



Universidad
Continental

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración, Marketing y
Negocios Internacionales

Trabajo de Investigación

Rotación del personal y la productividad laboral en una cooperativa de ahorro y crédito de Huancayo

para optar el Grado Académico de Bachiller en
Administración

Kenyo David Ramos Tapia

Huancayo, 2018



Repositorio Institucional Continental

Trabajo de Investigación



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

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a mis padres y familiares por el apoyo constante hasta el logro de los mis objetivos profesionales.

AGRADECIMIENTOS

A mis Padres

Por haber su apoyo constante y permanente para el logro de mis objetivos profesionales.

A mi Asesor

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

A mi Universidad

Por brindarme un espacio de formación y transformación personal y profesional.
Profesional.

A la Cooperativa de Ahorro y Credito Huancavelica Ltda.582

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

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	16
1.1. Delimitación de la Investigación.....	16
1.1.1. Espacial.....	17
1.1.2. Temporal.....	16
1.1.3. Conceptual.....	17
1.2. Planteamiento del problema.....	17
1.3. Formulación del problema.....	28
1.3.1 Problema general.....	28
1.3.2 Problemas específicos.....	28
1.4. Objetivos de la Investigación.....	29
1.4.1. Objetivo general.....	29
1.4.2. Objetivos específicos.....	29
1.5. Justificación de la Investigación.....	29
1.5.1 Justificación teórica.....	29
1.5.2 Justificación practica.....	30
1.5.3 Justificación metodológica.....	30
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	31
2.1. Antecedentes de Investigación.....	31
2.1.1. Artículos científicos.....	31
2.1.2. Tesis nacionales e internacionales.....	34
2.2. Bases teóricas.....	36
2.2.1. ROTACION DEL PERSONAL.....	37

2.2.1.1. Según Chiavenato Idalberto.....	37
2.2.1.2. Según Merino.....	37
2.2.1.3. Tipos de rotación.....	37
2.2.1.3.1. Rotación voluntaria.....	37
2.2.1.3.2. Rotación involuntaria.....	38
2.2.1.4. Factores de rotación del personal.....	38
2.2.1.4.1. Factores internos de la rotación del personal.....	39
2.2.1.4.2. Factores externos de la rotación del persona.....	39
2.2.1.5.-Índice de la rotación del personal.....	39
2.2.1.6.-Calculo de la rotación del personal.....	40
2.2.1.7.-Costo de la rotación del personal.....	40
2.2.2.-PRODUCTIVIDAD LABORAL.....	41
2.2.2.1.-Productividad laboral según Instituto Peruano de Economía.....	41
2.2.2.2.-Productividad según Kart Fremon.....	41
2.2.2.3.-Medición de la productividad.....	41
2.2.2.4.-Indicadores de productividad.....	42
2.2.2.4.1.-Eficiencia.....	42
2.2.2.4.2.-Efectividad.....	42
2.2.2.4.3.-Eficacia.....	42
2.3. Definición de Términos Básicos.....	42
2.3.1. Recurso Humano.....	42
2.3.2. Talento Humano	42
2.3.3. Gestión del Talento Humano	43
2.3.4. Rotación del Personal.....	43
2.3.5. Rotación de puestos	43
2.3.6. Índice de Rotación del Personal.....	44
2.3.7. Costo de Rotación del Personal.....	44
2.3.8. Clima laboral.....	44
2.3.9. Satisfacción laboral.....	44
2.3.10. Desempeño laboral.....	44
2.3.11. Productividad Laboral.....	44

CAPÍTULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES.....	46
3.1. Hipótesis.....	46
3.1.1. Hipótesis general.....	46
3.1.2. Hipótesis específicos.....	46
3.2. Identificación de las variables.....	47
3.3. Operacionalización de las variables.....	47-50
CAPITULO IV: METODOLOGIA.....	51
4.1. Métodos de investigación.....	51
4.1.1. Método general.....	51
4.1.2. Método específico.....	51
4.2 Configuración de la Investigación.....	52
4.2.1. Enfoque de la investigación.....	52
4.2.2. Tipo de investigación.....	53
4.2.3. Nivel de investigación.....	53
4.2.4. Diseño de investigación.....	53
4.3. Población y Muestra.....	54
4.3.1. Población.....	54
4.3.2. Muestra.....	54
a) Unidad de análisis.....	54
b) Tamaño de muestra.....	55
c) Selección de la muestra.....	55
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
4.5. Proceso de Recolección de Datos.....	56
4.6. Descripción de la prueba de Hipótesis.....	56
4.6.1. Descripción del análisis descriptivo.....	56
4.6.2. Descripción del análisis inferencial.....	57
4.6.3. Descripción de la prueba de hipótesis.....	57
CAPÍTULO V: RESULTADOS.....	58
5.1. Descripción del Trabajo de Campo.....	58
5.2. Presentación de resultados.....	59-91
5.3. Contratación de resultados.....	91-96

CAPÍTULO VI:**DISCUSIÓN.....97****6.1. Discusión de resultados.....97-106****Conclusiones****Recomendaciones****REFERENCIAS****APÉNDICES**

- Matriz de consistencia
- Instrumentos de recolección de datos
- Evidencias (formatos, fotografía, otros)

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01.Tasa de rotación mensual del personal en Perú a Nivel Nacional, periodo 2017.....	18
Tabla N° 02. Rotación mensual del personal Región Junín enero 2017-Sector Microempresa.....	21
Tabla N° 03 .Rotación mensual del personal Región Junín Enero 2017-Sector Pequeña empresa.....	21
Tabla N° 04.Rotación Mensual Del Personal Región Junín Enero 2017-Sector Mediana empresa.....	22
Tabla N° 05.Rotación mensual del personal Región Junín Enero 2017-Sector Gran empresa.....	23
Tabla N° 06.Rotación mensual del personal Coopac Hvca Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2017 (Enero-Diciembre).....	24
Tabla N°07.Evolución de saldo de cartera mensual Coopac Hvca Ltda. 582- Agencia Huancayo, periodo 2017 (Enero-Diciembre).....	26
Tabla N°08.Rotación mensual del personal Coopac Hvca Ltda. 582. Agencia Huancayo,Periodo-2016 y 2017.....	27
Tabla N°09.Evolución de saldo de cartera mensual Coopac Hvca Ltda. 582- Agencia Huancayo, periodo 2016 y 2017.....	28
Tabla N°10.Operacionalizacion de las variables.....	47-50
Tabla N°11Relación de Funcionarios y cargos de la Coopac. Hvca Ltda. 582.....	55
Tabla N°12.Sexo de los Funcionarios de la Coopac. Hvca Ltda. 582.....	59
Tabla.N°13.Edad de los Funcionarios de la Coopac Hvca Ltda. 582.....	60
Tabla N°14.Areas de trabajo en la Coopac Hvca Ltda.582.....	61
Tabla N°15.Política salarial e Incentivo.....	62
Tabla N°16.Política de Prestaciones.....	63
Tabla N° 17. Supervisión que ejerce el Personal	65
Tabla N°18.Oportunidad de crecimiento profesional.....	65
Tabla N° 19. Relaciones humanas dentro de la organización.....	66
Tabla N° 20. Condiciones físicas ambientales de trabajo en la organización.....	67

Tabla N° 21. Moral del personal de la organización.....	68
Tabla N° 22. Cultura de la organización.....	69
Tabla N° 23. Clima Laboral.....	70
Tabla N° 24. Política de reclutamiento y selección de recursos humanos.....	71
Tabla N° 25. Criterios y programas de capacitación de recursos humanos.....	72
Tabla N° 26 . Política disciplinaria de la organización.....	73
Tabla N° 27. Criterio de evaluación del desempeño.....	74
Tabla N° 28 Grados de flexibilidad de las políticas de organización.....	75
Tabla N° 29. Aplicación del liderazgo y motivación para con los trabajos.....	76
Tabla N° 30. Situación de oferta y de la demanda de recursos humanos en el mercado.....	77
Tabla N° 31. Coyuntura económica.....	78
Tabla N° 32. Oportunidades de empleo en el mercado de trabajo.....	79
Tabla N° 33. Condicionalidad de la demanda.....	80
Tabla N° 34. Eficiencia.....	81
Tabla N° 35. Eficacia.....	82
Tabla N° 36. Efectividad.....	83
Tabla N° 37. Factores internos de la rotación del personal en la productividad laboral. de la Coopac.Hvca.Ltda 582 -Agencia Huancayo (Datos Agrupados).....	84
Tabla N° 38. Factores externos de la rotación del personal en la productividad laboral de la Coopac.Hvca.Ltda 582-Agencia Huancayo (Datos Agrupados).....	86
Tabla N° 39Indicadores de la productividad laboral en la Coopac.Hvca.Ltda 582 Agencia Huancayo (Datos Agrupados).....	88
Tabla N° 40 Correlación entre Rotación del personal y productividad laboral en la Coopac.Hvca.Ltda 582-Agencia Huancayo.....	90
Tabla N° 41Correlación entre los Factores Internos de Rotación del Personal y la Productividad laboral en la Coopac.Hvca.Ltda 582-Agencia Huancayo.....	92
Tabla N° 42 Correlación entre los Factores Externos de Rotación del Personal y la Productividad laboral en la Coopac.Hvca.Ltda 582-Agencia Huancayo.....	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01. Sexo de los Funcionarios de la Coopac. Hvca Ltda. 582.....	59
Figura N° 02. Edad de los Funcionarios de la Coopac Hvca Ltda. 582.....	60
Figura N° 03. Areas de trabajo Coopac Hvca Ltda. 582.....	61
Figura N° 04. Política salarial e Incentivo.....	62
Figura N° 05. Política de Prestaciones.....	63
Figura N° 06. Supervisión que ejerce el Personal.....	64
Figura N° 07. Oportunidad de crecimiento profesional.....	65
Figura N° 08. Relaciones humanas dentro de la organización.....	66
Figura N° 09. Condiciones físicas ambientales de trabajo en la organización.....	67
Figura N° 10. Moral del personal de la organización.....	68
Figura N° 11. Cultura de la Organización.....	69
Figura N° 12. Clima Laboral.....	70
Figura N° 13. Política de reclutamiento y selección de recursos humanos.....	71
Figura N° 14. Criterios y programas de capacitación de recursos humanos.....	72
Figura N° 15. Política disciplinaria de la organización.....	73
Figura N° 16. Criterio de evaluación del desempeño.....	74
Figura N° 17. Grados de flexibilidad de las políticas de organización.....	75
Figura N° 18. Aplicación del liderazgo y motivación para con los trabajos.....	76
Figura N° 19. Situación de oferta y de la demanda de recursos humanos en el mercado.....	77
Figura N° 20. Coyuntura económica.....	78
Figura N° 21. Oportunidades de empleo en el mercado de trabajo.....	79
Figura N° 22. Condicionalidad de la demanda.....	80
Figura N° 23. Eficiencia.....	81
Figura N° 24. Eficacia.....	82
Figura N° 25. Efectividad.....	83
Figura N° 26 Factores internos de la rotación del personal en la productividad laboral de la Coopac. Hvca.Ltda 582 -Agencia Huancayo (Datos Agrupados).....	86
Figura N° 27 Factores externos de la rotación del personal en la productividad laboral de la Coopac. Hvca.Ltda 582 -Agencia Huancayo (Datos Agrupados).....	87
Figura N° 28 Indicadores de la productividad laboral en la Coopac. Hvca.Ltda 582 Agencia Huancayo (Datos Agrupados).....	89

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración N° 01. Agencia Principal Coopac.Hvca.Ltda.582- Ciudad Huancavelica.....	117
Ilustración N° 02. Agencia Huancayo Coopac.Hvca.Ltda. 582.....	117
Ilustración N° 03. Consejo de Administración Agencia Principal Coopac.Hvca.Ltda.582.....	118
Ilustración N° 04. Gerencia General Coopac.Hvca.Ltda. 582.....	118
Ilustración N° 05. Área de Contabilidad Coopac.Hvca.Ltda.582.....	119
Ilustración N° 06. Área de Auditoria Coopac.Hvca.Ltda. 582.....	119
Ilustración N° 07. Área de Sistemas Coopac.Hvca.Ltda.582.....	120
Ilustración N° 08. Asistente de Contabilidad Coopac.Hvca.Ltda. 582.....	120
Ilustración N° 09. Administrador Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo.....	121
Ilustración N° 10. Jefe de Recuperaciones .Hvca.Ltda. 582.....	121
Ilustración N° 11. Área de Operaciones Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo.....	122
Ilustración N° 12. Representante Financiero Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo.....	122
Ilustración N° 13. Asesor de Negocios Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo.....	123
Ilustración N° 14. Asesor de Negocios. 582-Agencia Huancayo.....	123
Ilustración N° 15. Asesor de Negocios Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo.....	124
Ilustración N° 16. Asesor de Negocios. 582-Agencia Huancayo.....	125
Ilustración N° 17. Asesor de Negocios Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo.....	125
Ilustración N° 18. Asesor de Negocios. 582-Agencia Huancayo.....	125
Ilustración N° 19. Asesor de Negocios. 582-Agencia Huancayo.....	126
Ilustración N° 20. Asesor de Negocios. 582-Agencia Huancayo.....	126

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito, conocer la relación existente entre la rotación del personal y productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, periodo 2017-Agencia Huancayo. Con la finalidad de establecer la relación no causal entre las variables de estudio, se utilizó como método general, el método científico, los métodos específicos Inductivo, Descriptivo, Documental, Estadística. El tipo de Investigación es aplicado, en tanto al Nivel de Investigación es correlacional, teniendo como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre las variables de estudio. El diseño de investigación es el diseño No experimental-transaccionales correlacionales – causales, en la tipología de Hernández, ya que la recolección de datos se realiza en un solo momento, a través de una observación de los fenómenos de la realidad tal como se suscitan.

El estudio se basa en la información recopilada a través de cuestionarios aplicados a los Funcionarios de la Cooperativa; con respecto a las variables rotación del personal y productividad laboral, quienes con sus aportes ayudaron a establecer la relación existente entre las variables.

Culminando la diligencia de los instrumentos de recopilación de datos, se procedió a su respectivo procesamiento, análisis y la contrastación de hipótesis haciendo uso de técnicas e instrumentos estadísticos, se contrasto la relación de variables de estudio.

En conclusión, existe relación directa entre la rotación del personal y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda.582, periodo 2017-Agencia Huancayo; a partir de los cuales se hicieron recomendaciones que en nuestro concepto permitirán mejorar la gestión comercial, administrativa, financiera y la inclusión entre los colaboradores para la consolidación de equipos de trabajo.

PALABRAS CLAVES: Rotación del personal, Productividad Laboral, Cooperativa.

ABSTRACT

The purpose research is to know the relationship between staff turnover and labor productivity in the Cooperative de Ahorro y Credito Huancavelica Ltda. 582, period 2017-Agencia Huancayo. In order to establish the non-causal relationship between the study variables, the general method was the scientific method, the specific methods Inductive, Descriptive, Documentary and Statistical. The type of research is applied, while the Research Level is correlational, with the purpose of knowing the relationship or degree of association that exists between the study variables. The research design is the non-experimental-corrective-causal transactional design, in the Hernández typology, since the data collection is done in a single moment, through an observation of the phenomena of reality as they arise.

The study is based on the information collected through questionnaires applied to the Cooperative's Officials; with respect to the variables of personnel turnover and labor productivity, who with their contributions helped to establish the existing relationship between the variables.

Culminating the diligence of data collection instruments, we proceeded to their respective processing, analysis and testing of hypotheses using statistical techniques and tools, we contrasted the relationship of study variables.

In conclusion, there is a direct relationship between staff turnover and labor productivity in the Cooperative de Ahorro y Credito Huancavelica Ltda.582, period 2017-Agencia Huancayo; from which recommendations were made that in our concept will improve the commercial, administrative, financial management and inclusion among the collaborators for the consolidation of work teams.

KEYWORDS: Staff rotation, Labor productivity, Cooperative.

INTRODUCCION

La Presente investigación trata sobre la rotación del personal y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hvca.Ltda 582, periodo 2017-Agencia Huancayo.

La investigación de esta esta problemática se realizó por el interés de relacionar la rotación del personal y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hvca.Ltda 582 . Además de poder aportar y enriquecer los postulados de las teorías que se consideran para este proyecto de investigación.

La información será obtenida a partir de la aplicación de la encuesta a 30 funcionarios de la Cooperativa, quienes por medio de sus valoraciones permitirá determinar la relación existente entre las variables de rotación del personal y la productividad laboral; así como la implicación de los factores internos como factores externos; y posteriormente contribuir con la institución a fin de fortalecer y/o optimizar sus resultados como parte de la gestión comercial de la institución Financiera.

Para cumplir con los objetivos del Informe se halla estructurado en 06 capítulos:

El capítulo I, estará conformada por el Planteamiento del estudio, el cual involucra la Delimitación de la Investigación (Espacial, Temporal, Conceptual), Planteamiento del problema, Formulación del problema (Problema general, Problemas específicos), Objetivos de la Investigación (Objetivo General, Objetivos específicos), Justificación de la Investigación (Justificación teórica, Justificación práctica, Justificación metodológica).

El capítulo II, estará basada en el análisis de antecedentes de estudio, referencias teóricas y conceptuales.

El capítulo III, comprenderá Hipótesis general, Hipótesis específicos, Identificación de las variables y Operacionalizacion de las variables.

El capítulo IV, Metodología de la Investigación Métodos (Método general, Método específico), Configuración de la Investigación (Enfoque de la investigación, Tipo de

investigación, Nivel de investigación, Diseño de investigación, Población y Muestra, Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Proceso de Recolección de Datos, Descripción de la prueba de Hipótesis, Descripción del análisis descriptivo, Descripción del análisis inferencial y Descripción de la prueba de hipótesis.

El capítulo V, Descripción del Trabajo de Campo, Presentación de resultados, Contrastación de resultados.

El capítulo VI, integra la discusión de resultados, Conclusiones y Recomendaciones.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Delimitación de la Investigación

1.1.1.- Espacial

La investigación se desarrollará en el Cooperativa de Ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo , siendo participe los colaboradores de las áreas tales como : Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia–Huancavelica, Gerencia-Huancavelica, Área de Gestión del Talento Humano-Huancavelica ,Jefatura de Operaciones-Huancavelica, Jefatura de Tecnología de la Información-Huancavelica, Jefatura de Recuperaciones y contratos – Huancavelica, Jefatura de Contabilidad-Huancavelica, Jefatura de Auditoria, Administración Huancayo ,Área de negocios Agencia Huancayo, Área de cobranza Huancayo, Área Legal Huancayo ,Área de operaciones Huancayo Área caja Huancayo, Conserje Huancayo, Oficina especial de Jauja, Oficina especial de Pampas ,Oficina especial de Jauja.

1.1.2.- Temporal

La investigación a desarrollarse se hallará comprendida en el periodo 2017, tiempo en donde se recabara la información relevante para la determinación de la relación existente entre la rotación del personal y la productividad laboral en la cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 agencia Huancayo.

1.1.3.- Conceptual

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

1.2 Planteamiento y formulación del problema

En todos los contextos y/o ámbitos de las organizaciones, la presencia y el papel del colaborador al interior de los mismos son un factor importante que permiten a la empresa u organización mantener la existencia, vigencia y competitividad en el mercado respectivamente a partir del logro y/o cumplimiento de los objetivos trazados, metas logradas y operativizados; así mismo es reto de toda organización saber y conocer cuan satisfechos se hallan los colaboradores , ya que existen factores internos como externos influyentes al colaborador al momento de toma de decisión para su vinculación o desvinculación para con la empresa.

Según la Nota técnica 1072 del Banco Interamericano de desarrollo “menciona: En América Latina, la antigüedad promedio en el empleo se ha mantenido constante entre los años 2006 y 2014. A 2014, un trabajador en promedio permanece en su empleo durante 7,6 años. Al considerar solamente los trabajadores asalariados el promedio regional baja a 5,9 años, mientras que la antigüedad promedio para los cuenta propistas asciende a 11 años. En América Latina, once países registran una reducción en la proporción de trabajadores(ocupados totales y asalariados) que tienen menos de

un año en el empleo (Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Costa Rica, República Dominicana, Honduras, México, Panamá, Paraguay y Uruguay) dentro del período 2006-2014, lo que significa que más trabajadores se ubican en empleos estables; por otra parte, se registran incrementos para tres de ellos (Ecuador, Guatemala y Perú) indicando un mayor nivel de rotación laboral en estos últimos. En Colombia, el porcentaje de trabajadores dentro de este rango de antigüedad se ha mantenido casi constante.

Según el Anuario estadístico sectorial 2017 del Ministerio de trabajo y promoción del empleo menciona: Los datos estadísticos en cuanto a la tasa de rotación de personal en nuestro país se presentaron de manera diferenciada de un mes a otro respectivamente en el periodo 2017; siendo la Encuesta Nacional de Variación Mensual del Empleo (ENVME) el instrumento y medio de recojo de información del sector empresarial privado formal encontrándose así:

Tabla N° 01

Tasa de rotación mensual del personal en Perú a Nivel Nacional, periodo 2017.

Tasa de rotación de personal en el Perú -2017			
Año/Mes	Perú Urbano	Lima Metropolitana	Principales Ciudades
Enero	4	3,2	6,2
Febrero	3,2	2,7	4,6
Marzo	2,9	2,2	4,9
Abril	1,3	1,6	0,4
Mayo	2,2	1,7	3,6
Junio	2	1,6	3,3
Julio	1,8	1,5	2,8
Agosto	2	1,4	3,5
Setiembre	2,6	2	4,1
Octubre	-	-	-
Noviembre	-	-	-
Diciembre	-	-	-

Cuadro: Elaboración propia (Sustentante)

Fuente: Ministerio del trabajo y promoción del empleo.

En cuanto a los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre del 2017 la variación anual del empleo en nuestro país presento los siguientes indicadores. En octubre del 2017, en Perú Urbano se registró una variación anual del empleo de -1,2% en empresas

privadas formales de 10 y más trabajadores; en Lima Metropolitana la variación anual del empleo fue -1,0%; y en las principales Ciudades del interior del país el empleo alcanzó una variación anual de -1,0%. En tanto en el mes de noviembre en Perú Urbano se registró una variación anual del empleo de -0,9%; en Lima Metropolitana la variación anual del empleo fue -1,3%, y en las Principales Ciudades del interior del país el empleo alcanzó una variación anual de -0,1%. Para culminar el año 2017 en diciembre los datos de empleo Perú Urbano se registró una variación anual del empleo de -1,0%; en Lima Metropolitana la variación anual del empleo fue -1,3% y en Principales Ciudades del interior del país el empleo alcanzó una variación anual de -0,3%. (Fuente: Informe de Encuesta Nacional de Variación Mensual del Empleo-Ministerio del trabajo y promoción del empleo; 2017).

El diario Gestión publicado el 09 de agosto del 2017 comenta: hoy en día los reclutadores se fijan más en los temas conductuales debido a la tasa de rotación laboral que se vive. "Si bien, el tema laboral está más estable en el país, definitivamente hay tasas de rotación. Aproximadamente estamos hablando de un 15 a 20% de manera anual" la alta tasa de rotación laboral se debe a varios factores, principalmente las nuevas generaciones.

Por ejemplo, según detalló el especialista, los millennials si no consiguen sus expectativas en una empresa, buscan otro lugar donde se sientan cómodos, con flexibilidad en temas de horarios.

En nuestro país con respecto a la rotación del personal **Ipsos Loyalty Perú** comenta: El Perú tiene una de las tasas más altas de rotación de personal de América Latina (18% para el Perú en comparación con un 5% a 10% para Latinoamérica), y que la rotación del personal genera grandes sobrecostos a las empresas. Estos resultados son similares a los hallados por Ipsos, en un estudio realizado en 2013 por encargo de la AmCham, para conocer las principales políticas de Recursos Humanos (RRHH) entre los gerentes de RRHH de las principales empresas del país. En dicho estudio, la tasa de rotación anual promedio es de 15% (sin tomar en cuenta practicantes ni personal temporal) y es mayor entre las empresas nacionales y las del sector servicios. Si

tomamos en cuenta que la tasa de rotación ideal anual promedio es de 7%, estamos frente a un grave problema: La rotación en las empresas es el doble de lo deseado por los gerentes de Recursos Humanos. Los sobrecostos de reclutar, seleccionar y capacitar a nuevos colaboradores son más altos que en el resto de la región y afectan la competitividad de las empresas nacionales. Los sobrecostos se incrementan aún más si agregamos la curva natural de aprendizaje por la que pasa el personal recién ingresado y su limitada productividad al inicio de sus labores. El estudio arroja también otros datos interesantes de cara a los empleados: El sueldo es un factor importante al momento de evaluar una oferta laboral, pero no es el único que se toma en cuenta.

Existen otros aspectos que los trabajadores evaluarán para un cambio laboral, como el puesto o cargo a asumir, la línea de carrera que ofrezca la empresa, el ambiente laboral y la flexibilidad en los horarios. Todos estos aspectos formarán parte de la propuesta de valor que el trabajador debe evaluar en el empleador potencial al momento de decidirse por el cambio de centro de trabajo.

