores como la satisfacción laboral, la motivación y el compromiso organizacional. En este contexto Terrones y Haro (2024), resaltan que está relacionada con las variables del compromiso organizacional y las relaciones laborales, lo que presenta así que el ambiente de trabajo influye en la intención del trabajador de permanecer o abandonar la organización (p. 261). En este contexto, un entorno favorable fortalece la estabilidad laboral mientras que un clima negativo incrementa la rotación.

Este análisis permite identificar que la relación entre clima organizacional y rotación del personal es de carácter inverso, es decir, a mejores condiciones laborales, menor intención de salida. Terrones y Haro (2024) concluyen que un ambiente positivo, caracterizado por la comunicación, el reconocimiento y el apoyo, favorece la retención del talento humano y mejora el desempeño organizacional (p. 266). Por el contrario, un clima desfavorable genera insatisfacción, conflictos y desmotivación, lo que incrementa la posibilidad de abandono laboral. Desde esta realidad, la decisión de salir de la organización no ocurre de forma repentina, sino como resultado de experiencias negativas acumuladas en el entorno de trabajo.

Figura 5. Co-ocurrencias en producciones científicas de CO y RL



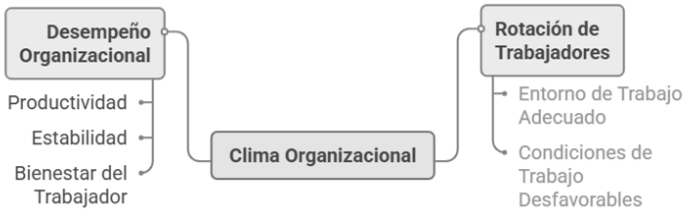
Fuente: Tomado a partir de Terrones y Haro (2024)

Influencia del clima organizacional en la rotación del personal

El impacto del clima organizacional sobre la rotación se manifiesta directamente en la estabilidad y permanencia de los trabajadores dentro de la organización. Terrones y Haro (2024) sostienen que un entorno laboral adecuado favorece la satisfacción y el compromiso organizacional, lo que reduce la intención de abandono del personal (p. 261). En cambio, cuando existen condiciones desfavorables, como falta de reconocimiento, liderazgo inadecuado o deficientes condiciones laborales, se incrementa la insatisfacción y la probabilidad de salida. Esto coincide con Chiavenato (2000), quien señala que la rotación es consecuencia de factores internos y externos de la organización, más que una causa aislada.

Asimismo, el impacto del clima organizacional no se limita únicamente a la rotación del personal, sino que también incide en el desempeño organizacional. Terrones y Haro (2024) concluyen que las condiciones laborales positivas promueven la productividad, la estabilidad y el bienestar del trabajador, mientras que un clima negativo genera desmotivación, conflictos y bajo rendimiento (p. 266). Este planteamiento se complementa con Chiavenato (2007), quien sostiene que la rotación afecta la eficiencia, competitividad y estructura de la organización. Por ello, las condiciones laborales constituyen un factor determinante en el comportamiento del trabajador, un ambiente favorable fortalece su permanencia, mientras que un entorno desfavorable incrementa la probabilidad de salida.

Figura 6. Impacto del Clima Organizacional



Fuente: elaboración propia

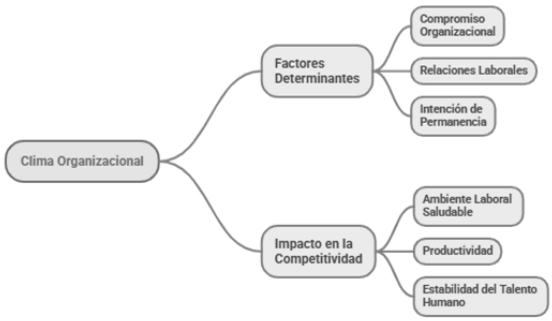
Aporte teórico del estudio

El análisis teórico evidencia una relación directa entre el clima organizacional y la rotación del personal, debido a que el entorno laboral influye en la calidad, desarrollo y estabilidad de la organización (Terrones y Haro, 2024, p. 250). Esta relación se refuerza con Lewin et al. (1939), quienes sostienen que el

comportamiento del individuo está condicionado por el ambiente en el que se desenvuelve. En este sentido, la rotación no debe entenderse como un fenómeno aislado, sino como resultado de condiciones organizacionales vinculadas al compromiso, las relaciones laborales y la intención de permanencia. Por ello, un clima organizacional positivo favorece la retención del talento humano, mientras que un ambiente desfavorable incrementa la probabilidad de salida del personal.

La gestión de las condiciones laborales influye tanto en el trabajador como en la competitividad organizacional. Un ambiente laboral adecuado fortalece el comportamiento, compromiso y desempeño del personal. Cuando estas condiciones no se gestionan correctamente, la rotación puede aumentar. Por ello, reducir la rotación requiere mejorar el entorno de trabajo. Así se favorece la estabilidad y permanencia del talento humano.

Figura 7. Aporte teórico



Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Fundamentación epistemológica

La presente investigación se fundamenta en el paradigma positivista, debido a que busca analizar la realidad organizacional a partir de datos objetivos, medibles y verificables. Este paradigma permite estudiar fenómenos mediante la observación, medición y análisis sistemático de la información, lo que resulta pertinente para abordar las variables clima organizacional y rotación de personal. En este caso, ambas variables serán analizadas mediante dimensiones e indicadores aplicados a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro”.

Desde este enfoque, el conocimiento científico se construye a partir de evidencias empíricas obtenidas mediante instrumentos estructurados y procedimientos estadísticos. Por ello, la investigación no se basa únicamente en apreciaciones subjetivas, sino en información cuantificable que permitirá identificar tendencias dentro de la organización. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que la ruta cuantitativa permite medir variables en un contexto determinado y analizar los datos mediante procedimientos estadísticos, lo cual es adecuado para establecer relaciones entre fenómenos organizacionales.

En correspondencia con el paradigma positivista, el estudio parte de la idea científica de que el clima organizacional se relaciona significativamente con la rotación del personal en la Cooperativa “Sierra Centro”. Para ello, el clima organizacional será medido mediante dimensiones como liderazgo, comunicación, motivación, colaboración, condiciones físicas, desarrollo profesional, políticas internas y satisfacción laboral, se utilizó un cuestionario estructurado con escala tipo Likert. De esta manera, el enfoque epistemológico adoptado mantiene coherencia con el problema científico, los objetivos y los procedimientos metodológicos del estudio.

2.2. Consideraciones metodológicas

Tipo de investigación

La investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, debido a que las variables clima organizacional y rotación de personal serán medidas mediante datos numéricos. Este enfoque permitirá aplicar un cuestionario estructurado a los funcionarios de la Cooperativa “Sierra Centro” y posteriormente procesar la información mediante herramientas estadísticas. Vizcaíno-Zúñiga, Cedeño-Cedeño y Maldonado-Palacios (2023) señalan que el enfoque cuantitativo se caracteriza por recopilar información que puede ser cuantificada y analizada rigurosamente.

El tipo de investigación es descriptivo, correlacional y explicativo. Es descriptivo porque permitirá caracterizar la situación actual del clima organizacional y la rotación de personal dentro de la cooperativa. Es correlacional porque busca establecer la relación entre ambas variables. Además, es explicativo porque pretende comprender cómo los factores del clima organizacional pueden incidir en la permanencia o salida de los funcionarios, sin afirmar una causalidad absoluta.

El alcance descriptivo permitirá identificar cómo se manifiestan las dimensiones del clima organizacional en la institución. Para ello, se analizarán aspectos como liderazgo, comunicación interna, motivación, trabajo en equipo, condiciones físicas, desarrollo profesional, políticas internas y satisfacción laboral. Esta información permitirá diagnosticar la realidad actual de la cooperativa desde la percepción de sus funcionarios.

El análisis correlacional es importante porque el objetivo general de la investigación consiste en analizar el clima organizacional y su relación con la rotación del personal. Por tanto, no basta con describir las variables por separado, sino que es necesario establecer si existe asociación entre ellas. Este análisis permitirá conocer si las percepciones negativas del clima laboral se vinculan con mayor intención de salida o menor permanencia.