En la región Junín según los datos proporcionados por la Dirección Regional de trabajo y promoción del empleo Junín (DRTPEJ) reporto: La rotación del personal en el mes de enero del 2017 del total de población de 200 empresas privadas en la región Junín ; 88 empresas presentaron una rotación del personal divididos estos en : Microempresa (09) ,pequeña empresa(39),mediana empresa(22) y Gran empresa(18) y sin rotación(112 empresas); representado de esta forma el 44% (Rotación de personal) y un 56% (No rotación del personal).

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

Tabla N° 02
Rotación mensual del personal Región Junín enero 2017-Sector Microempresa

ROTACION LABORAL MENSUAL DE EMPRESAS PRIVADAS								
TAMAÑO DE MUESTRA	SALIDAS				ENTRADAS			
	C.M.P.FIJO		LOCACION DE SERVICIOS		C.M.P.FIJO		LOCACION DE SERVICIOS	
	EMPLEADOS	OBREROS	EMPLEADOS	OBREROS	EMPLEADOS	OBREROS	EMPLEADOS	OBREROS
30			3					
237	16							
559	17							
667	29							
642	15							
742	4	1	17					
748	46							
774	3							
780	60							

Cuadro: Elaboración propia (Sustentante).

Fuente: Dirección Regional de trabajo y promoción del empleo Región Junín.

Tabla N° 03
Rotación mensual del personal Región Junín Enero 2017-Sector Pequeña empresa

ROTACION LABORAL MENSUAL DE EMPRESAS PRIVADAS								
TAMAÑO DE MUESTRA	SALIDAS				ENTRADAS			
	C.M.P.FIJO		LOCACION DE SERVICIOS		C.M.P.FIJO		LOCACION DE SERVICIOS	
	EMPLEADOS	OBREROS	EMPLEADOS	OBREROS	EMPLEADOS	OBREROS	EMPLEADOS	OBREROS
27	22		4					
33		1						
102	1							
114	2	19						
120	71							
236	23	2						
242			5					
565	1							
573	37		8					
579	39							
609	2							
616	1							
625	1							
627	1							
634	1							
639	2							
645	12		9					
649		4						
657	5							
664	2							
672	1							
683					1			
704					2			
728		2						
738						1		

752	2						
754				1			
758	15						
760				1			
764	16						
765	5						
76	3						
770	4						
772				3			
782	4						
789	111						
790					1		
807				4			
EMP. NUEVA				1	2		

Fuente: Dirección Regional de trabajo y promoción del empleo Región Junín

Tabla N° 04
Rotación Mensual Del Personal Región Junín Enero 2017-Sector Mediana
empresa

TAMAÑO DE MUESTRA	ROTACION LABORAL MENSUAL DE EMPRESAS PRIVADAS							
	SALIDAS				ENTRADAS			
	C.M P.FIJO		LOCACION DE SERVICIOS		C.M P.FIJO		LOCACION DE SERVICIOS	
EMPLEADOS	OBREROS	EMPLEADOS	OBREROS	EMPLEADOS	OBREROS	EMPLEADOS	OBREROS	
17					2			
21	46							
93	1	1						
108	28							
118	1							
119	59							
126	24							
191	1							
193	2				1			
215								
225	1							
230	1							
511	11							
558	6		1					
593					1			
601					28			
630					5			
636	48							
674					2			
791	9							
802	1							
8								

Fuente: Dirección Regional de trabajo y promoción del empleo Región Junín.

Tabla N° 05
Rotación mensual del personal Región Junín Enero 2017-Sector Gran
empresa

ROTACION LABORAL MENSUAL DE EMPRESAS PRIVADAS								
TAMAÑO DE MUESTRA	SALIDAS				ENTRADAS			
	C.M.P.FIJO		LOCACION DE SERVICIOS		C.M.P.FIJO		LOCACION DE SERVICIOS	
	EMPLEADOS	OBREROS	EMPLEADOS	OBREROS	EMPLEADOS	OBREROS	EMPLEADOS	OBREROS
28	1	6						
83	4							
84	400							
124	2							
141	14							
175					8			
228	435							
233	2							
248	2							
508	4							
595	12							
613	3							
654	149							
682					2			
700		1						
715	16							
773	1							
805					26			

Fuente: Dirección Regional de trabajo y promoción del empleo Región Junín

La información estadística proporcionado por la Dirección Regional de trabajo y promoción del empleo Junín en cuanto a la rotación del personal en el mes de enero periodo 2017: fue emitido por los responsables del Área de centro de empleo; a fin de contar con un indicador porcentual de rotación del personal, no existiendo otra información de estadística periodos en adelante desarrollados por esta institución del estado.

En cuanto a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 - Agencia Huancayo se halla integrado por las áreas de trabajo y personal responsable tales como: Administración (01), Área legal (01), Área de Recuperaciones (02), Área de Negocios (08), Área de Operaciones (01), Representante Financiero (01) y conserje (01), contando también con la participación de las Oficinas especiales de : Concepción (01 Asesor de Negocios y 01 Representante Financiero), Jauja (01 Asesor de Negocios y 01 Representante Financiero), Pampas (01 Asesor de Negocios y 01 Representante Financiero) ; quienes contribuyen al logro de los objetivos institucionales de la Agencia Huancayo y son retribuidos por la contribución hacia la empresa; contando así mismo

con la presencia de los Órganos de Gobiernos y línea como son :Consejo de Administración (01) ,Gerencia General(01) ,Consejo Vigilancia(01) y el responsable del Área de Gestión del Talento Humano(01) de la sede central de la Coopac Hvca Ltda. 582.

La rotación del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 –Agencia Huancayo en el periodo 2017 según los datos proporcionados por el Área de Gestión del Talento Humano; se presentaron de la siguiente manera mes a mes contando para ello con el volumen profesional en planilla:Enero(18),Febrero(18),Marzo(18),Abril(17),Mayo(17),Junio(16),Julio(16), Agosto(17),Setiembre(17),Octubre(17),Noviembre(17),Diciembre(16).

Tabla N° 06
Rotación mensual del personal Coopac Hvca Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2017 (Enero-Diciembre).

CONDICION	PLANILLA
MES	CANTIDAD
ENERO	18
FEBRERO	18
MARZO	18
ABRIL	17
MAYO	17
JUNIO	16
JULIO	16
AGOSTO	17
SEPTIEMBRE	17
OCTUBRE	17
NOVIEMBRE	17
DICIEMBRE	16

Cuadro: Elaboración propia (Sustentante)

Fuente: Área de Gestión del Talento Humano Coopac Hvca Ltda.

Sobre la rotación del personal **Chiavenato Idalberto. (2008)** indica que: La rotación de personal (o turnover) es el resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo. Las organizaciones sufren un proceso continuo y dinámico de entropía negativa para mantener su integridad y sobrevivir. Esto

significa que siempre pierden energía y recursos y que se deben alimentar de más energía y recursos para garantizar su equilibrio. La rotación se refiere al flujo de entradas y salidas de personas en una organización, las entradas que compensan las salidas de las personas de las organizaciones.

A cada separación casi siempre corresponde la contratación de un sustituto como reemplazo. Esto significa que el flujo de salidas (separaciones, despidos y jubilaciones) se debe compensar con un flujo equivalente de entradas (contrataciones) de personas. La separación se presenta cuando una persona deja de ser miembro de una organización. Así mismo el estudio de la rotación del personal es de vital importancia, ya que el personal permitirá el logro de los objetivos de la empresa.

Según el Instituto Politécnico Nacional. (2004) Menciona: La rotación del personal se puede minimizar o más bien controlar para beneficios de los fines de negocio u organización y para el incremento de la productividad de las labores desempeñadas por los trabajadores. No es lo mismo trabajar con el personal que se tiene que estar capacitando continuamente que el personal que ya conoce sus funciones.

En cuanto a la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, el saldo de cartera mensual obtenido en el periodo 2017 obtuvo resultados diferenciados de un mes a otro siendo : Enero (S/ 5.621.791,08 soles), Febrero (S/ 5.522.620,60 soles), Marzo (S/ 5.354.847,02 soles), Abril (S/ 5.375.698,81 soles), Mayo (S/ 5.295.273,45 soles), Junio (S/ 5.218.301,49 soles), Julio (S/ 5.201.265,15 soles), Agosto (S/ 5.122.203,59 soles), Setiembre (S/ 5.025.426,16 soles), Octubre (S/ 4.978.874,59 soles), Noviembre (S/ 4.972.045,00 soles) , Diciembre (S/ 5.17.045,00 soles).

Tabla N° 07

Evolución de saldo de cartera mensual Coopac Hvca Ltda. 582- Agencia Huancayo, periodo 2017 (Enero-Diciembre)

EVOLUCION DE SALDO DE CARTERA PERIODO 2017	
MES	SALDO EN SOLES
ENERO	S/. 5.621.791,08
FEBRERO	S/. 5.522.620,60
MARZO	S/. 5.354.847,02
ABRIL	S/. 5.375.698,81
MAYO	S/. 5.295.273,45
JUNIO	S/. 5.218.301,49
JULIO	S/. 5.201.265,15
AGOSTO	S/. 5.122.203,59
SETIEMBRE	S/. 5.025.426,16
OCTUBRE	S/. 4.978.874,59
NOVIEMBRE	S/ 4.972.045,00
DICIEMBRE	S/ 5.177.045,00

Cuadro: Elaboración propia (Sustentante)

Fuente: Área de Administración Coopac Hvca Ltda. 582-Agencia Huancayo.

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

Para Kart Fremon en cuanto a la productividad laboral menciona: La productividad es una condición que determina la existencia de una organización ya que es la forma que le permitirá competir en mercado de bienes o servicios. La clave no es trabajar más, sino hacerlo eficientemente integrando la tecnología, la infraestructura los procesos administrativos y el personal; es decir obtener más salidas con la misma cantidad de entradas con las que antes trabajaba.

Por lo expuesto en tanto a la rotación del personal y la productividad laboral en la Cooperativa de ahorro y crédito Hvca Ltda. 582- Agencia Huancayo para el periodo 2017 el volumen profesional en planilla vinculado a la institución fue menor al periodo 2016; así mismo la productividad laboral fue medianamente eficiente, eficaz, efectivo en lo que corresponde al saldo de cartera del periodo 2016 (Cuadro N°08 y 09) , estableciéndose de esta manera una relación directa entre la rotación del personal y la productividad laboral; sumándose a ello factores internos como externos para su vinculación o desvinculación laboral por parte de la empresa como la del colaborador.

Tabla N° 08
Rotación mensual del personal Coopac Hvca Ltda. 582.
Agencia Huancayo, Periodo 2016 Y 2017.

PERIODO	2016	2017
CONDICION	PLANILLA	PLANILLA
MES	CANTIDAD	CANTIDAD
ENERO	22	18
FEBRERO	23	18
MARZO	22	18
ABRIL	22	17
MAYO	21	17
JUNIO	22	16
JULIO	21	16
AGOSTO	19	17
SEPTIEMBRE	19	17
OCTUBRE	19	17
NOVIEMBRE	20	17
DICIEMBRE	20	16

Cuadro: Elaboración propia (Sustentante)

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

Tabla N° 09
Evolución de saldo de cartera mensual Coopac Hvca Ltda. 582-
Agencia Huancayo, periodo 2016 y 2017

EVOLUCION DE SALDO DE CARTERA		
MES/PERIODO	2016	2017
MES	SALDO EN SOLES	SALDO EN SOLES
ENERO	S/. 8.667.316,36	S/. 5.621.791,08
FEBRERO	S/. 8.689.723,01	S/. 5.522.620,60
MARZO	S/. 8.830.733,97	S/. 5.354.847,02
ABRIL	S/. 8.680.748,11	S/. 5.375.698,81
MAYO	S/. 8.345.634,66	S/. 5.295.273,45
JUNIO	S/. 8.049.248,78	S/. 5.218.301,49
JULIO	S/. 7.885.542,06	S/. 5.201.265,15
AGOSTO	S/. 7.621.019,12	S/. 5.122.203,59
SETIEMBRE	S/. 7.410.980,14	S/. 5.025.426,16
OCTUBRE	S/. 7.201.121,27	S/. 4.978.874,59
NOVIEMBRE	S/. 6.987.170,37	S/ 4,972,045.00
DICIEMBRE	S/. 5.734.349,98	S/ 5,177,045.00

Cuadro: Elaboración propia (Sustentante)

Fuente: Área de Administración Coopac Hvca Ltda. 582-Agencia Huancayo.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General:

¿Qué relación existe entre la rotación del personal y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 - Agencia Huancayo, periodo 2017?

1.3.2. Problema específico:

¿Cómo es la relación entre los factores internos de rotación personal y la productividad laboral en Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2017?

¿Cómo es la relación entre los factores externos de rotación personal y la productividad laboral en Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2017?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivos generales:

Relacionar la rotación del personal y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo periodo 2017

1.4.2. Objetivos específicos:

Determinar la relación entre los factores internos de rotación personal y la productividad laboral en Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2017.

Determinar la relación entre los factores externos de rotación personal y la productividad laboral en Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2017.

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación teórica

La investigación permitirá poder conocer las características, establecer el nivel de productividad y relación que existe entre la rotación del personal y su efecto en la productividad laboral en la Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, siendo justificable teóricamente desde la teoría de Idalberto Chiavenato en la gestión del talento humano y administración de recursos humanos específicamente en la rotación del personal y los factores internos y externos que estos los desarrolla; así mismo la productividad Según Kart Fremon quien nos da a entender la importancia del personal en la contribución de los resultados de la empresa a partir de los indicadores de la productividad.

1.5.2.-Justificación practica

El presente proyecto en lo practico es justificable porque es de interés para toda organización mejorar la gestión de rotación del personal para la obtención de mejores resultados ,traducidos en metas comerciales y objetivos institucionales , generando mayor rentabilidad a la empresa ; conociendo y reconociendo para ello los factores internos como externos que lo involucran, los cuales conllevan a la satisfacción o insatisfacción del personal para mantener la vinculación o terminación del colaborador por iniciativa propia o del empleador ; el cual podrá ser alcanzados a los Órganos de Gobierno y Nivel directivo la información para las posteriores evaluaciones en la toma de decisiones en cuanto a la gestión de rotación del personal.

1.5.3.-Justificación metodológica

La justificación metodología de investigación se ostenta en el método científico como método general, aplicado de manera rigurosa, al igual que los métodos específicos, por lo que, puede servir de modelo en investigaciones similares en contextos y momentos diferentes. Con la particularidad que el método estadístico permitirá la generalización de los resultados a un entorno más general.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

Las investigaciones revisadas referentes a la rotación del personal y la productividad laboral en esta oportunidad se presentan de manera favorable para el desarrollo de la Investigación.

Con respecto a las variables en estudio mencionadas se tienen las siguientes investigaciones realizadas a partir de artículos científicos y tesis a nivel Internacional, Nacional que aportan a la investigación, en la medida que los sustentos y las conclusiones a las que arriban dichos autores contribuyen favorablemente.

2.1.1. Artículos científicas

Según la Nota técnica 1072 del Banco Interamericano de desarrollo “Antigüedad en el empleo y rotación laboral en la América Latina” publicado en julio del 2016 menciona: En América Latina, la antigüedad promedio en el empleo se ha mantenido constante entre los años 2006 y 2014. A 2014, un trabajador en promedio permanece en su empleo durante 7,6 años. Al considerar solamente los trabajadores asalariados el promedio regional baja a 5,9 años, mientras que la antigüedad promedio para los cuenta propistas asciende a 11 años.

Por otra parte, analizando la población ocupada que se encuentra dentro de determinado rango de antigüedad en el empleo se observa que entre 2006 y 2014, la proporción de ocupados con menos de un año de antigüedad (medida de rotación laboral de corto plazo que representa a los nuevos entrantes y los re-ingresantes a la fuerza laboral, desempleados que han encontrado trabajo en el último año y trabajadores ocupados que voluntariamente han cambiado de trabajo en el mismo periodo) se redujo alrededor de un punto porcentual, pasando de 22,6% a 21,4%.

Por su parte, la proporción de empleados con antigüedad de más de 5 años se mantuvo casi constante alrededor del 46%.

Para los trabajadores asalariados, hubo una reducción de 2 puntos porcentuales en el porcentaje que tiene menos de un año de antigüedad dentro del mismo período (pasó del 28% al 26%) y el porcentaje con antigüedad de 5 años o más se mantuvo cercano al 38%. Finalmente, para el caso de los trabajadores por cuenta propia, no se observan cambios significativos en estos dos grupos.

A nivel de países, existe una gran variabilidad en la antigüedad laboral. Se puede destacar el caso de Ecuador y Bolivia con la antigüedad más alta de la región (en torno a los 10 años). En el otro extremo se encuentra Colombia, que presenta la antigüedad promedio en el empleo más baja dentro de los ocupados y de los asalariados, ubicándose en 6 años y 4,3 años en 2014, respectivamente dentro de cada grupo de trabajadores. En 2014, Colombia además presenta la mayor rotación laboral. Este país cuenta con la proporción más grande de trabajadores con menos de un año de antigüedad (cerca del 30%) y a su vez se observa la menor proporción de trabajadores con 5 años de antigüedad o más (37%). Además, en el grupo de trabajadores con cinco o más años de antigüedad, Bolivia tiene la mayor proporción de ocupados en este grupo (56%) y en Argentina se observa el mayor crecimiento en este grupo en el periodo analizado (se incrementó en 6 puntos porcentuales).

En América Latina, la proporción del trabajo por cuenta propia es importante. Un 23% del total de ocupados se encuentran en este grupo; siendo Colombia, República Dominicana,

Bolivia y Venezuela los que presentan el porcentaje más alto por encima del 35% de los ocupados. Por otra parte, México y Costa Rica presentan porcentajes por debajo del 15%. Adicionalmente, dentro del trabajo asalariado, que representa un 66% de los ocupados en promedio dentro de la región, un 24% de los trabajadores se encuentra en el sector informal.

En América Latina, once países registran una reducción en la proporción de trabajadores (ocupados totales y asalariados) que tienen menos de un año en el empleo (Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Costa Rica, República Dominicana, Honduras, México, Panamá, Paraguay y Uruguay) dentro del período 2006-2014, lo que significa que más trabajadores se ubican en empleos estables; por otra parte, se registran incrementos para tres de ellos (Ecuador, Guatemala y Perú) indicando un mayor nivel de rotación laboral en estos últimos. En Colombia, el porcentaje de trabajadores dentro de este rango de antigüedad se ha mantenido casi constante.

Al analizar la evolución de la proporción de trabajadores con antigüedad de más de cinco años en 8 de los 15 países considerados se observa una reducción del indicador. Existen incrementos en Argentina, Bolivia, Brasil, Costa Rica, República Dominicana, Honduras y México. Al considerar solamente asalariados, Chile y Paraguay se suman a esta lista. Considerando los trabajadores por cuenta propia se tiene que 6 países reducen el porcentaje de trabajadores con antigüedad menor a un año (Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, México y Panamá); el resto aumenta la proporción. Dentro del grupo de trabajadores con 5 o más años de antigüedad 6 países reducen su proporción de cuenta propia dentro de este grupo (Chile, Colombia, Ecuador, Guatemala, Perú y Paraguay). Cabe mencionar que, en la mayoría de países, las variaciones entre 2006 y 2014 son de menor magnitud que las observadas en el total de ocupados y en los asalariados. Observar la evolución del promedio de antigüedad en el empleo puede esconder patrones de comportamiento en cuanto a la composición de la antigüedad. Por ello, es importante analizar aquellos trabajadores con antigüedad en el empleo menor a seis meses, reflejando movimientos de trabajadores de más corto plazo. Entre aquellos con antigüedad de menos de seis meses se encuentran los nuevos ingresantes a la fuerza laboral y los re-ingresantes, quienes en algún momento estuvieron empleados y perdieron su empleo pero se volvieron a reinsertar, además de aquellos que voluntariamente decidieron cambiar de empleo.

En varios países de la región se observa que la proporción de trabajadores con una antigüedad menor a 6 meses ha disminuido entre los años 2006 y 2014. Este es el caso de República Dominicana, Bolivia, Paraguay, Argentina, Brasil, Uruguay, Costa Rica y Panamá. Por otro lado, en 5 países esta proporción ha aumentado: Ecuador, Guatemala, Honduras, Colombia y Perú. No obstante, a pesar de estos cambios, el promedio de la región ha variado mínimamente entre 2006 y 2014: se observa una reducción de apenas un punto porcentual (pasa del 17 al 16%).

2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales

a. Tesis Nacional

CCOLLANA (2014) en la publicación de la Revista de Ciencias empresariales de la Universidad San Martín de Porres de Perú-Lima, aborda la Rotación de personal, absentismo laboral y su efecto en la productividad. Su problema establece y explica la relación que existe entre la rotación del personal, absentismo laboral y productividad. Planteando como objetivo determinar la relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad de los operarios de la empresa Ángeles Eventos en el año 2010. Concluyendo así que la relación entre la rotación de personal y el absentismo con la productividad de los operarios en la empresa Ángeles Eventos en el 2010 es significativa. Puesto que al analizar estadísticamente ambas variables se observó algunas variaciones; sin embargo, estas no inciden de forma directa con la productividad.

FLORES (2016) en su tesis presentada a la Universidad José Carlos Mariátegui de Moquegua-Perú abarca acerca de la Rotación de empleados y su efecto en la utilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa en el periodo 2011 – 2015. Su problema explica como la alta rotación de los empleados influye en la reducción de la utilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en el periodo 2011 – 2015.

Concluyendo que hay una relación inversa entre el nivel de rotación de los empleados y la utilidad, es decir, que a medida que se incrementa el nivel de rotación de los empleados la utilidad se reduce, con lo cual en la investigación se acepta la hipótesis planteada.

CHECCORI, QUISPE, VERA y VILLANUEVA (2016) en la Tesis presentado a la Pontificia Universidad Católica del Perú desarrolló acerca de cuáles son las percepciones de las causas que generan la rotación laboral en las empresas de seguridad privada de la ciudad del Cusco. Su problema explica acerca de las percepciones entorno a las causas que generan de la rotación del personal a partir de las precepciones. Concluyendo que las causas más comunes son: (a) las responsabilidades propias del cargo expresadas a través de la insatisfacción con el puesto actual o con la organización y la motivación personal, (b) las condiciones del ambiente de trabajo, (c) el salario, los beneficios e incentivos (d) el clima organizacional, (e) el desarrollo profesional, (f) políticas de la empresa, y (g) la existencia de ofertas de trabajo atractivas en el mercado.

VELÁSQUEZ (2013) en la publicación de la investigación aborda- Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote. Su problema busca planteando como objetivo determinar en qué medida la gestión de motivación laboral influye en la productividad de las empresas industriales del distrito de Chimbote en el 2013. Las principales conclusiones fueron que la mayoría de los trabajadores de las empresas indicaron que los factores que los motivan son la organización del trabajo, la relación jefe-subordinado, el trabajo en equipo, las condiciones de trabajo y el desarrollo profesional, aunque les falta motivación mediante incentivos económicos; las empresas analizadas carecen de un área encargada de la motivación del trabajador o no se han implementado herramientas y estrategias de motivación laboral.

b. Tesis Internacional

LOPEZ (2004) en su tesis presentada al Instituto Politécnico Nacional de México acerca de la rotación de los empleados desarrolla el caso de dos empresas para identificar las causas y sus efectos en la productividad. Su problema revierte la situación del efecto de la rotación de los empleados en la productividad de la empresa. Planteando como objetivo determinar las causas de rotación del personal en dos empresas. Concluye que la rotación del personal no les preocupa excepto por la baja productividad que origina de la salida de la empresa del personal capacitado.

CÁRDENAS (2011) en su tesis presentada a la Universidad Central del Ecuador abarca acerca de los factores que producen la rotación de personal y como está afecta a la productividad de las empresas que requieren del servicio de la Bolsa Metropolitana de Empleo de Quito.

Su problema busca conocer las causas de la rotación del personal y su incidencia en productividad de la empresa que precisan del servicio de la Bolsa Metropolitana de empleo de Quito. Concluyendo así que la productividad de las empresas, se ve afectada cuando sufren de rotación de personal, ya que los Recursos Humanos son la mano de obra que crean los productos o servicios de las mismas y si estos dejan las organizaciones la consecuencia es la de minimizar el trabajo . Las condiciones laborales tales como; el clima laboral, remuneración y capacitación citando a las más importantes; si estas no son manejadas correctamente son las causales para que exista rotación de personal en las empresas.

2.2. Bases teóricas

La investigación se apoyará en la teoría de la rotación del personal, Índice de la Rotación del personal, Costos de la Rotación del personal de Idalberto Chiavenato. (2008), Rotación del personal. Merino. (2014) y la Productividad Laboral abordado por Instituto Peruano de Economía. (2013).

2.2.1. ROTACION DEL PERSONAL

2.2.1.1.-Según Chiavenato Idalberto

La rotación de personal (o turnover) es el resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo. Las organizaciones sufren un proceso continuo y dinámico de entropía negativa para mantener su integridad y sobrevivir. Esto significa que siempre pierden energía y recursos y que se deben alimentar de más energía y recursos para garantizar su equilibrio. La rotación se refiere al flujo de entradas y salidas de personas en una organización, las entradas que compensan las salidas de las personas de las organizaciones. A cada separación casi siempre corresponde la contratación de un sustituto como reemplazo. Esto significa que el flujo de salidas (separaciones, despidos y jubilaciones) se debe compensar con un flujo equivalente de entradas (contrataciones) de personas. La separación se presenta cuando una persona deja de ser miembro de una organización. (Chiavenato Idalberto, 2008.)

2.2.1.2.-Según Merino

El concepto de rotación de personal “se emplea para nombrar al cambio de empleados en una empresa. Se dice que el personal rota cuando trabajadores se van de la compañía (ya sea porque son despedidos o renuncian) y son reemplazados por otros que cubren sus puestos y asumen sus funciones”. (Merino.2014).

2.2.1.3. Tipos de rotación

2.2.1.3.1. Rotación voluntaria

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

La decisión de separarse depende de dos percepciones. La primera es el nivel de insatisfacción del empleado con el trabajo. La segunda es el número de alternativas atractivas que éste encuentra fuera de la organización, en el mercado de trabajo. El empleado puede estar insatisfecho con el trabajo en sí, con el clima laboral o con ambos. Muchas organizaciones ofrecen incentivos económicos para hacer que la separación sea más atractiva, como los planes de separación voluntaria, cuando se pretende reducir el tamaño de su fuerza de trabajo sin enredarse con los factores nocivos de un recorte unilateral. Estos planes implican el pago de algunos meses de salario, dependiendo del tiempo que lleve en la empresa, y la extensión de la prestación de asistencia médico- hospitalaria durante algunos meses.

2.2.1.3.2. Rotación involuntaria

Separación por iniciativa de la organización (despido). Ocurre cuando la organización decide separar a los empleados, sea para sustituirlos por otros más adecuado con base en sus necesidades, para corregir problemas de selección inadecuada o para reducir su fuerza de trabajo. Los cambios en el diseño de los puestos provocan transferencias, recolocaciones, tareas compartidas, reducción de horas de trabajo y despidos de colaboradores. Para reducir el impacto de esos cambios organizacionales, el remedio es recortar las horas extra, congelar las admisiones, reducir la jornada laboral, el trabajo en casa (home office) y, sobre todo, el reciclaje profesional por medio de un entrenamiento continuo e intensivo.

Cuando el despido resulta indispensable, las organizaciones utilizan criterios discutidos y negociados con sus empleados o sindicatos, para evitar que baje el ánimo o la fidelidad, que afectan la productividad, minimizan las posibles acciones judiciales y asesoran a los ex trabajadores a conseguir empleos comparables en el mercado de trabajo por medio del outplacement (recolocación profesional).

2.2.1.4. Factores de rotación del personal

Los factores que conllevan a la rotación del personal según Idalberto Chiavenato tienen origen interno como externo; el cual conlleva a la toma de

decisiones para continuar con la vinculación o desvinculación por parte del empleado y/o empleador en el puesto de trabajo, siendo estos:

2.2.1.4.1.-Factores internos de la rotación del personal

- ✓ Política Salarial de la organización.
- ✓ Política de prestaciones de la organización.
- ✓ Tipo de supervisión que se ejerce sobre el personal.
- ✓ Oportunidad de crecimiento profesional.
- ✓ Tipo de relaciones humanas dentro de la organización.
- ✓ Condiciones físicas ambientales de trabajo en la organización.
- ✓ Moral del personal de la organización.
- ✓ Cultura organizacional.
- ✓ Política de reclutamiento y selección de recursos humanos.
- ✓ Criterios y programas de capacitación de recursos humanos.
- ✓ Política disciplinaria de la organización.
- ✓ Criterios de evaluación del desempeño.
- ✓ Grado de flexibilidad de las políticas de organización.
- ✓ Aplicación del liderazgo y motivación para con los trabajo

2.2.1.4.2.-Factores externos de la rotación del personal

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

2.2.1.5. Índice de la rotación del personal

Un índice de rotación de personal igual a cero no ocurre en la práctica ni sería conocimiento, pues indicaría un estado de parálisis total de la organización. Por otra parte, tampoco sería conveniente un muy elevado, ya que implicaría un estado de fluidez que no podría fijar ni asimilar los

recursos humanos. El índice de rotación ideal sería el que permitiera a la organización retener a su personal de buen rendimiento, reemplazando a los empleados que necesitan en su desempeño distorsiones difíciles de corregir.

Lo importante es la estabilidad del sistema mediante constantes autorregulaciones y correcciones de las distorsiones. (Chiavenato. 1999).

2.2.1.6.-Cálculo de la rotación del personal

El índice de rotación de personal expresa un valor porcentual de empleados que circulan en la organización con relación al promedio de empleados. (Arias Galicia, 1990).

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

$$\text{Índice de rotación de personal} = \{[A+D/2] \times 100\} / PE$$

Dónde:

A = admisiones de personal durante el periodo considerado.

D = desvinculación de personal.

PE = promedio efectivo del periodo considerado.

2.2.1.7. Costo de la rotación del personal

La rotación de personal implica costos primarios, secundarios y terciarios; los costos primarios de la rotación de personal, se relacionan directamente con el retiro de cada empleado y su reemplazo por otro, incluyen: costo de reclutamiento y selección, costo de registro y documentación, costo de ingreso, costo de desvinculación.

Los costos secundarios abarcan aspectos intangibles, están relacionados de manera indirecta con el retiro y el consiguiente reemplazo del trabajador y se refieren a los efectos colaterales inmediatos de la rotación; efectos en la

producción, efectos en la actitud de personal, costo extra laboral, costo extra operacional. (Chiavenato.1999).

2.2.2. PRODUCTIVIDAD LABORAL

2.2.2.1. Productividad laboral según Instituto Peruano de Economía

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

2.2.2.2. La productividad según es una condición que determina la existencia de una organización ya que es la forma que le permitirá competir en mercado de bienes o servicios. La clave no es trabajar más, sino hacerlo eficientemente integrando la tecnología, la infraestructura los procesos administrativos y el personal o sea obtener más salidas con la misma cantidad de entradas con las que antes trabajaba. **(Kart Fremon.1988).**

2.2.2.3. Medición de la productividad.

Gaither y Frazier (2000), definen productividad como la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados y propusieron la siguiente medida.

Productividad = Cantidad de productos o servicios realizados/Cantidad de recursos utilizados.

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

2.2.2.4. Indicadores de productividad.

Koontz y Weihrich (2004) señalan: tres criterios en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad.

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

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

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

2.3. Definición de términos básicos

La definición sobre las variables hacen hincapié en la importancia que se tiene por esclarecer y comprender nuestro objeto de estudio.

2.3.1.-Recurso Humano

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

2.3.2. Talento Humano

Con el fin de alcanzar más la competitividad empresarial, es necesario conocer las bases que conllevan al éxito de cualquier organización, y por lo general el talento humano es la parte más importante de cualquier empresa, ya que estos son quienes proporcionan la chispa creativa en cualquier área de la organización, pues estos son los encargados de diseñar, producir, controlar, distribuir, etc. Por lo tanto la gestión de talento humano es

quien debe de mantener una relación de motivación entre la organización o empresa y sus empleados. (Trujillo Yuli.2011).

2.3.3. Gestión del talento humano

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.(Chiavenato Idalberto.2002).

2.3.4. Rotación del personal

La rotación se refiere al flujo de entradas y salidas de personas en una organización, las entradas que compensan las salidas de las personas de las organizaciones. A cada separación casi siempre corresponde la contratación de un sustituto como reemplazo. Esto significa que el flujo de salidas (separaciones, despidos y jubilaciones) se debe compensar con un flujo equivalente de entradas (contrataciones) de personas. La separación se presenta cuando una persona deja de ser miembro de una organización. (Chiavenato Idalberto.2008).

2.3.5. Rotación de puestos

Técnica de entrenamiento gerencial que contempla el mover, para entrenamientos al personal de departamento en departamento para ampliar su experiencia y para identificar puntos fuertes y débiles de la persona. (Gary Dessler.1994)

2.3.6. Índice de rotación de personal

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

2.3.7. Costo de la rotación del personal

La rotación de personal implica costos primarios, secundarios y terciarios; los costos primarios de la rotación de personal, se relacionan directamente con el retiro de cada empleado y su reemplazo por otro, incluyen: costo de reclutamiento y selección,

costo de registro y documentación, costo de ingreso, costo de desvinculación. Los costos secundarios abarcan aspectos intangibles, están relacionados de manera indirecta con el retiro y el consiguiente reemplazo del trabajador y se refieren a los efectos colaterales inmediatos de la rotación; efectos en la producción, efectos en la actitud de personal, costo extra laboral, costo extra operacional. (Chiavenato Idalberto 1999).

2.3.8. Clima laboral

Es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la organización e incluso la relación con proveedores y clientes. Puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Se refiere a la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos tienen de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.(Gonçalves Alexis.2000).

2.3.9. Satisfacción laboral

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

2.3.10. Desempeño laboral

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

2.3.11. Productividad laboral

La productividad laboral se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos. La teoría económica sostiene que las remuneraciones deben reflejar la productividad laboral, de manera que lo

producido en promedio por los trabajadores alcance para cubrir los costos salariales. Si los incrementos salariales están por encima de esta paridad, podrían generar pérdidas al provocar que las empresas no alcancen a cubrir el nuevo costo. (Instituto Peruano de Economía.2013).

CAPITULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe una relación inversa entre la rotación del personal y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2017.

3.1.2 Hipótesis específicas

Los factores internos de rotación personal tienen una relación inversa con la productividad laboral en Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2017.

Los factores externos de rotación personal tienen una relación inversa con la productividad laboral en Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2017.

3.2. Identificación de las variables

Variable principal: Rotación del Personal

Variable secundaria: Productividad laboral

3.3. Operacionalización de las variables

Tabla N° 10
Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS
ROTACION DEL PERSONAL	La rotación del personal se define operacionalmente como el proceso de salidas y entradas del personal, el cual puede tener la forma de Separación por iniciativa del empleado (renuncia) o Separación por iniciativa de la organización (despido). ; siendo sus factores bajo la modalidad de la renuncia: Nivel de insatisfacción del empleado con el trabajo, alternativas atractivas, Política salarial, Estilo administrativo, Oportunidades de crecimiento interno, Diseño de los puestos, Relaciones humanas, Cultura organizacional que éste encuentra fuera de la organización, en el mercado de trabajo y por la otra parte sus	Factores Internos de rotación	Política Salarial de la organización.	El salario remunerado por la institución cubre sus expectativas profesionales. Los salarios remunerados por la cooperativa se hallan concorde a las otras entidades del sector Financiero. Considera que existe equidad remunerativa en relación a los cargos y los resultados logrados según área de trabajo. La cooperativa desarrolla políticas de incentivos como parte del esfuerzo y labor desarrollado por el colaborador.
			Política de prestaciones de la organización.	La cooperativa reconoce con algún tipo de incentivo ante el desarrollo de actividades extra laborales (Comisiones, Horas extras, otros). La cooperativa cumple con el pago de los beneficios de ley a la culminación del vincula laboral del colaborador
			Tipo de supervisión que se ejerce sobre el personal.	La cooperativa toma en consideración la opinión y/o sugerencia del colaborador para la mejora de supervisión en el área de trabajo del colaborador. Los colaboradores supervisan por sí mismo sus laborales y se hacen responsable por el trabajo realizado
			Oportunidad de crecimiento profesional.	La cooperativa ofrece línea de carrera para el personal, el cual le permite desarrollarse al máximo profesionalmente. Actualmente la cooperativa viene desarrollando algún plan estratégico que permita el fortalecimiento de las capacidades y potencialidades del colaborador
			Tipo de relaciones humanas dentro de la organización.	La Gerencia y/o Administración apertura espacios de comunicación para conocer las expectativas o necesidades del colaborador. La relación de trabajo con su jefe inmediato es adecuada. La comunicación entre las jefaturas y los colaboradores permite el cumplimiento y logro de los objetivos institucionales. Los colaboradores practican un espíritu de equipo y colaboración para los cumplimientos de los objetivos planificados por las diversas Áreas de trabajo. En la cooperativa se practica la empatía entre colegas de trabajo. Los jefes responsables de áreas mantienen una

factores son: problemas de selección inadecuada, reducir su fuerza de trabajo, Productividad laboral.			<p>postura neutral ante situaciones de conflicto entre colaboradores y dan su respaldo a la razón, sin entrar en preferencia por ninguna de las partes. Considera Ud. que existe algún grado de superioridad de las jefaturas hacia los subalternos.</p> <p>Tu jefe inmediato valora el resultado de tu desempeño laboral.</p> <p>En la cooperativa existe la retroalimentación entre las áreas que permitan mejoras la gestión de trabajo.</p>
	Condiciones físicas ambientales de trabajo en la organización.		<p>La Cooperativa cuenta con las adecuadas condiciones ambientales de trabajo (iluminación, ventilación, temperatura, equipamiento, ruido) necesarias para el buen desempeño del colaborador.</p> <p>La cooperativa salvaguarda la integridad física del colaborador para el desarrollo de sus labores de trabajo.</p> <p>La Cooperativa cumple con la normativa de seguridad y salud en el trabajo e implementa los requerimientos según ley.</p>
	Moral del personal de la organización.		<p>El actuar del personal en el desarrollo de sus labores es transparente y ético.</p> <p>Considera Ud. que sus intereses personales están por encima de los de la organización.</p> <p>El colaborador mantienen en reserva y confidencialidad la información relevante para los interés y/crecimiento de la institución.</p>
	Cultura organizacional.		<p>La cooperativa se preocupa por el desarrollo profesional y laboral de sus colaboradores.</p> <p>Existe apoyo entre las diversas áreas que componen a la cooperativa para el logro de los objetivos.</p> <p>El colaborador se siente valorado por la cooperativa.</p> <p>La filosofía de trabajo se encamina a la gestión por resultados.</p> <p>La Cooperativa pone en práctica la meritocracia como criterio de ascenso laboral.</p>
	Clima organizacional		<p>La cooperativa se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.</p> <p>El ambiente de trabajo en su Área de trabajo es agradable.</p>
	Política de reclutamiento y selección de recursos humanos.		<p>La Cooperativa desarrolla un proceso estructurado y efectivo en el proceso de selección del personal</p> <p>Para la selección del personal la cooperativa toma en consideración el perfil académico y experiencia profesional del postulante.</p> <p>La cooperativa desarrolla actividades de “assesment” como parte del proceso de selección para evaluar al postulante (Ejercicio práctico al postulante).</p> <p>En el proceso de la entrevista se les informa a los postulantes directamente de las funciones a realizar un vez incorporada a la institución</p>
	Criterios y programas de capacitación de recursos humanos.		<p>En la cooperativa se trabaja bajo el cumplimiento de objetivos y resultados.</p> <p>La exigencia de cumplimiento de objetivos es igual para todos</p> <p>Los resultados y/o metas comerciales obtenidas son criterios prioritarios para la toma de decisión de continuidad o desvinculación del colaborador.</p>
			<p>Considera que las medidas de sanción ante actos indisciplinarios son drásticas en la Cooperativa.</p>

			<p>Política disciplinaria de la organización.</p>	<p>Las medidas de disciplina implantadas por la cooperativa han mejorado las conductas del colaborador. Consideras que las sanciones son medidas necesarias para modificar la conducta del colaborador. Ante un acto de indisciplina ejecutado por tu colega de trabajo, optarías por denunciar a tu colega ante los jefes inmediatos.</p>
			<p>Criterios de evaluación del desempeño.</p>	<p>En la cooperativa se trabaja bajo el cumplimiento de objetivos y resultados. La exigencia de cumplimiento de objetivos es igual para todos Los resultados y/o metas comerciales obtenidas son criterios prioritarios para la toma de decisión de continuidad o desvinculación del colaborador.</p>
			<p>Grado de flexibilidad de las políticas de organización.</p>	<p>Los cambios realizados por la Cooperativa ha permitido mejorar los resultados de gestión a la actualidad La Gerencia y/o Administración son flexibles para la mejora en la gestión de trabajo. La flexibilidad genera atrasos y/o retrocesos para el cumplimiento de los objetivos.</p>
			<p>Aplicación del liderazgo y motivación para con los trabajo.</p>	<p>Los responsables de las jefaturas apoyan al desarrollo profesional de sus subalternos. Existe la actitud y compromiso de las Áreas y todos quienes lo integran por mejorar la gestión de trabajo. Los colaboradores asumen conductas de superación y motivan a sus colegas. Los órganos de gobiernos de la Cooperativa asumen retos y se involucran en el problema y dan alternativas de solución.</p>
		<p>Factores Externos de rotación</p>	<p>Situación de oferta y de la demanda de recursos humanos en el mercado.</p>	<p>La demanda de profesionales en el mercado de trabajo son capitales potenciales para la incorporación a las empresas; ya que sus conocimientos se hallan relacionados a la gestión por resultados, resultándoles rentables su incorporación.</p>
			<p>Coyuntura económica.</p>	<p>El crecimiento económico en nuestro país, despierta el interés por la inversión privada y/o estatal, siendo el sector financiero un medio para el cumplimiento de los objetivos; permitiendo la incorporación de profesionales al área de trabajo.</p>
			<p>Oportunidades de empleo en el mercado de trabajo.</p>	<p>En nuestro país el sector Financiero se ha expandido y viene creciendo a Nivel Regional y Nacional; siendo estos espacios de oportunidad para la demanda de profesionales egresados de las aulas universitarias y técnico superior.</p>
			<p>Condicionabilidad de la demanda.</p>	<p>La demanda de profesionales y con estudios especializados espera el reconocimiento y valoración del trabajo desarrollo por parte de las empresas para la continuidad o desvinculación con la empresa</p>
			<p>Empleo del tiempo en realización de actividades</p> <p>Servicio de Atención.</p> <p>Cumplimiento de los</p>	<p>El colaborador hace uso del tiempo necesario y asignado para realizar de manera más óptima y adecuada su trabajo. Los colaboradores tienen la capacidad de atender de manera inmediata las necesidades y solicitudes del socio.</p>

PRODUCTIVIDAD	La productividad se define operacionalmente como el número de unidades definidas; así mismo las empresas miden su productividad en función del valor comercial de los productos resultados de las Ventas netas de la empresa y los Salarios pagados respectivamente y las utilidades obtenidas en el ejercicio anual de las operaciones, siendo así la productividad observada medida durante un periodo definido (día, semana. Mes, año).	Eficacia	reglamentos. Empleo de recursos y/o materiales.	Los colaboradores cumplen con los procesos según reglamento y en el tiempo oportuno. Los colaboradores hacen uso correcto de los recursos y/o materiales para minimizar costos. El uso de los recursos para el desarrollo de las actividades como parte de la gestión por parte de los colaboradores es Medianamente eficiente.
		Eficiencia	Logro de objetivos. Focalización del tiempo (evitar errores y cubrir expectativas). Capacidad cubrir demanda del servicio. Desarrollo de tareas.	Los colaboradores priorizan el logro de los objetivos para cubrir la mayor demanda posible de los usuarios y dar un buen servicio Los colaboradores focalizan su tiempo en su trabajo para no cometer errores y cubrir expectativas del socio. Los colaboradores poseen la capacidad y tiempo necesario para cubrir la demanda actual del servicio. Los colaboradores cumplen con el desarrollo de las tareas encomendadas en un tiempo oportuno y correctamente logrando satisfacción de usuario.
		Efectividad	Resultados del Plan Estratégico Comercial 2017.	El plan estratégico comercial del periodo 2017, logró el cumplimiento de efectividad medio en el corto plazo. Los resultados obtenidos en el periodo 2017, en cuanto de las metas comerciales de la cooperativa alcanzaron el Nivel de efectividad medio.

Fuente: Elaboración propia.

CAPITULO IV METODOLOGIA

4.1. Métodos de Investigación

4.1.1. Métodos generales

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

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

En general el método científico es un conjunto racional y sistemático de ideas sobre la realidad de que se trate; en mi investigación se realizó procedimientos como: Planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, justificación, Marco teórico conceptual, hipótesis, metodología y aspectos administrativos.

4.1.2. Método específico

Inductivo porque el objeto de investigación no pudo ser estudiado en su totalidad por lo que se recurrirá a una población que me permita realizar generalizaciones.

Descriptivo porque se describe, analiza, e interpreta sistemáticamente un conjunto de hechos en su estado natural a partir de un reporte estadístico. **Documental** porque se hará empleo de los reportes, Informes, Memorias institucionales, planes de trabajo estratégicos y operativos que nos permita contar información seleccionada. **Estadística** porque se hará uso de la estadística descriptiva e inferencial.

4.2. Configuración de la Investigación

La presente investigación tendrá un enfoque de investigación de tipo cuantitativo, ya que se desarrollara un conjunto de procesos secuenciales; partiendo de la generación del tema, planteamiento y formulación del problema, determinado los objetivos, la justificación y la hipótesis respectivamente. El tipo de investigación será aplicada ya que servirá como fuente de información para la toma de decisiones de los órganos de gobiernos y gerencial de la institución para la gestión de rotación del personal y su relación en la productividad laboral; así mismo el nivel de investigación será correlación ya que se medirá el grado de asociación y/o relación entre las variables; en tanto al diseño es No experimental, ya que no manipulamos la variable y la realizamos en un solo momento de la investigación.

4.2.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es Cuantitativo.

Según Hernández Sampieri Roberto, (2014). En cuanto al enfoque cuantitativo menciona: es un conjunto de procesos secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis.

4.2.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada; ya que se utilizaron conocimientos de las Ciencias Administrativas; para posteriormente ser aplicadas en el proceso de gestión de rotación del personal de la Cooperativa Hvca Ltda.582 –Agencia Huancayo por las Áreas y los órganos de Gobierno encargados, en la toma de decisiones de la permanencia y/o desvinculación del personal, para el logro de los objetivos institucionales.

4.2.3 Nivel de investigación

El nivel de investigación desarrollado en la presente investigación es correlacional. Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que: la Investigación Correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

La investigación es correlacional porque se establece la relación entre la rotación del personal y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica-Agencia Huancayo en el periodo 2017; considerando que la Rotación del personal cuenta con factores internos y externos y la productividad laboral eficiente, efectiva, eficaz.

4.2.4 Diseño de investigación

El diseño elegido para este tipo de investigación es el Diseño No experimental, investigación que se realiza sin manipular deliberadamente la variable. Se trata de investigación donde no hicimos variar en forma intencional las variables independientes. “Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en el su contexto natural, para después analizarlo. (Hernández S.:2004 pg.: 267)”, y transaccionales correlacionales – causales, en la tipología de Hernández, ya que la recolección de datos se realiza en un solo momento, a través de una observación de los fenómenos de la realidad tal como se suscitan. Y es correlacional -causal porque se establece el efecto de la rotación del

personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda.582. Agencia Huancayo, periodo 2017 (Hernández S. 2004).

Donde:

M = Cooperativa de Ahorro y Crédito

V1= Rotación del personal

r = Relación de las variables

V2= Productividad laboral

4.3 Población y Muestra

4.3.1. Población

La población son los 30 trabajadores quienes integran la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica - Agencia Huancayo y jefaturas de Huancavelica.

4.3.2. Muestra

a) **Unidad de Análisis:** La unidad de análisis están conformados por:

- Consejo de Administración-Huancavelica
- Consejo de Vigilancia -Huancavelica
- Gerencia-Huancavelica
- Área de Gestión del Talento Humano-Huancavelica
- Jefatura de Operaciones -Huancavelica
- Jefatura de Tecnología de la Información-Huancavelica
- Jefatura de Recuperaciones y contratos -Huancavelica
- Jefatura de Contabilidad-Huancavelica
- Jefatura de Auditoria
- Administración Huancayo
- Área de negocios Agencia Huancayo
- Área de cobranza Huancayo
- Área Legal Huancayo
- Área de operaciones Huancayo
- Área caja Huancayo

- Conserje Huancayo
- Oficina especial de Jauja
- Oficina especial de Pampas
- Oficina especial de Jauja

b) Tamaño de la muestra

La población de la presente investigación es finita y está comprendida por 30 colaboradores considerando que el número de estos es relativamente pequeño; por lo tanto, se optó por un censo.

Tabla N° 11
Relación de Funcionarios y cargos de la Coopac. Hvca Ltda. 582

CARGOS	CANTIDAD
Consejo de Administración-Huancavelica	1
Consejo de Vigilancia -Huancavelica	1
Gerencia	1
Área de Gestión del Talento Humano-Huancavelica	1
Jefatura de Operaciones -Huancavelica	1
Jefatura de Tecnología de la Información-Huancavelica	1
Jefatura de Recuperaciones y contratos -Huancavelica	1
Jefatura de Contabilidad-Huancavelica	1
Jefatura de Auditoria	1
Administración Huancayo	1
Área de negocios Agencia Huancayo	8
Área de cobranza Huancayo	2
Área Legal Huancayo	1
Área de operaciones Huancayo	1
Área caja Huancayo	1
Conserje Huancayo	1
Oficina especial de Jauja	2
Oficina especial de Pampas	2
Oficina especial de Concepción	2
Total	30

Fuente: Elaboración propia.

c) Selección de la muestra

La investigación se desarrollara en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda.582. Agencia Huancayo contando con 30 colaboradores habiéndose seleccionado una muestra tipo censo, ya que se trata de una población pequeña.