La perspectiva explicativa permitirá interpretar qué factores del clima organizacional podrían estar lo que influye en la rotación del personal. En este punto, se debe

considerar que la investigación no manipula variables, por lo que no se comprobará una causa directa. Sin embargo, sí permitirá comprender qué dimensiones presentan mayor relación con la estabilidad laboral, lo que aporta la información útil para el análisis de la gestión del talento humano.

El diseño de investigación es no experimental, transversal o transeccional y de campo. Es no experimental porque las variables no serán manipuladas por la investigadora, sino observadas tal como se presentan en la realidad institucional. Arias Gonzáles y Covinos Gallardo (2021) explican que los estudios no experimentales analizan los fenómenos en su contexto natural, sin alterar las condiciones existentes.

El diseño es transversal o transeccional porque la información será recolectada en un solo momento y en un periodo determinado. Esto permitirá conocer la situación actual del clima organizacional y su relación con la rotación del personal en la Cooperativa “Sierra Centro”. Este tipo de diseño es adecuado porque el estudio busca realizar un diagnóstico específico, sin efectuar seguimiento a los funcionarios durante varios periodos.

Finalmente, la investigación es de campo, porque los datos serán obtenidos directamente de los funcionarios activos de la cooperativa. La aplicación del cuestionario se realizará en el contexto real donde se desarrolla el fenómeno de estudio. Esto permitirá obtener información primaria sobre las percepciones del personal, de esta manera fortalece la validez del diagnóstico y asegura que los resultados respondan a la realidad institucional.

Delimitación poblacional

La población de estudio está conformada por 27 funcionarios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro”, dentro de la agencia matriz, identificados en la nómina institucional correspondiente. Para efectos metodológicos, los funcionarios se agrupan en estratos funcionales, se considera el nivel de responsabilidad y el tipo de actividad que desempeñan dentro de la organización.

Esta clasificación permite estudiar de manera más ordenada la percepción de los colaboradores, cada estrato cumple funciones distintas dentro de la cooperativa. El nivel de jefatura y control concentra cargos responsables de coordinación y supervisión; el nivel técnico-administrativo agrupa funciones especializadas de soporte, cumplimiento y control; mientras que el nivel operativo-comercial incluye cargos vinculados directamente con la atención, captación y gestión de socios.

Tabla 1. Delimitación poblacional por estratos funcionales

Estrato funcional	Cargos incluidos	Población
Nivel de jefatura y control institucional	Jefe de seguridad física y lógica, jefe de créditos, jefe de negocios, auditor general, jefe operativo, jefe de tecnología	6
Nivel técnico-administrativo y de apoyo	Asesores legales internos, asistente contable, secretarias de gerencia, oficial de cumplimiento, oficial de riesgos, tesorera, asistente de riesgo, contador y diseñador gráfico	14
Nivel operativo-comercial	Cajero financiero, asistente de negocios, asesora de captaciones, asistentes de crédito y asesores de crédito	7
Total	**Funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sierra Centro"**	**27**

Fuente: elaboración propia a partir de nómina del personal COAC "Sierra Centro"

Censo

En la presente investigación no se aplicará una muestra probabilística, debido a que la población está conformada por 27 funcionarios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sierra Centro", considerada pequeña, finita y accesible para la investigadora. Por ello, se trabajará mediante un censo poblacional, incluidos al 100% de los funcionarios en el proceso de recolección de información. Esta decisión permitirá obtener datos completos sobre la percepción del clima organizacional y su relación con la rotación de personal, lo que fortalece la precisión del diagnóstico institucional.

Definición operacional

Desde el punto de vista operacional, el clima organizacional y la rotación de personal se medirán mediante dimensiones e indicadores específicos. El clima organizacional analizará factores como liderazgo, comunicación, motivación, condiciones laborales y satisfacción; mientras que la rotación considerará la permanencia, estabilidad e intención de salida de los funcionarios. Esto permitirá evaluar la relación entre ambas variables mediante un cuestionario estructurado.

Tabla 2. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicador	Ítems	Preguntas
Clima Organizacional y Rotación del Personal	Clima Organizacional	Liderazgo	✓ Dirección y orientación del líder ✓ Influencia del líder en la motivación ✓ Generación de confianza y cohesión ✓ Manejo del liderazgo e intención de abandono	1-3	1. Los directivos de la Cooperativa “Sierra Centro” orientan adecuadamente el cumplimiento de las actividades laborales. 2. El liderazgo de mis superiores influye positivamente en mi motivación laboral. 3. Los directivos promueven un ambiente de confianza dentro de la cooperativa.
		Comunicación	✓ Claridad de la información ✓ Flujo de comunicación interna ✓ Retroalimentación organizacional ✓ Confianza comunicacional	4-6	4. La Cooperativa “Sierra Centro” mantiene una comunicación efectiva entre directivos y colaboradores mediante canales adecuados para informar cambios y decisiones internas. 5. Recibo retroalimentación sobre mi desempeño laboral dentro de la cooperativa. 6. “La información que recibo en la Cooperativa ‘Sierra Centro’ me permite expresar con confianza opiniones, problemas o sugerencias relacionadas con mi trabajo.”
		Motivación	✓ Reconocimiento laboral ✓ Satisfacción de necesidades laborales ✓ Compromiso con el trabajo ✓ Permanencia laboral	7-9	7. El reconocimiento que recibo en la cooperativa me motiva a desempeñarme mejor. 8. Me esfuerzo por cumplir mis funciones porque me siento identificado/a con la cooperativa. 9. La motivación que recibo en la cooperativa influye en mi deseo de permanecer en la institución.
		Colaboración	✓ Trabajo en equipo ✓ Apoyo entre colaboradores ✓ Integración laboral ✓ Confianza organizacional	10-12	10. Los colaboradores trabajan en equipo para alcanzar los objetivos institucionales de la Cooperativa “Sierra Centro”. 11. Mis compañeros muestran disposición para brindarme apoyo y ayuda cuando se presentan dificultades en mis actividades laborales.

					12. Las relaciones laborales dentro de la Cooperativa 'Sierra Centro' se desarrollan en un ambiente de confianza y respeto entre los colaboradores.
		Condiciones físicas de trabajo	✓ Infraestructura laboral ✓ Disponibilidad de recursos de trabajo ✓ Condiciones ambientales del puesto ✓ Estado de equipos y herramientas	13-15	13. Las instalaciones de la Cooperativa "Sierra Centro" son adecuadas para realizar mis actividades laborales. 14. La cooperativa proporciona los recursos suficientes para desarrollar mis actividades laborales. 15. Los equipos que utilizo en mi trabajo se encuentran en buen estado.
		Desarrollo o carrera profesional	✓ Oportunidades de crecimiento laboral ✓ Capacitación y formación continua ✓ Plan de carrera institucional ✓ Relación entre desarrollo y permanencia	16-18	16. La Cooperativa "Sierra Centro" ofrece oportunidades para crecer profesionalmente. 17. La institución promueve la formación continua de sus colaboradores. 18. Las oportunidades de desarrollo profesional influyen en mi deseo de permanecer en la cooperativa.
		Políticas internas	✓ Claridad de normas y procedimientos ✓ Equidad en la aplicación de políticas ✓ Transparencia organizacional ✓ Percepción de justicia laboral	19-21	19. Las políticas internas se aplican de manera equitativa a todos los colaboradores. 20. La cooperativa comunica de manera transparente las normas y cambios internos. 21. Las normas y políticas internas de la Cooperativa "Sierra Centro" favorecen un ambiente laboral justo y comprensible.
		Satisfacción laboral	✓ Bienestar laboral ✓ Conformidad con el puesto de trabajo ✓ Satisfacción con el ambiente laboral ✓ Percepción de estabilidad laboral	22-24	22. Las actividades que realizo están acordes con mis capacidades y conocimientos. 23. El ambiente laboral de la Cooperativa "Sierra Centro" me genera satisfacción. 24. Considero que la Cooperativa "Sierra Centro" me brinda estabilidad laboral.
	Rotación del personal	Intención de permanencia del personal	✓ Compromiso de permanencia ✓ Identificación organizacional ✓ Satisfacción con la permanencia laboral ✓ Percepción de estabilidad laboral	25-27	25. Considero que las condiciones internas de la Cooperativa "Sierra Centro" fortalecen mi interés por continuar trabajando en la institución. 26. Me siento identificado/a con la Cooperativa "Sierra Centro", lo que fortalece mi intención de permanecer en la institución. 27. Percibo que la estabilidad laboral que ofrece la Cooperativa "Sierra Centro" favorece mi decisión de permanecer en la institución.
		Intención de abandono laboral	✓ Intención de renuncia ✓ Búsqueda de nuevas oportunidades laborales ✓ Desmotivación organizacional	28-30	28. La ausencia de desarrollo profesional influye en mi deseo de trabajar en otra institución. 29. La falta de motivación dentro de la cooperativa influye en mi deseo de abandonar la institución. 30. Las condiciones organizacionales desfavorables disminuyen mi interés de permanecer en la cooperativa.