4.4.-Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1.-Técnicas:

Las técnicas a emplearse para la recolección de datos serán:

La Encuesta se aplicara a la población total conformados por los 30 trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582 -Agencia Huancayo; los cuales incluyen funcionarios Agencia Huancayo, Responsable del Área de Gestión del Talento Humano, Gerencia General y Órganos de Gobierno (Consejo de Administración, Vigilancia).

4.4.2.-Instrumentos

El Cuestionario: es el instrumento de la encuesta, donde se plantea preguntas cerradas (ítems), que me permitan medir en si el problema que quiera investigar, para ser aplicado definitivamente este instrumento se ha sometido a la validez externa e interna.

4.5. Proceso de recolección de datos

Para la recolección de los datos se realizara los siguientes pasos:

1ro Elaboración del cuestionario

2do Revisión del cuestionario

3ro Prueba piloto del cuestionario

4to Aplicación del cuestionario

5to Recolección de datos

6to Análisis de los datos

7to Procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS

8vo Elaboración de tablas y/o gráficos en el programa Excel

4.6. Descripción del análisis de datos y prueba de hipótesis

4.6.1. Descripción del análisis descriptivo

Para el desarrollo del análisis de los datos se empleara el programa estadístico SPSS, el cual nos permitirá establecer la relación entre la rotación del personal y la productividad

laboral, los cuales será expresados en tablas de contingencia, gráficos de columnas, gráfico de sectores.

4.6.2. Descripción del análisis inferencial

Para el proceso del análisis inferencial se empleara el coeficiente de correlación de Pearson y el estadístico t-student, ya que el tamaño de muestra es igual a 30. En cuanto a al coeficiente de Pearson se emplea porque nos permitirá conocer el grado de relación existente entre las variables rotación del personal y productividad laboral.

4.6.3. Descripción de la prueba de hipótesis

La aprobación de la hipótesis en la presente investigación que lleva por título rotación del personal y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hvca Ltda. 582 – Agencia Huancayo, será determinada a partir del empleo del coeficiente de Pearson; en el cual se maneja el valor de +1 y -1; significando de esta forma que +1 es una correlación positiva y -1 una correlación negativa.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción del Trabajo de Campo

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la encuesta aplicada el 28 de setiembre del 2018 a los 30 funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda.582-Agencia Huancayo: Administrador (01),Asesores de negocios (08) ,Área de cobranza (02) ,Área Legal (01) ,Área de operaciones (01), Área caja (01), Conserje(01), y las Oficina especial de Jauja (02), Pampas (02) y Concepción (02), así como los encargados de los Órganos de Gobierno y responsables de las jefaturas como son: Consejo de Administración (01) ,Consejo de Vigilancia (01) , Gerencia (01) , Área de Gestión del Talento Humano (01), Jefatura de Operaciones (01) , Jefatura de Tecnología de la Información (01) , Jefatura de Recuperaciones y contratos(01), Jefatura de Contabilidad (01), Jefatura de Auditoria(01) respectivamente; en tanto a lo señalado se coordinó con la Administración a fin de poder realizar dicha actividad de trabajo académico; quien dando su consentimiento se procedió a la aplicación de las encuestas ; así mismo se aplicó la encuesta a cada funcionario en las instalaciones de la Agencia Huancayo calle real 1047-1049 ,siendo un total de 21 funcionarios .En tanto a la aplicación de las encuestas a los otros 09 funcionarios restantes se viajó a la sede central de la Cooperativa ubicado en la Ciudad de Huancavelica desarrollándose con total normalidad la aplicación a los funcionarios integrantes de los Órganos de Gobierno y jefaturas respectivamente. Luego de haber

recogido los datos a través del trabajo de campo se procedió a emplear el análisis de los datos a través del software estadístico Spss V.21 por medio del cual se elaboraron las respectivas tablas, gráficos y se desarrolló la correlación de las variables para su posterior determinación de relación y toma de decisión en la prueba de hipótesis mediante el empleo de estadístico T-student.

5.2. Presentación de resultados

5.2.1 Características Generales de los Funcionarios

a. Sexo

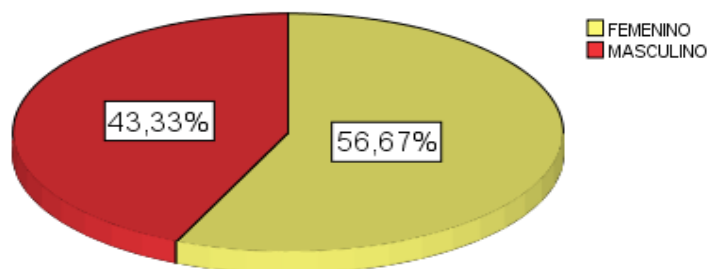
Tabla N°12
Sexo de los Funcionarios de la Coopac. Hvca Ltda. 582

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
FEMENINO	17	56,7
MASCULINO	13	43,3
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac.Hvca.Ltda.582

En la tabla N° 12, se aprecia los resultados de la encuesta aplicada sobre el sexo de los funcionarios. Donde, 17 personas son del sexo femenino y 13 del sexo masculino.

Figura N° 01
Sexo de los Funcionarios de la Coopac. Hvca Ltda. 582



Fuente: Tabla N°12

En la figura N° 01, se aprecia los resultados de la encuesta aplicada sobre el sexo de los funcionarios de la Coopac Hvca Ltda. 582 .Donde 56.67% son del sexo femenino. También se aprecia que el 43,33% del total son del sexo masculino.

b. Edad

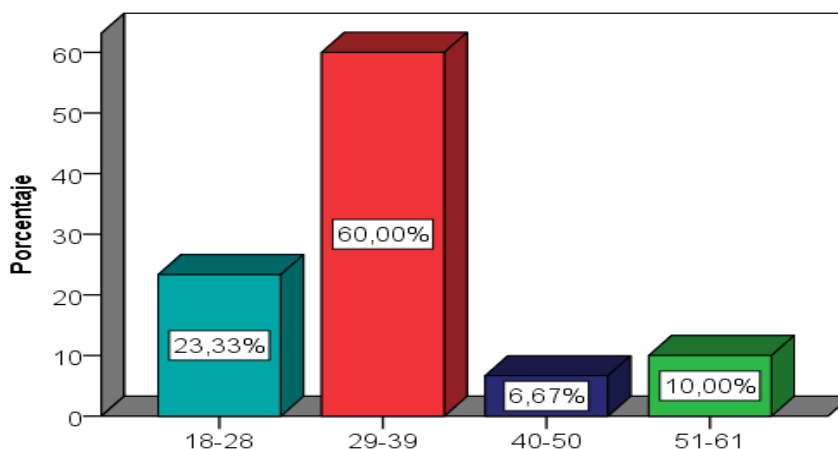
Tabla N° 13
Edad de los Funcionarios de la Coopac Hvca Ltda. 582

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-28	7	23,3
29-39	18	60,0
40-50	2	6,7
51-61	3	10,0
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac.Hvca.Ltda.582

En la tabla N° 13, se aprecia los resultados de la encuesta aplicada sobre la edad de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. En ella, hay 2 funcionarios entre la edad de 40-50 años de edad. También se aprecia que 3 funcionarios tienen la edad entre 51-61 años de edad. De la misma manera se aprecia que 7 funcionarios están entre 18-28 años de edad y por último existen 18 funcionarios entre 29-39 años de edad.

Figura N° 02
Edad de los Funcionarios de la Coopac Hvca Ltda. 582



Fuente: Tabla N° 13

En la figura N° 02, se aprecia los resultados de la encuesta aplicada sobre la edad de los funcionarios. Donde el 60% del total de los funcionarios se hallan entre 29-39 años de edad. También se aprecia que el 23,33% del total de los funcionarios se ubican entre 18-28 años de edad; así mismo el 10% de los funcionarios son de 51-61 años de edad y por último el 6.67% se hallan entre 40-50 años de edad.

c. Áreas de Trabajo

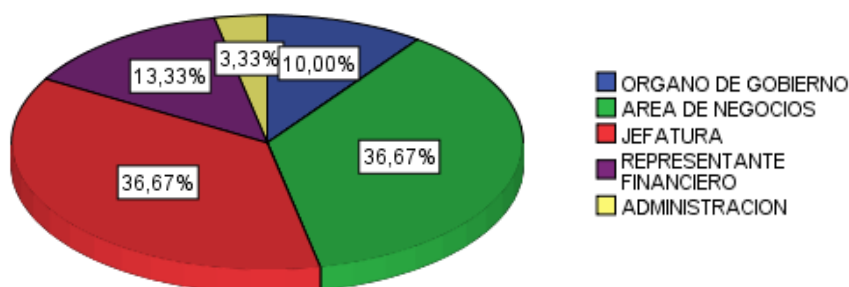
Tabla N° 14
Áreas de trabajo en la Coopac Hvca Ltda.582

Áreas de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
ORGANO DE GOBIERNO	3	10,0
AREA DE NEGOCIOS	11	36,7
JEFATURA	11	36,7
REPRESENTANTE FINANCIERO	4	13,3
ADMINISTRACION	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac.Hvca.Ltda.582

En la tabla N° 14, se aprecia los resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios .En ella, hay 11 funcionarios pertenecientes al Área de Negocios(Asesores de Negocios) al igual que existen 11 funcionarios responsable de diversas jefaturas (Contabilidad, Operaciones, Gestión del Talento Humano, Tecnología de la Informacion,Recuperaciones y Contratos, Auditoría ,Conserje,Gerente,Area de Cobranza, Gestor de Cobranza ,Área Legal) ; así mismo existen 04 representantes financieros, 03 miembros de los Órganos de gobierno (Consejo de Administracion,Consejo de Vigilancia y Gerencia General) y 01 Administrador.

Figura N° 03
Áreas de trabajo Coopac Hvca Ltda. 582



Fuente: Tabla N° 14

En la Figura N° 03, se aprecia los resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios. En donde el 36,67% de los funcionarios pertenecen al Área de Negocios al igual que las jefaturas (36.67%). El 13,3% son representantes financieros; mientras el 10% se hallan conformados por los miembros del Órgano de Gobierno; así mismo la Administración se halla representada por 3,33% del total.

5.2.2. Análisis de la rotación del personal y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582.

5.2.2.1.- ROTACION DEL PERSONAL

FACTORES INTERNOS

A.-Política salarial e incentivo

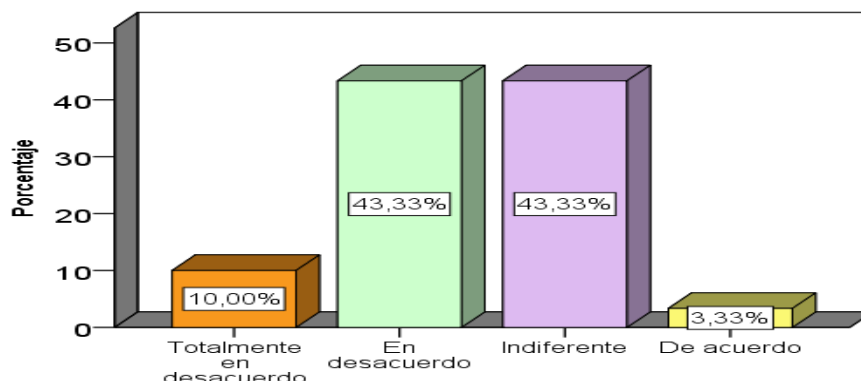
Tabla N° 15
Política salarial e Incentivo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	10,0
En desacuerdo	13	43,3
Indiferente	13	43,3
De acuerdo	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac.Hvca.Ltda.582

En la tabla N° 15, sobre la política salarial e incentivos retribuidos por la institución, el cual involucra el salario remunerado a los colaboradores, la equidad remunerativa y política de incentivo a la productividad otorgada por el desarrollo de las labores desempeñada según área de trabajo. Donde 13 funcionarios califican estar en desacuerdo e indiferente con las política salariales e incentivos es decir que la remuneración y los incentivos a la productividad no se ajustan al esfuerzo del colaborador ni cubre sus expectativas profesionales y tampoco se hallan acorde en relación a otras entidades del sector Financiero Cooperativista ; mientras 03 funcionarios manifiestan estar totalmente en desacuerdo y minoritariamente 01 funcionario estar de acuerdo con lo asignado económicamente.

Figura N° 04
Política salarial e Incentivo



Fuente: Tabla N° 15

En la figura N° 04 se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la política salarial e incentivo asignados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde el 43,33% de los funcionarios manifiesta estar en desacuerdo e indiferente (43,33%). El 10,0 % totalmente en desacuerdo y el 3,33% de acuerdo por el desarrollo de las labores desempeñadas.

b.-Política de prestaciones

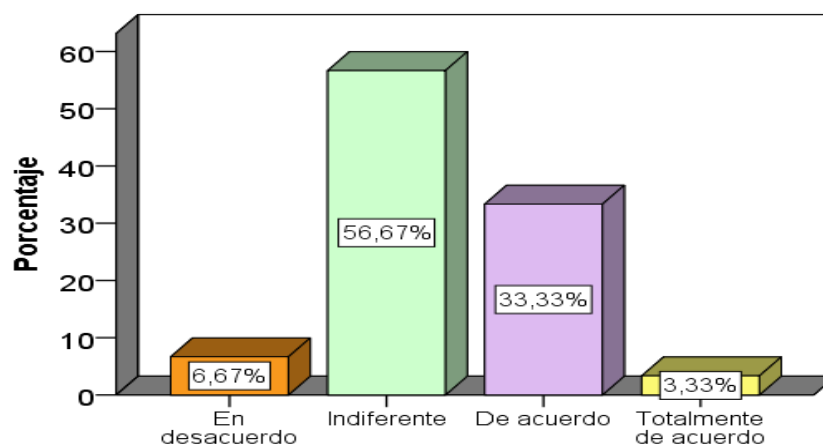
Tabla N° 16
Política de Prestaciones

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	6,7
Indiferente	17	56,7
De acuerdo	10	33,3
Totalmente de acuerdo	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac.Hvca.Ltda.582

En la tabla N° 16, se muestra los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de los Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, sobre la política de prestaciones, el cual involucra la retribución económica por el desarrollo de labores extras, así como el pago de los beneficios laborales según ley a los colaboradores. Donde 17 funcionarios manifiestan ser indiferente es decir que la empresa a veces cumple como a veces no con la retribución económica por el desarrollo de labores extras; así mismo el pago de los beneficios sociales se cumple pero existiendo ciertos condicionamientos para tal efecto generando el malestar el colaborador, 10 funcionarios manifiestan estar de acuerdo, 02 en desacuerdo y 01 funcionario totalmente de acuerdo.

Figura N° 05
Política de Prestaciones



Fuente: Tabla N° 16

En la figura N° 05 se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la política de prestaciones retribuidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde el 56,67% de los funcionarios manifiestan ser indiferente. El 33,3 % de acuerdo, el 6,67 % y por último el 3,33% de acuerdo por el desarrollo de las labores desempeñadas.

c.- Supervisión que se ejerce sobre el personal

Tabla N° 17
Supervisión que ejerce el Personal

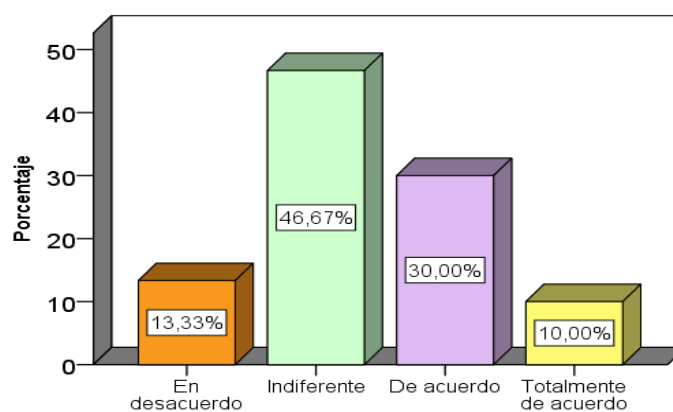
Valoración	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	13,3
Indiferente	14	46,7
De acuerdo	9	30,0
Totalmente de acuerdo	3	10,0
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac.Hvca.Ltda.582

En la tabla N° 17, se muestra los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, sobre la supervisión que ejerce el personal, el cual involucra la toma en consideración de la opinión y/o sugerencia del colaborador para la mejora de la gestión de trabajo y la responsabilidad del trabajo ejecutado por el colaborador. Donde

14 funcionarios manifiestan la valoración es indiferente ,ya que las opiniones son a veces considerados como no por la empresa; así mismo en cuanto a la supervisión de trabajo ejecutado por el colaborador no es desarrollado de una manera constante , 09 manifiestan estar de acuerdo, 04 en desacuerdo y 03 funcionarios totalmente de acuerdo.

Figura N° 06
Supervisión que ejerce el Personal



Fuente: Tabla N° 17

En la figura N° 06 se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la supervisión que ejerce el personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde el 46,67% de los funcionarios manifiestan ser indiferente .El 30,0 % de acuerdo, el 13,33% En desacuerdo % y por último el 10,0 % Totalmente de acuerdo por el desarrollo de las labores desempeñadas.

d.-Oportunidad de crecimiento profesional

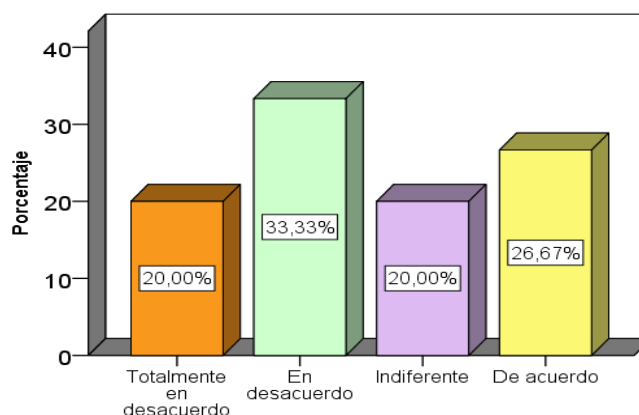
Tabla N° 18
Oportunidad de crecimiento profesional

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	20,0
En desacuerdo	10	33,3
Indiferente	6	20,0
De acuerdo	8	26,7
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac.Hvca.Ltda.582

En la tabla N° 18, se muestra los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, sobre oportunidad de crecimiento profesional. Donde 10 funcionarios manifiestan estar en desacuerdo, es decir que la empresa no ofrece línea de carrera que le permita desarrollarse al máximo profesionalmente; así mismo la cooperativa no cuenta con planes de fortalecimiento de capacidades que permitan potencializar sus habilidades y/o destrezas respectivamente; 08 manifiestan estar de acuerdo y 06 totalmente en desacuerdo e indiferente.

Figura N° 07
Oportunidad de crecimiento profesional



Fuente: Tabla N° 18

En la figura N° 07 se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la Oportunidad de crecimiento profesional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde el 33,33% de los funcionarios manifiestan totalmente en desacuerdo. El 26,67 % de acuerdo, el 20,0% totalmente en desacuerdo % e indiferente (20%).

e.- Relaciones humanas dentro de la organización

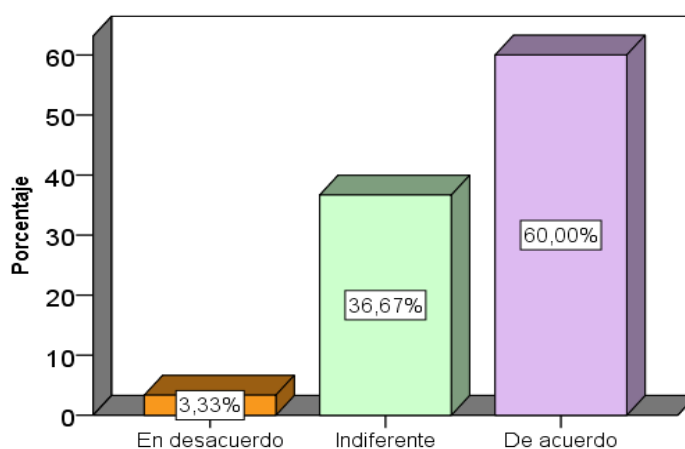
Tabla N° 19
Relaciones humanas dentro de la organización

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,3
Indiferente	11	36,7
De acuerdo	18	60,0
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac. Hvca. Ltda.582

En la tabla N° 19, se muestra los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los funcionarios sobre las relaciones humanas practicadas al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, Donde 18 funcionarios manifiestan estar de acuerdo, es decir que existe una adecuada práctica de relaciones humanas al interior de la organización a partir de que existe espacios de comunicación entre la Gerencia y las diversas áreas de trabajo; así como el desarrollo del espíritu de equipo, colaboración y empatía entre colegas de trabajo. En tanto a situaciones de conflicto la jefatura muestra una postura neutral para la respectiva solución, también se viene desarrollando la retroalimentación respectiva entre las áreas para la mejora de gestión; 11 funcionarios Indiferente y 01 totalmente en desacuerdo.

Figura N° 08
Relaciones humanas dentro de la organización



Fuente: Tabla N° 19

En la figura N° 08 se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a las relaciones humanas dentro de la organización en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde el 60,0 % de los funcionarios manifiestan estar de acuerdo .El 36,67 % Indiferente y 3,33% En desacuerdo.

f.-Condiciones físicas ambientales de trabajo en la organización

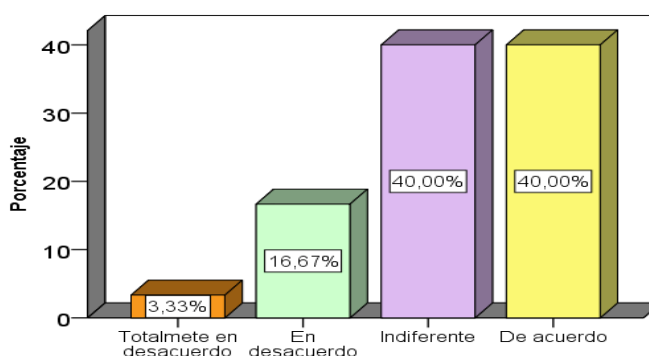
Tabla N° 20
Condiciones físicas ambientales de trabajo en la organización

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,3
En desacuerdo	5	16,7
Indiferente	12	40,0
De acuerdo	12	40,0
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac. Hvca Ltda. 582

En la tabla N° 20, se muestra los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los funcionarios sobre las Condiciones físicas ambientales de trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde 12 funcionarios manifiestan estar de acuerdo y 12 indiferente, es decir que la cooperativa cuenta con las condiciones ambientales (Iluminación, ventilación, temperatura, equipamiento, ruido) para el desarrollo de las laborales en las instalaciones de la Cooperativa, pero también existen algunas limitaciones en algunas áreas y/o espacios de trabajo, así como también la falta de implementación de medidas de seguridad y salud ; 05 funcionarios manifiestan estar en desacuerdo y 01 totalmente en desacuerdo.

Figura N° 09
Condiciones físicas ambientales de trabajo en la organización



Fuente: Tabla N° 20

En la figura N° 09 se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a las condiciones físicas ambientales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde el 40,0 % de los funcionarios manifiestan estar de acuerdo e indiferente (40%).El 16,67 % En desacuerdo y 3,33% totalmente en desacuerdo.

g.-Moral del personal de la organización

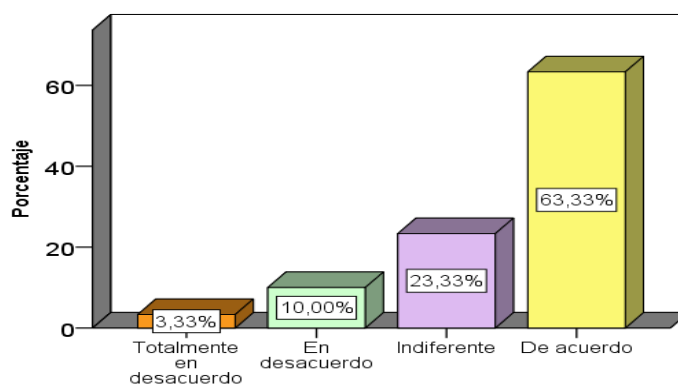
Tabla N° 21
Moral del personal de la organización

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,3
En desacuerdo	3	10,0
Indiferente	7	23,3
De acuerdo	19	63,3
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac.Hvca.Ltda.582

En la tabla N° 21, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, sobre la moral del personal de la organización .Donde 19 funcionarios manifiestan estar de acuerdo, es decir que los colaboradores desarrollar un actuar transparente y ético en el desarrollo de sus labores tiendo por encima el desarrollo de los intereses organizacionales de los personales; así mismo también mantienen en confidencialidad y reserva la gestión de trabajo; 07 manifiestan ser indiferente, 03 en desacuerdo y 01 totalmente en desacuerdo.

Figura N° 10
Moral del personal de la organización



Fuente: Tabla N° 21

En la figura N° 10 se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la moral del personal de la Organización en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde el 63,33 % de los funcionarios manifiestan estar de acuerdo, el 23,33% indiferente, 10,0 % En desacuerdo y 3,33% totalmente en desacuerdo.

h. Cultura de la organización

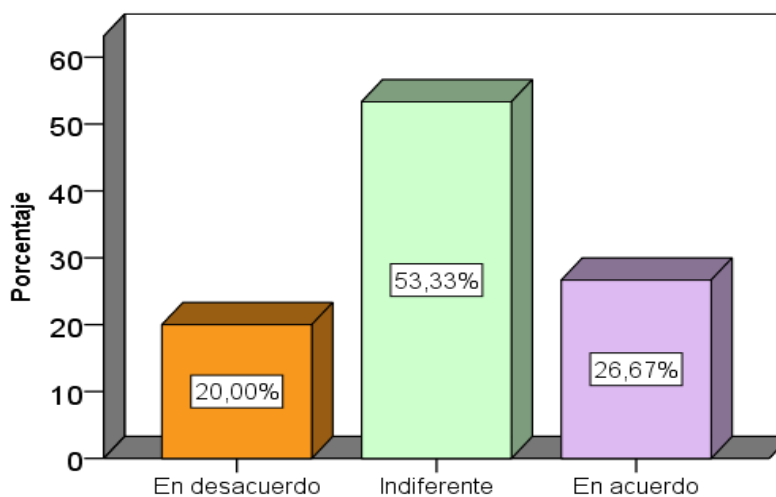
Tabla N° 22
Cultura de la organización

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	6	20,0
Indiferente	16	53,3
En acuerdo	8	26,7
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac.Hvca.Ltda.582

En la tabla N° 22, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, sobre la cultura organizacional. Donde 16 funcionarios manifiestan estar indiferente, es decir que los colaboradores sienten y perciben que su desarrollo profesional es incompleta, existe un apoyo a medias entre las diversas áreas de trabajo; así mismo el colaborador se siente poco valorado por la cooperativa. En tanto al criterio del ascenso laboral mediante la meritocracia se ve truncada por otros factores para la toma de decisión; 08 manifiestan estar de acuerdo y 06 estar en desacuerdo.

Figura N° 11
Cultura de la Organización



Fuente: Tabla N° 22

En la figura N° 11 se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la cultura de la Organización en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde el 53,33 % de los funcionarios manifiestan estar Indiferente, el 26,67 % de acuerdo y 20,0% en desacuerdo.

i. Clima laboral

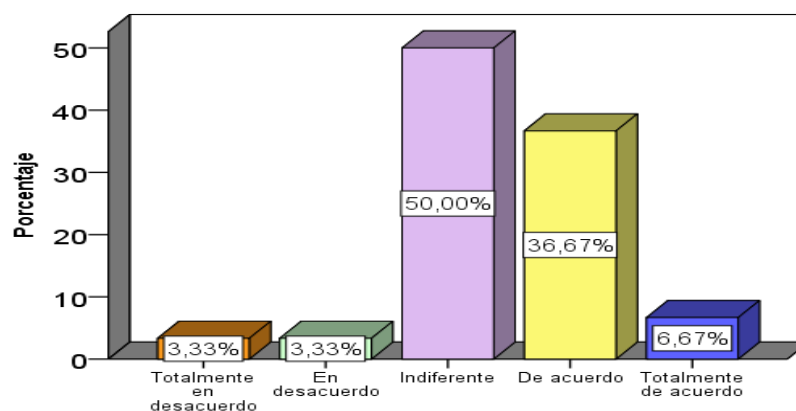
Tabla N° 23
Clima Laboral

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,3
En desacuerdo	1	3,3
Indiferente	15	50,0
De acuerdo	11	36,7
Totalmente de acuerdo	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac. Hvca Ltda.582

En la tabla N° 23, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, sobre el clima laboral. Donde 15 funcionarios manifiestan estar indiferente, es tanto los colaboradores consideran que el clima organizacional es variable, es decir que existen momentos de tranquilidad como también de tensionalidad en las diversas áreas de trabajo, el cual repercute para el buen desempeño y logro de objetivos; de la misma forma se viene desarrollando al interior de cada área de trabajo entre las jefaturas y los subordinados; 11 manifiestan estar de acuerdo, 02 totalmente de acuerdo, 01 en desacuerdo y 01 en totalmente en desacuerdo.

Figura N° 12
Clima Laboral



Fuente: Tabla N° 23

En la figura N° 12 se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto al clima organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde el 50,0 % de los

funcionarios manifiestan estar Indiferente, el 36,67 % de acuerdo, el 6,67% totalmente de acuerdo, 3,33% en desacuerdo y 3,33% totalmente en desacuerdo.

j.-Política de reclutamiento y selección de recursos humanos

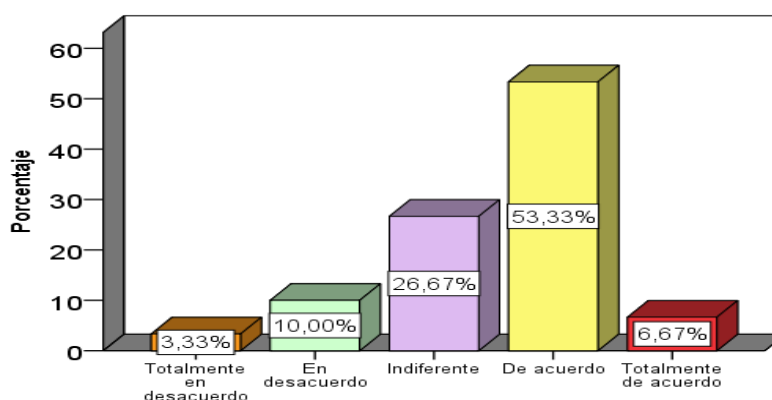
Tabla N° 24
Política de reclutamiento y selección de recursos humanos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,3
En desacuerdo	3	10,0
Indiferente	8	26,7
De acuerdo	16	53,3
Totalmente de acuerdo	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac.Hvca.Ltda 582

En la tabla N° 24, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, sobre Política de reclutamiento y selección de recursos humanos. Donde 16 funcionarios manifiestan estar de acuerdo, es decir se desarrolla un proceso estructurado y efectivo para el reclutamiento y selección del personal en donde se toma en consideración el perfil académico y experiencia profesional del postulante ; así mismo en la etapa de entrevista los encargados informan de las funciones específicas a realizarse ,pero cabe decir que la cooperativa no desarrolla actividades de asment para conocer las habilidades prácticas de sus postulantes; 08 manifiestan estar indiferente, 03 en desacuerdo,02 totalmente de acuerdo y 01 en totalmente en desacuerdo.

Figura N° 13
Política de reclutamiento y selección de recursos humanos



Fuente: Tabla N° 24

En la figura N° 13 se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la política de reclutamiento y selección de recursos humanos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde el 53,33 % de los funcionarios manifiestan estar De acuerdo, el 26,67 % Indiferente, el 10,0 % en desacuerdo, 6,67% totalmente de acuerdo y 3,33% totalmente en desacuerdo.

k.-Criterios y programas de capacitación de recursos humanos

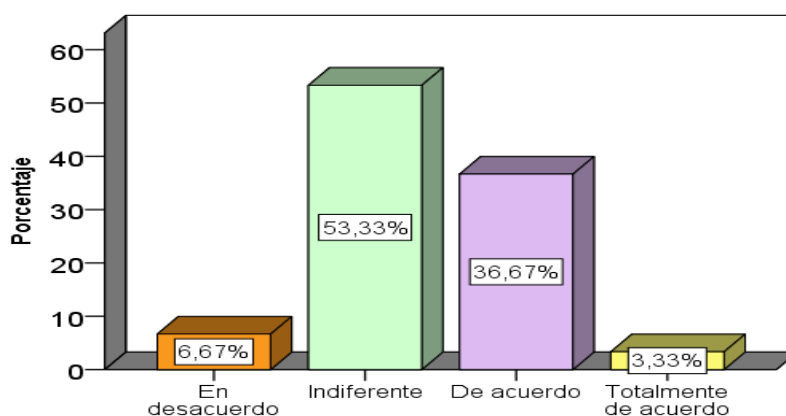
Tabla N° 25
Criterios y programas de capacitación de recursos humanos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	6,7
Indiferente	16	53,3
De acuerdo	11	36,7
Totalmente de acuerdo	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac.Hvca.Ltda.582

En la tabla N° 25, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, sobre Criterios y programas de capacitación de recursos humanos. Donde 16 funcionarios manifiestan indiferente, es decir que existe un proceso poco adecuado de inducción y acompañamiento por los responsables de área y/o jefaturas para la incorporación al nuevo personal a su puesto de trabajo; así mismo las funciones no son instruidas a cabalidad, como también las capacitaciones son solo orientadas algunas áreas de trabajo dejando de lado a las otras áreas; 11 manifiestan estar de acuerdo, 02 en desacuerdo y 01 totalmente de acuerdo.

Figura N° 14
Criterios y programas de capacitación de recursos humanos



Fuente: Tabla N° 25

En la figura N° 14 se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a los Criterios y programas de capacitación de recursos humanos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde el 53,33 % de los funcionarios manifiestan Indiferente, el 36,67 % De acuerdo, el 6,67 % en desacuerdo y 3,33% totalmente de acuerdo.

I.-Política disciplinaria de la organización

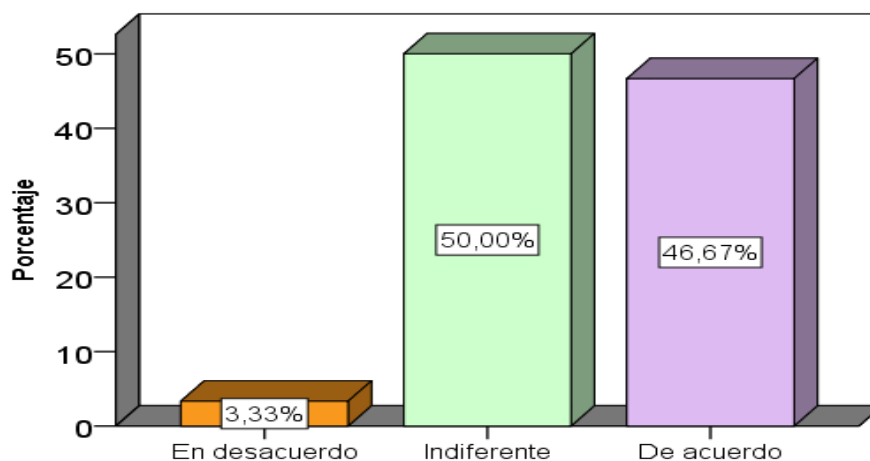
Tabla N° 26
Política disciplinaria de la organización

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,3
Indiferente	15	50,0
De acuerdo	14	46,7
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac.Hvca.Ltda.582

En la tabla N° 26, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, sobre política disciplinaria de la Organización. Donde 15 funcionarios manifiestan indiferente, es decir que la aplicación de las sanciones es inequitativa de una a otras áreas de trabajo, en tanto a las sanciones de indisciplina existen la mejora de conducta de algunos colaboradores mientras otras mantienen dicho conducta; así mismo existe la predisposición y/o voluntad de algunos colaboradores por denunciar ante el jefe inmediato ante actos de indisciplina y otros suelen callar; 14 manifiestan estar de acuerdo y 01 en desacuerdo.

Figura N° 15
Política disciplinaria de la organización



Fuente: Tabla N° 26

En la figura N° 15 se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la política disciplinaria de la Organización en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde el 50% % de los funcionarios manifiestan Indiferente, el 46,67 % De acuerdo y el 3,33 % en desacuerdo.

m.-Criterio de evaluación del desempeño

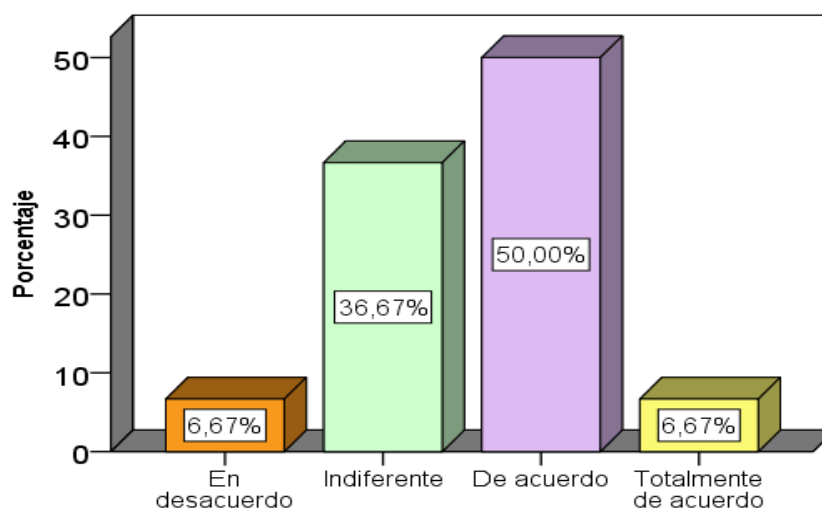
Tabla N° 27
Criterio de evaluación del desempeño

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	6,7
Indiferente	11	36,7
De acuerdo	15	50,0
Totalmente de acuerdo	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac.Hvca.Ltda.582

En la tabla N° 27, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, sobre criterios de evaluación del desempeño. Donde 15 funcionarios manifiestan de acuerdo, es decir que la cooperativa trabajo bajo el cumplimiento de objetivos y la gestión por resultados, los cuales son criterios para la toma de decisión de la continuidad o desvinculación de todo colaborador; 11 indiferente, 02 en desacuerdo y 02 en totalmente de acuerdo.

Figura N° 16
Criterio de evaluación del desempeño



Fuente: Tabla N° 27

En la figura N° 16 se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la política disciplinaria de la Organización en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde el 50% % de los funcionarios manifiestan estar de acuerdo, el 36,67 % Indiferente, 6,67 % en desacuerdo y 6,67% totalmente de acuerdo.

n. Grados de flexibilidad de las políticas de organización

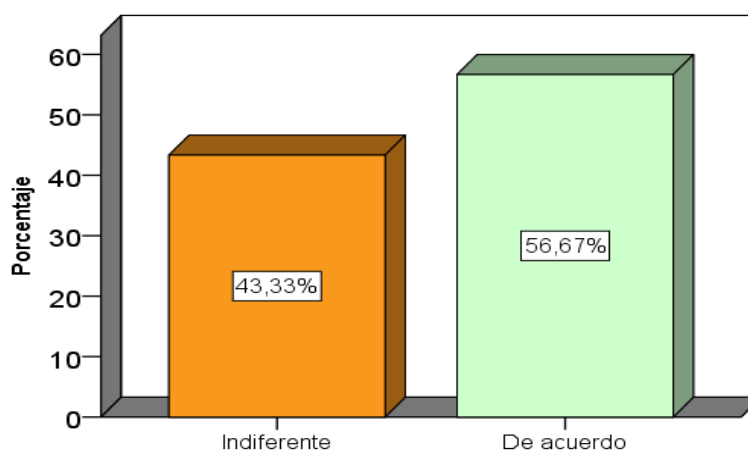
Tabla N° 28
Grados de flexibilidad de las políticas de organización

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	13	43,3
De acuerdo	17	56,7
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac.Hvca.Ltda.582

En la tabla N° 28, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, sobre los grados de flexibilidad de las políticas de organización. Donde 17 funcionarios manifiestan de acuerdo, es decir que la cooperativa realiza cambios pertinentes para la mejora de la gestión, así mismo la gerencia y/o administración desarrollan un trabajo flexible para el cumplimiento de su gestión, generando de esta manera avances para el cumplimiento de los objetivos en coordinación con los colaboradores; y 13 funcionarios Indiferentes.

Figura N° 17
Grados de flexibilidad de las políticas de organización



Fuente: Tabla N° 28

En la figura N° 17 se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a los grados de flexibilidad de las políticas de organización en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde el 56,67% % de los funcionarios manifiestan estar de acuerdo y el 43,33 % Indiferente.

o.-Aplicación del liderazgo y motivación para con los trabajos

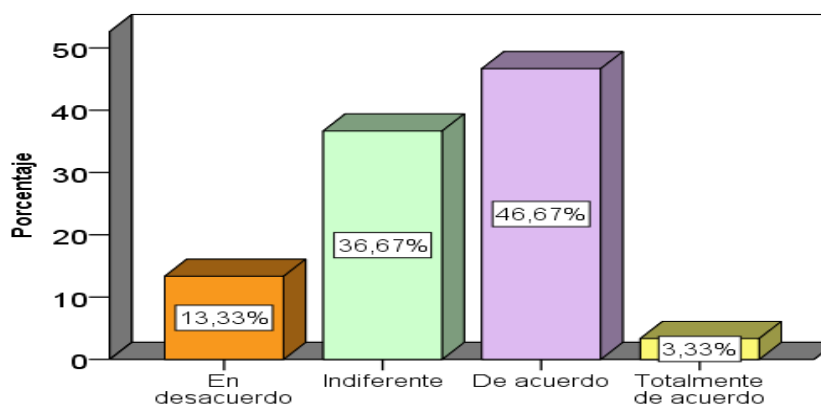
Tabla N° 29
Aplicación del liderazgo y motivación para con los trabajos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	13,3
Indiferente	11	36,7
De acuerdo	14	46,7
Totalmente de acuerdo	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac.Hvca.Ltda.582

En la tabla N° 29, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, sobre aplicación de liderazgo y motivación para con los trabajos. Donde 14 funcionarios manifiestan de acuerdo, es decir que los órganos de gobierno integrados por el consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Gerencia General asumen ser parte de la solución ante los problemas que existe en la cooperativa, comprometiendo; así mismo de las jefaturas a sus internos y la administración con sus colaboradores que lo integren respectivamente, 11 funcionarios manifiesta Indiferente; 04 en desacuerdo y 01 totalmente de acuerdo.

Figura N° 18
Aplicación del liderazgo y motivación para con los trabajos



Fuente: Tabla N° 29

En la figura N° 18 se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la aplicación del liderazgo y motivación para con los trabajos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde el 46,67% % de los funcionarios manifiestan estar de acuerdo, el 36,67 % Indiferente, 13,33% y 3,33% totalmente de acuerdo.

FACTORES EXTERNOS DE ROTACION DEL PERSONAL

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

Tabla N° 30

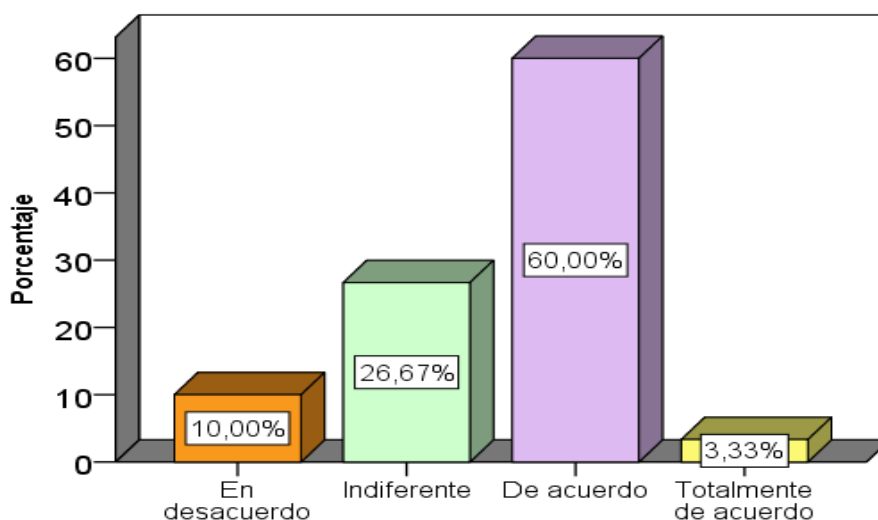
Situación de oferta y de la demanda de recursos humanos en el mercado

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	10,0
Indiferente	8	26,7
De acuerdo	18	60,0
Totalmente de acuerdo	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac.Hvca.Ltda.582

En la tabla N° 30, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, sobre Situación de oferta y de la demanda de recursos humanos en el mercado. Donde 18 funcionarios manifiestan estar de acuerdo que el mercado laboral se halla predispuesta a la incorporación de nuevos talentos humanos, pero para ello el profesional debe desarrollar contar con competencia orientadas a la gestión por resultados , 08 funcionarios manifiesta Indiferente; 03 en desacuerdo y 01 totalmente de acuerdo.

Figura N° 19
Situación de oferta y de la demanda de recursos humanos en el mercado



Fuente: Tabla N° 30

En la figura N° 19 se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la aplicación del liderazgo y motivación para con los trabajos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde el 60,0 % de los funcionarios manifiestan estar de acuerdo, el 26,67 % Indiferente, 10,0 % En desacuerdo y 3,33% totalmente de acuerdo.

b Coyuntura económica

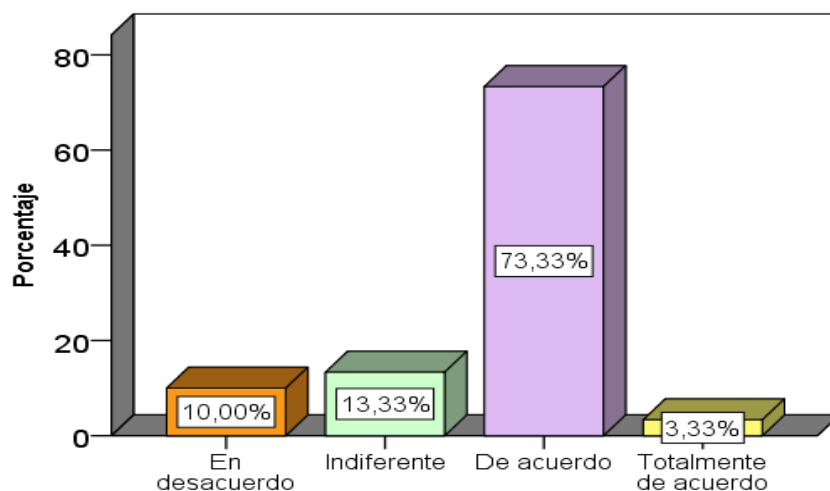
Tabla N° 31
Coyuntura económica

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	10,0
Indiferente	4	13,3
De acuerdo	22	73,3
Totalmente de acuerdo	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac.Hvca.Ltda.582

En la tabla N° 31, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, sobre Situación de oferta y de la demanda de recursos humanos en el mercado. Donde 22 funcionarios manifiestan estar de acuerdo que el mercado laboral se halla predispuesta a la incorporación de nuevos talentos humanos, pero para ello el profesional debe desarrollar competencias orientadas a la gestión por resultados, 04 funcionarios manifiesta Indiferente,03 en desacuerdo y 01 totalmente de acuerdo.

Figura N° 20
Coyuntura económica



Fuente: Tabla N° 31

En la figura N° 20 se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la aplicación del liderazgo y motivación para con los trabajos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde el 73,3 % de los funcionarios manifiestan estar de acuerdo, el 13,33 % Indiferente, 10,0 % En desacuerdo y el 3,33% totalmente de acuerdo.

c. Oportunidades de empleo en el mercado de trabajo

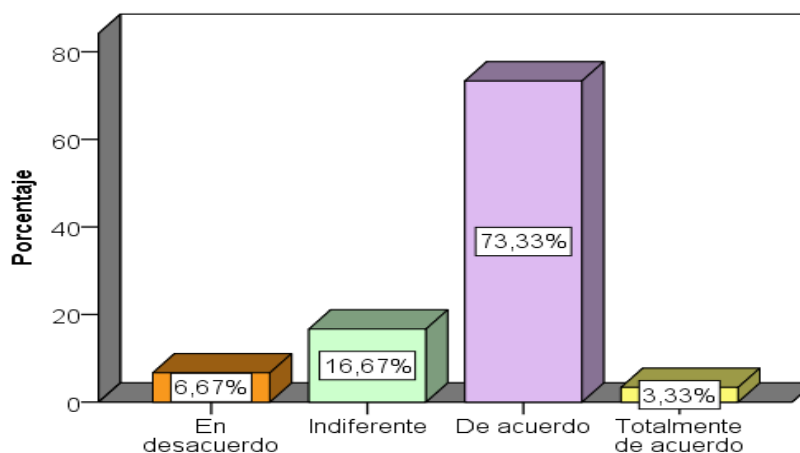
Tabla N° 32
Oportunidades de empleo en el mercado de trabajo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	6,7
Indiferente	5	16,7
De acuerdo	22	73,3
Totalmente de acuerdo	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac.Hvca.Ltda.582

En la tabla N° 32, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, sobre oportunidades de empleo en el mercado de trabajo. Donde 22 funcionarios manifiestan estar de acuerdo que el sector financiero es un espacio de oportunidad de empleo para todo profesional egresado de las aulas universitarias y técnico superior quienes deben desarrollar las competencia respectivas para su adecuación al mercado laboral , 05 funcionarios manifiestan ser indiferente , 02 estar en desacuerdo y 01 totalmente de acuerdo.