			✓ Insatisfacción laboral relacionada con la permanencia		
		Estabilidad laboral	✓ Seguridad en el puesto de trabajo ✓ Confianza institucional ✓ Permanencia y continuidad laboral ✓ Condiciones laborales relacionadas con la estabilidad	31-32	31. Confío en la estabilidad institucional de la Cooperativa “Sierra Centro” para continuar desarrollando mis actividades laborales. 32. La estabilidad laboral que percibo en la Cooperativa ‘Sierra Centro’ influye en mi decisión de permanecer en la institución.
		Consecuencias organizacionales	✓ Sobrecarga laboral ✓ Afectación del trabajo en equipo ✓ Continuidad operativa ✓ Calidad del servicio institucional	33-35	33. La salida frecuente de colaboradores incrementa la carga laboral y dificulta la integración de los equipos de trabajo dentro de la cooperativa. 34. La salida de trabajadores genera dificultades en el cumplimiento de los procesos institucionales. 35. La rotación del personal afecta la calidad del servicio brindado por la cooperativa.

Fuente: elaboración propia

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El desarrollo del cuestionario de encuesta estructurada se realiza a partir de las variables de investigación, en consideración a sus respectivas dimensiones e indicadores, con la finalidad recopilar información directa de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro”. El instrumento está conformado por treinta y cinco (35) ítems, cuyas respuestas se estructuran bajo una escala tipo Likert, dan paso posteriormente su tabulación, análisis e interpretación estadística. Para cada ítem, las respuestas posibles contemplan las siguientes opciones:

Tabla 3. Baremo o escala de medición del cuestionario

Puntajes	Alternativas	Rango	Valor cualitativo	Grado de presencia de la dimensión
5	Totalmente de acuerdo	5,00-4,01	Positiva	Alta presencia
4	De acuerdo	4,00-3,01	Positiva	Alta presencia
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3,00 – 2,01	Intermedia	Moderada presencia
2	En desacuerdo	2,00-1,01	Negativa	Baja presencia
1	Totalmente en desacuerdo	1,00-0,00	Negativa	Baja presencia

Fuente: elaboración propia

Se entiende por baremo la escala que permite medir e interpretar los resultados obtenidos en la investigación. En este estudio, servirá para valorar las respuestas de los funcionarios de la Cooperativa “Sierra Centro” sobre el clima organizacional y la rotación de personal. Así, permitirá identificar los factores que influyen en la permanencia o posible salida de los colaboradores.

Encuesta

La encuesta será utilizada como técnica de recolección de datos, porque permite obtener información directa y cuantificable de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro”. Esta técnica es pertinente para el enfoque cuantitativo, mide percepciones mediante preguntas estructuradas. Según Arias y Covinos (2021), facilita recopilar datos útiles para el análisis estadístico. En este estudio, permitirá evaluar el clima organizacional y aspectos relacionados con la rotación del personal.

Cuestionario

El cuestionario será el instrumento utilizado para aplicar la encuesta, que organiza las preguntas según las variables, dimensiones e indicadores del estudio. De

acuerdo con Vizcaíno, Cedeño y Maldonado (2023), los instrumentos estructurados permiten recolectar datos ordenados y facilitan su procesamiento estadístico. Este cuestionario se aplicará mediante una escala tipo Likert de cinco niveles, lo que permite medir el grado de acuerdo o desacuerdo de los funcionarios. De esta manera, las percepciones del personal se transformarán en datos numéricos para analizar la relación entre clima organizacional y rotación de personal.

Confiabilidad del instrumento

Para comprobar que el cuestionario sea consistente y aporte datos confiables, se empleará el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual permite evaluar la consistencia interna de los ítems. Según Toro et al. (2022), este estadístico es adecuado para instrumentos con escala tipo Likert, verifica si las preguntas guardan relación entre sí y miden de forma coherente las variables de estudio.

El cuestionario estará conformado por treinta y cinco preguntas cerradas, organizadas según las dimensiones e indicadores del clima organizacional y la rotación de personal. Antes de su aplicación definitiva, se realizará una prueba piloto al 15% del censo poblacional, equivalente a 4 colaboradores de la cooperativa. Para valorar la confiabilidad, se considerará aceptable un coeficiente igual o superior a 0,70.

Tabla 4. Alfa de Cronbach según el cuestionario enviado a los funcionarios de la cooperativa “Sierra Centro”.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	4	100.0
	Excluido[a]	0	.0
	Total	4	100.0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.927	.941	35

Fuente: elaboración propia

La tabla 4 presenta la confiabilidad obtenida en la prueba piloto aplicada a 4 colaboradores, equivalente al 15% del censo poblacional, donde los 4 cuestionarios fueron válidos y no existieron respuestas excluidas. El instrumento obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,927 para los 35 ítems, valor superior al mínimo aceptable de

0,70. Por tanto, se interpreta que el cuestionario posee una excelente consistencia interna y es confiable para ser aplicado a los 27 funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro”.

Tabla 5. Correlación de Spearman

Correlaciones				
			ClimaOrganizacional	RotaciondelPersonal
Rho de Spearman	ClimaOrganizacional	Coeficiente de correlación	1.000	.689**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	27	27
	RotaciondelPersonal	Coeficiente de correlación	.689**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	27	27
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: elaboración propia

La prueba de correlación de Spearman evidenció una relación positiva significativa entre el clima organizacional y la rotación del personal en la Cooperativa “Sierra Centro”, con un coeficiente de Rho = 0,689, lo que indica una correlación considerable. Además, el valor de significancia fue p = 0,000, inferior a 0,05, lo que confirma que la relación es estadísticamente significativa. Por tanto, se acepta la idea científica planteada, que concluye que factores del clima organizacional como liderazgo, comunicación, motivación y satisfacción laboral inciden en la permanencia o salida de los colaboradores.

Análisis del instrumento aplicado

Tras recolectar los datos de la encuesta, la información se organiza y presenta de forma ordenada, bajo los criterios de la operacionalización de las variables.

Dimensión clima organizacional

Tabla 6. Subdimensión – Liderazgo

Los directivos de la Cooperativa "Sierra Centro" orientan adecuadamente el cumplimiento de las actividades laborales.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3.7	3.7	3.7
	En desacuerdo	5	18.5	18.5	22.2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	18.5	18.5	40.7
	De acuerdo	11	40.7	40.7	81.5
	Totalmente de acuerdo	5	18.5	18.5	100.0
	Total	27	100.0	100.0	
El liderazgo de mis superiores influye positivamente en mi motivación laboral.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3.7	3.7	3.7
	En desacuerdo	2	7.4	7.4	11.1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	25.9	25.9	37.0
	De acuerdo	13	48.1	48.1	85.2
	Totalmente de acuerdo	4	14.8	14.8	100.0
	Total	27	100.0	100.0	
Los directivos promueven un ambiente de confianza dentro de la cooperativa.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3.7	3.7	3.7
	En desacuerdo	5	18.5	18.5	22.2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	29.6	29.6	51.9
	De acuerdo	10	37.0	37.0	88.9
	Totalmente de acuerdo	3	11.1	11.1	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

Los resultados evidencian una percepción favorable del liderazgo en la Cooperativa "Sierra Centro", el 59,2% de los colaboradores considera que los directivos orientan adecuadamente las actividades laborales y el 62,9% señala que el liderazgo influye positivamente en su motivación. Estos hallazgos sugieren que el liderazgo contribuye al fortalecimiento del clima organizacional, lo que coincide con Lozano et al. (2023) y Ortiz (2024), quienes sostienen que una adecuada dirección favorece la motivación, el desempeño y la permanencia del personal.

Tabla 7. Subdimensión – Comunicación

La Cooperativa "Sierra Centro" mantiene una comunicación efectiva entre directivos y colaboradores mediante canales adecuados para informar cambios y decisiones internas.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3.7	3.7	3.7
	En desacuerdo	6	22.2	22.2	25.9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	33.3	33.3	59.3
	De acuerdo	8	29.6	29.6	88.9
	Totalmente de acuerdo	3	11.1	11.1	100.0
	Total	27	100.0	100.0	
Recibo retroalimentación sobre mi desempeño laboral dentro de la cooperativa.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	11.1	11.1	11.1
	En desacuerdo	5	18.5	18.5	29.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	44.4	44.4	74.1
	De acuerdo	4	14.8	14.8	88.9
	Totalmente de acuerdo	3	11.1	11.1	100.0
	Total	27	100.0	100.0	
La información que recibo en la Cooperativa "Sierra Centro" me permite expresar con confianza opiniones, problemas o sugerencias relacionadas con mi trabajo.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	7.4	7.4	7.4
	En desacuerdo	2	7.4	7.4	14.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	25.9	25.9	40.7
	De acuerdo	13	48.1	48.1	88.9
	Totalmente de acuerdo	3	11.1	11.1	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

Los resultados evidencian una percepción moderadamente favorable de la comunicación en la Cooperativa "Sierra Centro", el 59,2% de los colaboradores considera que puede expresar con confianza opiniones y sugerencias, mientras que el 40,7% percibe una comunicación efectiva entre directivos y trabajadores. No obstante, el 44,4% mantiene una posición neutral respecto a la retroalimentación sobre su desempeño laboral. Estos hallazgos coinciden con Tenorio (2023) y Lozano et al. (2023), quienes sostienen que una comunicación efectiva fortalece la confianza, la coordinación y el clima organizacional.

Tabla 8. Subdimensión – Motivación

El reconocimiento que recibo en la cooperativa me motiva a desempeñarme mejor.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	7.4	7.4	7.4
	En desacuerdo	4	14.8	14.8	22.2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	40.7	40.7	63.0
	De acuerdo	6	22.2	22.2	85.2
	Totalmente de acuerdo	4	14.8	14.8	100.0
	Total	27	100.0	100.0	
Me esfuerzo por cumplir mis funciones porque me siento identificado/a con la cooperativa.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	7.4	7.4	7.4
	De acuerdo	10	37.0	37.0	44.4
	Totalmente de acuerdo	15	55.6	55.6	100.0
	Total	27	100.0	100.0	
La motivación que recibo en la cooperativa influye en mi deseo de permanecer en la institución					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3.7	3.7	3.7
	En desacuerdo	6	22.2	22.2	25.9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	18.5	18.5	44.4
	De acuerdo	7	25.9	25.9	70.4
	Totalmente de acuerdo	8	29.6	29.6	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

Los resultados evidencian una percepción favorable de la motivación en la Cooperativa “Sierra Centro”, lo que se destaca en el 92,6% de los colaboradores se esfuerzan por cumplir sus funciones debido a su identificación con la institución y el 55,5% considera que la motivación influye en su permanencia laboral. Estos hallazgos sugieren que la motivación fortalece el clima organizacional y favorece la permanencia del personal, de acuerdo con Lozano et al. (2023) y Chiavenato (2019), quienes sostienen que la motivación impulsa el compromiso y la estabilidad de los trabajadores.

Tabla 9. Subdimensión – Colaboración

Los colaboradores trabajan en equipo para alcanzar los objetivos institucionales de la Cooperativa "Sierra Centro".					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	7.4	7.4	7.4
	En desacuerdo	3	11.1	11.1	18.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	37.0	37.0	55.6
	De acuerdo	7	25.9	25.9	81.5
	Totalmente de acuerdo	5	18.5	18.5	100.0
	Total	27	100.0	100.0	
Mis compañeros muestran disposición para brindarme apoyo y ayuda cuando se presentan dificultades en mis actividades laborales.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	7.4	7.4	7.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	37.0	37.0	44.4
	De acuerdo	12	44.4	44.4	88.9
	Totalmente de acuerdo	3	11.1	11.1	100.0
	Total	27	100.0	100.0	
Las relaciones laborales dentro de la Cooperativa 'Sierra Centro' se desarrollan en un ambiente de confianza y respeto entre los colaboradores.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	11.1	11.1	11.1
	En desacuerdo	1	3.7	3.7	14.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	25.9	25.9	40.7
	De acuerdo	10	37.0	37.0	77.8
	Totalmente de acuerdo	6	22.2	22.2	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

Los resultados reflejan una percepción favorable de la colaboración en la Cooperativa "Sierra Centro", donde el 55,5% recibe apoyo de sus compañeros y el 59,2% percibe relaciones laborales basadas en confianza y respeto. Esto evidencia que la cooperación fortalece el clima organizacional y favorece la integración del personal, en concordancia con Ortiz (2024) y Paredes (2023).

Tabla 10. Subdimensión – Condiciones físicas de trabajo

Las instalaciones de la Cooperativa "Sierra Centro" son adecuadas para realizar mis actividades laborales.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	7.4	7.4	7.4
	En desacuerdo	3	11.1	11.1	18.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	14.8	14.8	33.3
	De acuerdo	13	48.1	48.1	81.5
	Totalmente de acuerdo	5	18.5	18.5	100.0
	Total	27	100.0	100.0	
La cooperativa proporciona los recursos suficientes para desarrollar mis actividades laborales.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	11.1	11.1	11.1
	En desacuerdo	6	22.2	22.2	33.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	11.1	11.1	44.4
	De acuerdo	11	40.7	40.7	85.2
	Totalmente de acuerdo	4	14.8	14.8	100.0
	Total	27	100.0	100.0	
Los equipos que utilizo en mi trabajo se encuentran en buen estado.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	7.4	7.4	7.4
	En desacuerdo	2	7.4	7.4	14.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	25.9	25.9	40.7
	De acuerdo	8	29.6	29.6	70.4
	Totalmente de acuerdo	8	29.6	29.6	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

Los resultados evidencian una percepción favorable de las condiciones físicas de trabajo en la Cooperativa "Sierra Centro", el 66,6% de los colaboradores considera adecuadas las instalaciones, el 55,5% dispone de recursos suficientes para realizar sus actividades y el 59,2% señala que los equipos de trabajo se encuentran en buen estado. Estos resultados coinciden con Tenorio (2023), quien afirma que la infraestructura y los recursos laborales influyen positivamente en el bienestar y desempeño de los trabajadores.

Tabla 11. Subdimensión – Desarrollo o carrera profesional

La Cooperativa "Sierra Centro" ofrece oportunidades para crecer profesionalmente.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	7.4	7.4	7.4
	En desacuerdo	1	3.7	3.7	11.1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	18.5	18.5	29.6
	De acuerdo	10	37.0	37.0	66.7
	Totalmente de acuerdo	9	33.3	33.3	100.0
	Total	27	100.0	100.0	
La institución promueve la formación continua de sus colaboradores.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	7.4	7.4	7.4
	En desacuerdo	1	3.7	3.7	11.1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	25.9	25.9	37.0
	De acuerdo	13	48.1	48.1	85.2
	Totalmente de acuerdo	4	14.8	14.8	100.0
	Total	27	100.0	100.0	
Las oportunidades de desarrollo profesional influyen en mi deseo de permanecer en la cooperativa.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3.7	3.7	3.7
	En desacuerdo	1	3.7	3.7	7.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	25.9	25.9	33.3
	De acuerdo	10	37.0	37.0	70.4
	Totalmente de acuerdo	8	29.6	29.6	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

Los resultados evidencian una percepción favorable del desarrollo o carrera profesional en la Cooperativa "Sierra Centro", el 70,3% de los colaboradores considera que existen oportunidades de crecimiento profesional y el 66,6% señala que estas influyen en su permanencia laboral. Estos hallazgos coinciden con Ortiz (2024), quien afirma que las oportunidades de desarrollo y capacitación fortalecen la motivación, el compromiso y la permanencia del personal.