Figura N° 21
Oportunidades de empleo en el mercado de trabajo



Fuente: Tabla N° 32

En la figura N° 21 se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a las oportunidades de empleo en el mercado de trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde el 73,3 % de los funcionarios manifiestan estar de acuerdo, el 16,67 % Indiferente, 6,67 % En desacuerdo y el 3,33% totalmente de acuerdo.

d.-Condicionabilidad de la demanda

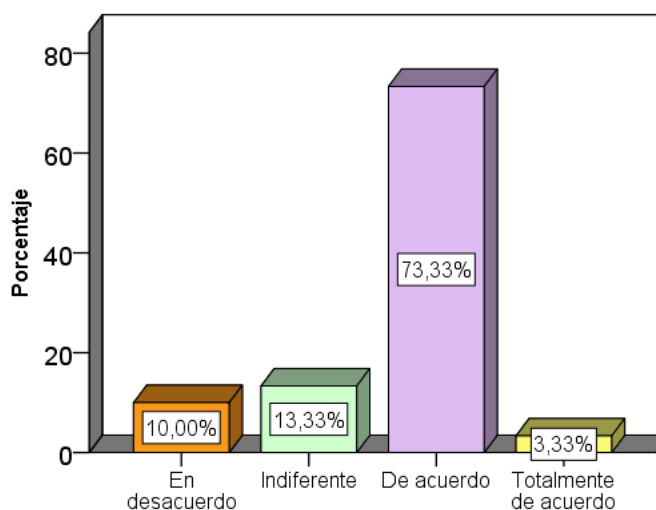
Tabla N° 33
Condicionabilidad de la demanda

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	10,0
Indiferente	4	13,3
De acuerdo	22	73,3
Totalmente de acuerdo	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac.Hvca.Ltda.582

En la tabla N° 33, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, sobre la condicionabilidad de la demanda. Donde 22 funcionarios manifiestan estar de acuerdo que la demanda de profesionales en el mercado laboral se halla condicionado por la especialización para su posterior incorporación, continuidad o desvinculación., 04 funcionarios manifiestan ser indiferente, 03 estar en desacuerdo y 01 totalmente de acuerdo.

Figura N° 22
Condicionabilidad de la demanda



Fuente: Tabla N° 33

En la figura N° 22 se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la condicionalidad de la demanda en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde el 73,3 % de los funcionarios manifiestan estar de acuerdo, el 13,33 % Indiferente, 10,0 % En desacuerdo y el 3,33% totalmente de acuerdo.

5.2.2.2. Productividad laboral

a. Eficiencia

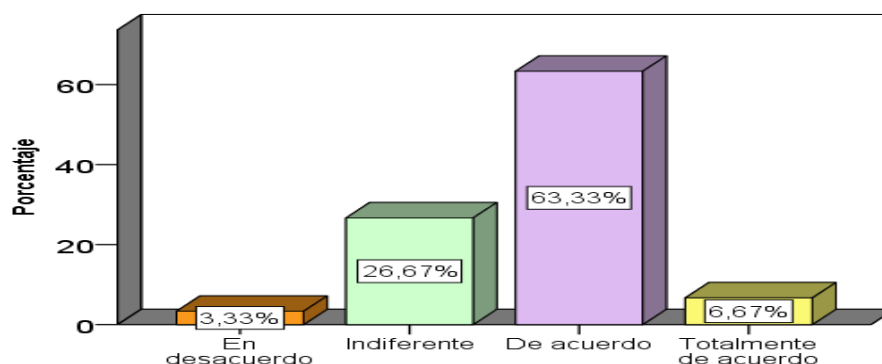
Tabla N° 34
Eficiencia

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,3
Indiferente	8	26,7
De acuerdo	19	63,3
Totalmente de acuerdo	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac.Hvca.Ltda.582

En la tabla N° 34, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, sobre la eficiencia en la productividad laboral de la Coopac. Hvca Ltda. 582. Donde 19 funcionarios manifiestan estar de acuerdo, es decir que el funcionario hace uso del tiempo medianamente oportuno para cumplimiento de sus labores; así mismo como de la atención a las necesidades y/o solicitudes del socio de la cooperativa. En cuanto para el desarrollo de sus labores se hace empleo de los reglamentos de la institución según áreas de trabajos existiendo además de ello las excepciones, el cual en algunos de los casos ha generado efectos negativos en la gestión para su recuperabilidad. El uso y el empleo de los recursos asignados a los funcionarios es medianamente eficiente ya que no se logra cumplir de manera oportuna atender las necesidades y/o solicitudes del socio ; 08 manifiestan ser indiferente, 02 totalmente estar de acuerdo y 01 en desacuerdo.

Figura N° 23
Eficiencia



Fuente: Tabla N° 34

En la figura N° 23 se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la eficiencia en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde el 63,33% señalan estar de acuerdo; 26,67% Indiferente, 6,67% totalmente de acuerdo y 3,33% en desacuerdo.

b.Eficacia

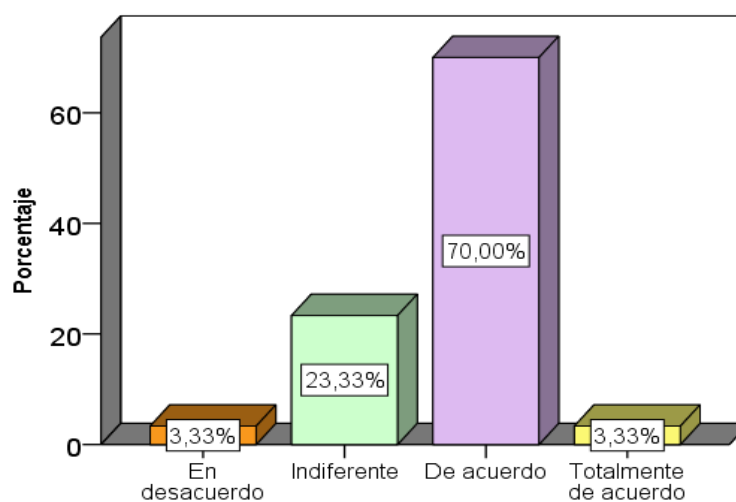
Tabla N° 35
Eficacia

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,3
Indiferente	7	23,3
De acuerdo	21	70,0
Totalmente de acuerdo	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac.Hvca.Ltda.582

En la tabla N° 35, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, sobre la eficacia en la productividad laboral de la Coopac Hvca Ltda. 582. Donde 21 funcionarios manifiestan estar de acuerdo, es decir que los colaboradores se encaminan al cumplimiento de los objetivos sin embargo solamente logran coberturar medianamente la demanda de socios y su participación en el mercado financiero es limitado frente a otras entidades financieras del Mercado de la Región Junín, siendo su gestión medianamente eficaz; 07 funcionarios consideran indiferente, 01 funcionario totalmente de acuerdo y 01 en desacuerdo.

Figura N° 24
Eficacia



Fuente: Tabla N° 35

En la figura N° 24, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la eficacia en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde el 70% consideran estar de acuerdo, 23,33% Indiferente, 3,33% totalmente de acuerdo y 3,33% en desacuerdo.

c.-Efectividad

Tabla N° 36
Efectividad

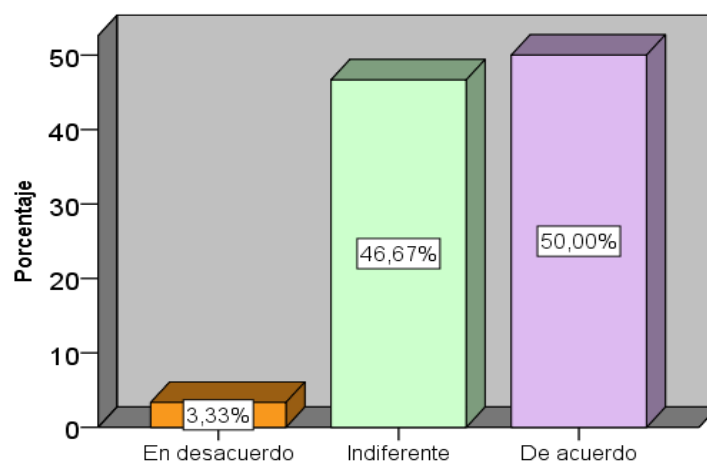
Valoración	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,3
Indiferente	14	46,7
De acuerdo	15	50,0
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac.Hvca-Ltda.582

En la tabla N° 36, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, sobre la efectividad en la productividad laboral de la Coopac Hvca Ltda. 582. Donde 15 funcionarios consideran estar de acuerdo, es decir que

el cumplimiento de las metas planificadas fue medianamente efectivo, ya que no se logró en un 100% de los resultados obtenidos; 14 consideran indiferente y 01 en desacuerdo.

Figura N° 25
Efectividad



Fuente: Tabla N° 36

En la figura N° 25, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la efectividad en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde el 50,0% consideran estar de acuerdo, 46,67% Indiferente y 3,33% En desacuerdo.

5.2.3. Análisis de la rotación del personal y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 – Agencia Huancayo datos agrupados.

a. Factores internos de la rotación del personal –Datos Agrupados.

Tabla N° 37

Factores internos de la rotación del personal en la productividad laboral de la Coopac.Hvca.Ltda 582 -Agencia Huancayo (Datos Agrupados)

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,3
Indiferente	8	26,7
De acuerdo	20	66,7
Totalmente de acuerdo	1	3,3
Total	30	100,0

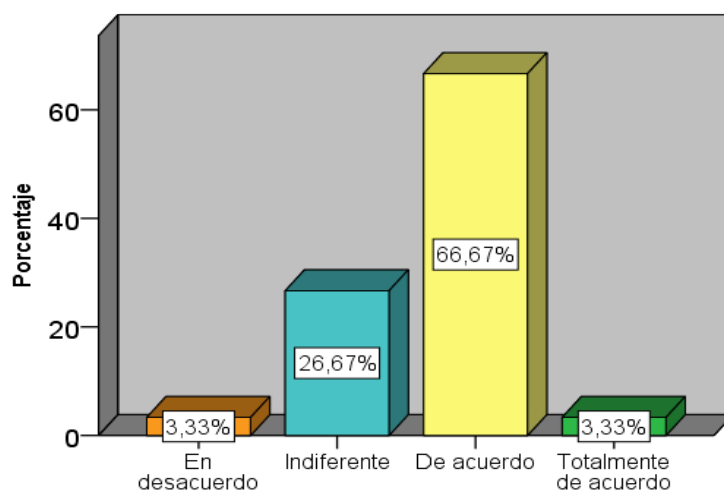
Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac.Hvca.Ltda.582

En la tabla N° 37, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, sobre los factores internos en la productividad laboral de la Coopac Hvca Ltda. 582. Donde 20 funcionarios manifiestan estar de acuerdo, es decir la remuneración y los incentivos a la productividad no se ajustan al esfuerzo del colaborador ni cubre sus expectativas profesionales ni tampoco se hallan acorde a otras entidades del sector Financiero Cooperativista; así mismo la cooperativa a veces cumple como a veces no con la retribución económica por el desarrollo de labores extras. El pago de los beneficios sociales se cumple pero existiendo ciertos condicionamientos para tal efecto generando el malestar del colaborador. Las opiniones son a veces consideradas como no por la empresa para la mejora de la gestión. En tanto a la supervisión de trabajo ejecutado por el colaborador no es desarrollado de una manera constante ni responsablemente generando efectos negativos. La cooperativa no ofrece línea de carrera que le permita desarrollarse al máximo profesionalmente; así mismo la cooperativa no cuenta con planes de fortalecimiento de capacidades que permitan potencializar las habilidades y/o destrezas del colaborador y su posterior incorporación a otras áreas de trabajo. Existe una adecuada práctica de relaciones humanas entre la Gerencia y las diversas áreas de trabajo; así como el desarrollo del espíritu de equipo, colaboración y empatía entre colegas. La cooperativa cuenta con las condiciones ambientales (Iluminación, ventilación, temperatura, equipamiento, ruido) necesarias para el desarrollo de las laborales, pero también existen algunas limitaciones en algunas áreas y/o espacios de trabajo.

Los colaboradores desarrollan un actuar transparente y ético en el desarrollo de sus labores, teniendo por encima los intereses organizacionales de los personales; así mismo también mantienen en confidencialidad y reserva la gestión de trabajo. Por otra parte los colaboradores sienten y perciben que su desarrollo profesional es incompleta además de ello existe un apoyo limitado entre las diversas áreas de trabajo de jefaturas a colaboradores, generando en el colaborador la poca valoración de su desempeño. En tanto al criterio del ascenso laboral mediante la meritocracia se ve truncada por otros factores para la toma de decisión. El clima organizacional es variable, es decir que existen momentos de tranquilidad como también de tensionalidad en las diversas áreas de trabajo, el cual repercute para el buen desempeño y logro de objetivos del personal, siendo el mismo escenario al interior de cada área de trabajo entre las jefaturas y los subordinados. En cuanto a proceso de selección del personal desarrolla un proceso estructurado y efectivo en donde se toma en consideración el perfil académico y experiencia profesional del postulante; así mismo en la etapa de entrevista los encargados informan de las funciones específicas a realizarse, pero cabe decir que la cooperativa no desarrolla actividades de assessment como parte del proceso de selección desconociendo si el postulante posee habilidades prácticas según puesto a desempeñarse; así mismo

existe un proceso poco adecuado de inducción y acompañamiento por los responsables de área y/o jefaturas para la incorporación del nuevo personal a su puesto de trabajo, además las funciones no son instruidas a cabalidad, como también las capacitaciones son solo orientadas algunas áreas de trabajo dejando de lado a las otras áreas. La aplicación de las sanciones es desigual de una a otras áreas de trabajo, en tanto a la aplicación de sanciones ante actos de indisciplina existen la mejora de conducta de algunos colaboradores mientras otras mantienen dicha conducta; así mismo resaltar que existe la convicción de algunos colaboradores por denunciar ante el jefe inmediato ante actos de indisciplina de los colegas de trabajo mientras otros suelen callar. La cooperativa trabaja bajo el cumplimiento de objetivos y gestión por resultados, los cuales son criterios para la toma de decisión de la continuidad o desvinculación de todo colaborador. En cuanto a ello la cooperativa realiza cambios pertinentes para la mejora de la gestión, así mismo la gerencia y/o administración desarrollan un trabajo flexible para el cumplimiento de su gestión, generando de esta manera avances para el cumplimiento de los objetivos en coordinación con los colaboradores. Cabe mencionar que los órganos de gobierno asumen ser parte de la solución ante los problemas que existe en la cooperativa, comprometiendo a las jefaturas, internos, administración y sus colaboradores a trabajar de manera integrada; 08 funcionarios manifiestan estar de acuerdo, 01 en desacuerdo y 01 totalmente de acuerdo.

Figura N° 26
Factores internos de la rotación del personal en la productividad laboral de la Coopac.Hvca.Ltda 582 -Agencia Huancayo (Datos Agrupados)



Fuente: Tabla N° 37

En la figura N° 25, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la efectividad en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde el 66,67% consideran estar de acuerdo, 26,67% Indiferente, 3,33% En desacuerdo y 3,33% totalmente de acuerdo.

b. Factores externos de la rotación del personal- Datos agrupados.

Tabla N° 38
Factores externos de la rotación del personal en la productividad laboral de la Coopac.Hvca.Ltda 582-Agencia Huancayo (Datos Agrupados).

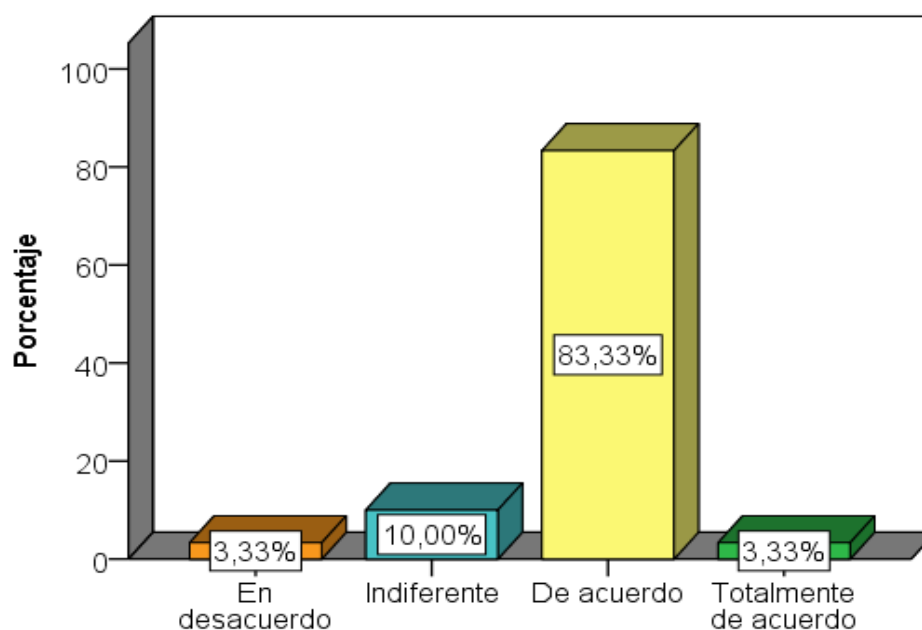
Valoración	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,3
Indiferente	3	10,0
De acuerdo	25	83,3
Totalmente de acuerdo	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac Hvca Ltda.582

En la tabla N° 38, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, sobre los factores externos de la rotación en la productividad laboral de la Coopac Hvca Ltda. 582. Donde 25 funcionarios manifiestan estar de acuerdo .En cuanto al mercado laboral cabe precisar que las instituciones del sector financiero incorporan nuevos talentos humanos siempre y cuando dichos profesionales hallan sido formado bajo el desarrollo de competencias orientadas a la gestión por resultados ,siendo la oportunidad para todo profesional egresado de las aulas universitarias de instituciones superiores. Por otra parte las instituciones también exigen a todo profesional especializarse para la mejor adecuación al puesto a desempeñarse el cual genere mejores indicadores de gestión para la respectiva Administración.

Figura N° 27

Factores externos de la rotación del personal en la productividad laboral de la Coopac.Hvca.Ltda 582 -Agencia Huancayo (Datos Agrupados)



Fuente: Tabla N° 38

En la figura N° 26, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la efectividad en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde el 83,33% consideran estar de acuerdo, 10,0% Indiferente, 3,33% En desacuerdo y 3,33% totalmente de acuerdo.

c. Productividad Laboral-Datos Agrupados.

Tabla N° 39

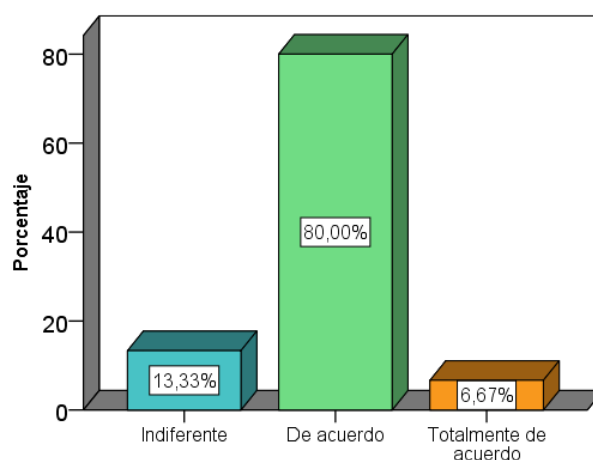
Indicadores de la productividad laboral en la Coopac.Hvca.Ltda 582 Agencia Huancayo (Datos Agrupados).

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	4	13,3
De acuerdo	24	80,0
Totalmente de acuerdo	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Coopac Hvca Ltda.582

En la tabla N° 39, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, sobre los indicadores de productividad laboral en Coopac Hvca Ltda. 582 producto de la rotación del personal. Donde 24 funcionarios manifiestan estar de acuerdo .En tanto a ello cabe precisar que el colaborador hace uso del tiempo de manera medianamente oportuna en la atención de las necesidades y/o solicitudes del socio. Para el desarrollo del trabajo de las diversas áreas se vienen empleando el uso de los reglamentos y/o manuales vigentes de la cooperativa en cada sesión y/o reunión de trabajo, pero también existen las excepciones del caso para proceder a las respectivas atenciones, el cual genera y ha generado efectos negativos para la organización y su recuperabilidad.El posteriormente. En tanto a los recursos designados para el desarrollo de las actividades laborales fue **medianamente eficiente**, ya que los resultados logrados son menor al de las metas asignadas a los funcionarios. Por otra parte el colaborador logra medianamente el cumplimiento de los objetivos planificados en los planes estratégicos comerciales de la Cooperativa; así mismo cobertura un espacio reducido del público objetivo (target) minimizando su presencia en el sector Financiero conllevando al limitado el crecimiento de la cartera de asociados y su expansión en el mercado de la Región Junín. El logro de lo deseado en la cooperativa fue **medianamente eficaz**. En cuanto a la efectividad los resultados obtenidos fue **medianamente efectivo**, porque no se logró el cumplimiento en un 100% del plan estratégico comercial 2017; 04 funcionarios manifiestan ser indiferente y 02 totalmente de acuerdo.

Figura N° 28
Indicadores de la productividad laboral en la Coopac.Hvca.Ltda 582
Agencia Huancayo (Datos Agrupados).



Fuente: Tabla N° 39

En la figura N° 28, se muestran los resultados de valoración de los colaboradores en cuanto a la efectividad en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Donde el 80,0% consideran estar de acuerdo, 13,3% Indiferente y 6,67% totalmente de acuerdo.

5.3. Contratación de resultados

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

Prueba de Hipótesis General

Planteamiento de Hipótesis Estadística General.

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

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

Elección estadístico de Prueba

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

Que corresponde a:

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

Definición del Nivel de significancia y regla de decisión

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

Calculo del coeficiente de correlación y estadístico de prueba

Para el cálculo del coeficiente de correlación y estadístico de prueba, se utilizó el software estadístico SPSS V.22.Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla N° 40
Correlación entre Rotación del personal y productividad laboral en la
Coopac.Hvca.Ltda 582-Agencia Huancayo

		Rotación del Personal	Productividad Laboral
Rotación del Personal	Correlación de Pearson	1	,489**
	Sig. (bilateral)		,006
	N	30	30
Productividad Laboral	Correlación de Pearson	,489**	1
	Sig. (bilateral)	,006	
	N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N° 40 se observa que el coeficiente de Pearson es $r=0,489$; por lo tanto, calculamos el estadístico de prueba:

$$t_o = \frac{0,489}{\sqrt{\frac{1 - 0,489^2}{30 - 2}}} = 2.966$$

Decidir si la H0 se acepta o no se rechaza

Como el valor estadístico de prueba $t_0=2,966 > t_{\alpha/2}=1,7011$, entonces rechazamos la Ho.

Conclusion

Existe suficiente evidencia muestral, que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 5% que si existe relacion directa entre la rotación del personal y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2017.Por el valor que tiene el coeficiente de correlación $r=0,489$, el cual según los valores del coeficiente de Pearson podemos afirmar que la correlación es positiva. Por lo tanto

entendiéndose que la rotación del personal es el ingreso como salida del colaborador; se estima que a mayor ingreso de personal y/o colaborador la productividad laboral en la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582 es mayor, y viceversa

Prueba de Hipótesis Específicos

Planteamiento de Hipótesis Estadística Específico 1.

H0: No existe relación directa entre los factores internos de rotación personal y la productividad laboral en Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2017.

H1: Existe relación directa entre los factores internos de rotación personal y la productividad laboral en Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2017.

Elección estadístico de Prueba

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

Que corresponde a:

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

Definición del Nivel de significancia y regla de decisión

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

Calculo del coeficiente de correlación y estadístico de prueba

Para el cálculo del coeficiente de correlación y estadístico de prueba, se utilizó el software estadístico SPSS V.22.Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla N° 41

Correlación entre los Factores Internos de Rotación del Personal y la Productividad laboral en la Coopac.Hvca.Ltda 582-Agencia Huancayo

Correlación entre Factores internos de rotación del personal y productividad laboral			
		Factores internos	Productividad Laboral
Factores internos	Correlación de Pearson	1	,437*
	Sig. (bilateral)		,016
	N	30	30
Productividad Laboral	Correlación de Pearson	,437*	1
	Sig. (bilateral)	,016	
	N	30	30

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla N° 41 se observa que el coeficiente de Pearson es $r=0,437$; por lo tanto, calculamos el estadístico de prueba:

$$t_o = \frac{0,437}{\sqrt{\frac{1 - 0,437^2}{30 - 2}}} = 2,571$$

Decidir si la H0 se acepta o no se rechaza

Como el valor estadístico de prueba $t_0=2,571 > t_{\alpha/2}=1,7011$, entonces rechazamos la Ho.

Conclusion

Existe suficiente evidencia muestral, que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 5% que si existe relación directa entre los factores internos de rotación personal y la productividad laboral en Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2017. Por el valor que tiene el coeficiente de correlación $r=0,437$ podemos afirmar que la correlación es positiva.

Planteamiento de Hipótesis Estadística Especifico 2.

H0: No existe relación directa entre los factores externos de rotación personal y la productividad laboral en Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2017.

H1: Existe relación directa entre los factores externos de rotación personal y la productividad laboral en Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2017.

Elección estadístico de Prueba

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

Que corresponde a:

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

Definición del Nivel de significancia y regla de decisión

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

Calculo del coeficiente de correlación y estadístico de prueba

Para el cálculo del coeficiente de correlación y estadístico de prueba, se utilizó el software estadístico SPSS V.22.Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla N° 42

Correlación entre los Factores Externos de Rotación del Personal y la Productividad laboral en la Coopac.Hvca.Ltda 582-Agencia Huancayo

Correlación entre Factores Externos de rotación del Personal y Productividad laboral			
		Factor Externos	Productividad Laboral
Factor Externos	Correlación de Pearson	1	,564**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
		,564**	1

Productividad Laboral	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).			

En la tabla N° 42 se observa que el coeficiente de Pearson es $r=0,564$; por lo tanto, calculamos el estadístico de prueba:

$$t_o = \frac{0,564}{\sqrt{\frac{1 - 0,564^2}{30 - 2}}} = 3,614$$

Decidir si la H0 se acepta o no se rechaza

Como el valor estadístico de prueba $t_0=3,614 > t_{\alpha/2}=1,7011$, entonces rechazamos la Ho.

Conclusion

Existe suficiente evidencia muestral, que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 5% que si existe relación directa entre los factores externos de rotación personal y la productividad laboral en Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2017. Por el valor que tiene el coeficiente de correlación $r=0,564$ podemos afirmar que la correlación es positiva.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN

6.1. Discusión de resultados

A continuación se discute los resultados de la investigación poniendo énfasis en aquellos donde la evidencia empírica ha corroborado a la teoría.

6.1.1 Rotación del Personal

Los resultados de la investigación han demostrado que existe una relación directa entre la rotación del personal y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo. Estos resultados concuerdan con los resultados de investigación de la “Rotación de empleados y su efecto en la utilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa en el periodo 2011 – 2015” de Flores. (2016). Donde se comprueba que hay una relación inversa entre el Nivel de rotación de los empleados y la utilidad, es decir, que a medida que se incrementa el nivel de rotación de los empleados la utilidad se reduce, con lo cual en la investigación se acepta la hipótesis planteada ; así también Ccollana.(2014). Aborda la Rotación de personal, absentismo laboral y su efecto en la productividad.

En la presente investigación existe una relación directa entre la rotación del personal y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, ya que existe suficiente evidencia muestral, que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 5% y el valor resultante del coeficiente de correlación $r=0,489$, el cual según

los valores del coeficiente de Pearson podemos afirmar que la correlación es positiva. Es decir que mayor ingreso de colaborador la productividad es mayor; y a la salida de colaboradores la productividad es menor (Ver tabla N° 40).

Los resultados de la Investigación han demostrado que la rotación del personal se hallan vinculado directamente por los factores internos como externos para la continuidad o desvinculación del colaborador en la organización; los cuales inciden en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582 –Agencia Huancayo, siendo los indicadores de productividad la eficiencia, eficacia y efectividad criterios de evaluación de lo planificado. Resultados concordantes con la teoría de la rotación del personal de Chiavenato I. (2008), Productividad laboral del Instituto Peruano de Economía. (2013), Kart Fremon. (1988), Medición de Gaither y Frazier (2000), y los indicadores de productividad de Koontz y Weihrich (2004).

Los resultados se fundamentan en:

a. Factores internos de rotación del personal

Sobre los factores internos en la productividad laboral de la Coopac. Hvca. Ltda. 582. Los funcionarios consideran que la remuneración y los incentivos a la productividad no se ajustan al esfuerzo del colaborador ni cubre sus expectativas profesionales ni tampoco se hallan a corde a otras entidades del sector Financiero Cooperativista; así mismo la cooperativa a veces cumple como a veces no con la retribución económica por el desarrollo de labores extras. El pago de los beneficios sociales se cumple pero existiendo ciertos condicionamientos para tal efecto generando el malestar del colaborador. Las opiniones son a veces consideradas como no por la empresa para la mejora de la gestión. En tanto a la supervisión de trabajo ejecutado por el colaborador no es desarrollado de una manera constante ni responsablemente generando efectos negativos. La cooperativa no ofrece línea de carrera que le permita desarrollarse al máximo profesionalmente; así mismo la cooperativa no cuenta con planes de fortalecimiento de capacidades que permitan potencializar las habilidades y/o destrezas del colaborador y su posterior incorporación a otras áreas de trabajo. Existe una adecuada práctica de relaciones humanas entre la Gerencia y las diversas áreas de trabajo; así como el desarrollo del espíritu de equipo, colaboración y empatía entre colegas. La cooperativa cuenta con las condiciones ambientales (Iluminación, ventilación, temperatura, equipamiento, ruido) necesarias para el desarrollo de las laborales, pero también existen algunas limitaciones en algunas áreas y/o espacios de trabajo. Los colaboradores desarrollan un actuar

transparente y ético en el desarrollo de sus labores, teniendo por encima los intereses organizacionales de los personales; así mismo también mantienen en confidencialidad y reserva la gestión de trabajo. Por otra parte los colaboradores sienten y perciben que su desarrollo profesional es incompleta además de ello existe un apoyo limitado entre las diversas áreas de trabajo de jefaturas a subordinados, generando en el colaborador la poca valoración de su desempeño.

En tanto al criterio del ascenso laboral mediante la meritocracia se ve truncada por otros factores para la toma de decisión. El clima organizacional es variable, es decir que existen momentos de tranquilidad como también de tensionalidad en las diversas áreas de trabajo, el cual repercute para el buen desempeño y logro de objetivos del personal, siendo el mismo escenario al interior de cada área de trabajo entre las jefaturas y los subordinados. En cuanto al proceso de selección del personal desarrolla un proceso estructurado y efectivo en donde se toma en consideración el perfil académico y experiencia profesional del postulante; así mismo en la etapa de entrevista los encargados informan de las funciones específicas a realizarse ,pero cabe decir que la cooperativa no desarrolla actividades de assment como parte del proceso de selección desconociendo si el postulante posee habilidades prácticas según puesto a desempeñarse ; así mismo existe un proceso poco adecuado de inducción y acompañamiento por los responsables de área y/o jefaturas para la incorporación del nuevo personal a su puesto de trabajo, además las funciones no son instruidas a cabalidad, como también las capacitaciones son solo orientadas algunas áreas de trabajo dejando de lado a las otras áreas. La aplicación de la sanciones es desigual de una a otras áreas de trabajo, en tanto a la aplicación de sanciones ante actos de indisciplina existen la mejora de conducta de algunos colaboradores mientras otras mantienen dicho conducta; así mismo resaltar que existe la convicción de algunos colaboradores por denunciar ante el jefe inmediato ante actos de indisciplina de los colegas de trabajo mientras otros suelen callar. La cooperativa trabaja bajo el cumplimiento de objetivos y gestión por resultados, los cuales son criterios para la toma de decisión de la continuidad o desvinculación de todo colaborador. En cuanto a ello la cooperativa realiza cambios pertinentes para la mejora de la gestión, así mismo la gerencia y/o administración desarrollan un trabajo flexible para el cumplimiento de su gestión, generando de esta manera avances para el cumplimiento de los objetivos en coordinación con los colaboradores. Cabe mencionar que los órganos de gobierno asumen ser parte de la solución ante los problemas que existe en la cooperativa, comprometiendo a las jefaturas, internos, administración y sus colaboradores a trabajar de manera integrada.

Los factores internos de rotación de personal se fundamentan en:

Política Salarial de la organización, se sustenta en que los funcionarios califican estar en desacuerdo con las política salariales e incentivos retribuidos por la Cooperativa, ya que la remuneración y los incentivos a la productividad no se ajustan al esfuerzo del colaborador ni cubre sus expectativas profesionales y tampoco se hallan acorde en relación a otras entidades del sector Financiero Cooperativista.

Política de prestaciones de la organización, se sustenta en que la empresa a veces cumple como a veces no con la retribución económica por el desarrollo de labores extras; así mismo el pago de los beneficios sociales se cumple pero existiendo ciertos condicionamientos para tal efecto generando el malestar el colaborador.

Tipo de supervisión que se ejerce sobre el personal, los funcionarios manifiestan que las opiniones de los colaboradores son a veces considerados como no por la empresa; así mismo en cuanto a la supervisión de trabajo ejecutado por el colaborador no es desarrollado de una manera constante

Oportunidad de crecimiento profesional, los funcionarios manifiestan que la empresa no ofrece línea de carrera que le permita desarrollarse al máximo profesionalmente; así mismo la cooperativa no cuenta con planes de fortalecimiento de capacidades que permitan potencializar sus habilidades y/o destrezas respectivamente

Tipo de relaciones humanas dentro de la organización, existe una adecuada práctica de relaciones humanas al interior de la organización a partir de que existen espacios de comunicación entre la Gerencia y las diversas áreas de trabajo; así como el desarrollo del espíritu de equipo, colaboración y empatía entre colegas de trabajo. En tanto a situaciones de conflicto la jefatura muestra una postura neutral para la respectiva solución, también se viene desarrollando la retroalimentación respectiva entre las áreas para la mejora de gestión.

Condiciones físicas ambientales de trabajo en la organización, la cooperativa cuenta con las condiciones ambientales (Iluminación, ventilación, temperatura, equipamiento, ruido) para el desarrollo de las laborales en las instalaciones de la Cooperativa, pero también existen algunas limitaciones en algunas áreas y/o espacios de trabajo, así como también la falta de implementación de medidas de seguridad y salud.

Moral del personal de la organización, los funcionarios manifiestan estar de acuerdo, es decir que los colaboradores desarrollar un actuar transparente y ético en el desarrollo de sus labores teniendo por encima el desarrollo de los intereses organizacionales de los personales; así mismo también mantienen en confidencialidad y reserva la gestión de trabajo.

Cultura organizacional, los funcionarios sienten y perciben que su desarrollo profesional es incompleta, existe un apoyo a medias entre las diversas áreas de trabajo; así mismo el colaborador se siente poco valorado por la cooperativa. En tanto al criterio del ascenso laboral mediante la meritocracia se ve truncada por otros factores para la toma de decisión

Política de reclutamiento y selección de recursos humanos, se viene desarrollando un proceso estructurado y efectivo para el reclutamiento y selección del personal en donde se toma en consideración el perfil académico y experiencia profesional del postulante; así mismo en la etapa de entrevista los encargados informan de las funciones específicas a realizarse, pero cabe decir que la cooperativa no desarrolla actividades de assessment para conocer las habilidades prácticas de sus postulantes.

Criterios y programas de capacitación de recursos humanos, los funcionarios existen un proceso poco adecuado de inducción y acompañamiento por los responsables de área y/o jefaturas para la incorporación al nuevo personal a su puesto de trabajo; así mismo las funciones no son instruidas a cabalidad, como también las capacitaciones son solo orientadas algunas áreas de trabajo dejando de lado a las otras áreas.

Política disciplinaria de la organización, la aplicación de las sanciones es inequitativa de una a otras áreas de trabajo, en tanto a las sanciones de indisciplina existen la mejora de conducta de algunos colaboradores mientras otros mantienen dicha conducta; así mismo existe la predisposición y/o voluntad de algunos colaboradores por denunciar ante el jefe inmediato ante actos de indisciplina y otros suelen callar.

Criterios de evaluación del desempeño, la cooperativa trabaja bajo el cumplimiento de objetivos y la gestión por resultados, los cuales son criterios para la toma de decisión de la continuidad o desvinculación de todo colaborador.

Grado de flexibilidad de las políticas de organización, los funcionarios manifiestan que cooperativa realiza cambios pertinentes para la mejora de la gestión, así mismo la gerencia y/o administración desarrollan un trabajo flexible para el cumplimiento de su gestión, generando de esta manera avances para el cumplimiento de los objetivos en coordinación con los colaboradores.

Aplicación del liderazgo y motivación para con los trabajo, los órganos de gobierno son parte de la solución ante los problemas que existe en la cooperativa, comprometiendo a las jefaturas, internos y la administración para la integración respectivamente para sumarse al logro de los objetivos.

Resultados concordantes con la teoría de la rotación del personal. Chiavenato I.(2008), quien fundamenta que la rotación del personal es el flujo de entradas y salidas de personas en una organización, las entradas que compensan las salidas de las personas de las organizaciones, el cual se halla sujeto a los factores internos en la rotación del personal como son: Política Salarial de la organización, Política de prestaciones de la organización, Tipo de supervisión que se ejerce sobre el personal, Oportunidad de crecimiento profesional, Tipo de relaciones humanas dentro de la organización, Condiciones físicas ambientales de trabajo en la organización, Moral del personal de la organización, Cultura organizacional, Política de reclutamiento y selección de recursos humanos, Criterios y programas de capacitación de recursos humanos, Política disciplinaria de la organización, Criterios de evaluación del desempeño, Grado de flexibilidad de las políticas de organización, Aplicación del liderazgo y motivación para con los trabajo.

En tanto a los resultados obtenidos en la investigación han demostrado que existe relación directa entre los factores internos de rotación personal y la productividad laboral en Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2017. Por el valor que tiene el coeficiente de correlación $r=0,437$ podemos afirmar que la correlación es positiva. (Ver tabla N° 41).

El resultado último, sobre los factores internos de rotación del personal también tienen relación con la afirmación de Checcori, Quispe, Vera y Villanueva. (2016) Concluyendo que las causas más comunes para la rotación del personal son: (a) las responsabilidades propias del cargo expresadas a través de la insatisfacción con el puesto actual o con la organización y la motivación personal, (b) las condiciones del ambiente de trabajo, (c) el salario, los

beneficios e incentivos (d) el clima organizacional, (e) el desarrollo profesional, (f) políticas de la empresa, y (g) la existencia de ofertas de trabajo atractivas en el mercado, así como también Cárdenas.(2011) “Los factores que producen la rotación de personal y como está afecta a la productividad de las empresas que requieren del servicio de la Bolsa Metropolitana de Empleo de Quito”. Concluyendo así que la productividad de las empresas, se ve afectada cuando sufren de rotación de personal, ya que los Recursos Humanos son la mano de obra que crean los productos o servicios de las mismas y si estos dejan las organizaciones la consecuencia es la de minimizar el trabajo . Las condiciones laborales tales como; el clima laboral, remuneración y capacitación citando a las más importantes; si estas no son manejadas correctamente son las causales para que exista rotación de personal en las empresas.

b. Factores externos de rotación del personal

Sobre los factores externos de la rotación en la productividad laboral de la Coopac Hvca Ltda. 582. Los funcionarios manifiestan estar de acuerdo .En cuanto al mercado laboral cabe precisar que las instituciones del sector financiero incorporan nuevos talentos humanos siempre y cuando dichos profesionales hallan sido formado bajo el desarrollo de competencias orientadas a la gestión por resultados ,siendo la oportunidad para todo profesional egresado de las aulas universitarias de instituciones superiores. Por otra parte las instituciones también exigen a todo profesional especializarse para la mejor adecuación al puesto a desempeñarse el cual genere mejores indicadores de gestión para la respectiva Administración.

Los resultados se fundamentan en:

Situación de oferta y de la demanda de recursos humanos en el mercado, los funcionarios manifiestan estar de acuerdo que el mercado laboral se halla predispuesta a la incorporación de nuevos talentos humanos, pero para ello el profesional debe desarrollar contar con competencia orientadas a la gestión por resultadas.

Coyuntura económica, los funcionarios manifiestan que el mercado laboral se halla predispuesta a la incorporación de nuevos talentos humanos, pero para ello el profesional debe desarrollar competencias orientadas a la gestión por resultados

Oportunidades de empleo en el mercado de trabajo, el sector financiero es un espacio de oportunidad de empleo para todo profesional egresado de las aulas universitarias y técnico superior quienes deben desarrollar las competencias respectivas para su adecuación al mercado laboral

Condicionabilidad de la demanda, los funcionarios manifiestan que la demanda de profesionales en el mercado laboral se halla condicionado por la especialización para su posterior incorporación, continuidad o desvinculación.

Resultados concordantes con la teoría de la rotación del personal. Chiavenato I. (2008), quien fundamenta los factores externos en la rotación del personal como son: Situación de oferta y de la demanda de recursos humanos en el mercado, Coyuntura económica, Oportunidades de empleo en el mercado de trabajo, Condicionabilidad de la demanda.

Los resultados de la investigación han demostrado que existe relación directa entre los factores externos de rotación personal y la productividad laboral en Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582 - Agencia Huancayo, periodo 2017. Por el valor que tiene el coeficiente de correlación $r=0,437$ podemos afirmar que la correlación es positiva. (Ver tabla N° 42).

El resultado último, sobre los factores externos de rotación del personal también tienen relación con la afirmación de Checcori, Quispe, Vera y Villanueva (2016). Concluyendo que las causas más comunes para la rotación del personal son: (a) las responsabilidades propias del cargo expresadas a través de la insatisfacción con el puesto actual o con la organización y la motivación personal, (b) las condiciones del ambiente de trabajo, (c) el salario, los beneficios e incentivos (d) el clima organizacional, (e) el desarrollo profesional, (f) políticas de la empresa, y (g) la existencia de ofertas de trabajo atractivas en el mercado.

6.1.2 Productividad Laboral

En cuanto a la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, Periodo 2017. Los resultados de los

indicadores de productividad resultantes fueron: Medianamente Eficiente, Medianamente eficaz y Medianamente Efectivo.

En tanto a la eficiencia cabe precisar que el colaborador hace uso del tiempo de manera medianamente oportuna en la atención de las necesidades y/o solicitudes del socio. Para el desarrollo del trabajo de las diversas áreas se vienen empleando el uso de los reglamentos y/o manuales vigentes de la cooperativa en cada sesión y/o reunión de trabajo, pero también existen las excepciones del caso para proceder a las respectivas atenciones, el cual genera y ha generado efectos negativos para la organización y su recuperabilidad. El posteriormente. En tanto a los recursos designados para el desarrollo de las actividades laborales fue **medianamente eficiente**, ya que los resultados logrados son menor al de las metas asignadas a los funcionarios. Por otra parte en cuanto a la Eficacia el colaborador logra medianamente el cumplimiento de los objetivos planificados en los planes estratégicos comerciales de la Cooperativa; así mismo cobertura un espacio reducido del público objetivo (target) minimizando su presencia en el sector Financiero conllevando al limitado el crecimiento de la cartera de asociados y su expansión en el mercado de la Región Junín. El logro de lo deseado en la cooperativa fue **medianamente eficaz**. En cuanto a la efectividad los resultados obtenidos fue **medianamente efectivo**, porque no se logró el cumplimiento en un 100% del plan estratégico comercial 2017.

Los resultados se fundamentan en:

Eficiencia

Los funcionarios manifiestan estar de acuerdo, es decir que el funcionario hace uso del tiempo medianamente oportuno para cumplimiento de sus labores; así mismo como de la atención a las necesidades y/o solicitudes del socio de la cooperativa. En cuanto para el desarrollo de sus labores se hace empleo de los reglamentos de la institución según áreas de trabajos existiendo además de ello las excepciones, el cual en algunos de los casos ha generado efectos negativos en la gestión para su recuperabilidad. El uso y el empleo de los recursos asignados a los funcionarios es medianamente eficiente ya que no se logra cumplir de manera oportuna atender las necesidades y/o solicitudes del socio

Eficacia

Los funcionarios manifiestan estar de acuerdo, es decir que los colaboradores se encaminan al cumplimiento de los objetivos sin embargo solamente logran coberturar

medianamente la demanda de socios y su participación en el mercado financiero es limitado frente a otras entidades financieras del Mercado de la Región Junín, siendo su gestión medianamente eficaz.

Efectividad

Los funcionarios consideran estar de acuerdo, es decir que el cumplimiento de las metas planificadas fue medianamente efectivo, ya que no se logró en un 100% de los resultados obtenidos en relación a los planificados.

Los resultados obtenidos en cuantos a la productividad laboral se hallan concordante con el Instituto Peruano de Economía. (2013).Kart Fremon.(1988).Gaither y Frazier (2000) ,Koontz y Weihrich (2004) ,en donde se fundamenta la conceptualización de la productividad y los indicadores de la productividad respectivamente.

En cuanto a la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, Periodo 2017.Los indicadores de productividad resultantes fueron; Medianamente Eficiente, Medianamente eficaz y Medianamente Efectivo.

El resultado último sobre productividad laboral tiene relación con la investigación de López. (2004) .Rotación de los empleados desarrolla el caso de dos empresas para identificar las causas y sus efectos en la productividad. Concluye que la rotación del personal no les preocupa excepto por la baja productividad que origina de la salida de la empresa del personal capacitado.

CONCLUSIONES

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

1. La rotación del Personal y la Productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda.582 - Agencia Huancayo, luego de someterse a un nivel de significancia del 5% y la aplicación del coeficiente de correlación $r = 0,489$, el cual según los valores del coeficiente de Pearson podemos afirmar que la correlación es positiva, es decir que existe un relación directa entre la La rotación del Personal y la Productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo. Demostrando así que, a mayor ingreso de colaborador la productividad es mayor; y a la salida de colaboradores la productividad es menor (Ver tabla N° 40).

2. De lo anterior podemos concluir que los factores internos de la rotación del personal como son: Política Salarial de la organización, Política de prestaciones de la organización, Tipo de supervisión que se ejerce sobre el personal, Oportunidad de crecimiento profesional, Tipo de relaciones humanas dentro de la organización, Condiciones físicas ambientales de trabajo en la organización, Moral del personal de la organización, Cultura organizacional, Política de reclutamiento y selección de recursos humanos, Criterios y programas de capacitación de recursos humanos, Política disciplinaria de la organización, Criterios de evaluación del desempeño, Grado de flexibilidad de las políticas de organización y Aplicación del liderazgo y motivación para con los trabajo tiene relación directa con la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hvca.Ltda 582-Agencia Huancayo; ya que el resultado de correlación de Pearson fue de $r=0,437$,donde podemos afirmar que la correlación es positiva, es decir que existe un relación directa entre los factores internos de la rotación del personal y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hvca.Ltda 582-Agencia Huancayo. (Ver tabla N° 41).

3. En cuanto a los factores externos de rotación del personal como son: Situación de oferta y de la demanda de recursos humanos en el mercado, Coyuntura económica, Oportunidades de empleo en el mercado de trabajo, Condicionabilidad de la demanda tiene relación directa con la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hvca.Ltda 582-Agencia Huancayo; ya que el resultado de correlación de Pearson fue de $r=0,564$ donde podemos afirmar que la correlación es positiva, es decir que existe un relación directa entre los factores externos de la rotación del personal y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hvca.Ltda 582-Agencia Huancayo. (Ver tabla N° 42).

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los miembros del órgano de gobierno de la Cooperativa de Ahorro y crédito Hvca Ltda. 582 promover políticas de mejora salarial e incentivo a la productividad laboral, a fin de cubrir las expectativas profesionales y laborales de los colaboradores.
2. Se recomienda a los responsables de las jefaturas de Áreas fortalecer la comunicación entre jefes de área y subordinados, a fin de unificar procesos de gestión, permitiendo la apertura al dialogo entre los colegas de trabajo a fin de conocer sus opiniones, inquietudes y mejoras de solución según el área de trabajo; para ello se deberá desarrollar sesiones de retroalimentación de Areas, ya que actualmente se vienen desarrollando de una manera inadecuada en base medidas de sanción, llamadas de atención y mensajes de orden directivo.
3. En cuanto al tema de responsabilidad por el trabajo realizado por los funcionarios se recomienda a la Gerencia poder implementar un Área de supervisión y control en la Agencia Huancayo, a fin de mantener un control oportuno y adecuado de la gestión realizada por el funcionario , ya que actualmente el Área de Auditoría solamente desarrolla una gestión de manera trimestral ubicado en la sede central (Ciudad de Huancavelica) , generando una demora en la ubicación y/o detección de faltas e incumplimientos en los diversos procesos, procedimientos y/o gestiones realizadas en las Areas de Trabajo.

REFERENCIAS

- Cárdenas. (2011). en su tesis presentada a la Universidad Central del Ecuador abarca acerca de los factores que producen la rotación de personal y como esta afecta a la productividad de las empresas que requieren del servicio de la Bolsa Metropolitana de Empleo de Quito.
- Ccollana. (2014). en la publicación de la Revista de Ciencias empresariales de la Universidad San Martín de Porres de Perú-Lima, aborda la Rotación de personal, absentismo laboral y su efecto en la productividad.
- Checcori, Quispe, Vera y Villanueva. (2016). en la Tesis presentado a la Pontificia Universidad Católica del Perú desarrolló acerca de cuáles son las percepciones de las causas que generan la rotación laboral en las empresas de seguridad privada de la ciudad del Cusco.
- Chiavenato, I. (2008). Gestión del Talento Humano.
- Fernández. (2005). Construcción de escala aditiva tipo Likert. España.
- Fuentes Navarro, Silvia María. (2012) Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango.
- Flores. (2016). en su tesis presentada a la Universidad José Carlos Mariátegui de Moquegua-Perú abarca acerca de la Rotación de empleados y su efecto en la utilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa en el periodo 2011- 2015.
- Fremont Kart y Rosenzweig James E. (1988). Administración en las Organizaciones, México.
- Hernández (2014) “Metodología de la Investigación Científica”, 6ta. Edición.

- López. (2004). en su tesis presentada al Instituto Politécnico Nacional de México acerca de la rotación de los empleados desarrolla el caso de dos empresas para identificar las causas y sus efectos en la productividad.
- Ochoa Calderón, Katleen. (2014).Motivación y productividad laboral. Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX".
- Sánchez Carleci, Hugo (2006). "Metodología De Investigación Científica".
- Sierra Bravo, R. (2003). Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios (14. Ed.). Madrid: Thomson.
- Velásquez. (2013). En la publicación de la investigación aborda- Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote.
- Venutolo.(2009) Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de buenos Aires.