Tabla 12. Subdimensión – Políticas internas

Las políticas internas se aplican de manera equitativa a todos los colaboradores.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	14.8	14.8	14.8
	En desacuerdo	6	22.2	22.2	37.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	22.2	22.2	59.3
	De acuerdo	8	29.6	29.6	88.9
	Totalmente de acuerdo	3	11.1	11.1	100.0
	Total	27	100.0	100.0	
La cooperativa comunica de manera transparente las normas y cambios internos.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	11.1	11.1	11.1
	En desacuerdo	4	14.8	14.8	25.9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	22.2	22.2	48.1
	De acuerdo	8	29.6	29.6	77.8
	Totalmente de acuerdo	6	22.2	22.2	100.0
	Total	27	100.0	100.0	
Las normas y políticas internas de la Cooperativa "Sierra Centro" favorecen un ambiente laboral justo y comprensible.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	11.1	11.1	11.1
	En desacuerdo	2	7.4	7.4	18.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	29.6	29.6	48.1
	De acuerdo	8	29.6	29.6	77.8
	Totalmente de acuerdo	6	22.2	22.2	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

Los resultados evidencian una percepción moderadamente favorable de las políticas internas en la Cooperativa "Sierra Centro", el 51,8% de los colaboradores considera que existe transparencia en la comunicación de normas y cambios internos, y que estas favorecen un ambiente laboral justo. Sin embargo, solo el 40,7% percibe que las políticas se aplican de manera equitativa. Estos hallazgos coinciden con Lozano et al. (2023), quienes afirman que la transparencia y la equidad fortalecen la confianza y el clima organizacional.

Tabla 13. Subdimensión – Satisfacción laboral

Las actividades que realizo están acordes con mis capacidades y conocimientos.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	7.4	7.4	7.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	11.1	11.1	18.5
	De acuerdo	9	33.3	33.3	51.9
	Totalmente de acuerdo	13	48.1	48.1	100.0
	Total	27	100.0	100.0	
El ambiente laboral de la Cooperativa "Sierra Centro" me genera satisfacción.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	7.4	7.4	7.4
	En desacuerdo	2	7.4	7.4	14.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	40.7	40.7	55.6
	De acuerdo	7	25.9	25.9	81.5
	Totalmente de acuerdo	5	18.5	18.5	100.0
	Total	27	100.0	100.0	
Considero que la Cooperativa "Sierra Centro" me brinda estabilidad laboral.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3.7	3.7	3.7
	En desacuerdo	3	11.1	11.1	14.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	33.3	33.3	48.1
	De acuerdo	7	25.9	25.9	74.1
	Totalmente de acuerdo	7	25.9	25.9	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

Los resultados evidencian una percepción favorable de la satisfacción laboral en la Cooperativa "Sierra Centro", el 81,4% de los colaboradores considera que sus actividades están acordes con sus capacidades, mientras que el 51,8% manifiesta satisfacción con el ambiente laboral y percibe estabilidad en la institución. Estos resultados coinciden con Ortiz (2024), quien señala que un entorno laboral favorable fortalece la satisfacción y contribuye a la permanencia del personal.

Dimensión rotación del personal

Tabla 14. Subdimensión – Intención de permanencia del personal

Considero que las condiciones internas de la Cooperativa "Sierra Centro" fortalecen mi interés por continuar trabajando en la institución.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	14.8	14.8	14.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	33.3	33.3	48.1
	De acuerdo	8	29.6	29.6	77.8
	Totalmente de acuerdo	6	22.2	22.2	100.0
	Total	27	100.0	100.0	
Me siento identificado/a con la Cooperativa "Sierra Centro", lo que fortalece mi intención de permanecer en la institución.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3.7	3.7	3.7
	En desacuerdo	2	7.4	7.4	11.1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	25.9	25.9	37.0
	De acuerdo	12	44.4	44.4	81.5
	Totalmente de acuerdo	5	18.5	18.5	100.0
	Total	27	100.0	100.0	
Percibo que la estabilidad laboral que ofrece la Cooperativa "Sierra Centro" favorece mi decisión de permanecer en la institución.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3.7	3.7	3.7
	En desacuerdo	3	11.1	11.1	14.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	29.6	29.6	44.4
	De acuerdo	10	37.0	37.0	81.5
	Totalmente de acuerdo	5	18.5	18.5	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

Los resultados evidencian una percepción favorable de la intención de permanencia del personal en la Cooperativa "Sierra Centro", el 62,9% de los colaboradores manifiesta sentirse identificado con la institución, el 55,5% percibe estabilidad laboral y el 51,8% considera que las condiciones internas fortalecen su permanencia. Estos hallazgos coinciden con Ortiz (2024), quien señala que un clima organizacional favorable fortalece el sentido de pertenencia y la continuidad laboral de los trabajadores.

Tabla 15. Subdimensión – Intención de abandono laboral

La ausencia de desarrollo profesional influye en mi deseo de trabajar en otra institución.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	14.8	14.8	14.8
	En desacuerdo	7	25.9	25.9	40.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	40.7	40.7	81.5
	De acuerdo	3	11.1	11.1	92.6
	Totalmente de acuerdo	2	7.4	7.4	100.0
	Total	27	100.0	100.0	
La falta de motivación dentro de la cooperativa influye en mi deseo de abandonar la institución.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	14.8	14.8	14.8
	En desacuerdo	6	22.2	22.2	37.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	37.0	37.0	74.1
	De acuerdo	5	18.5	18.5	92.6
	Totalmente de acuerdo	2	7.4	7.4	100.0
	Total	27	100.0	100.0	
Las condiciones organizacionales desfavorables disminuyen mi interés de permanecer en la cooperativa.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	14.8	14.8	14.8
	En desacuerdo	8	29.6	29.6	44.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	29.6	29.6	74.1
	De acuerdo	5	18.5	18.5	92.6
	Totalmente de acuerdo	2	7.4	7.4	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

Los resultados evidencian una baja intención de abandono laboral en la Cooperativa “Sierra Centro”, el 40,7% de los colaboradores está en desacuerdo con que la falta de desarrollo profesional influya en buscar otro empleo, el 37,0% discrepa de que la falta de motivación motive su salida y el 44,4% no considera que las condiciones organizacionales reduzcan su interés de permanecer. Estos hallazgos coinciden con Ortiz (2024), quien señala que un clima organizacional favorable disminuye la intención de abandono y fortalece la permanencia del personal.

Tabla 16. Subdimensión – Estabilidad laboral

Confío en la estabilidad institucional de la Cooperativa "Sierra Centro" para continuar desarrollando mis actividades laborales.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3.7	3.7	3.7
	En desacuerdo	4	14.8	14.8	18.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	14.8	14.8	33.3
	De acuerdo	12	44.4	44.4	77.8
	Totalmente de acuerdo	6	22.2	22.2	100.0
	Total	27	100.0	100.0	
La estabilidad laboral que percibo en la Cooperativa 'Sierra Centro' influye en mi decisión de permanecer en la institución.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	14.8	14.8	14.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	33.3	33.3	48.1
	De acuerdo	7	25.9	25.9	74.1
	Totalmente de acuerdo	7	25.9	25.9	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

Los resultados reflejan una percepción favorable de la estabilidad laboral en la Cooperativa "Sierra Centro", donde el 66,6% confía en la estabilidad institucional y el 51,8% considera que esta influye en su permanencia. Esto evidencia que la continuidad laboral contribuye a reducir la rotación del personal, en concordancia con Ortiz (2024).

Tabla 17. Subdimensión – Consecuencias organizacionales

La salida frecuente de colaboradores incrementa la carga laboral y dificulta la integración de los equipos de trabajo dentro de la cooperativa.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	14.8	14.8	14.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	11.1	11.1	25.9
	De acuerdo	8	29.6	29.6	55.6
	Totalmente de acuerdo	12	44.4	44.4	100.0
	Total	27	100.0	100.0	
La salida de trabajadores genera dificultades en el cumplimiento de los procesos institucionales.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	14.8	14.8	14.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.7	3.7	18.5
	De acuerdo	5	18.5	18.5	37.0
	Totalmente de acuerdo	17	63.0	63.0	100.0
	Total	27	100.0	100.0	
La rotación del personal afecta la calidad del servicio brindado por la cooperativa.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	14.8	14.8	14.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	7.4	7.4	22.2
	De acuerdo	5	18.5	18.5	40.7
	Totalmente de acuerdo	16	59.3	59.3	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

Los resultados evidencian que la rotación del personal genera consecuencias organizacionales importantes en la Cooperativa “Sierra Centro”, el 74,0% de los colaboradores considera que incrementa la carga laboral y dificulta la integración de los equipos, el 81,5% señala que afecta el cumplimiento de los procesos institucionales y el 77,8% percibe un impacto en la calidad del servicio. Estos hallazgos confirman que la rotación puede afectar el desempeño organizacional y la continuidad de las operaciones dentro de la cooperativa.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los hallazgos evidencian que, aunque la Cooperativa “Sierra Centro” no presenta una problemática crítica de rotación, existen factores del clima organizacional que deben fortalecerse. Dimensiones como el liderazgo, la comunicación, la motivación, la colaboración, el desarrollo profesional, las políticas internas y la satisfacción laboral influyen en la permanencia de los colaboradores, por lo que su mejora contribuirá a fortalecer el compromiso y la estabilidad del talento humano.

3.1. Principales factores relacionados al clima organizacional que influyen en la rotación del personal de la cooperativa de ahorro y crédito “Sierra Centro”

Tabla 16. Principales factores que influyen en el clima organizacional en la cooperativa de ahorro y crédito “Sierra Centro”.

Variable independiente: Clima Organizacional										
Subdimensión / Descripción		Liderazgo	Comunicación	Motivación	Colaboración	Condiciones físicas de trabajo	Desarrollo o carrera profesional	Políticas internas	Satisfacción aboral	Descripción
Alternativa	Rango	Media Aritmética								Grado de presencia
Totalmente de acuerdo	5,00-4.01									Alta presencia
De acuerdo	4.00-3.01	3.49	3.22	3.70	3.70	3.48	3.50	3.76	3.71	Alta presencia
Neutral	3.00-2.01									Moderada presencia
Desacuerdo	2.00-1.01									Baja presencia
Totalmente desacuerdo	1.00-0.00									Baja presencia

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación

Los resultados finales del baremo evidencian que la variable clima organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” presenta una alta presencia, todas las subdimensiones se ubican en el rango de “De acuerdo”. Esto refleja una percepción positiva del ambiente laboral por parte de los colaboradores. Entre los aspectos más favorables se destacan las políticas internas con una media de 3,76,

la satisfacción laboral con 3,71, y la motivación y colaboración con 3,70, lo que demuestra que existen normas institucionales claras, relaciones laborales adecuadas, compromiso y disposición para trabajar en equipo.

Sin embargo, también se identifican aspectos que pueden mejorar. La comunicación presenta la media más baja con 3,22, seguida de las condiciones físicas de trabajo con 3,48 y el liderazgo con 3,49. Aunque estos resultados siguen favorables, requieren atención porque una comunicación poco fortalecida, un liderazgo limitado o condiciones laborales no totalmente adecuadas pueden afectar la confianza, la coordinación interna y la permanencia del personal. En este sentido, el clima organizacional de la cooperativa es positivo, pero debe reforzarse principalmente en la comunicación interna, el liderazgo y los recursos de trabajo para prevenir posibles factores asociados a la rotación del personal.

Tabla 17. Principales factores de rotación del personal en la cooperativa “Sierra Centro”.

Variable dependiente: Rotación del Personal						
Subdimensión / Descripción		Intención de permanencia del personal	Intención de abandono laboral	Estabilidad laboral	Consecuencias organizacionales	Descripción
Alternativa	Rango	Media Aritmética				Grado de presencia
Totalmente de acuerdo	5,00-4,01				4.03	Alta presencia
De acuerdo	4,00-3,01	3.60		3.64		Alta presencia
Neutral	3,00-2,01		2.75			Moderada presencia
Desacuerdo	2,00-1,01					Baja presencia
Totalmente desacuerdo	1,00-0,00					Baja presencia

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación

Los resultados del baremo evidencian que la rotación del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” no se presenta como una problemática crítica, la intención de permanencia obtuvo una media de 3,60 y la estabilidad laboral una media de 3,64, ubicándose en el rango de “De acuerdo” y con alta presencia. Esto es positivo porque demuestra que los colaboradores perciben condiciones favorables para continuar en la institución y sienten cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo.

También se destaca como aspecto positivo la subdimensión consecuencias organizacionales, con una media de 4,03, ubicada en “Totalmente de acuerdo”. Esto refleja que el personal reconoce que la salida de trabajadores puede afectar a la cooperativa mediante mayor carga laboral, pérdida de experiencia, desorganización y dificultades en el trabajo en equipo.

Sin embargo, el aspecto que requiere mejora es la intención de abandono laboral, que presenta una media de 2,75, ubicada en un nivel neutral o moderado. Esto indica que, aunque no existe una intención fuerte de salida, sí pueden existir dudas en algunos colaboradores sobre su permanencia. Por ello, la cooperativa debe fortalecer acciones relacionadas con el liderazgo, la comunicación, la motivación y las condiciones laborales, con el fin de prevenir futuros riesgos de rotación y consolidar la permanencia del personal.

Estrategias de mejora del clima organizacional para prevenir la rotación del personal

A partir del análisis de los baremos de clima organizacional y rotación del personal, se identificó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” mantiene condiciones laborales favorables; sin embargo, existen factores que requieren fortalecimiento. La comunicación interna obtuvo una media de 3,22, el liderazgo 3,49 y las condiciones físicas de trabajo 3,48. Además, la intención de abandono laboral alcanzó 2,75, ubicándose en un nivel neutral. Con base en estos resultados, se plantean cuatro estrategias destinadas a fortalecer el ambiente laboral, consolidar la permanencia de los colaboradores y prevenir posibles situaciones de rotación.

Estrategia 1. Fortalecimiento de la comunicación interna

La comunicación interna obtuvo una media de 3,22, que es la subdimensión con menor valoración del clima organizacional. Por ello, se propone realizar reuniones informativas mensuales, establecer canales internos más directos y generar espacios de diálogo para mejorar la claridad, oportunidad y confianza en la información. Esta estrategia corresponde a la fase “Escuchar para comprender” y tendrá como indicadores la frecuencia de reuniones, el porcentaje de colaboradores

que perciben información clara y el nivel de satisfacción con la comunicación, con la meta de incrementar la media de 3,22 a 3,70.

Estrategia 2. Programa de liderazgo cercano y retroalimentación continua

El liderazgo alcanzó una media de 3,49, lo que refleja una percepción favorable, aunque todavía existen oportunidades de mejora en el acompañamiento y apoyo de los jefes. Se propone implementar reuniones de seguimiento, sesiones de retroalimentación y capacitación para los responsables de cada área, en concordancia con la fase “Liderar para acompañar”. Los indicadores serán el número de retroalimentaciones realizadas, el porcentaje de trabajadores que perciben apoyo de sus superiores y la evaluación promedio del liderazgo, con la meta de elevar la media de 3,49 a 3,80.

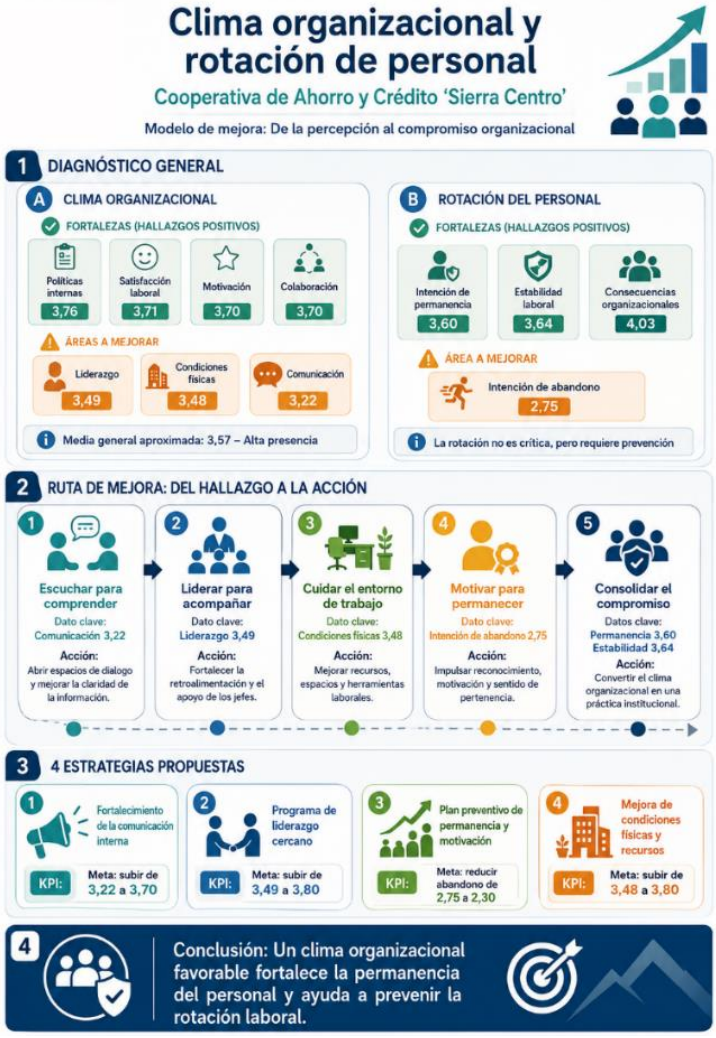
Estrategia 3. Plan preventivo de permanencia y motivación laboral