ANEXO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

ENCUESTA

EVIDENCIAS

FORMULACIÓN DE PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSION	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre la rotación del personal y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2017?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cómo es la relación entre los factores internos de rotación personal y la productividad laboral en Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2017?</p> <p>¿Cómo es la relación entre los factores externos de rotación personal y la productividad laboral en Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2017?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Relacionar la rotación del personal y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo periodo 2017.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la relación entre los factores internos de rotación personal y la productividad laboral en Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2017.</p> <p>Determinar la relación entre los factores externos de rotación personal y la productividad laboral en Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2017.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe una relación directa entre la rotación del personal y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2017.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>Los factores internos de rotación personal tienen una relación directa con la productividad laboral en Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2017.</p> <p>Los factores externos de rotación personal tienen una relación directa con la productividad laboral en Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo, periodo 2017.</p>	<p>Rotación del personal</p> <p>Productividad ad laboral</p>	<p>Dimensión 1. Factores Internos de rotación Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Política Salarial de la organización. ✓ Política de prestaciones de la organización. ✓ Tipo de supervisión que se ejerce sobre el personal. ✓ Oportunidad de crecimiento profesional. ✓ Tipo de relaciones humanas dentro de la organización. ✓ Condiciones físicas ambientales de trabajo en la organización. ✓ Moral del personal de la organización. ✓ Cultura organizacional. ✓ Política de reclutamiento y selección de recursos humanos. ✓ Criterios y programas de capacitación de recursos humanos. ✓ Política disciplinaria de la organización. ✓ Criterios de evaluación del desempeño. ✓ Grado de flexibilidad de las políticas de organización. ✓ Aplicación del liderazgo y motivación para con los trabajos. <p>Dimensión 2. Factores externos de rotación Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Situación de oferta y de la demanda de recursos humanos en el mercado. ✓ Coyuntura económica. ✓ Oportunidades de empleo en el mercado de trabajo. ✓ Disminución del empleo. ✓ Condicionabilidad de la demanda. <p>Dimensión 1. Eficacia Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Empleo del tiempo en realización de actividades ✓ Servicio de Atención. ✓ Cumplimiento de los reglamentos. ✓ Empleo de recursos y/o materiales. <p>Dimensión. 2 Eficiencia Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Logro de objetivos. ✓ Focalización del tiempo (evitar errores y cubrir expectativas). ✓ Capacidad cubrir demanda del servicio. ✓ Desarrollo de tareas. <p>Dimensión. 3 Efectividad Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultados del Plan Estratégico Comercial 2017. 	<p>-Método General</p> <p>Científico</p> <p>-Método específico</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Inductivo ✓ Descriptivo ✓ Documental ✓ Estadístico <p>-Enfoque : Cuantitativo</p> <p>-Nivel de Investigación : Correlacional</p> <p>-Diseño de Investigación</p> <p>No experimental-transaccional- Descriptivo Correlacional Simple.</p> <p>-Población: La población está conformado por 30 colaboradores:</p> <p>-Muestra: Muestra tipo Censal.</p> <p>-Técnica : Encuesta</p> <p>-Instrumento: Cuestionario</p> <p>-Escala de medición : Likert</p>



UNIVERSIDAD CONTINENTAL



FACULTAD CIENCIAS DE LA EMPRESA

E.A.P ADMINISTRACION MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

ENCUESTA DE LA ROTACION DEL PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO HUANCVELICA LTDA 582 AGENCIA HUANCAYO, PERIODO 2017.

FECHA :		
SEXO:	(M) (F)	EDAD :
NOMBRES Y APELLIDOS :		
CARGO :		

Distinguido Colaborador:

Se ha diseñado el siguiente cuestionario con el objetivo de determinar la relación entre la rotación del personal y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582-Agencia Huancayo periodo 2017. Es importante que lea cuidadosamente las preguntas y conteste lo que usted considere correcto.

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

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

VARIABLE	ITEMS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
ROTACION DEL PERSONAL	FACTORES INTERNOS PARA LA ROTACION DEL PERSONAL					
	POLÍTICA SALARIAL E INCENTIVO					
	El salario remunerado por la institución cubre sus expectativas profesionales.					
	Los salarios remunerados por la cooperativa se hallan concorde a las otras entidades del sector Financiero.					
	Considera que existe equidad remunerativa en relación a los cargos y los resultados logrados según área de trabajo.					
	La cooperativa desarrolla políticas de incentivos como parte del esfuerzo y labor desarrollado por el colaborador.					
	POLITICA DE PRESTACIONES					
	La cooperativa reconoce con algún tipo de incentivo ante el desarrollo de actividades extra laborales (Comisiones, Horas extras, otros).					
	La cooperativa cumple con el pago de los beneficios de ley a la culminación del vincula laboral del colaborador					
	TIPO DE SUPERVISIÓN QUE SE EJERCE SOBRE EL PERSONAL					
	La cooperativa toma en consideración la opinión y/o sugerencia del colaborador para la mejora de supervisión en el área de trabajo del colaborador.					
	Los colaboradores supervisan por sí mismo sus laborales y se hacen responsable por el trabajo realizado.					
	OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO PROFESIONAL					
	La cooperativa ofrece línea de carrera para el personal, el cual le permite desarrollarse al máximo profesionalmente.					
	Actualmente la cooperativa viene desarrollando algún plan estratégico que permita el fortalecimiento de las capacidades y potencialidades del colaborador					

ROTACION DEL PERSONAL	TIPO DE RELACIONES HUMANAS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN					
	La Gerencia y/o Administración apertura espacios de comunicación para conocer las expectativas o necesidades del colaborador.					
	La relación de trabajo con su jefe inmediato es adecuada.					
	La comunicación entre las jefaturas y los colaboradores permite el cumplimiento y logro de los objetivos institucionales.					
	Los colaboradores practican un espíritu de equipo y colaboración para los cumplimientos de los objetivos planificados por las diversas Áreas de trabajo.					
	En la cooperativa se practica la empatía entre colegas de trabajo.					
	Los jefes responsables de áreas mantienen una postura neutral ante situaciones de conflicto entre colaboradores y dan su respaldo a la razón, sin entrar en preferencia por ninguna de las partes					
	Considera Ud. que existe algún grado de superioridad de las jefaturas hacia los subalternos.					
	Tu jefe inmediato valora el resultado de tu desempeño laboral.					
	En la cooperativa existe la retroalimentación entre las áreas que permitan mejoras la gestión de trabajo.					
	CONDICIONES FÍSICAS AMBIENTALES DE TRABAJO EN LA ORGANIZACIÓN					
	La Cooperativa cuenta con las adecuadas condiciones ambientales de trabajo (iluminación, ventilación, temperatura, equipamiento, ruido) necesarias para el buen desempeño del colaborador.					
	La cooperativa salvaguarda la integridad física del colaborador para el desarrollo de sus labores de trabajo.					
	La Cooperativa cumple con la normativa de seguridad y salud en el trabajo e implementa los requerimientos según ley.					
	MORAL DEL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN					
	El actuar del personal en el desarrollo de sus labores es transparente y ético.					
	Considera Ud. que sus intereses personales están por encima de los de la organización.					
	El colaborador mantienen en reserva y confidencialidad la información relevante para los interés y/crecimiento de la institución.					
	CULTURA ORGANIZACIONAL					
	La cooperativa se preocupa por el desarrollo profesional y laboral de sus colaboradores.					
	Existe apoyo entre las diversas áreas que componen a la cooperativa para el logro de los objetivos.					
	El colaborador se siente valorado por la cooperativa.					
	La filosofía de trabajo se encamina a la gestión por resultados.					
	La Cooperativa pone en práctica la meritocracia como criterio de ascenso laboral.					
	CLIMA LABORAL					
	La cooperativa se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.					
	El ambiente de trabajo en su Área de trabajo es agradable.					
	POLÍTICA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					
	La Cooperativa desarrolla un proceso estructurado y efectivo en el proceso de selección del personal					
	Para la selección del personal la cooperativa toma en consideración el perfil académico y experiencia profesional del postulante.					
	La cooperativa desarrolla actividades de “assesment” como parte del proceso de selección para evaluar al postulante (Ejercicio práctico al postulante).					
	En el proceso de la entrevista se les informa a los postulantes directamente de las funciones a realizar un vez incorporada a la institución					
	CRITERIOS Y PROGRAMAS DE CAPACITACION DE RECURSOS HUMANOS					
Incorporado a la institución Ud. recibió el proceso adecuado de inducción y acompañamiento necesario para el desempeño de sus funciones						
Conoce a cabalidad las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo.						
Las capacitaciones desarrolladas por la Cooperativa en los últimos seis meses estuvieron dirigidas para cada Área de trabajo para la mejora del desarrollo de sus tareas según su Área de trabajo.						
POLITICA DISCIPLINARIA DE LA ORGANIZACION						
Considera que las medidas de sanción ante actos indisciplinarios son drásticas en la Cooperativa.						

ROTACION DEL PERSONAL	Las medidas de disciplina implantadas por la cooperativa han mejorado las conductas del colaborador.						
	Consideras que las sanciones son medidas necesarias para modificar la conducta del colaborador.						
	Ante un acto de indisciplina ejecutado por tu colega de trabajo, optarías por denunciar a tu colega ante los jefes inmediatos.						
	CRITERIOS DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO						
	En la cooperativa se trabaja bajo el cumplimiento de objetivos y resultados.						
	La exigencia de cumplimiento de objetivos es igual para todos						
	Los resultados y/o metas comerciales obtenidas son criterios prioritarios para la toma de decisión de continuidad o desvinculación del colaborador.						
	GRADOS DE FLEXIBILIDAD DE LAS POLITICAS DE ORGANIZACION						
	Los cambios realizados por la Cooperativa ha permitido mejorar los resultados de gestión a la actualidad						
	La Gerencia y/o Administración son flexibles para la mejora en la gestión de trabajo.						
	La flexibilidad genera atrasos y/o retrocesos para el cumplimiento de los objetivos.						
	APLICACIÓN DEL LIDERAZGO Y MOTIVACION PARA CON LOS TRABAJOS						
	Los responsables de las jefaturas apoyan al desarrollo profesional de sus subalternos.						
	Existe la actitud y compromiso de las Áreas y todos quienes lo integran por mejorar la gestión de trabajo.						
	Los colaboradores asumen conductas de superación y motivan a sus colegas.						
	Los órganos de gobiernos de la Cooperativa asumen retos y se involucran en el problema y dan alternativas de solución.						
	FACTORES EXTERNOS PARA LA ROTACION DEL PERSONAL						
	SITUACIÓN DE OFERTA Y DE LA DEMANDA DE RECURSOS HUMANOS EN EL MERCADO						
	La demanda de profesionales en el mercado de trabajo son capitales potenciales para la incorporación a las empresas; ya que sus conocimientos se hallan relacionados a la gestión por resultados, resultándoles rentables su incorporación.						
	COYUNTURA ECONÓMICA						
	El crecimiento económico en nuestro país, despierta el interés por la inversión privada y/o estatal, siendo el sector financiero un medio para el cumplimiento de los objetivos; permitiendo la incorporación de profesionales al área de trabajo.						
	OPORTUNIDADES DE EMPLEO EN EL MERCADO DE TRABAJO						
	En nuestro país el sector Financiero se ha expandido y viene creciendo a Nivel Regional y Nacional; siendo estos espacios de oportunidad para la demanda de profesionales egresados de las aulas universitarias y técnico superior.						
	CONDICIONALIDAD DE LA DEMANDA						
	La demanda de profesionales y con estudios especializados espera el reconocimiento y valoración del trabajo desarrollo por parte de las empresas para la continuidad o desvinculación con la empresa.						
	PRODUCTIVIDAD LABORAL						
EFICACIA							
El colaborador hace uso del tiempo necesario y asignado para realizar de manera más óptima y adecuada su trabajo.							
Los colaboradores tienen la capacidad de atender de manera inmediata las necesidades y solicitudes del socio.							
Los colaboradores cumplen con los procesos según reglamento y en el tiempo oportuno.							
Los colaboradores hacen uso correcto de los recursos y/o materiales para minimizar costos.							
El uso de los recursos para el desarrollo de las actividades como parte de la gestión por parte de los colaboradores es Medianamente eficiente.							
EFICIENCIA							
Los colaboradores priorizan el logro de los objetivos para cubrir la mayor demanda posible de los usuarios y dar un buen servicio							
Los colaboradores focalizan su tiempo en su trabajo para no cometer errores y cubrir expectativas del socio.							
Los colaboradores poseen la capacidad y tiempo necesario para cubrir la demanda actual del servicio							
Los colaboradores cumplen con el desarrollo de las tareas encomendadas en un tiempo							
PRODUCTIVIDAD LABORAL							

	oportuno y correctamente logrando satisfacción de usuario.					
	El Nivel de eficacia desarrollado para el logro de lo deseado en la cooperativa fue medianamente eficaz.					
	EFFECTIVIDAD					
	El plan estratégico comercial del periodo 2017, logró el cumplimiento de efectividad medio en el corto plazo.					
	Los resultados obtenidos en el periodo 2017, en cuanto de las metas comerciales de la cooperativa alcanzaron el Nivel de efectividad medio.					

¡Gracias por su atención!

EVIDENCIAS

Ilustración N° 01

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



Fuente: Fotografía obtenida por el investigador (28 de Setiembre del 2018).Obtenido de la encuesta aplicada Rotación del personal y productividad laboral de la Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo.

Ilustración N° 02

Agencia Huancayo Coopac.Hvca.Ltda. 582



Fuente: Fotografía obtenida por el investigador (28 de Setiembre del 2018).Obtenido de la encuesta aplicada Rotación del personal y productividad laboral de la Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo.

ORGANOS DE GOBIERNO

Ilustración N° 03

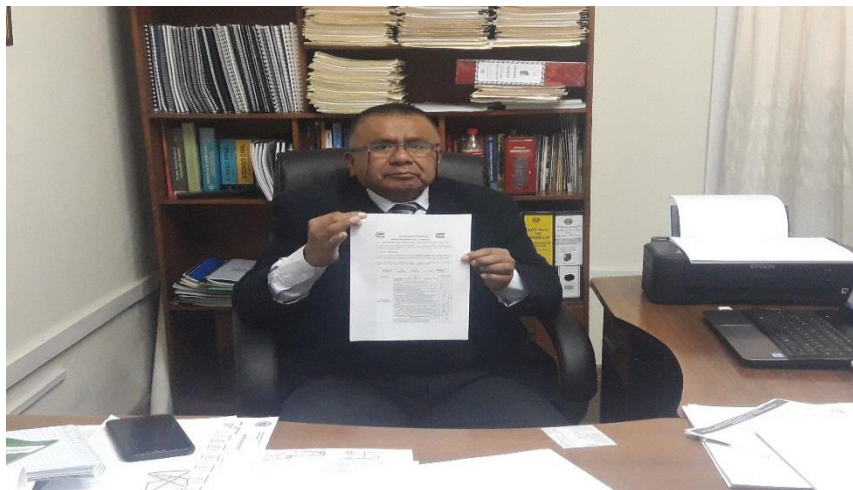
Consejo de Administración Agencia Principal Coopac.Hvca.Ltda.582



Fuente: Fotografía obtenida por el investigador (28 de Setiembre del 2018).Obtenido de la encuesta aplicada Rotación del personal y productividad laboral de la Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo.

Ilustración N° 04

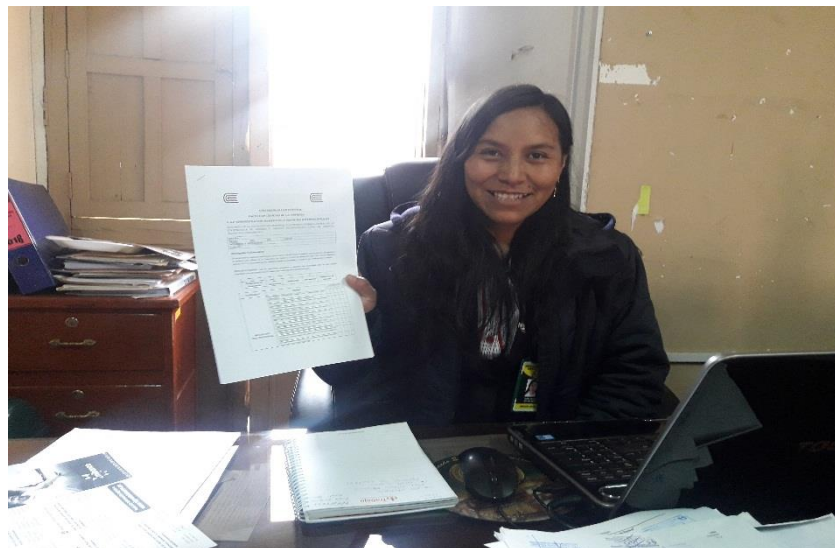
Gerencia General Coopac.Hvca.Ltda. 582



Fuente: Fotografía obtenida por el investigador (28 de Setiembre del 2018).Obtenido de la encuesta aplicada Rotación del personal y productividad laboral de la Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo.

Jefaturas

Ilustración N° 05
Área de Contabilidad Coopac.Hvca.Ltda.582



Fuente: Fotografía obtenida por el investigador (28 de Setiembre del 2018).Obtenido de la encuesta aplicada Rotación del personal y productividad laboral de la Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo.

Ilustración N° 06
Área de Auditoria Coopac.Hvca.Ltda. 582



Fuente: Fotografía obtenida por el investigador (28 de Setiembre del 2018).Obtenido de la encuesta aplicada Rotación del personal y productividad laboral de la Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo.

Ilustración N° 07
Área de Sistemas Coopac.Hvca.Ltda.582



Fuente: Fotografía obtenida por el investigador (28 de Setiembre del 2018).Obtenido de la encuesta aplicada Rotación del personal y productividad laboral de la Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo.

Ilustración N° 08
Asistente de Contabilidad Coopac.Hvca.Ltda. 582



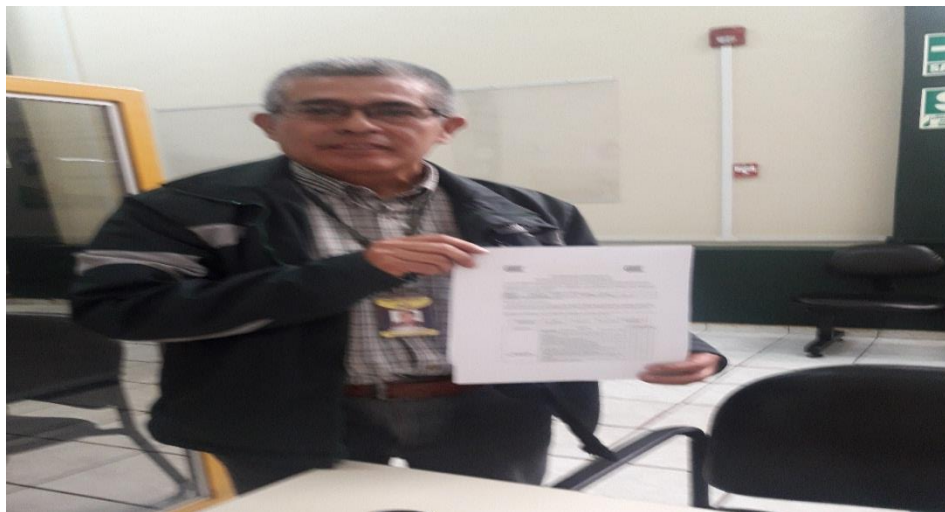
Fuente: Fotografía obtenida por el investigador (28 de Setiembre del 2018).Obtenido de la encuesta aplicada Rotación del personal y productividad laboral de la Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo.

Ilustración N° 09
Administrador Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo



Fuente: Fotografía obtenida por el investigador (28 de Setiembre del 2018).Obtenido de la encuesta aplicada Rotación del personal y productividad laboral de la Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo.

Ilustración N° 10
Jefe de Recuperaciones .Hvca.Ltda. 582



Fuente: Fotografía obtenida por el investigador (28 setiembre del 2018).Obtenido de la encuesta aplicada Rotación del personal y productividad laboral de la Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo.

Ilustración N° 11
Area de Operaciones Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo



Fuente: Fotografía obtenida por el investigador (28 setiembre del 2018).Obtenido de la encuesta aplicada Rotación del personal y productividad laboral de la Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo.

Ilustración N° 12
Representante Financiero Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo



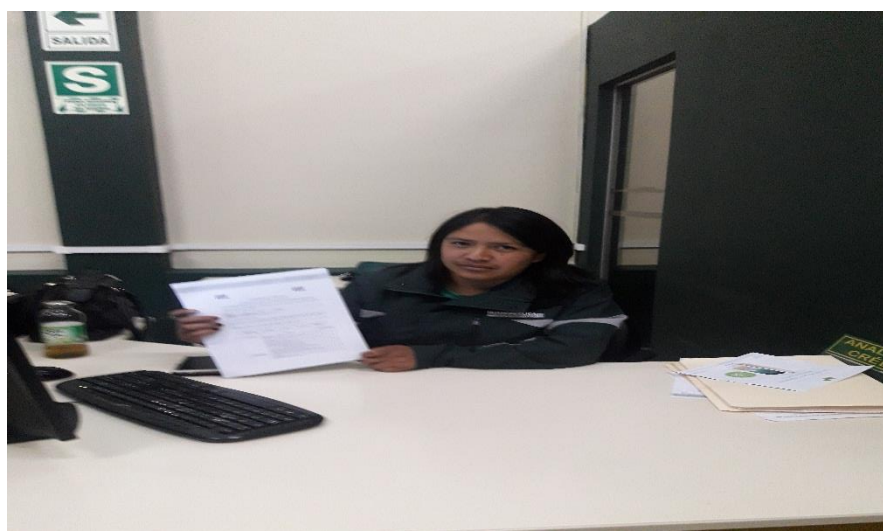
Fuente: Fotografía obtenida por el investigador (28 setiembre del 2018).Obtenido de la encuesta aplicada Rotación del personal y productividad laboral de la Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo.

Ilustración N° 13
Asesor de Negocios Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo



Fuente: Fotografía obtenida por el investigador (28 setiembre del 2018).Obtenido de la encuesta aplicada Rotación del personal y productividad laboral de la Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo.

Ilustración N° 14
Asesor de Negocios. 582-Agencia Huancayo



Fuente: Fotografía obtenida por el investigador (28 setiembre del 2018).Obtenido de la encuesta aplicada Rotación del personal y productividad laboral de la Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo

Ilustración N° 15
Asesor de Negocios Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo



Fuente: Fotografía obtenida por el investigador (28 setiembre del 2018).Obtenido de la encuesta aplicada Rotación del personal y productividad laboral de la Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo.

Ilustración N° 16
Asesor de Negocios. 582-Agencia Huancayo



Fuente: Fotografía obtenida por el investigador (28 setiembre del 2018).Obtenido de la encuesta aplicada Rotación del personal y productividad laboral de la Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo

Ilustración N° 17
Asesor de Negocios Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo



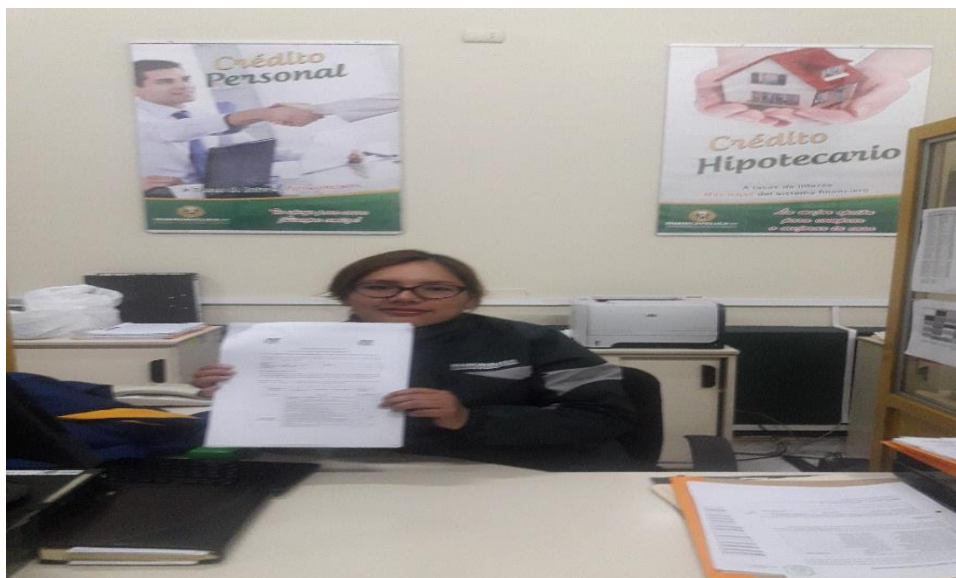
Fuente: Fotografía obtenida por el investigador (28 setiembre del 2018).Obtenido de la encuesta aplicada Rotación del personal y productividad laboral de la Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo.

Ilustración N° 18
Asesor de Negocios. 582-Agencia Huancayo



Fuente: Fotografía obtenida por el investigador (28 setiembre del 2018).Obtenido de la encuesta aplicada Rotación del personal y productividad laboral de la Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo

Ilustración N° 19
Asesor de Negocios. 582-Agencia Huancayo



Fuente: Fotografía obtenida por el investigador (28 setiembre del 2018).Obtenido de la encuesta aplicada Rotación del personal y productividad laboral de la Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo.

Ilustración N° 20
Asesor de Negocios. 582-Agencia Huancayo



Fuente: Fotografía obtenida por el investigador (28 setiembre del 2018).Obtenido de la encuesta aplicada Rotación del personal y productividad laboral de la Coopac.Hvca.Ltda.582-Agencia Huancayo.