La intención de permanencia obtuvo una media de 3,60 y la estabilidad laboral 3,64; sin embargo, la intención de abandono alcanzó 2,75, ubicándose en un nivel neutral. Por ello, se propone desarrollar acciones de reconocimiento, capacitación, integración y seguimiento de las expectativas laborales, en relación con la fase “Motivar para permanecer”. Los indicadores serán el índice de intención de abandono, el nivel de permanencia y el número de actividades de reconocimiento, con la meta de reducir el abandono de 2,75 a 2,30 e incrementar la permanencia de 3,60 a 3,90.

Estrategia 4. Mejora de las condiciones físicas y los recursos de trabajo

Las condiciones físicas de trabajo obtuvieron una media de 3,48, lo que evidencia la necesidad de revisar los espacios, equipos, mobiliario y herramientas disponibles. Se propone realizar evaluaciones periódicas de las instalaciones, identificar necesidades por área y atender los requerimientos prioritarios, de acuerdo con la fase “Cuidar el entorno de trabajo”. Los indicadores serán el porcentaje de requerimientos atendidos, el número de revisiones realizadas y el nivel de satisfacción con las condiciones físicas, con la meta de incrementar la media de 3,48 a 3,80 y atender al menos el 80 % de las necesidades identificadas.

Grafica 1. Estrategias de mejora del clima organizacional para prevenir la rotación del personal



Fuente: elaboración propia

CONCLUSIONES

- La revisión teórica permitió concluir que el clima organizacional y la rotación del personal mantienen una relación estrecha dentro de la gestión del talento humano. El liderazgo, la comunicación, la motivación, la colaboración, las condiciones físicas, el desarrollo profesional, las políticas internas y la satisfacción laboral influyen en la percepción que los trabajadores construyen sobre su entorno. Cuando estos factores son favorables, fortalecen el compromiso, la estabilidad y la intención de permanencia; por el contrario, sus deficiencias pueden generar insatisfacción y deseo de abandonar la organización. Por ello, la rotación debe comprenderse como un fenómeno asociado a las condiciones internas y no únicamente como una decisión individual del trabajador.

- El diagnóstico evidenció que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” mantiene un clima organizacional favorable, con una media general aproximada de 3,57, ubicada en el nivel de alta presencia. Las principales fortalezas corresponden a las políticas internas con 3,76, la satisfacción laboral con 3,71, y la motivación y colaboración con 3,70. No obstante, la comunicación obtuvo la menor valoración con 3,22, seguida de las condiciones físicas de trabajo con 3,48 y el liderazgo con 3,49, aspectos que deben fortalecerse. Respecto a la rotación, la intención de permanencia alcanzó 3,60 y la estabilidad laboral 3,64, por lo que no existe una problemática crítica; sin embargo, la intención de abandono presentó una media de 2,75, situada en un nivel moderado que requiere atención preventiva.

- Se identificó que la comunicación interna, el liderazgo, la motivación, las condiciones físicas, el desarrollo profesional y la satisfacción laboral influyen en la rotación del personal. La comunicación y el liderazgo requieren mayor atención, porque inciden en la confianza y coordinación entre directivos y colaboradores. Asimismo, la motivación y las oportunidades de crecimiento fortalecen el compromiso institucional. Esta relación se confirmó mediante un coeficiente de Spearman de 0,689 y una significancia de 0,000. Por tanto,

un clima organizacional favorable contribuye a la permanencia y estabilidad del personal.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” desarrolle acciones orientadas a fortalecer la comunicación interna, el liderazgo y las condiciones físicas de trabajo, por ser los factores con menor valoración. Para ello, se pueden establecer reuniones periódicas de retroalimentación, canales claros para comunicar decisiones, capacitaciones dirigidas a los responsables de equipos y revisiones de los recursos laborales. También es necesario mantener las fortalezas relacionadas con la motivación, la colaboración, las políticas internas y la satisfacción laboral, mediante programas de reconocimiento y desarrollo profesional. Estas acciones permitirán prevenir la intención de abandono y consolidar la estabilidad del talento humano.

- Además, se recomienda que futuras investigaciones complementen este estudio mediante entrevistas o grupos focales, de esta manera se profundiza en las percepciones de los colaboradores y se analizan varios aspectos que no fueron abordados únicamente desde la encuesta. De esta manera, será pertinente realizar un seguimiento posterior que permita evaluar si las acciones implementadas contribuyen efectivamente a mejorar el clima organizacional y reducir los posibles riesgos de la rotación del personal.

BIBLIOGRAFÍA

Alsubaie, S. (2023). The impact of organizational support and ethical climate on turnover is intention with the mediating role of job satisfaction.

Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL.

Arifin, D. (2023). Job stress, organizational climate, workload and turnover intention. International Journal of Economics, Management and Research.

Ayari, A., & AlHamaqi, A. (2021). Investigation of organizational commitment and turnover intention. Journal of Business Research.

Cabrera, M. E. A. (2026). Comunicación interna, clima organizacional y desempeño laboral. Revista InveCom.

Campos-Tufiño, M. (2025). Clima laboral y su incidencia en el desempeño docente. Revista Científica CzamBos.

Cedeño, L. J. B. (2025). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral. Revista Social Fronteriza.

Conislla, W. O. H. (2025). Efectos de la rotación del personal sobre el ambiente laboral. Revista Multidisciplinaria de Estudios Contemporáneos.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro”. (2026). Nómina del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” [Documento interno].

Corredor, A. D. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. Revista Facultad de Ciencias Económicas.

Cruz Alvear, Á. F. (2026). Rotación de personal y su impacto en el clima organizacional. Ciencia y Educación.

Elrayah, M. (2023). Organizational commitment and employees' turnover intention. International Journal of Professional Business Review.

Enășoni, S., Popescu, M., & Ionescu, C. (2026). Organizational climate, ethical work environment, job satisfaction, and turnover intention. BMC Psychology.

Esparza-Córdova, L. A. (2026). Clima laboral como variable estratégica de productividad. Revista Ciencia y Mundo.

García, I. M. G. (2024). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral. PentaCiencias.

García-Díaz, L. D., & Anchundia-Loor, A. M. (2025). Rotación de personal y su impacto en el clima organizacional de la empresa termo-eléctrica CELEC-EP Jaramijó. Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun, 9(16), 537–544.

García-García, X. M. (2025). Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral: Caso de estudio de una empresa pública ecuatoriana. Hallazgos21.

Guevara-Rufasto, B. S. (2024). Impacto del clima organizacional en el desempeño laboral. Revista Venezolana de Gerencia.

Hao, Y., & Wang, G. (2022). The effect of supportive organizational climate on employee turnover intention. Journal of Human Resource and Sustainability Studies.

Hernández, Y. R. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores.

Jianchun, Y. (2024). Enhancing employee job satisfaction through organizational climate. BMC Psychology.

Lajo, K. I. (2024). El clima organizacional y la productividad laboral en los colaboradores. Decisión Gerencial.

Lozano Sánchez, E. Y., Gutiérrez Tamayo, B. L., Velásquez Gutiérrez, J. G., Restrepo Garzón, Y. P., & Cruz, D. D. (2023). Análisis de los factores que influyen en el clima organizacional en el Banco de Bogotá sucursal Granada-Meta. Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

Lukas, A. (2024). The effect of job stress and organizational climate on turnover intention: Mediating role of job satisfaction. PENANOMICS: International Journal of Economics.

Montoya Zevallos, N. F. (2024). Clima laboral y rotación de personal en una empresa. Universidad San Ignacio de Loyola.

Moreta Yánez, Á. M., Pacheco Rodríguez, F. R., Ortiz del Pino, Á. R., & Bombón Orellana, N. D. (2018). Medición del clima laboral caso: Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato.

Natasya, S. (2023). The effect of organizational climate and leadership style on turnover intention through job satisfaction. Indonesian Journal of Law and Economics

Ojeda Gangotena, M. S. (2024). Análisis del clima laboral en la empresa y su incidencia en el índice de rotación de personal. Universidad de Las Américas.

Ortiz Erraez, B. J. (2024). Análisis del clima organizacional caso Banco del Austro. Universidad Católica de Cuenca.

Paredes Acosta, L. M. (2023). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa DIMA. Universidad Técnica del Norte.

Rachman, M. M. (2022). The mediating role of job satisfaction in turnover intention. Asia Pacific Management and Business Application.

Ramírez, V. H. (2025). El impacto de la rotación del personal en los costos organizacionales. Revista Veritas.

Salama, W., Abdou, A. H., Mohamed, S. A. K., & Shehata, H. S. (2022). Impact of work stress and job burnout on turnover intentions among hotel employees. International Journal of Environmental Research and Public Health.

Terrones Mayta, R. E., & Haro Zea, K. L. (2024). Impacto del clima organizacional sobre la rotación de los trabajadores: Revisión 2013–2023. Tendencias, 25(2), 247–277.

Toctaguano Alarcón, P. M. (2024). El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Indígena “SAC” Ltda., de la ciudad de Riobamba. Universidad Nacional de Chimborazo.

Toro, R., Peña-Sarmiento, M., Avendaño-Prieto, B. L., Mejía-Vélez, S., & Bernal-Torres, A. (2022). Análisis empírico del coeficiente Alfa de Cronbach según opciones de respuesta, muestra y observaciones atípicas. Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación – e Avaliação Psicológica, 63(2), 17–30.

Vanessa, A. S. (2023). The effect of job stress and organizational climate on turnover intention mediated by job satisfaction. International Journal of Social Science and Education Research Studies.

Vásquez Benalcázar, L. E. (2024). Rotación del personal y desempeño laboral de los funcionarios del GAD municipal del Cantón Guano. Universidad Nacional de Chimborazo. https://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/14135

Velázquez Carmona, M. S. (2024). Factores que determinan la rotación de personal en los autoservicios de la ciudad de Pilar, periodo 2023–2024. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.

Vizcaíno Zúñiga, P. I., Cedeño Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(4), 9723–9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

ANEXOS

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ENCUESTA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y ROTACION DEL PERSONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Estimado(a) colaborador(a),

Le agradecemos la disposición para colaborar en la investigación que tiene por nombre "Clima organizacional y rotación del personal en la cooperativa de ahorro y crédito "Sierra Centro"'. Las respuestas representan un aporte significativo para conocer la percepción de los colaboradores sobre el ambiente laboral y los diferentes factores que se relacionan con la permanencia dentro de la institución.

A continuación, se presenta un breve cuestionario compuesto por una serie de afirmaciones que están relacionadas con el clima organizacional y la rotación del personal. Se solicita valorar cada alternativa de respuesta de acuerdo con su experiencia y opinión. Para ello utilice una escala del 1 al 5, donde 1 representa la valoración más baja (Totalmente en desacuerdo) y 5 la valoración más alta (Totalmente de acuerdo).

Este cuestionario tiene fines exclusivamente académicos. La información proporcionada será tratada de manera confidencial y anónima; por lo tanto, no se solicitarán daros personales. Agradecemos sinceramente su tiempo, honestidad y colaboración.

Alternativas de respuestas / Ítem	Totalmente desacuerdo (1)	Desacuerdo (2)	Neutral (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
DIMENSIÓN I. CLIMA ORGANIZACIONAL					
Liderazgo					
1. Los directivos de la Cooperativa "Sierra Centro" orientan adecuadamente el					

cumplimiento de las actividades laborales.					
2. El liderazgo de mis superiores influye positivamente en mi motivación laboral.					
3. Los directivos promueven un ambiente de confianza dentro de la cooperativa.					
Comunicación					
4. La Cooperativa “Sierra Centro” mantiene una comunicación efectiva entre directivos y colaboradores mediante canales adecuados para informar cambios y decisiones internas.					
5. Recibo retroalimentación sobre mi desempeño laboral dentro de la cooperativa.					
6. La información que recibo en la Cooperativa “Sierra Centro” me permite expresar con confianza opiniones, problemas o sugerencias relacionadas con mi trabajo.					
Motivación					
7. El reconocimiento que recibo en la cooperativa me motiva a desempeñarme mejor.					
8. Me esfuerzo por cumplir mis funciones porque me siento identificado/a con la cooperativa.					
9. La motivación que recibo en la cooperativa influye en mi deseo de permanecer en la institución.					
Colaboración					
10. Los colaboradores trabajan en equipo para alcanzar los objetivos institucionales de la Cooperativa “Sierra Centro”.					
11. Mis compañeros muestran disposición para brindarme apoyo y ayuda cuando se presentan dificultades en mis actividades laborales.					
12. Las relaciones laborales dentro de la Cooperativa ‘Sierra Centro’ se desarrollan en un ambiente de confianza y respeto entre los colaboradores.					
Condiciones físicas de trabajo					

13. Las instalaciones de la Cooperativa “Sierra Centro” son adecuadas para realizar mis actividades laborales.					
14. La cooperativa proporciona los recursos suficientes para desarrollar mis actividades laborales.					
15. Los equipos que utilizo en mi trabajo se encuentran en buen estado.					
Desarrollo o carrera profesional					
16. La Cooperativa “Sierra Centro” ofrece oportunidades para crecer profesionalmente.					
17. La institución promueve la formación continua de sus colaboradores.					
18. Las oportunidades de desarrollo profesional influyen en mi deseo de permanecer en la cooperativa.					
Políticas internas					
19. Las políticas internas se aplican de manera equitativa a todos los colaboradores.					
20. La cooperativa comunica de manera transparente las normas y cambios internos.					
21. Las normas y políticas internas de la Cooperativa “Sierra Centro” favorecen un ambiente laboral justo y comprensible.					
Satisfacción laboral					
22. Las actividades que realizo están acordes con mis capacidades y conocimientos.					
23. El ambiente laboral de la Cooperativa “Sierra Centro” me genera satisfacción.					
24. Considero que la Cooperativa “Sierra Centro” me brinda estabilidad laboral.					
DIMENSIÓN II. ROTACIÓN DEL PERSONAL					
Intención de permanencia del personal					
25. Considero que las condiciones internas de la Cooperativa “Sierra Centro” fortalecen mi interés por continuar trabajando en la institución.					
26. Me siento identificado/a con la Cooperativa “Sierra Centro”, lo que fortalece mi					

intención de permanecer en la institución.					
27. Percibo que la estabilidad laboral que ofrece la Cooperativa “Sierra Centro” favorece mi decisión de permanecer en la institución.					
Intención de abandono laboral					
28. La ausencia de desarrollo profesional influye en mi deseo de trabajar en otra institución.					
29. La falta de motivación dentro de la cooperativa influye en mi deseo de abandonar la institución.					
30. Las condiciones organizacionales desfavorables disminuyen mi interés de permanecer en la cooperativa.					
Estabilidad laboral					
31. Confío en la estabilidad institucional de la Cooperativa “Sierra Centro” para continuar desarrollando mis actividades laborales.					
32. La estabilidad laboral que percibo en la Cooperativa ‘Sierra Centro’ influye en mi decisión de permanecer en la institución.					
Consecuencias organizacionales					
33. La salida frecuente de colaboradores incrementa la carga laboral y dificulta la integración de los equipos de trabajo dentro de la cooperativa.					
34. La salida de trabajadores genera dificultades en el cumplimiento de los procesos institucionales.					
35. La rotación del personal afecta la calidad del servicio brindado por la cooperativa.					